

Rapport d'enquête, partie I questionnaire de satisfaction

Enquête menée par Clément Puthomme dans le cadre d'une mission de service civique (médiation des publics) au sein de l'association le Bastion entre Janvier et Août 2018.

Diffusion de la partie I de l'enquête : Avril 2018

Restitution des résultats, analyse et débat en AG du 22/05/2018

Diffusion de la partie II de l'enquête : Juin 2018

Restitution des résultats, analyse et débat : réunion d'information des publics sur le projet d'activité 2019-2021, Septembre 2018

I : Descriptif de l'enquête

Pour commencer, cette enquête se réalisera en **deux temps**. Dans un premier temps, nous soumettrons un **questionnaire dit « de satisfaction »** à toutes les personnes qui ont été adhérentes au Bastion ou qui le sont encore. Puis, dans un deuxième temps, nous réaliserons **un questionnaire plus large destiné à toute personne adhérente ou non de l'association**. Cette deuxième partie portera sur le nouveau projet d'activités et nous permettra de confirmer (ou non) les attentes des personnes susceptibles d'être intéressées par le nouvel équipement du rez-de-chaussée et les activités qui en découleront. **Cette deuxième partie du questionnaire se révélera être un outil d'aide à la décision utile si le nombre de réponse est suffisant et si des publics « nouveaux » sont touchés**. Pour parvenir à cela, **un relai** du questionnaire par les médias ou organismes locaux sera sûrement nécessaire (Est Républicain, Macommuneinfo, Radio Campus, Rodia, ...).

L'objectif de la première partie du questionnaire était d'avoir un retour assez conséquent (**objectif de plus de 100 réponses**) des adhérents ou ex-adhérents pour pouvoir analyser au mieux quels sont les **points forts, points à améliorer ou points faibles de l'association**. Cette première partie, plutôt large, portait sur la vie associative (implication dans l'association, appel à bénévolat, connaissances des organes de l'association), la communication de l'association (présente et future), les formations/ateliers/stages et la satisfaction des utilisateurs vis-à-vis de l'équipement, l'offre de services actuellement en place, l'offre de boissons ou encore l'accueil.

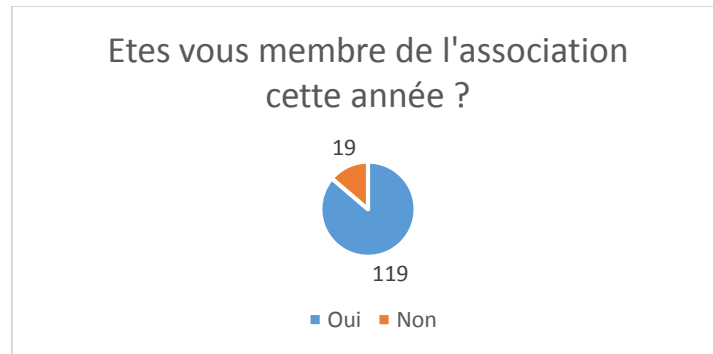
Quelques questions ouvertes avec réponse non obligatoire ont également été soumises aux répondants afin de les laisser **exprimer leurs attentes** en termes de formations, d'activités/services proposées ou encore de matériel.

La durée d'administration de cette première partie du questionnaire était d'un mois : le mois d'avril. Le questionnaire a donc été clôturé le **30 avril avec un total de 138 réponses** pour un objectif de plus de 100 réponses.

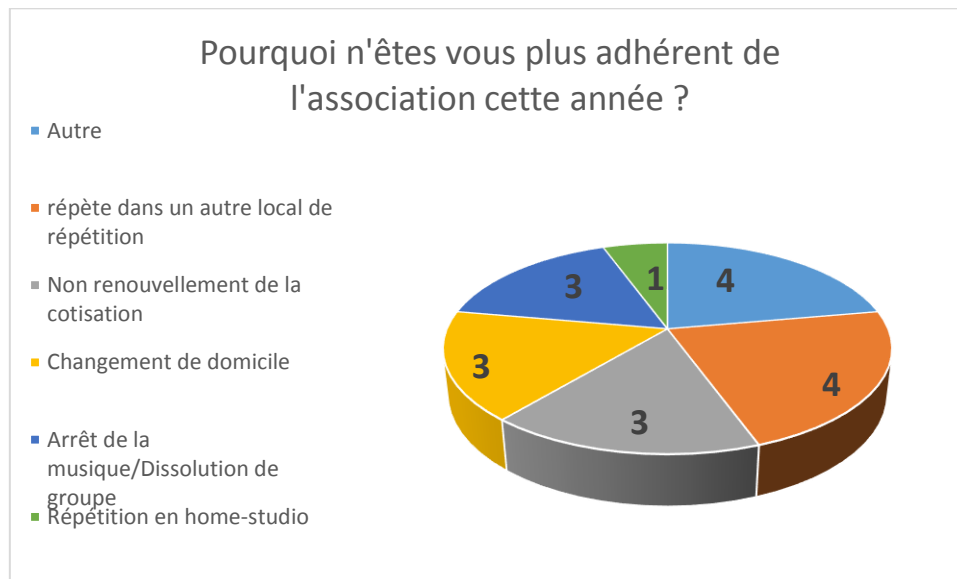
II : Résultats de l'enquête

1/ Vie associative

Comme annoncé ci-dessus, **138 personnes ont répondu au questionnaire**. Sur ces 138 personnes, **119** sont encore membres de l'association en 2018 et **19** ne le sont plus. On constate également que **37 personnes étant membres de l'association depuis moins de 2 ans** ont également répondu à ce questionnaire.



