REGISTRE DES OSTÉOPATHES DE FRANCE

Enquête de satisfaction 2017

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
- Outil de mseure NPS

GÉNÉRAL

- Nombre de visites : 179
- Nombre de réponses : 93
- Taux d’achèvement : 52%
- Temps moyen de réponse : 04:27

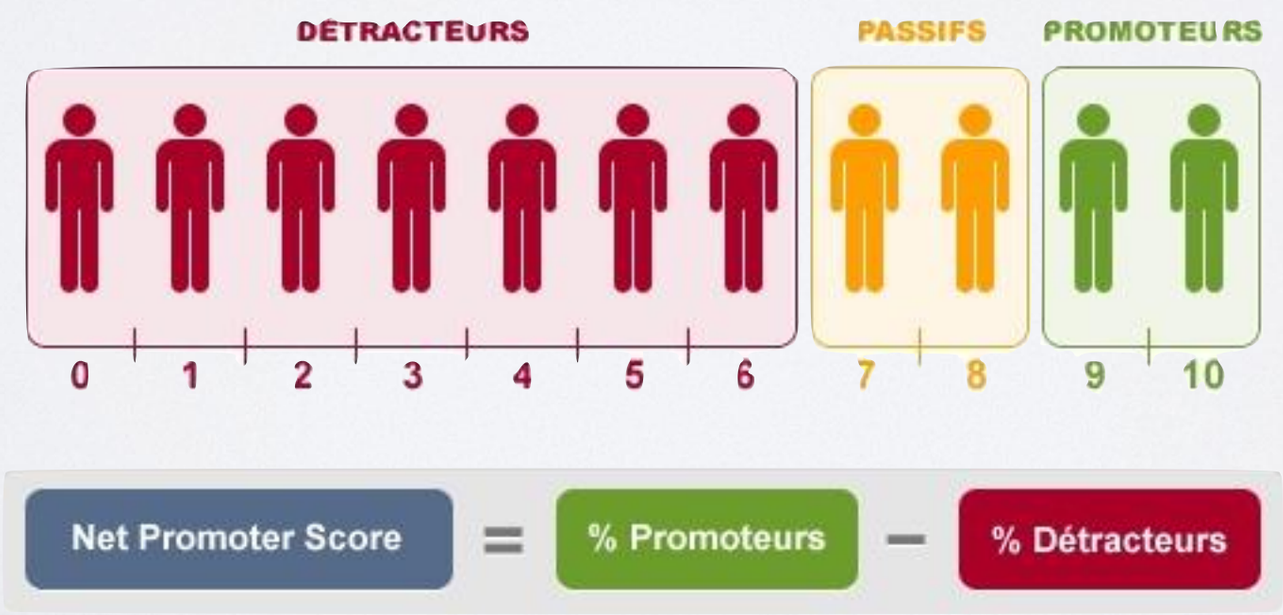
SUPPORTS

PCs & Laptops	Tablets	Smartphones	Others
95 UNIQUE VISITS	12 UNIQUE VISITS	72 UNIQUE VISITS	0 UNIQUE VISITS
63 RESPONSES	6 RESPONSES	24 RESPONSES	0 RESPONSES
66% COMPLETION	50% COMPLETION	33% COMPLETION	0% COMPLETION
04:34 AVG. TIME TO COMPLETE	05:19 AVG. TIME TO COMPLETE	03:57 AVG. TIME TO COMPLETE	00:00 AVG. TIME TO COMPLETE

PCs & Laptops	53%
Smartphones	40%
Tablets	7%
Others	0%

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 : 91
- Moyenne : 6,66

NPS -4

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 : 91
- Moyenne : 8,04

NPS 42

QUESTION 3

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

- Nombre de réponses : 87
- Moyenne : 6,25

NPS -5

QUESTION 4

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

- Nombre de réponses : 90
- Moyenne : 6,82

NPS 8

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 : 92
- Moyenne : 7,51

NPS 28

QUESTION 6

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

- Nombre de réponses : 92
- 41Moyenne : 7,87

NPS 37

QUESTION 7

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

- Nombre de réponses : 92
- Moyenne : 6,17

NPS -2

QUESTION 8

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

- Nombre de réponses : 88
- Moyenne : 6,24

NPS -3

QUESTION 9

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

- Nombre de réponses : 92
- Moyenne : 7,9

NPS 36

QUESTION 10

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

- Nombre de réponses : 91
- Moyenne : 7,62

NPS 30

QUESTION 11

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

- Nombre de réponses : 91
- Moyenne : 7,03

NPS 12

QUESTION 12

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

- Nombre de réponses : 92
- Moyenne : 7,46

NPS 21

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 : 91
- Moyenne : 7,09

NPS 10 =

QUESTION 14

Les informations envoyées vous semblent-elles fiables?

