PORTER L'AVENIR DE L'OSTÉOPATHIE

REGISTRE DES OSTÉOPATHES DE FRANCE

Enquête de satisfaction 2016

PRÉSENTATION

- Enquête annuelle
- Outil internet
- Relation sans filtre avec l’adhérent

BUT

- Evaluation de la satisfaction adhérent
- Evaluer l’impact de nos actions
- Aider la prise de décision du CN
- Répondre à nos exigences de certification

MOYEN

- Nouvel outil internet
- Design, simple et pratique
- Gratuit

Typeform

RÉSULTATS

- Analyse du comportement et des moyens de réalisation
- Analyse classique avec note sur 10
    - 0= Extrêmement insatisfait
    - 10= Extrêmement satisfait
- Introduction d’un nouvel outil de mesure

GÉNÉRAL

- Nombre de visites : 237
- Nombre de réponses : 150
- 2 adhérents ont votés 2 fois (cf diapo suivante)
- 1 adhérent a validé sans aucune réponse
- Taux d’achèvement : 63%
- Temps moyen de réponse : 07:02

VOTES DOUBLES

- Un adhérent à voter deux fois à 3 jours d'intervalle pour des votes de respectivement 10 et 3 min

→ Oubli?

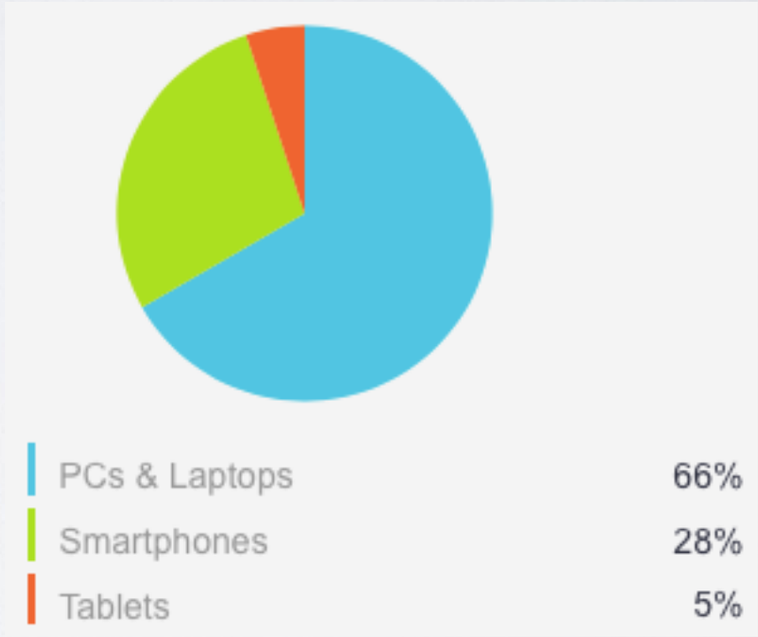
- Un adhérent à voter deux fois à moins d'une minute d'intervalle pour un temps de réponse de moins d'une minute chacun…

→ Test ou volonté de nuire?