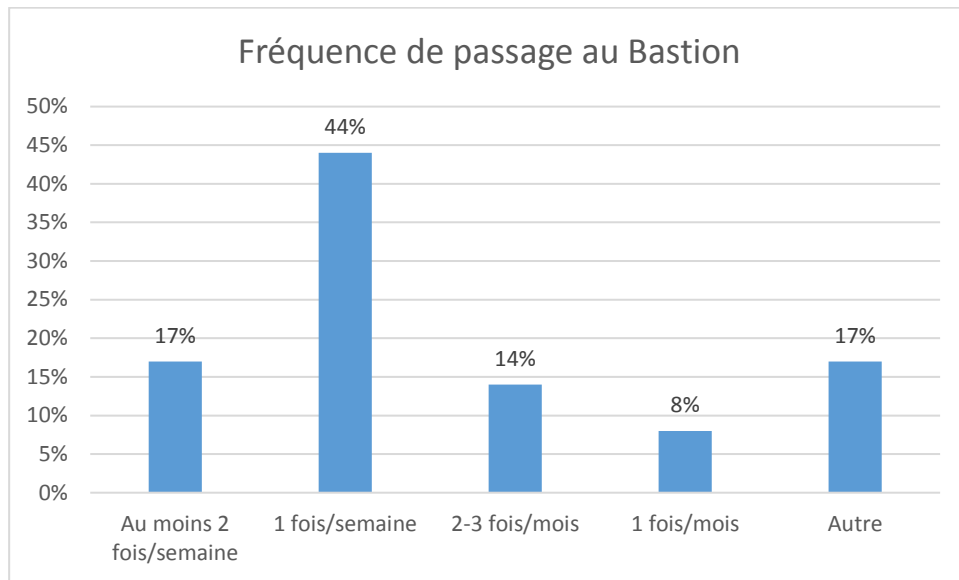
Sur ces **19 personnes** n'étant plus adhérentes de l'association, **15 ne le sont plus principalement pour des raisons de changement de domicile, d'arrêt/pause de la musique ou encore de naissances**. Ces **16 personnes** ont toutes répondu qu'elles étaient satisfaites ou très satisfaites du fonctionnement global de l'association.



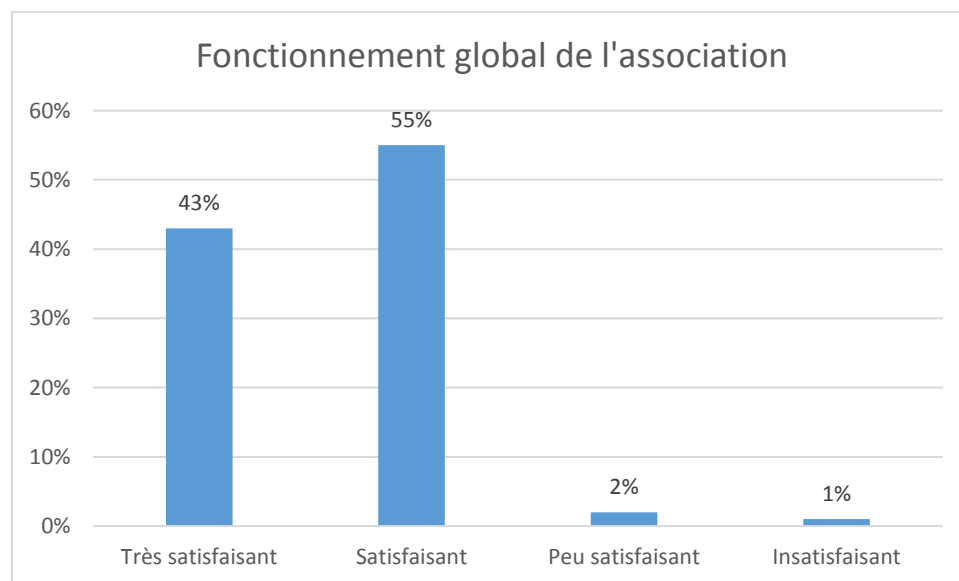
En revanche, les **4 personnes restantes** ont répondu qu'elles répétaient dans un autre local de répétition. Sur ces **4 personnes**, **3** ont répondu qu'elles étaient insatisfaites ou peu satisfaites du fonctionnement de l'association. Pourquoi ? On constate que ces **3 personnes** étaient insatisfaites de l'accueil au Bastion, avec une personne qui déclare que « l'ambiance à l'accueil est parfois pesante et qu'elle altérerait la compétence des artistes ». Cette personne déclare ne plus être adhérente de l'association depuis 2017. Les deux autres personnes n'ont pas justifié, ni formulé leur mécontentement.

Concernant la fréquence à laquelle les répondants viennent au Bastion, **60% des répondants viennent au Bastion au moins 1 fois/semaine**. Si l'on élargit au mois, **85% des répondants viennent**

au moins 1 fois par mois au Bastion. Les publics ayant répondu au questionnaire sont donc des publics réguliers.



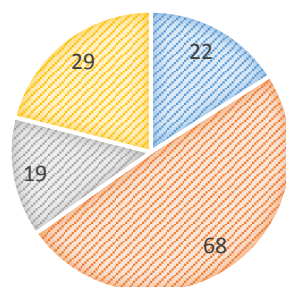
La quasi-totalité (97%) des répondants sont très satisfaits (43%) ou satisfaits (55%) du fonctionnement global de l'association. Comme évoqué précédemment, les 3% étant peu satisfaits ou insatisfaits sont des personnes qui ne sont plus membres de l'association aujourd'hui.



