



## ENQUETE DE SATISFACTION R.O.F. 2014

Le questionnaire de l'enquête de satisfaction a été adressé à tous les adhérents du Registre des Ostéopathes de France au mois de juin 2014. **122 enquêtes ont été renseignées.**

Les résultats de l'enquête de satisfaction ont été présentés par François OTTAVI MENAGER, Président du Registre des Ostéopathes de France et Référent qualité lors de l'assemblée générale ordinaire qui s'est déroulée le 18 octobre 2014 à Lyon.

Voici le détail de cette enquête 2014 :

Le taux de participation (14%) malgré une hausse sensible (+1%) reste faible, aussi avons-nous décidé, afin de compléter ce questionnaire de réaliser un échantillonnage d'appels auprès de nos adhérents, appels réalisés par les membres du Conseil et qui outre le retour d'informations précieuses permet un contact direct avec les DO MROF ; ce qui est toujours apprécié et appréciable.

L'enquête est conforme à nos engagements de service. Elle tient une place importante dans la gestion de la qualité, nous permettant d'évaluer l'impact de notre stratégie politique et de vérifier si les objectifs visés sont atteints. Le cas échéant, nous pouvons de facto envisager une piste de progrès voire une action corrective.

C'est un indicateur précieux, fiable qui du fait même de sa constance retranscrit vos avis pour une meilleure lisibilité d'année en année.

La satisfaction globale est très bonne avec un taux moyen de 86,65% (82%) de satisfait à très satisfait. C'est donc une évolution positive de l'indice de satisfaction depuis 3 années consécutives : 86,65 % en 2014, contre 82% en 2013 et 79,50 % en 2012.

Si 2 items restent en dessous des 75 %, sur la totalité des 14, 12 affichent une hausse.

**Question n°1:** La stratégie du R.O.F. est-elle clairement définie ?

Le taux est de 80,33 %. Ce dernier était inférieur (77,27 %) l'an passé. La transparence reste le maître mot de la ligne politique, et en ce sens les efforts faits en communication y ont largement contribué.

**Question n°2 :** Nos actions d'influences sont-elles ciblées, organisées, avec information des adhérents ?

L'objectif est atteint avec 86,07 % (79,09%).

**Question n°3 :** Concernant la représentativité du R.O.F. au sein des différentes instances (nationales et internationales) ?

80,33 % (79,1% en 2013 et 66,67% en 2012) de satisfait à très satisfait pour ces années si riches au niveau politique, cela montre bien que le R.O.F. est une association représentative et représentée au sein des pouvoirs publics et du paysage ostéopathique français.



**Question n°4 :** La communication du R.O.F. vous semble-t-elle structurée et efficace ?  
Le très bon taux de satisfaction de 93,44 % (83,63 %) continue de récompenser les efforts constants menés depuis maintenant 3 ans. Le département communication (interne et externe) toujours en pleine expansion a encore de belles perspectives devant lui. Le ROF est une structure magnifique, faisons-la connaître.

**Question n°5 :** Les outils d'information utilisés par le R.O.F. vous semblent-ils à jour ?

Le taux de satisfaction de 92,62 % (89%) se passe de tout commentaire.

**Question n°6 :** Que diriez-vous de l'organisation du R.O.F. ?

85,24 % (79,09 %) pour cet item. Nous retrouvons les valeurs de 2012 (83,97 %). Nous avons décidé de le suivre de près, suite à un léger repli l'an passé. Son évolution s'avère donc positive.

**Question n°7 :** Les règles de bonnes conduites gérant les relations élus/adhérents/permanents/adhérents sont-elles clairement définies ?

90,99% (à 84,55 %). No comment

**Question n°8 :** Les critères d'adhésions sont-ils clairement définis ?

93,44 % (89,09%). La rigueur de nos critères sur l'admission de nos adhérents ne se dément pas.

**Question n°9 :** Êtes-vous satisfaits des informations fournies par le Conseil national suite à la veille informatique effectuée dans les domaines suivants : statutaires, professionnels, juridiques et politiques.

La progression est significative de 89,35 % contre 79 %.

**Question n°10 :** Êtes-vous satisfaits de la fiabilité et de la régularité des informations fournies par le Conseil national ?

Taux de réponse quasi constant avec 90,16 % (90,91 %), que l'on peut associer à l'item n°4 et qui affiche ainsi une certaine cohérence.

**Question n°11 :** Nos réponses vous paraissent-elles fiables, personnalisées et rapides ?

Très bon taux et en évolution 93,44 % (87,27 %). Proximité et disponibilité : des spécificités « rofiennes ? »

**Question n°12 :** Etes-vous satisfaits de l'organisation des réunions (assises régionales, assemblées générales) ?

Cet item 12, vient donc de passer sous la barre des 70 %, 68,03 %. Le nouveau format de l'AG, moins administratif, plus convivial, plus ostéopathique plébiscité par les DOMROF présents à l'AG l'an passé, n'a visiblement pas suffi à combler le « mécontentement » généré par la problématique des délégations régionales (malgré un remaniement ayant pris en considération, non plus la proximité géographique, mais un nombre de 50 adhérents par délégation). Cette action corrective est donc à repenser, d'autant que la nouvelle génération de DOMROF semble prête à s'investir sur le terrain. La vigilance reste donc de mise sur cet item.



**Question n°13 :** Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'accueil téléphonique et notamment sur la disponibilité des assistantes et des élus ?

Ce taux atteint la perfection 100%. C'est une très belle récompense pour l'équipe des assistantes et les membres du Conseil. Merci à vous.

**Question n° 14 :** Quel est votre niveau de satisfaction concernant le rapport qualité/prix des produits fournis par le R.O.F. (papeteries diverses, tampons, annuaires) ?

Cet item, le mal aimé de l'étude, affiche une certaine progression 69,67 % contre 60 % en 2013 et 62,82 % en 2012. Le développement de la boutique, l'apport de nouveaux produits y ont contribué, c'est donc une piste de progrès à poursuivre, autant que faire se peut.

Dans le contexte politique actuel, il ne semble pas faux d'affirmer que la stratégie portée par le Conseil national, tant sur le fond que sur la forme répond autant que faire se peut à l'attente des DO MROF.