Ces 4 séries de réponses ont été supprimées

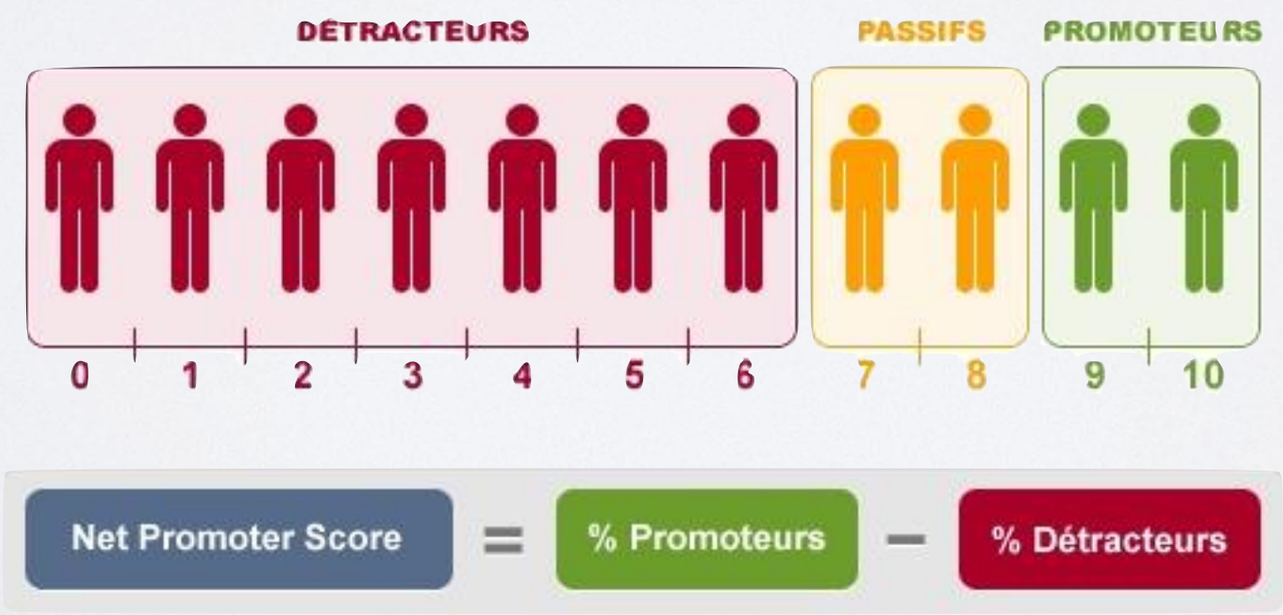
SUPPORTS

PCs & Laptops	Tablets	Smartphones
157 UNIQUE VISITS	13 UNIQUE VISITS	67 UNIQUE VISITS
103 RESPONSES	10 RESPONSES	37 RESPONSES
66% COMPLETION	77% COMPLETION	55% COMPLETION
07:37 AVG. TIME TO COMPLETE	04:28 AVG. TIME TO COMPLETE	06:08 AVG. TIME TO COMPLETE



NET PROMOTER SCORE

- Mesure de la satisfaction client
- Score uniforme
- Facilement interprétable



QUESTION 1

Êtes-vous satisfait de la manière dont le R.O.F. présente sa stratégie politique ?

- Nombre de réponses : 139
- Moyenne : 6,33

NPS -5

QUESTION 2

L’envoi systématique de la synthèse du Conseil national est-il un moyen satisfaisant pour suivre précisément les actions et le fonctionnement interne du R.O.F. ?

- Nombre de réponses : 140
- Moyenne : 7,57

NPS 24

QUESTION 3

Comment avez vous perçu nos actions d’influence concernant :
Les techniques intra-pelviennes

- Nombre de réponses : 134
- Moyenne : 6,3

NPS 1

QUESTION 4

Comment avez vous perçu nos actions d'influence concernant :
La législation de l'ostéopathie en France

- Nombre de réponses : 139
- Moyenne : 6,45

NPS -6

QUESTION 5

Comment avez vous perçu nos actions d’influence concernant :
La défense de nos valeurs éthiques, déontologiques et d’expertises sur le plan national

- Nombre de réponses : 139
- Moyenne : 7,34

NPS 24

QUESTION 6

Comment avez vous perçu nos actions d’influence concernant :
L’analyse de la démographie de la profession

- Nombre de réponses : 141
- Moyenne : 8,23

NPS 46

QUESTION 7

Êtes-vous satisfait de la place du Registre au niveau national ?

- Nombre de réponses : 141
- Moyenne : 5,44

NPS -23

QUESTION 8

Notre représentativité à l’international (FORE) est-elle satisfaisante ?

- Nombre de réponses : 134
- Moyenne : 5,44

NPS -9

QUESTION 9

Votre niveau de satisfaction concernant la communication du R.O.F :
La communication est-elle régulière?

- Nombre de réponses : 140
- Moyenne : 7,66

NPS 30

QUESTION 10

Votre niveau de satisfaction concernant la communication du R.O.F :
La communication est-elle structurée?

- Nombre de réponses : 141
- Moyenne : 7,32

NPS 19

QUESTION 11

Votre niveau de satisfaction concernant la communication du R.O.F :
La communication est-elle efficace?

