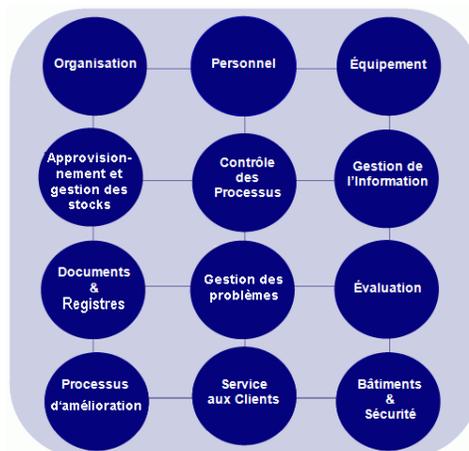


Fiche Contenu 13-1 : Vue d'ensemble du Service Clients

Rôle dans le système de gestion de la qualité

Ce module décrira les éléments de base, essentiels pour développer un programme de service clients efficace.

La satisfaction des clients est une composante majeure du système de gestion de la qualité et l'un des axes développés dans les normes ISO. En fin de compte, le laboratoire fournit un produit- le résultat d'analyse –à ses clients. Si le client n'est pas bien servi, le laboratoire ne remplit pas sa fonction première.



Vue d'ensemble du processus

Philip Crosby a défini la pratique de la qualité comme la satisfaction des exigences du client. Il a appliqué cette pratique au commerce et à la fabrication, mais elle est également applicable à un laboratoire d'analyse. Le laboratoire a besoin de savoir qui sont ses clients et de comprendre leurs besoins et leurs exigences.

Les laboratoires ont différents clients : les patients, les médecins, les agences de santé publique et la communauté.

Quality is meeting customer needs



Philip Crosby
Four Absolutes of Quality Management
1979

« La qualité contribue à la satisfaction des clients »

Les responsabilités du laboratoire

Il est de la responsabilité du directeur du laboratoire de s'assurer que le laboratoire répond aux besoins des clients et que ces derniers sont satisfaits. Le responsable qualité est responsable de la mesure de la satisfaction des clients, par le biais d'études, d'indicateurs et d'audits afin de prendre d'éventuelles mesures préventives et correctives.

Tout le personnel du laboratoire doit comprendre l'importance que revêt la satisfaction des clients. Le personnel doit toujours interagir avec les clients d'une manière appropriée, délivrant les informations nécessaires tout en étant courtois.

Etablir un programme orienté sur la satisfaction des clients

Chercher à obtenir la satisfaction des clients demande :

1. Un engagement – La satisfaction des clients est une exigence incluse dans de nombreuses normes internationales concernant la qualité au laboratoire, bien que certaines personnes du personnel puissent considérer ce point comme secondaire par rapport aux compétences techniques. La satisfaction des

clients étant très importante au sein du système qualité, tout le personnel doit être fermement engagé dans ce processus.

2. De planifier – Les contrôles prennent du temps, leur planification doit être faite proprement. Des outils de contrôle appropriés doivent être développés pour collecter l'information. Une planification médiocre conduit à des informations inadéquates et non interprétables.
3. Un savoir faire – La création d'outils de contrôle utiles demande un certain savoir-faire. Si personne au laboratoire ne possède ce savoir-faire, le laboratoire devra envisager de former le personnel ou d'embaucher un consultant.
4. Des ressources – Le processus n'est pas très gourmand en ressources mais prend du temps. Du temps peut être économisé en ayant accès à des calculatrices, des ordinateurs et internet.