Pour parler de l'implication dans la vie et l'évolution de l'association, 62% des répondants ont indiqué être peu impliqué (68 personnes), 20% ont répondu être très impliqués (22 personnes) et 17% pas impliqué (19 personnes). 29 n'ont pas répondu à cette question.

SENTIMENT D'IMPLICATION DANS LA VIE ET L'ÉVOLUTION DE L'ASSOCIATION

■ Très impliqué ■ Peu impliqué ■ Pas impliqué ■ pas de réponse

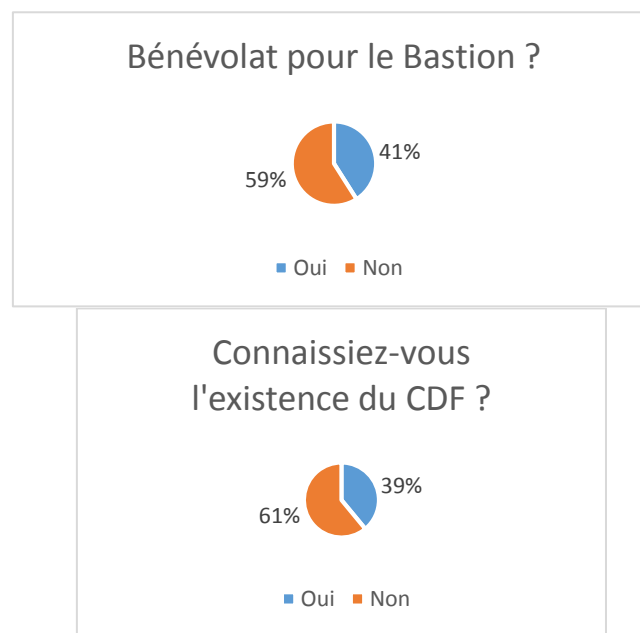


Le fonctionnement de l'association semble être compris par 55 personnes qui connaissent l'ensemble des organes de l'association (membres du CA, salariés) correspondant aux adhérents de longue date. Ensuite, **le Bureau apparaît comme l'organe le moins connu avec 53 personnes qui répondent ne pas connaître cet organe**. Le CA arrive en deuxième position des organes inconnus avec 49 personnes qui ne connaissent pas cet organe. Viennent ensuite les membres bénévoles actifs avec 36 réponses, l'équipe salariée avec **33 réponses** et enfin les statuts et règlements intérieurs avec 32 personnes ne connaissant pas. **Le fait que 33 personnes aient répondu à ce questionnaire alors qu'ils sont dans l'association depuis moins de 2 ans pourrait expliquer en partie le taux important de méconnaissance de la structure associative (équipe salariée, membres bénévoles actifs ou statuts et règlements intérieurs notamment).**

Les questions parlant des AG ont fait ressortir que **35% des interrogés ont déjà participé à au moins une AG (soit 48 personnes)**. Les répondants se sentent à **81% (83/102)** suffisamment informés à l'avance des dates d'AG. **Cependant, 19 personnes ne se sentent pas assez informées à l'avance. 36% des répondants disent également prendre connaissance des PV d'AG. Enfin, 14% des répondants disent être intéressés pour intégrer le CA.**

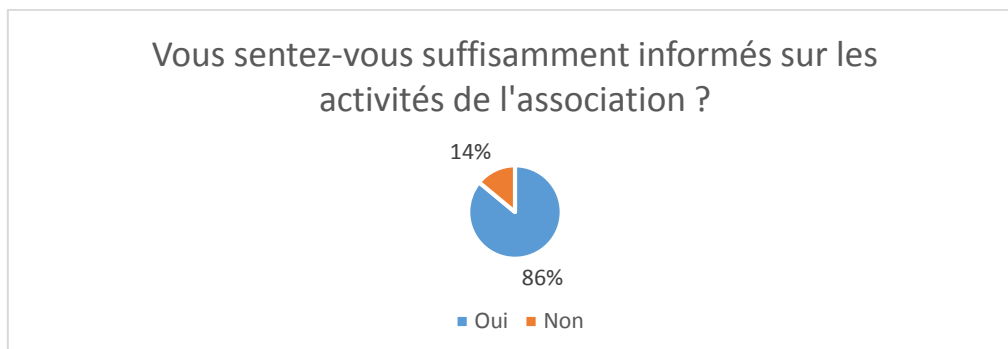
La question servant d'appel à bénévolat a eu un certain succès puisque 41% des répondants souhaitent faire partie de la liste des bénévoles. Petit problème en terme d'identification, certaines personnes souhaitant être sur cette liste ont répondu au questionnaire de façon anonyme. Sans surprise, les 59% qui ont répondu « non » l'ont fait principalement pour des raisons de temps ou encore de lieu d'habitation trop éloigné.

Le Comité des Fêtes est inconnu par 61% des répondants, soit 84 personnes sur 138 (facteurs d'explication : jeunesse de cet organe ? manque de communication ?). Cependant, 48 personnes se disent intéressées pour intégrer et prendre part au comité des fêtes.



2/ Communication

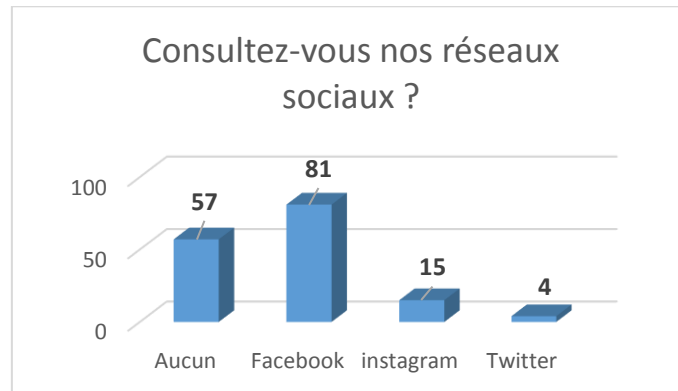
Globalement, 118 personnes répondent être suffisamment informées des activités de l'association, soit 86% des répondants. Contre 20, qui trouvent ne pas être suffisamment informés.



