



ENQUETE DE SATISFACTION R.O.F. 2015

Le questionnaire de l'enquête de satisfaction a été adressé à tous les adhérents du Registre des Ostéopathes de France au mois de juin 2015. **103 enquêtes ont été renseignées.**

Voici le détail de cette enquête 2015 :

Le taux de participation (12%) reste faible, et démontre malgré nos efforts constants pour expliquer l'avantage d'une telle démarche le peu d'intérêt relatif que lui accorde nos adhérents. Aussi si l'an passé nous avons complété ce questionnaire par un échantillonnage d'appels auprès de nos adhérents, appels réalisés par les membres du Conseil et qui outre le retour d'informations précieuses avait permis un contact direct avec les DO MROF ; nous avons décidé de réaliser courant 2016, en complément au format « imposé », une autre enquête au format moins strict et faite de questions ouvertes qui permettront nous l'espérons de recueillir davantage de données.

L'enquête est conforme à nos engagements de service. Pièce incontournable dans la gestion de la qualité, elle nous permet d'évaluer de par sa constance et de façon fiable l'impact de notre stratégie politique. En outre, cette année elle nous a permis de mesurer l'impact auprès de nos adhérents de la décision gouvernementale de non représentativité de notre association.

La satisfaction globale est très bonne avec un taux moyen de 85% (86,65%) de satisfait à très satisfait.

2 items restent en dessous des 75 %, sur la totalité des 14, 3 affichent une hausse et 5 accusent un repli.

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

Le taux est de 79,61 %. Ce dernier était sensiblement supérieur (80,33 %) l'an passé. La transparence de notre stratégie reste bien définie.

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

Cet item marque un net recul avec une perte de quasiment 6% (80,58% contre 86,07 %). Nous retrouvons presque les valeurs de 2013 (79,09%), une des explications pourrait être la conséquence de la non reconnaissance d'association représentative par les pouvoirs publics. Cet item sera à surveiller avec attention l'an prochain.

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

Ce recul de quasi 14% (66,02% contre 80,33 %) de satisfait à très satisfait vient conforter l'analyse faite pour la question n°2 et montre bien le préjudice subi par l'annonce de la non représentativité.



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

Là aussi un léger recul, cependant avec 88,35 % d'indice de satisfaction (93,44%). Il ne semble pas faux de penser que le département communication (interne et externe) a encore de belles perspectives devant lui et semble être un des axes prioritaires.

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

Le taux de satisfaction de 91,26 % (92,62 %) se passe de tout commentaire.

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

78,65 % contre 85,24 % l'an passé pour cet item. Nous retrouvons les valeurs de 2012 (83,97 %). Cet item sera donc à suivre de près.

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

91,26 % (90,99%). No comment

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

92,23% (93,44 %). La rigueur de nos critères sur l'admission de nos adhérents ne se dément pas.

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

Cela fait 3 années consécutives que la progression de cet item se poursuit. 90,29 % (89,35 %, 79 %).

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

C'est le second item qui affiche la hausse la plus conséquente 95,15 % (90,16 %), venant en cela adoucir la légère baisse de l'item n°4 et permettant de conforter le Conseil national dans sa façon de délivrer les informations (tel, news, actus, mails etc...).

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

Là aussi recul sensible et retour aux valeurs de 2013 (93,44 % 2014(87,27 % 2013). Cependant malgré ce léger repli avec 87,38% de satisfait à très satisfait, proximité et disponibilité restent des spécificités « rofiennes »

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

Avec pratiquement 10% d'augmentation, cet item passe au-dessus de la barre des 75%, avec 77,67 % (68,03 %) et vient plébisciter le nouveau format de l'assemblée générale. Nouveau format, moins administratif, plus convivial, plus ostéopathique et reconnaissons le l'AG de l'an passé à Lyon a largement contribué à ce succès.

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 atteint quasi la perfection avec 99,03% et un sans avis. C'est toujours une très belle récompense pour l'équipe des assistantes et les membres du Conseil. Merci à vous.

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, le mal aimé de l'étude, affiche une progression lente mais régulière depuis 3 ans. 70,87% (69,67 % contre 60 % en 2013 et 62,82 % en 2012). Le développement de la boutique, l'apport de nouveaux produits y ont contribué, c'est donc une piste de progrès à poursuivre.

Le fait que le Registre des Ostéopathes de France n'ait pas été reconnu parmi les associations représentatives de l'Ostéopathie alors qu'il répondait aux critères exigés par le Ministère a été vécu très durement par ses adhérents.

Ce point est important et il semble normal que les résultats de notre enquête de satisfaction annuelle s'en fassent l'écho, venant en cela confirmer ce qu'en tant qu'administrateurs nous avons ressenti de la part de nos adhérents ; Espérons que le recours entrepris viendra réparer ce qui pour certains est vécu comme une incompréhension voire même une injustice. Mais dans le contexte actuel, le R.O.F. se doit de poursuivre sa stratégie avec les atouts qui sont les siens et sa spécificité.

Le R.O.F. n'a jamais été jugé représentatif, il est pourtant un des interlocuteurs privilégiés pour l'ostéopathie en général et en particulier pour l'éthique, la déontologie et l'expertise.