- Nombre de réponses : 138
- Moyenne : 6,66

NPS 1

QUESTION 12

Les outils de communication et d’information vous semblent-ils adaptés ?

- Nombre de réponses : 141
- Moyenne : 7,06

NPS 10

QUESTION 13

Êtes-vous satisfaits de la diversité des sujets abordés par le conseil national lors des communications aux adhérents par newsletters ?

- Nombre de réponses : 139
- Moyenne : 7,07

NPS 10

QUESTION 14

Les informations envoyées vous semblent-elles fiables?

- Nombre de réponses : 140
- Moyenne : 7,78

NPS 27

QUESTION 15

L’organisation actuelle du R.O.F : permanentes, élus et commissions vous semblent-ils efficients ?

- Nombre de réponses : 140
- Moyenne : 7,01

NPS 10

QUESTION 16

Les règles de bonne conduite concernant les différents acteurs de l’association entre eux et avec les adhérents sont-elles clairement définies dans nos textes (règlement intérieur) ?

- Nombre de réponses : 137
- Moyenne : 7,62

NPS 25

QUESTION 17

Etes -vous satisfait de la précision de nos critères d’adhésion, tels qu’ils sont rédigés dans notre règlement intérieur ?

- Nombre de réponses : 137
- Moyenne : 7,60

NPS 24

QUESTION 18

Lorsque vous contactez nos permanentes ou le Conseil national, les réponses obtenues vous paraissent-elles fiables, personnalisées et rapides ?

- Nombre de réponses : 140
- Moyenne : 7,81

NPS 33

QUESTION 19

Quel est votre niveau de satisfaction concernant l’accueil téléphonique et la disponibilité de nos assistantes ?

- Nombre de réponses : 138
- Moyenne : 8,75

NPS 63

QUESTION 20

Quel est votre niveau de satisfaction concernant l’accueil téléphonique et la disponibilité des élus?

- Nombre de réponses : 124
- Moyenne : 7,96

NPS 38

QUESTION 21

Etes-vous satisfait des services rendus dans le cadre de la permanence juridique?

- Nombre de réponses : 116
- Moyenne : 7,68

NPS 36

QUESTION 22

Lors de vos derniers déplacements à l’assemblée générale, nos colloques ou lors de nos réunions régionales ou tables rondes, l’organisation de ces évènements vous semblait-elle satisfaisante ?

- Nombre de réponses : 124
- Moyenne : 7,29

NPS 22

QUESTION 23

Nous aimerions connaître votre niveau de satisfaction concernant les produits proposés à la vente par le R.O.F. :
Site internet personnalisé

- Nombre de réponses : 119
- Moyenne : 7,23

NPS 20

QUESTION 24

Nous aimerions connaître votre niveau de satisfaction concernant les produits proposés à la vente par le R.O.F. :
Facturiers

- Nombre de réponses : 113
- Moyenne : 6,79

NPS 18

QUESTION 25

Nous aimerions connaître votre niveau de satisfaction concernant les produits proposés à la vente par le R.O.F. :
Tampons

- Nombre de réponses : 123
- Moyenne : 7,31

NPS 24

QUESTION 26

Nous aimerions connaître votre niveau de satisfaction concernant les produits proposés à la vente par le R.O.F. :
Cartes de visite, de correspondance

- Nombre de réponses : 115
- Moyenne : 6,97

NPS 18

QUESTION 27

Nous aimerions connaître votre niveau de satisfaction concernant les produits proposés à la vente par le R.O.F. :
Drap d’examen