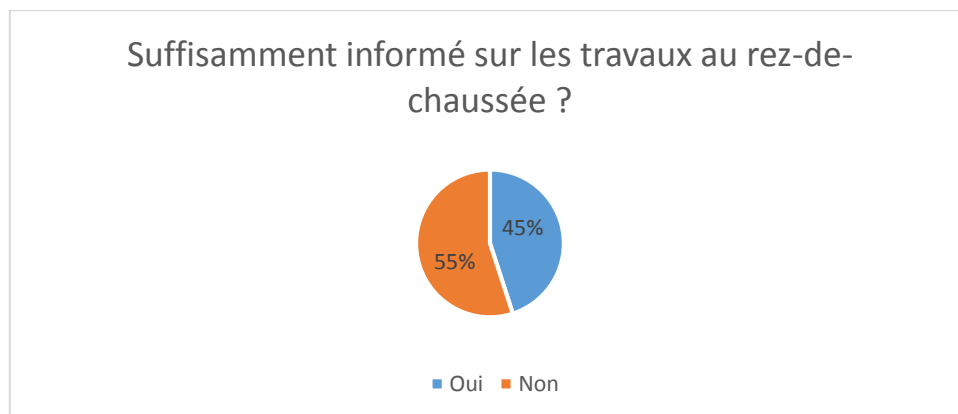
95% des répondants semblent satisfaits de la pertinence des informations postées par le Bastion.

La newsletter mensuelle est consultée par 80% des répondants. Ceux-ci la consultent suite aux mails ou directement sur le site. Ceux qui ne la consultent pas sont généralement de **jeunes adhérents qui ne connaissent pas encore l'existence de la newsletter du Bastion**, d'autres disent **ne pas lire leurs mails** ou encore ne pas être inscrit sur la liste des personnes recevant la newsletter.

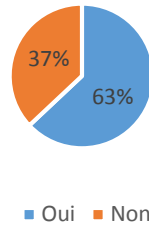
Concernant la consultation des réseaux sociaux du Bastion, **57 personnes répondent n'en consulter aucun**. En revanche, parmi ceux qui consultent les réseaux sociaux du Bastion, **100% (soit 81 personnes) consultent le Facebook, 19% consultent l'Instagram, et 5% suivent le twitter.**



Concernant l'avancée des travaux au rez-de-chaussée, **55% des répondants ne se sentent pas assez informés sur les travaux du rez-de-chaussée. 63% des répondants souhaitent ainsi être d'avantage informés sur les futures activités du RDC** : la majorité d'entre-eux ont précisé qu'ils souhaiteraient être informés **par mail, sur Facebook** (demande la plus forte), via l'affichage à l'entrée, au CA, ou encore directement par l'agent d'accueil présent.

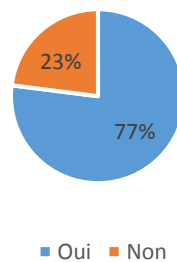


Voudriez-vous être d'avantage informés et impliqué à propos des futures activités du Bastion au rez-de chaussée ?



Enfin, **77% des répondants se déclarent intéressés par une réunion d'information** sur les prochaines activités du Bastion, il serait donc judicieux d'organiser ce type de réunion avant la fin des travaux.

Réunion d'information sur les futures activités et le nouvel équipement du bas ?



3/ Les notes

Les seuils d'inacceptabilité ont été fixés comme ceci :

Supérieur à 85% : résultats satisfaisants, points maîtrisés et donc **points forts**.

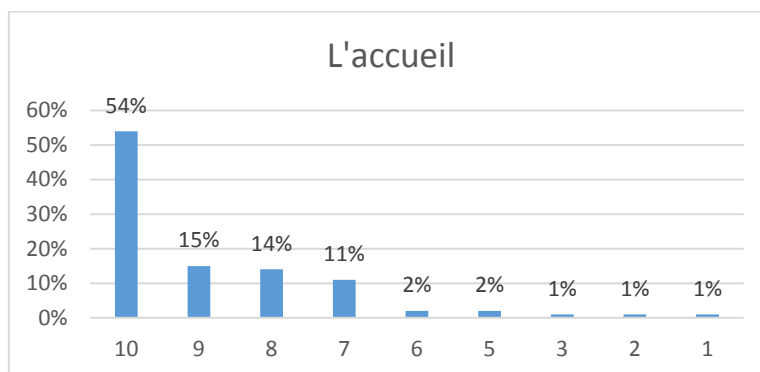
Entre 50 et 85% : résultats améliorables : **points à améliorer**

Inférieur à 50 % : résultat non tolérable : **points faibles**

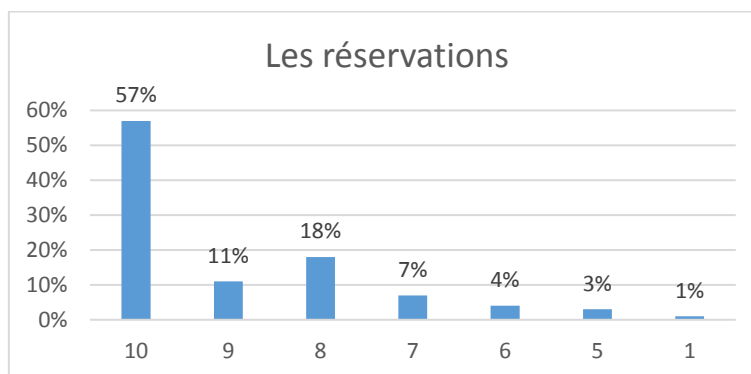
Le questionnaire sur Internet a été créé avec une forme de notation sur 10 (impossible de créer un tableau). Pour faire coïncider les résultats internet aux résultats papier, nous avons considéré que :

