



ENQUETE DE SATISFACTION R.O.F. 2012

Le questionnaire de l'enquête de satisfaction a été adressé à tous les adhérents du Registre des Ostéopathes de France au mois de juin 2012. **156 enquêtes ont été récoltées.**

Les résultats de l'enquête de satisfaction ont été présentés par François OTTAVI MENAGER, le Référent qualité lors de l'assemblée générale ordinaire qui s'est déroulée le 20 octobre 2012 aux Sables d'Olonne.

La démarche Qualité a été entreprise en 2008 par Jean Paul ORLIAC alors Secrétaire général. La certification AFAQ SERVICE CONFIANCE accrédite nos procédures. C'est un message fort envoyé à nos interlocuteurs : public, patients, institutions, syndicats d'ostéopathe etc. : ce que nous disons, EST ce que nous faisons. C'est une énorme crédibilité pour le Registre des Ostéopathes de France.

Nous avons intégré des automatismes de travail afin d'être toujours en accord avec nos engagements. Nous pouvons mieux détecter l'efficacité de nos actions et les améliorer. A titre d'exemple le dernier audit a mis en lumière un manque d'outils pour mieux apprécier la qualité des services rendues par les délégations régionales. Nous avons donc travaillé ensemble pour d'une part modifier la cartographie des délégations et d'autre part assurer un suivi des actions de vos élus.

Dans le cadre de la qualité, nous avons l'obligation d'évaluer votre niveau de satisfaction tous les ans. Pour mieux l'évaluer nous vous posons toujours les mêmes questions.

Cette année et pour la 2^o année, nous vous avons interrogés par internet. Le traitement est plus facile et plus sûr.

La satisfaction globale est très bonne avec un taux moyen de 79,5% de satisfait à très satisfait.

A la question n°1 : La stratégie du ROF est-elle clairement définie ?

Le taux est relativement faible à 71%. C'est une surprise pour nous. Nous pensions que les objectifs que nous avions étaient bien expliqués. Comme « actions » corrective ; c'est le terme employé en démarche qualité, nous allons refaire un édito du président suite à cette AG avec les grands objectifs de ce mandat.

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

Votre réponse à 76% est juste au-dessus de nos exigences, nous intégrerons ce point dans l'édito du président.

Question n°3 : concernant la représentativité du ROF au sein des différentes instances (nationales et internationales) ?

Le pourcentage de satisfait tombe à 67% ce qui est tout à fait insuffisant au regard de nos standards. Nous sommes surpris de cette réponse et on voit bien la volonté que le R.O.F.



tienne toute sa place dans le paysage ostéopathique national et international et bien que le R.O.F. ait été moteur dans la réunion de toutes les organisations au sein de la Plateforme d'Action Communes (PAC).

L'action corrective est donc pour le prochain mandat d'engager le R.O.F. dans des structures représentatives.

Question n°4 : la communication du ROF vous semble-t-elle structurée et efficace ?

Le très bon taux de satisfaction de 83 % vient récompenser les efforts menés cette année avec la mise en ligne du nouveau site internet, les mini-sites et le niveau très élevé d'information que nous vous proposons par les newsletters et les actualités.

Question n°5 : les outils d'information utilisés par le ROF vous semblent-ils à jour ?

Là aussi les efforts réalisés ont été récompensés par un taux de satisfaction de 80%.

Question n°6 : Que diriez-vous de l'organisation du ROF ?

Là aussi très bon score de 84%

Il s'agit bien ici de notre spécificité : une organisation solide, bien représentée et sûr de ses structures. Aucune autre organisation du paysage ostéopathique Français ne peut prétendre à un tel niveau de compétence en la matière me semble-t-il.

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

Nous sommes, juste au-dessus de nos standards. Il n'y a donc pas d'action corrective à mener. Néanmoins ce taux de 76 % de satisfaits et très satisfaits mérite à notre avis un point de surveillance. Il s'agit aussi d'un effort à mener pour mieux transmettre les règles de fonctionnement imposées par nos statuts, notre règlement intérieur et de notre manuel qualité. La charte de confidentialité que nous avons maintenant intégrée dans nos textes illustre notre volonté de définir ces nouvelles règles.

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

Le taux de 91% de satisfait montre bien la légitimité et la reconnaissance que nous avons sur la rigueur des critères de nos membres en terme de formation et d'exercice. C'est ce qui nous rend fort et incontournable. C'est un point qui ne souffre d'aucune approximation contrairement à l'immense majorité des associations ostéopathiques.

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

Le taux de 79 % est bon mais nous devons continuer à progresser. Toutes nos veilles sont actives : Assemblée nationale, Sénat, Legifrance, alerte google etc. c'est l'effort d'une stratégie de communication qui est entrepris pour le prochain mandat qui permettra de relever ce taux.

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



Le taux de réponse est très positif. 85 % de satisfaits à très satisfaits. Cette question est importante car elle traite de la fiabilité des informations que nous donnons et de sa fréquence. Dans notre manuel qualité, nous nous engageons à vérifier les informations que nous fournissons notamment par les newsletters et les actualités du site internet.

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

Là encore ce très bon taux (85 %) montre la rigueur que nous mettons à votre disposition. C'est notre grande force.

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

Le taux de 77% ne nécessite pas de mesure corrective sur ce sujet. Mais proche des 75% c'est un point de vigilance pour nous. La fréquentation aux différentes AG et réunions régionales est en baisse. Ce n'est pas une particularité au R.O.F., mais valable pour toutes les ASP, une tendance sociétal !. Néanmoins il nous faut réagir. Nous avons mené une réflexion avec les délégués régionaux pour comprendre et être plus proche de vous. Nous avons donc prévu la refonte de la cartographie des délégations régionales en prenant en considération, non plus la proximité géographique, mais d'un nombre de 50 adhérents par délégation. Le délégué régional devient responsable de l'animation de sa région et doit trouver la meilleure solution pour vous servir.

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

Un taux exceptionnel de 97 % de satisfaits et très satisfaits, le meilleur de cette enquête. Nous en sommes très fier, il démontre la disponibilité et la compétence des assistantes ainsi que la reconnaissance du travail que nous effectuons pour vous servir et servir l'ostéopathie.

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) ?

Le taux de 63% est faible au regard de nos standards et nous demande de réagir. Il nous faut réinventer un modèle économique compétitif et vous présenter des meilleurs produits répondant à vos besoins et mieux positionnés en terme de prix. Nous envisageons de renégocier avec notre fournisseur papeterie. Peut-être fournir un véritable catalogue avec des fournitures plus complètes pour le cabinet et pour votre communication.

Voilà quelques éléments et pistes de réflexions. Ce questionnaire nous permet d'avoir votre point de vue de manière objective et anonyme. Nous l'avons aussi en direct par vos nombreux messages.

La qualité, c'est notre quotidien, c'est notre exigence pour démontrer notre sérieux et notre implication au sein du Registre, notre volonté de défendre nos valeurs dans le paysage ostéopathique Français, européen et internationale au service de notre art.

Je vous remercie.