- Nombre de réponses : 100
- Moyenne : 6,14

NPS 1

QUESTION 28

Rapport qualité/prix de ces produits

- Nombre de réponses : 122
- Moyenne : 6,18

NPS -4

SYNTHESE

Taux de satisfaction par catégorie

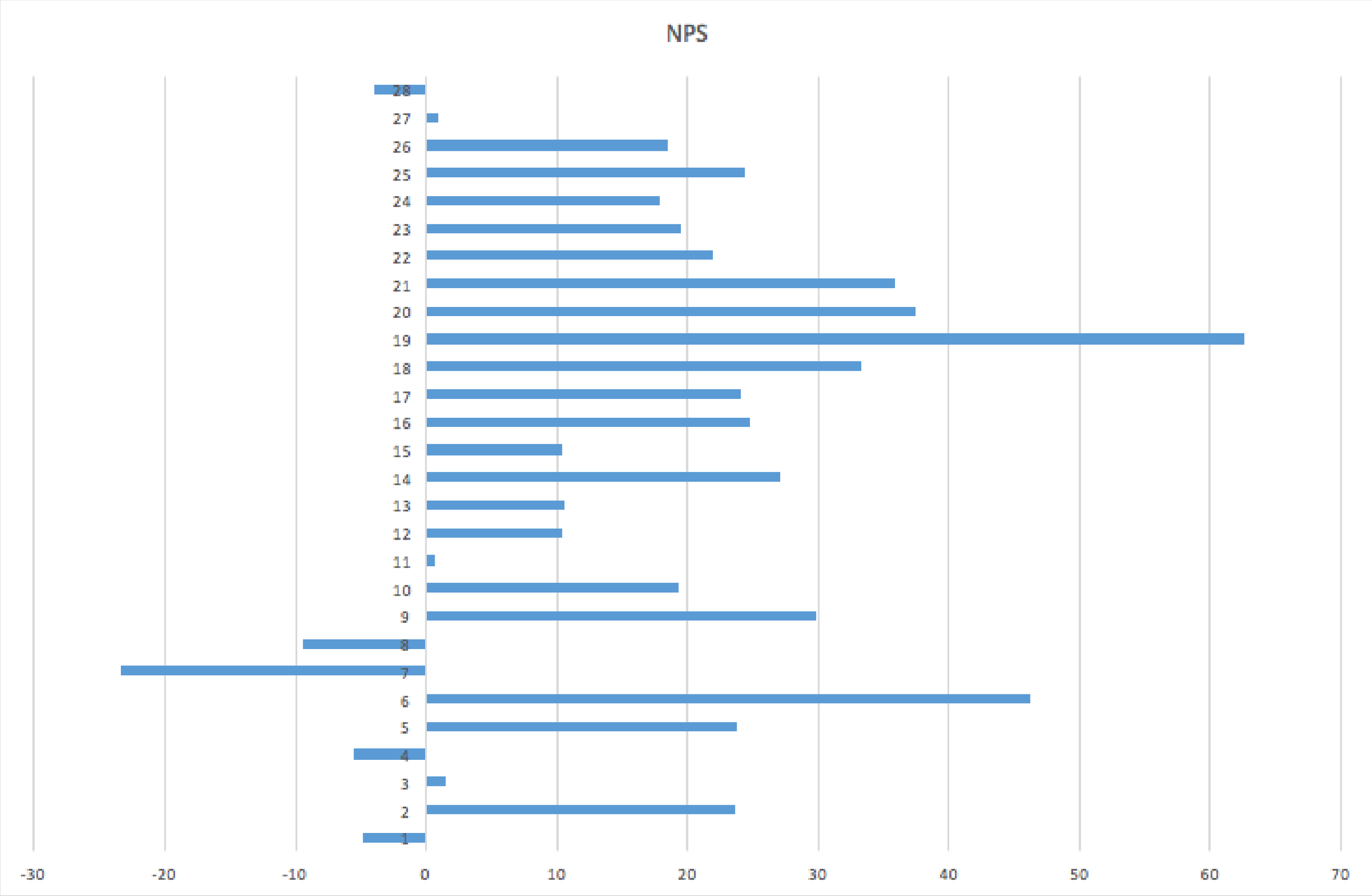
- La politique du ROF : 7,04
- La communication nationale et internationale : 6,86
- Fonctionnement de l'institution: 7,78
- Les services aux adhérents: 6,84

SYNTHÈSE

Taux de satisfaction global

71,3%

SYNTHÈSE NPS



SYNTHÈSE

Net Promoter score moyen

17

ITEMS POSITIFS

- Les assistantes et la permanence juridique
- La disponibilité des élus
- L’analyse démographie

ITEMS NÉGATIFS

- La place du registre
  - Niveau National
  - Niveau Européen
- La présentation de notre stratégie politique

PORTER L'AVENIR DE L'OSTÉOPATHIE