- **Notes entre 7 et 10 : répondant satisfait**
- **Notes entre 6 et 4 : répondant peu satisfait**
- **Notes entre 1 et 3 : répondant insatisfait**

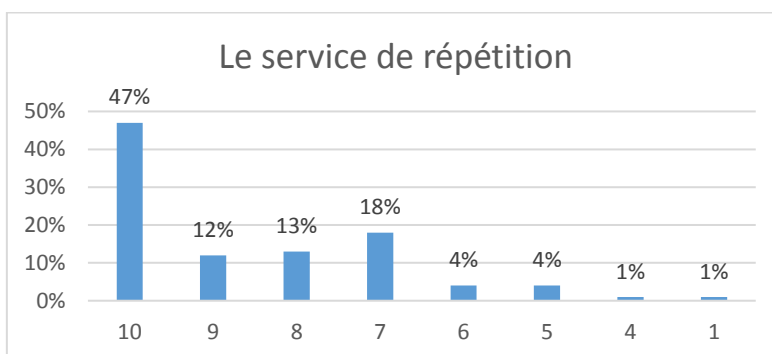
Le taux de satisfaction pour chaque question est calculé comme ceci : pourcentage de (10+9+8+7). J'ai décidé aux vues des résultats que le pourcentage de satisfaction minimum pour déterminer les « points forts » et « points faible » était **de 85%**.



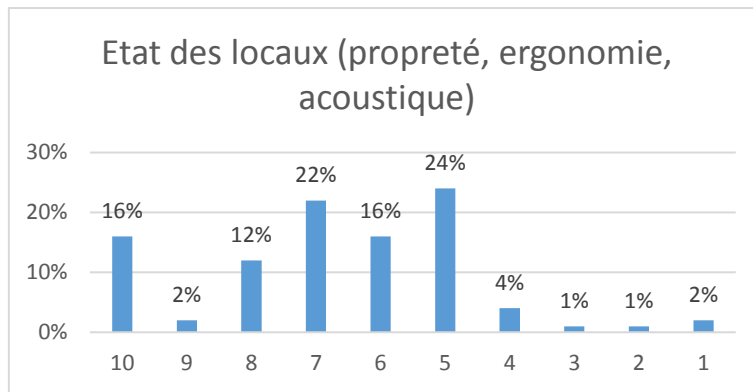
94% de personnes satisfaites (notes entre 7 et 10), 4% sont peu satisfaites (entre 6 et 4) et 2% ne sont pas du tout (entre 1 et 3). Pas de remarques particulières à noter.



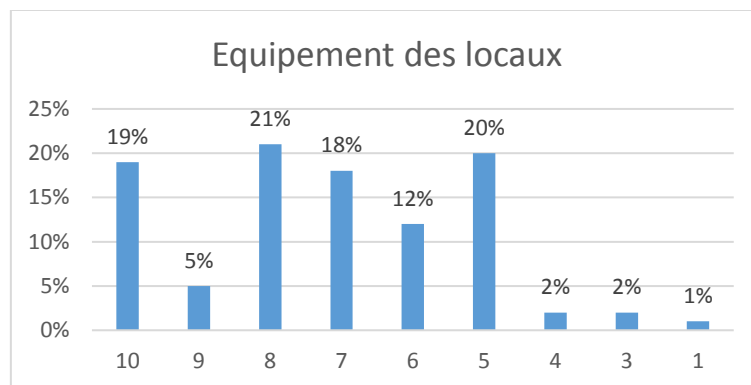
93% de personnes satisfaites, 6% sont peu satisfaites et 1% ne sont pas satisfaits du tout. Pas de remarques.



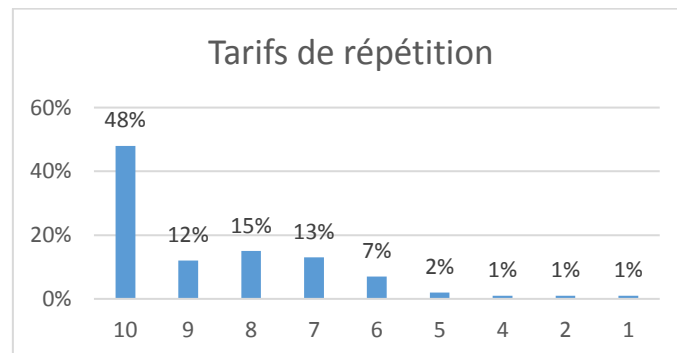
90% de personnes satisfaites, 9% sont peu satisfaites et 1% n'est pas satisfait du tout. Pas de remarques.



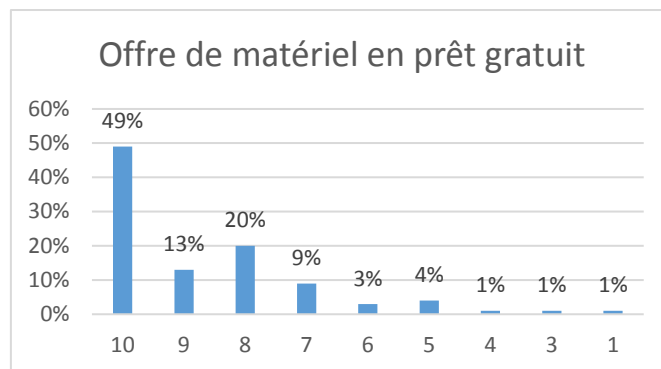
52% des personnes satisfaites, **44% sont peu satisfaites (locaux pas toujours propres, acoustique pas terrible, ...)**, 4% ne sont pas satisfaits du tout.