- Nombre de réponses : 90
- Moyenne : 7,93

NPS 31

QUESTION 15

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

- Nombre de réponses : 90
- Moyenne : 7,07

NPS 11

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 : 89
- Moyenne : 7,87

NPS 29

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 : 91
- Moyenne : 8,15

NPS 44

QUESTION 18

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

- Nombre de réponses : 88
- Moyenne : 8,24

NPS 48

QUESTION 19

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

- Nombre de réponses : 88
- Moyenne : 9,22

NPS 76

QUESTION 20

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

- Nombre de réponses : 83
- Moyenne : 8,08

NPS 42

QUESTION 21

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

- Nombre de réponses : 77
- Moyenne : 7,97

NPS 45

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 : 79
- Moyenne : 7,92

NPS 39

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 : 77
- Moyenne : 7,57

NPS 25

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 : 77
- Moyenne : 7,1

NPS 19

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 : 75
- Moyenne : 7,59

NPS 28

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 : 72
- Moyenne : 7,42

NPS 21

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 : 58
- Moyenne : 6,69

NPS 10

QUESTION 28

Rapport qualité/prix de ces produits

- Nombre de réponses : 79
- Moyenne : 6,56

NPS 1

SYNTHESE

Taux de satisfaction par catégorie

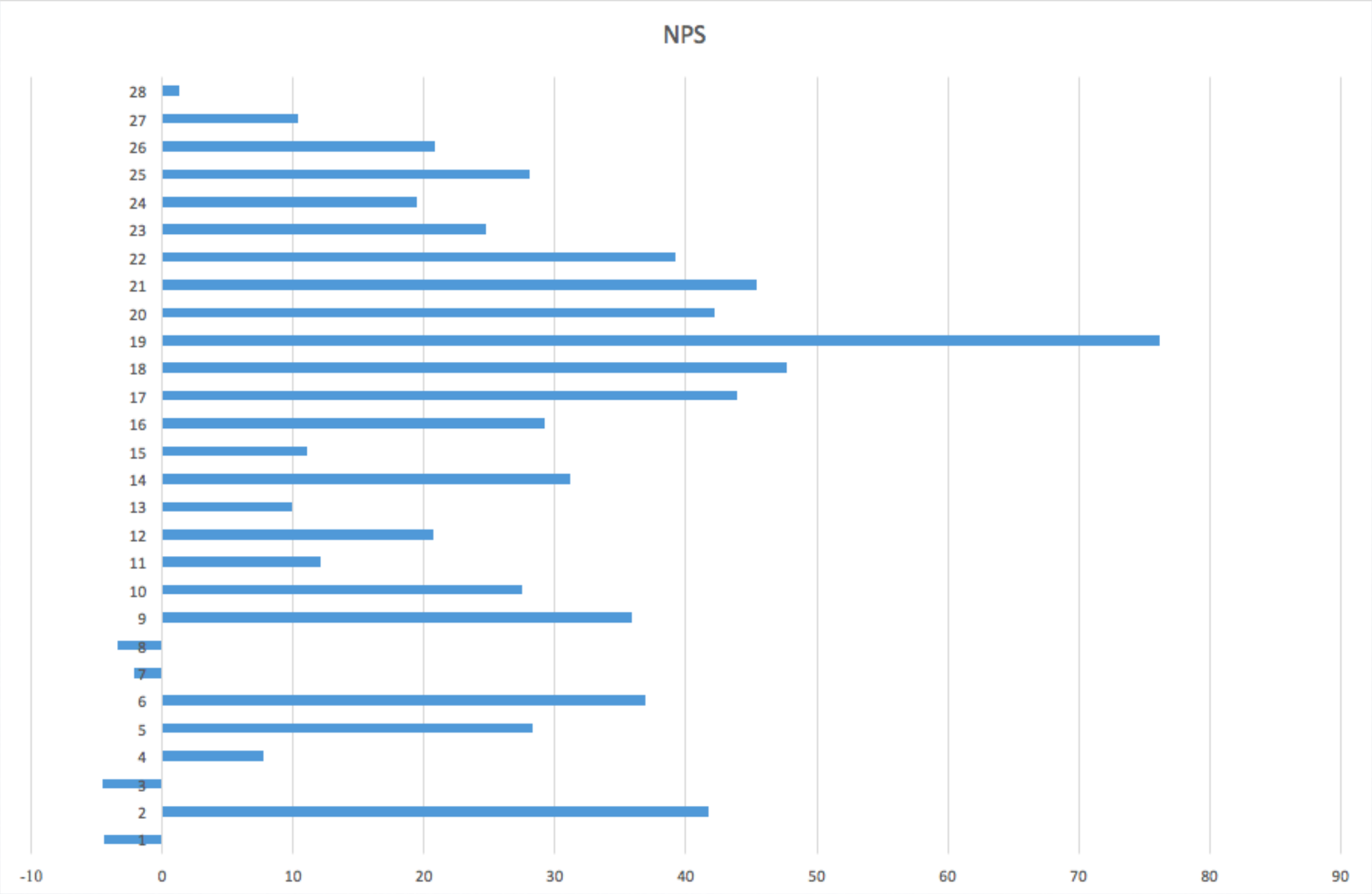
- La politique du ROF : 7,19↑
- La communication nationale et internationale : 7,18↑
- Fonctionnement de l'institution: 8,09↑
- Les services aux adhérents: 7,26↑

SYNTHÈSE

Taux de satisfaction global

74,3%

SYNTHÈSE NPS



SYNTHÈSE

Net Promoter score moyen

24 ↑

ITEMS POSITIFS

- Les assistantes et la permanence juridique
- Les réponses du ROF aux interrogations des adhérents
- La permanence juridique

ITEMS NÉGATIFS

- Le lobbying sur les techniques intra-pelviennes
- L’analyse démographique

Registre des Ostéopathes de France