



ENQUETE DE SATISFACTION R.O.F. 2013

Le questionnaire de l'enquête de satisfaction a été adressé à tous les adhérents du Registre des Ostéopathes de France au mois de juin 2013. **110 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 19 octobre 2013 à Paris.

Voici le détail de cette enquête 2013 :

Le taux de participation est relativement faible 13 % et se rapproche sensiblement de ce de 2009, 2010, période où nous utilisons encore le format papier.

C'est peut-être à nous d'essayer de vous sensibiliser davantage à ce formulaire ?

Le questionnaire conforme à nos engagements de service, tient une place importante dans la gestion de la qualité. C'est un indicateur, un moyen de mesurer l'écart entre la perception de ce que nous vous proposons, et vos attentes. Il nous permet aussi de savoir si les objectifs visés dans le cadre de cette démarche sont atteints. Et si tel n'était pas le cas, une piste de progrès voire une action corrective pourrait être mise en place.

Il est obligatoire et essentiel dans le cadre de notre démarche qualité, et nous permet de recueillir vos avis au moyen de questions, toujours les mêmes, pour une meilleure lisibilité d'année en année.

La satisfaction globale est très bonne avec un taux moyen de 82% de satisfait à très satisfait.

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

Le taux est de 77,27 %. Ce dernier était inférieur (70,52 %) l'an passé. Les actions correctives mises en place ont donc atteint leurs objectifs et ont permis de rendre ceux-ci plus clairs.

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

L'objectif est aussi atteint avec 79,09%.

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

79,1% de satisfait à très satisfait (66,67% en 2012) pour cette année si riche 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. Action corrective réussie.

Question n°4 : La communication du R.O.F. vous semble-t-elle structurée et efficace ?



Le très bon taux de satisfaction de 83,63 % continue de récompenser les efforts menés depuis maintenant 2 ans. La communication a été un des domaines privilégiés cette année. Les actus, les newsletters, la mise en place de la périodique news du jeudi..., ne font que renforcer le bon référencement de notre site institutionnel. L'accent a été mis sur le département communication qui est en pleine expansion et a encore de belles perspectives devant lui.

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

Le taux de satisfaction de 89% se passe de tout commentaire.

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

79,09 % pour cet item. Malgré un score supérieur à 75 %, ce taux est cependant en de ça de celui de l'an passé (83,97 %). Sont-ce les modifications statutaires de la précédente AG qui en sont à l'origine (redécoupage régional, baisse du nombre d'années pour devenir DR...) ? Il sera donc judicieux de voir son évolution en 2014.

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

Ce point à la limite de l'action correctrice l'an passé 76 %, passe donc à 84,55 %. L'attention toute particulière dont il a bénéficié, avec entre autre la charte de confidentialité devenue partie intégrante de nos textes a été couronnée de succès.

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

89,09%. La rigueur de nos critères sur l'admission de nos adhérents reste toujours un point fort.

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. La progression est faible de 79 % à 82 %, nonobstant cela tend à prouver que l'effort entrepris avec les veilles, l'ouverture d'un compte Twitter ... est probant.

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

Taux de réponse très positif avec 90,91 %. La régularité des informations, des actualités parfois en avant-première viennent souligner l'importance du développement de la communication interne.

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

Très bon taux là aussi (87,27 %). Il salue la rigueur que met l'ensemble du Conseil et du secrétariat à répondre dans les plus brefs délais, autant que faire se peut, aux demandes des adhérents. Cette proximité et cette disponibilité deviennent au fil du temps, une des spécificités du R.O.F..

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

Cet item 12, déjà limite l'an passé (76,92 %), vient donc de franchir la barre (70 %). Depuis quelques temps l'ensemble des associations socio-professionnelles enregistrent une



diminution de la participation aux AG et aux réunions régionales. C'est un fait incontestable reconnu par tous. La refonte de la cartographie des délégations régionales (qui a pris en considération, non plus la proximité géographique, mais un nombre de 50 adhérents par délégation) et le nouveau format de l'AG, moins administratif, plus convivial, plus ostéopathique sont autant d'actions correctives mises en place. Cependant à ce jour, il est trop tôt, pour pouvoir tirer les conclusions des actions correctives mises en place. Nous restons particulièrement donc vigilants sur ce point.

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 reste encore exceptionnel (96,37 %). Il salue le travail de toute une équipe, et par équipe, j'entends : le Conseil national et nos trois assistantes.

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 est le mal aimé de l'étude. Les pistes de progrès sont limitées, dans la mesure où des intervenants extérieurs entrent en jeu. N'ayant que peu de marge de manœuvre sur les tarifs, nous avons essayé d'élargir la palette des fournitures avec des tarifs négociés (draps d'examen). D'autres produits sont à l'étude. Le contexte économique actuel, les jeunes professionnels de plus en plus en situation difficile, peut aussi être une explication à ce taux de 60 % (62,82 % l'an passé).

Cette enquête dans la limite de son faible taux de participation, est donc positive et montre une évolution par rapport à 2012 : 82 % de satisfait à très satisfait contre 79,50 % l'an passé et seulement 2 items en dessous des 75 %. Ceci est cohérent et en adéquation avec les échanges que nous pouvons avoir avec l'ensemble d'entre vous.

Dans le contexte actuel, si important pour l'Ostéopathie, il est un indicateur précieux, qui montre après les crises internes récentes, que l'axe politique choisi et porté par le Conseil national répond autant que faire se peut à vos attentes.

Le Registre des Ostéopathes de France continue donc de porter et de défendre ces valeurs qui nous sont si chères.