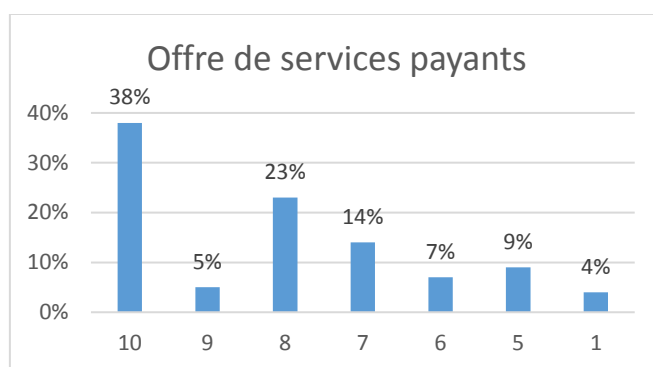
63% des personnes satisfaites, **34% sont peu satisfaites (batteries endommagées, retour d'électricité dans les micros, amplis vieux, manque chaises pour s'asseoir dans les locaux, sonos obsolètes, ...)**, 3% de personnes pas du tout satisfaites.



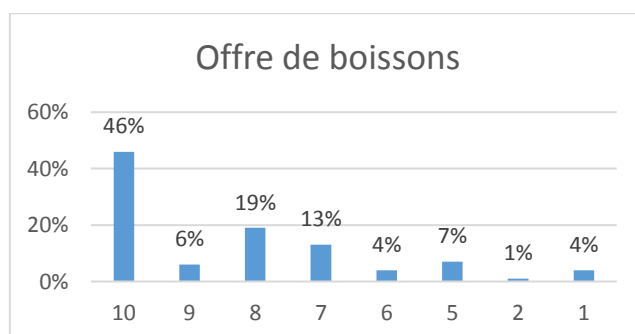
88% de personnes satisfaites, 10% de personnes peu satisfaites (tarifs pouvant être revus à la baisse selon certains, attention à ne pas augmenter les tarifs pour d'autres), 2% ne sont pas satisfaits du tout (trop cher).



91% de personnes satisfaites, 8% de personnes peu satisfaites (matériel parfois vieillissant : certains micros) et 1% de personnes pas satisfaites du tout.



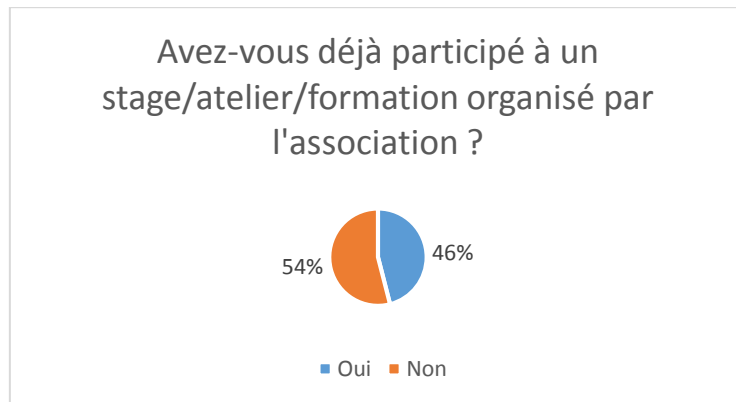
80% de personnes satisfaites, 16% de personnes peu satisfaites et 4% de personnes pas du tout satisfaites (**parmi ces personnes, nombreuses d'entre elles ne connaissaient pas l'existence de l'offre de service et n'ont ainsi pas pu le noter, beaucoup de personnes ont mis 5 ou 1 de ce fait, à souligner également : remarques pour louer MPC ou synthés**).



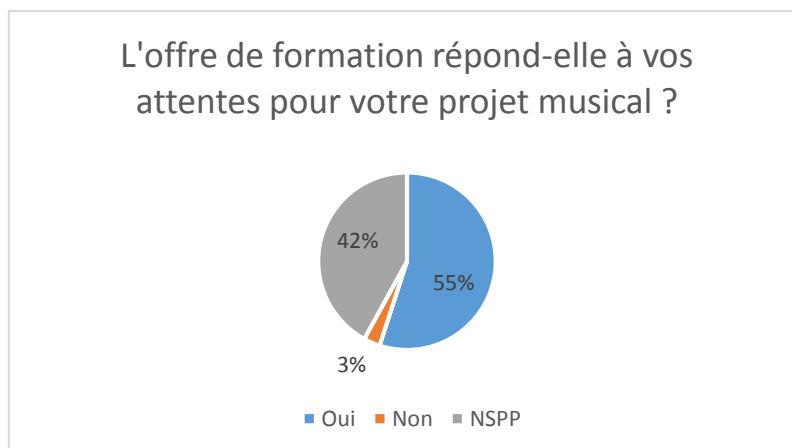
84% de personnes satisfaites, **11% de personnes peu satisfaites (ravitaillement aléatoire, manque de boissons sans sucre, manque bières locales, plus de variétés de thés, tireuse à bière, meilleur vin rouge, chips et petites choses à grignoter)**, 5% de personnes pas du tout satisfaites.

4/ Stages/formations/ateliers

54% des répondants disent n'avoir jamais participé à un stage/formation/atelier organisé par le Bastion.



