



REGISTRE DES OSTÉOPATHES DE FRANCE

Enquête de satisfaction 2018

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

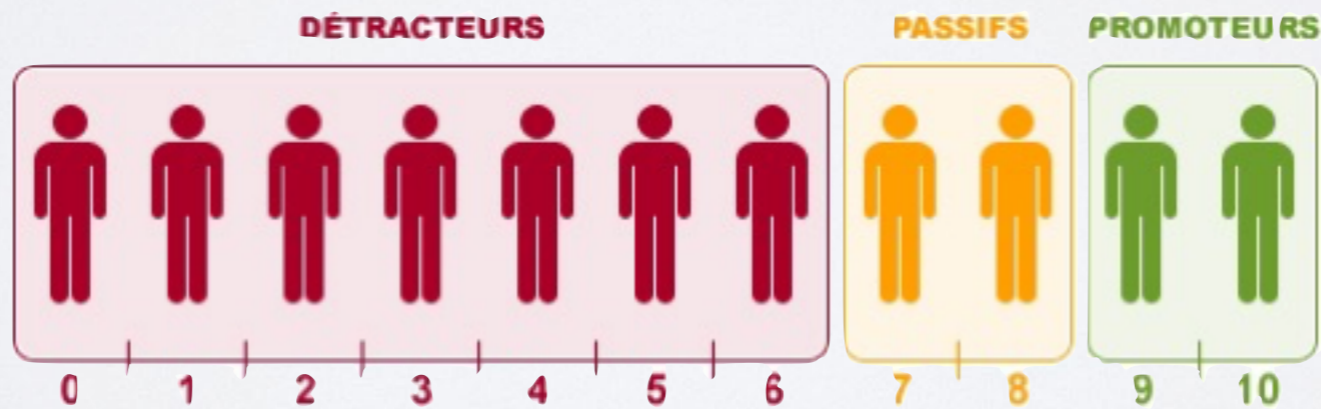
- Analyse du comportement et des moyens de réalisation
- Analyse classique avec note sur 10
 - 0= Extrêmement insatisfait
 - 10= Extrêmement satisfait
- Outil de mesure NPS

GÉNÉRAL

- Nombre de visites : 148
- Nombre de réponses : 78
- Taux d'achèvement : 63,4%
- Temps moyen de réponse : 03:55min

NET PROMOTER SCORE

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



Net Promoter Score

=

% Promoteurs

-

% Détracteurs

QUESTION 1

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

- Nombre de réponses : 77
- Moyenne : 6,9 (6,66 en 2017)

NPS 9

2017 : -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 : 77
- Moyenne : 7,73 (8,04 en 2017)

NPS 32

2017 : 42



QUESTION 3

Comment avez vous perçu nos actions d'influence
concernant :
La mise place de la Haute Autorité de l'Ostéopathie

- Nombre de réponses : 77
- Moyenne : 7,1 (nouveau marqueur)

NPS 13

QUESTION 4

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

- Nombre de réponses : 77
- Moyenne : 6,7 (6,82 en 2017)

NPS 9

2017 : 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 : 77
- Moyenne : 7,65 (7,51 en 2017)

NPS 35

2017 : 28



QUESTION 6

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

- Nombre de réponses : 77
- 4 | Moyenne : 7,7 (7,87 en 2017)

NPS 33

2017 : 37



QUESTION 7

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

- Nombre de réponses : 77
- Moyenne : 6,05 (6,17 en 2017)

NPS -9

2017 : -2



QUESTION 8

Notre représentativité à l'international est-elle satisfaisante ?

- Nombre de réponses : 76
- Moyenne : 6,07 (6,24 en 2017)

NPS -4

2017 : -3



QUESTION 9

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

- Nombre de réponses : 77
- Moyenne : 8,16 (7,9 en 2017)

NPS 48

2017 : 36



QUESTION 10

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

- Nombre de réponses : 76
- Moyenne : 7,87 (7,62 en 2017)

NPS 39

2017 : 30



QUESTION 11

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

- Nombre de réponses : 76
- Moyenne : 7,11 (7,03 en 2017)

NPS 17

2017 : 12



QUESTION 12

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

- Nombre de réponses : 76
- Moyenne : 7,18 (7,46 en 2017)

NPS 20

2017 : 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 : 77
- Moyenne : 7,12 (7,09 en 2017)

NPS 17

2017 : 10



QUESTION 14

Les informations envoyées vous semblent-elles fiables?

- Nombre de réponses : 77
- Moyenne : 7,94 (7,93 en 2017)

NPS 36

2017 : 31



QUESTION 15

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

- Nombre de réponses : 77
- Moyenne : 7,45 (7,07 en 2017)

NPS 23

2017 : 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 : 77
- Moyenne : 8,00 (7,87 en 2017)

NPS 38

2017 : 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 : 77
- Moyenne : 8,05 (8,15 en 2017)

NPS 40

2017 : 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 : 76
- Moyenne : 8,16 (8,24 en 2017)

NPS 51

2017 : 48



QUESTION 19

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

- Nombre de réponses : 74
- Moyenne : 9,01 (9,22 en 2017)

NPS 66

2017 : 76



QUESTION 20

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

- Nombre de réponses : 74
- Moyenne : 8,11 (8,08 en 2017)

NPS 43

2017 : 42



QUESTION 21

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

- Nombre de réponses : 69
- Moyenne : 7,81 (7,97 en 2017)

NPS 35

2017 : 45



QUESTION 21

Etes-vous satisfait de la rapidité de prise en charge de la permanence juridique?

- Nombre de réponses : 67
- Moyenne : 7,54 (nouveau marqueur)

NPS 31

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 : 66
- Moyenne : 7,32 (7,92 en 2017)

NPS 21

2017 : 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 : 66
- Moyenne : 7,18 (7,57 en 2017)

NPS 21

2017 : 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 : 63
- Moyenne : 6,9 (7,1 en 2017)

NPS 17

2017 : 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 : 63
- Moyenne : 7,63 (7,59 en 2017)

NPS 35

2017 : 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 : 62
- Moyenne : 7,11 (7,42 en 2017)

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 : 56
- Moyenne : 6,71 (6,69 en 2017)

NPS 17

2017 : 10



QUESTION 28

Rapport qualité/prix de ces produits

- Nombre de réponses : 63
- Moyenne : 6,41 (6,56 en 2017)

NPS 3

2017 : 1



SYNTHESE

Taux de satisfaction par catégorie

- La politique du ROF : 7,32 ↑
- La communication nationale et internationale : 7,19 ↑
- Fonctionnement de l'institution: 8,02 ↓
- Les services aux adhérents: 7,04 ↓

SYNTHÈSE

Taux de satisfaction global

74,07%

=

Taux en 2017 : 74,3%

SYNTHÈSE

Net Promoter score moyen



Net Promoter score en 2017 : 24



Registre **des**
Ostéopathes
de France