



Enquête de satisfaction sur SPE 64

L'analyse des questionnaires de satisfaction est maintenant terminée. Tout au long de cette enquête, nous avons suivi une méthode rigoureuse afin d'assurer la bonne fiabilité de nos résultats.

Durant la phase exploratoire, nous avons procédé à une série d'entretiens semi-directifs auprès d'adhérents des deux services. Les conversations ont été enregistrées avec l'accord des interviewés pour être, par la suite, retranscrites dans leur intégralité.

Nous avons ensuite procédé à l'analyse de ces entretiens. Les points importants ont été dégagés ce qui nous a permis de finaliser la formulation de nos hypothèses de travail et d'énoncer les grands thèmes autour desquels s'articuleront les différentes parties du questionnaire.

L'analyse des données a été réalisée à partir des logiciels Sphinx et SPSS. Les statistiques les plus parlantes ont été extraites afin de valider ou de rejeter nos hypothèses.

Voici nos différentes hypothèses de travail :

H1 : Les adhérents ont une mauvaise connaissance de la gestion juridique et sociale associative

H2 : Les adhérents ressentent le besoin d'être encadrés dans leur fonction d'employeur

H3 : Les adhérents affirment que SPE 64 joue un rôle de formation important sur la fonction d'employeur

H4 : Les adhérents affirment que le coût facturé ne constitue pas un frein à l'utilisation du service

H5 : Les adhérents affirment que la prestation reçue répond à leurs attentes

H6 : Les adhérents IEA sont satisfaits des délais d'envoi des bulletins de salaires

H7 : Les adhérents MAD sont satisfaits des délais de réalisation de la phase préliminaire

H8 : Les adhérents affirment que les permanents en charge du service se rendent disponibles rapidement

H9 : Les adhérents affirment que les permanents en charge du service font preuve de professionnalisme

H10 : Les adhérents affirment que les permanents en charge du service conseillent et orientent efficacement

H11 : Les adhérents affirment que les permanents en charge du service traitent rapidement les demandes et questions

H12 : Les adhérents affirment que l'accueil téléphonique est de qualité

H13 : Les adhérents affirment que l'accueil physique est de qualité

H14 : Les complications qui ont pu survenir résultent plus d'incompréhensions que d'un manque de savoir-faire

H15 : Les adhérents n'ont pas conscience de l'étendue des services proposés

H16 : La raison sociale « Sport Pyrénées Emploi » ne reflète pas correctement l'étendue des services proposés

H17 : Les adhérents affirment qu'il n'existe pas de frein majeur à l'utilisation des services de SPE 64

H18 : Les adhérents communiquent en notre faveur

H19 : Plus les adhérents sont satisfaits et plus ils recommandent les services de SPE 64 à leurs partenaires

H20 : Les adhérents font appel à SPE 64 pour les mêmes raisons

H21 : Les adhérents ne disposent d'un espace documentation dédié à la vie associative