Cependant seules 4 personnes (3%) trouvent que la proposition de formation ne répond pas à leurs attentes. Certaines personnes ont d'ailleurs remarqué qu'elles souhaiteraient d'avantage de formations sur le chant (débutant ou pas), des formations plus orientées hip-hop, des formations MAO plus approfondies, formations sur comment se brancher et installer son matériel ou encore une formation sur la fabrication de bouchons d'oreille.



5/ Contacts

57% de réponses anonymes.

Quelles activités non proposées serait susceptible de vous intéresser ?

- **Stockage de matériel (plus grosse demande sur l'entièreté du questionnaire : 9 demandes)**
- **Organisation de concerts (3 demandes)**
- **Enregistrement/maquettage (4 demandes)**
- **Formations MAO (6 demandes)**
- **Lieu de rencontre/vie près du bar (2 demandes clairement formulées)**
- **Booking de groupe (3 demandes)**
- **Résidence (3 demandes)**
- **Masterclass (3 demandes)**
- « éveil musical »
- **Formations plus axées hip-hop (2 demandes)**
- **Elargir le Piston**
- Donner des leçons de musique
- « Permettre à des auteurs d'être mis en relation avec des groupes qui ne composent pas, un peu comme dans les écuries professionnelles, boîtes de prod etc »
- **Formation enregistrement / Initiation au mixage sur logiciel**
- « Coaching vocal et musical - Aide, soutien et accompagnement de son projet musical »
- « Un BESAC ALL STAR tous les 6 mois »

Remarques, critiques, suggestions ?

- « De mon point de vue, **une ouverture sur tous les styles musicaux serait souhaitable** (suivit d'une large communication). Venant du milieu rock, je trouve néanmoins le bastion trop axé sur ce style. Par contre, super équipe (membres du CA, accueil, bureau...) »
- « j'ai connu de nombreux locaux de répétition lyonnais, et un local parisien, et aucun n'est jamais arrivé à la cheville du bastion, **que ce soit en termes de prix ou d'ambiance** »
- **« ne devenez pas bureaucrates! quand on annule une répétition, on n'a généralement pas le choix, et on ne peut pas toujours le prévoir! payer dans le vide ça fait chier, surtout après 18 ans au bastion »**
- « Tout est bien, malgré du **matériel parfois dans un état laissant à désirer**. Autrement, c'est super »
- « Un kebab serait le top du top »
- « Toujours **un très bon accueil** »
- « Superbe association qui permet à grands nombres de musiciens de répéter, créer, se retrouver dans une ambiance conviviale et chaleureuse. Tout simplement merci. Vraiment merci d'exister »
- **« Tous les ans la fête de la musique devrait être la fête du bastion et on devrait y voir des groupes de tous styles** (dans un monde merveilleux..) quitte à organiser un tremplin dans l'association histoire de faire de cette soirée le mini festival du bastion ! »
- **« Faire une table stable pour les DJ's ! »**
- « la communication est trop tardive et les PV de CA ne sont pas si facile à trouver »
- **« Un nouveau lieu de diffusion. Des concerts de tous les styles : électro, rock, ... »**
- « Développer une ambiance accueillante qui n'altère pas la compétence des artistes »

III : Conclusions :

Membres nouveaux :

Tout d'abord, les réponses des personnes membres depuis peu de temps dans l'association (38 réponses de membres l'étant depuis moins de 2 ans : 2017,2018) sont **plutôt positives**. Elles nous montrent que les nouveaux adhérents sont quasiment tous satisfaits des services proposés par l'association, de l'ambiance générale du lieu ou encore de l'accueil. Certaines remarques sont même parfois significatives :

- « je découvre seulement le Bastion et je suis satisfait de l'accueil et du temps passé ici »
- « Je suis nouveau dans la ville, au sein de l'association, mais j'apprécie les services proposés, continuez comme ça ! »

De plus, on constate que ces publics « nouveaux » sont plutôt **hétéroclites** aux vues des différents groupes auxquels ils appartiennent, de leur âge ou encore des styles musicaux pratiqués. Il serait d'ailleurs intéressant de miser sur ces nouveaux arrivants **pour des missions bénévoles** afin de les impliquer dans l'association s'ils le veulent.

Bénévolat :

De nombreuses personnes ont répondu qu'elles souhaiteraient faire partie de la liste des bénévoles (**41% des répondants soit 57 personnes**), il serait donc intéressant d'exploiter ces réponses et d'inscrire **les mails** de ces personnes dans la liste des potentiels bénévoles, ou du moins, d'essayer de les contacter pour qu'ils confirment/valident l'inscription sur cette liste.

Comité des Fêtes :

61% des répondants déclarent ne pas connaître le Comité des Fêtes. C'est trop. En effet, cet organe étant destiné à la redynamisation de la vie associative, il se doit d'être connu par la majorité des adhérents étant donné qu'il est sensé fonctionner par et pour eux. Bien évidemment, cet organe est jeune et ne peut pas être connu de tous en moins de 6 mois d'autant plus qu'il est en cours de construction. Cependant, il serait intéressant de développer la communication interne du Bastion autour de cet axe.

Cependant, malgré son manque de notoriété, **48 personnes** se disent tout de même volontaires pour intégrer et prendre part au Comité des Fêtes pour les aider à organiser des événements ce qui souligne un intérêt spontané pour les principes et le concept de cet objet.

Newsletter :

Attention, certains adhérents signalent **ne pas recevoir** la newsletter par mail malgré le renouvellement de leur adhésion.

Réseaux sociaux :

Il apparaît que Facebook est le réseau social **le plus utilisé pour consulter l'actualité du Bastion**. En effet, **100% des adhérents consultant les réseaux sociaux du Bastion ont**

déclarés consulter au moins Facebook. Ce canal de communication est donc à exploiter sans retenue puisqu'il semble **toucher un nombre de personnes conséquent.** De plus, le partage des publications du Bastion par des adhérents, salariés ou membres du CA peut permettre à des personnes extérieures au Bastion d'en découvrir l'existence ou de se rendre compte des activités (peu visibles par le grand public par nature) proposées par l'association au quotidien. Il paraît donc important de garder une **dynamique de publication élevée d'articles/infos** sur Facebook afin que le Bastion soit régulièrement dans les fils d'actualités Facebook du public. Cette stratégie appliquée sur le long terme pourrait permettre à de **nouveaux publics** de petit à petit prendre connaissance et s'intéresser au Bastion.

Communication sur les travaux au RDC :

Comme prévu suite aux questions formulées lors de la précédente AG, beaucoup d'interrogés pensent ne **pas être assez informés sur les travaux et souhaiteraient même l'être d'avantage.** La proposition de **réunion informative** sur les futures activités et équipements du rez-de-chaussée a été plutôt bien accueillie. Cependant, la plupart des adhérents qui souhaitaient être d'avantage informés mentionnent vouloir **l'être par mail, Facebook, à l'AG, à l'accueil (de vive voix) ou encore via l'affichage à l'entrée.**

Les notes de satisfaction :

Globalement, **les notes sont satisfaisantes voire très satisfaisantes :** pourcentage de satisfaction **toujours au-dessus de 85%** pour la majorité des questions sauf pour **2 d'entre-elles.**

En effet, les seuls points noirs à constater se trouvent sur **les équipements et l'état des locaux.** La plupart des remarques concernent **la vétusté de certaines batteries, sonos ou encore amplis. L'acoustique et la propreté des locaux** semblent être également des sujets sensibles pour les adhérents. D'autres adhérents souhaiteraient également avoir quelques chaises dans les locaux afin de pouvoir s'asseoir s'ils le veulent.

Autre remarque, un adhérent souhaiterait avoir **une table plus stable dans le local D** pour pouvoir poser ses platines, table de mixage ou encore MPC. **Satisfaire cette requête serait important,** notamment dans une optique d'élargissement et de fidélisation des publics.

En ce qui concerne l'offre de boissons, les répondants semblent être globalement satisfaits. Cependant, beaucoup de demandes ont été faites pour inscrire à la carte **des variétés de bières locales ou encore des petites choses à manger** (chips, barres chocolatées, ...). A réfléchir.

Autre point, de nombreux adhérents ont déclaré **ne pas connaître l'existence des services payants du Bastion.** Un petit coup de communication serait peut-être nécessaire sur ce sujet.

Les formations :

Certaines demandes concernent la mise en place **d'une formation MAO plus approfondie** ou encore moins générale. Des demandes ont également été faites pour mettre en place une **formation au mixage et à l'enregistrement** (initiation ou avancé). D'autres

souhaiteraient voir des formations **plus orientées hip-hop** (flow, écriture en anglais, rythmiques, sampling, ...). Enfin, quelques demandes concernaient des formations spécifiques sur le chant ou encore la fabrication de bouchons d'oreille.

Activités non proposées :

Sur ce sujet, les réponses ouvertes du questionnaire semblent **en accord** avec les futures activités du Bastion. En effet, de nombreuses demandes concernent **des activités qui sont prévues dans le projet d'activité en construction avec le futur outil : enregistrement/maquettage, lieu de vie près du bar, masterclass, organisation de concerts, résidences pour les groupes, ...** Les nouvelles activités du Bastion semblent donc aller de pair avec les attentes des adhérents concernant le futur rez-de-chaussée.

Cependant, la demande la plus récurrente du questionnaire concerne le stockage du matériel. Beaucoup souhaiteraient disposer d'un local ou d'une partie de local pour pouvoir stocker leur matériel afin de ne pas le transporter à chaque répétition.

Autres demandes :

Demande pour que le Bastion propose du **Booking de groupes**. Plusieurs adhérents ont formulé cette requête.

Certains ont également formulé et voudraient que le Bastion devienne un véritable lieu de rencontre pro, où auteurs, musiciens, professionnels pourraient se retrouver facilement. **La mise en place d'un lieu de vie et de croisement des publics des acteurs de la filière au Bastion semble donc être un enjeu essentiel pour le développement des projets de ses musiciens. Disposer d'un espace de rencontre informelle permettrait de favoriser l'échange et le lien entre les usagers du Bastion tout et enfin pouvoir adopter une stratégie d'ouverture auprès de nouveaux publics grâce au nouvel équipement.**

Enfin, une demande concerne **l'élargissement du dispositif Piston**.

Offre de boissons / bar :

Même si cela peut paraître **futile à première vue**, le bar est le **premier lieu social du Bastion** pour le moment. Il est le lieu où adhérents et personnels échangent. Ainsi, le bar, en tant qu'espace physique constitue un **enjeu primordial** si le Bastion souhaite **conserver et développer son ambiance conviviale et créer un lieu de vie « transmetteur de cultures »** digne de ce nom.

Ainsi, **prendre en compte la demande d'offre de boissons régulièrement, satisfaire les demandes des adhérents** en termes de boissons voire de « petite » nourriture (demandes de chips, barres chocolatées) serait une bonne stratégie pour inciter les gens à **rester plus longtemps et donc favoriser l'échange** au Bastion hors temps de répétition. Cette stratégie pourrait également permettre au Bastion d'augmenter le chiffre d'affaire du bar.