Fiche Contenu 13-2 : Les clients du laboratoire

Le laboratoire et ses clients	<p>Le laboratoire a de nombreux clients et il doit répondre soigneusement aux besoins de chacun. Parmi ces clients, les principaux sont les médecins ou le personnel soignant. La demande initiale d'analyse vient d'eux et le personnel du laboratoire identifie généralement le médecin prescripteur comme étant le client primaire. Rappelez vous que dans un hôpital, le médecin est assisté par de nombreuses autres personnes, les infirmier(ières), les assistants médicaux, et les secrétaires et administratifs. Ces personnes, vitales pour l'hôpital, devraient aussi être considérées comme des clients potentiels du laboratoire, et leurs besoins devraient être pris en compte.</p> <p>Un autre client important est le patient, incluant aussi généralement sa famille. Les membres de la famille peuvent jouer un rôle très important dans la gestion du patient et peuvent aider à recueillir et transporter l'échantillon.</p> <p>Lorsque le laboratoire réalise des analyses pour répondre à des besoins de santé publique, les officiels et personnel de santé publique deviennent des clients du laboratoire. Le laboratoire est un partenaire incontournable de la surveillance, la détection et la prévention des maladies et des autres programmes de santé publique. Les laboratoires doivent répondre aux besoins des personnels de santé publique en tenant compte des problèmes. Ils ont parfois besoin de partager l'information sans compromettre la confidentialité. Les laboratoires spécialisés tels que ceux en charge des analyses environnementales ou agro alimentaires ont d'autres clients tels que les producteurs d'aliments, les fabricants, les programmes de gestion des eaux.</p> <p>La communauté dans laquelle le laboratoire travaille a aussi des attentes. La communauté a besoin d'être rassurée sur le fait que le laboratoire ne sera pas une source de risques pour les employés, les visiteurs ou le public.</p> <p>Dans de nombreux pays, les analyses ne peuvent être prescrites que par un soignant agréé : un médecin, ou un(e) infirmier (ière) ou un dentiste. Dans certains pays, les analyses peuvent être demandées directement par le patient sans passer par un médecin ou un(e) infirmier(ière). Certains patients n'ont pas les connaissances ou l'expertise suffisante pour demander l'analyse appropriée ou interpréter les résultats. Par conséquent le personnel du laboratoire devra les assister pour sélectionner le bon test et interpréter les résultats.</p>
Identité légale	<p>Les normes internationales exigent en général que tout laboratoire s'identifie clairement et donne l'assurance qu'une personne identifiée est responsable du laboratoire et est facilement accessible. Au minimum, tous les laboratoires doivent rendre public leur nom et leur adresse, le nom du directeur et ses coordonnées.</p>
Exigences des Médecins/ du	<p>Le personnel soignant attend d'avoir accès à une information exacte,</p>

Personnel soignant

cliniquement pertinente, compréhensible et utilisable facilement. Le personnel soignant a besoin d'être assuré que le laboratoire sera le responsable tout au long du processus d'analyse, ceci incluant les étapes pré analytiques, l'analyse elle-même et les processus post analytiques.

Lors de la phase pré analytique les médecins seront particulièrement intéressés par le manuel de prélèvement du laboratoire, afin de posséder des procédures claires, des exemples de feuilles de demande d'analyse simples et faciles à utiliser.

Concernant l'analyse proprement dite, les médecins souhaitent être sûrs de travailler avec des personnes compétentes. Ils ont besoin de savoir que la méthode d'analyse qui sera utilisée a été validée et que l'analyse est faite avec un bon contrôle des processus et que des procédures de contrôle de qualité sont mises en place. Une gestion appropriée de tous les problèmes éventuels et erreurs influencera significativement l'utilisation du laboratoire par le médecin.

Le médecin compte sur le laboratoire pour gérer d'excellente manière les étapes post analytiques, celles ci étant critiques pour la réception des résultats d'analyse. Un système d'information solide, une méthode pour vérifier les résultats et un système qui permet de délivrer des résultats interprétables, opportuns, et à la bonne personne est très important.

Exigences des patients

Le patient attend de recevoir un soin personnalisé qui tienne compte de son confort et de son intimité. Il attend du laboratoire d'être assuré que les analyses ont été faites correctement, de façon appropriée et que les résultats aient été transmis au soignant en temps voulu.

Afin de répondre aux besoins du patient, les laboratoires doivent :

- Fournir une information correcte pour le recueil de l'échantillon mais aussi à propos du laboratoire lui-même ;
- Fournir de bonnes installations pour les prélèvements ;
- Disposer d'un personnel formé et bien informé; le personnel devrait savoir comment recueillir un échantillon correctement et devrait être formé pour être courtois avec tous les patients.
- Donner l'assurance que les registres du laboratoire sont maintenus de façon correcte afin qu'ils puissent être consultés facilement et que leur confidentialité soit protégée.

Exigences de Santé Publique

Les professionnels de santé publique ont les mêmes besoins que le personnel soignant, exigeant que les processus pré analytiques, analytiques et post analytiques soient conduits proprement. Ils peuvent avoir des besoins spécifiques, lors d'épidémie, tels que des processus ou des formulaires conçus pour un projet ou une investigation particulière. Les officiels de santé publique seront également particulièrement soucieux des problèmes de

sécurité et du confinement du matériel infectieux.

Les fabricants et producteurs agro alimentaires et les gestionnaires des approvisionnements d'eau auront besoin d'information de la part du laboratoire pour qu'ils puissent se conformer aux exigences de qualité spécifiques à leur domaine.

Exigences de la communauté

La communauté dans laquelle le laboratoire opère attend de celui-ci que les matériaux dangereux soient confinés et que le laboratoire protège ses employés. La communauté devrait être avertie des éventuelles alertes concernant les maladies transmissibles et des activités de surveillance et de riposte.

Le laboratoire est responsable de la sécurité, du confinement de tout matériel infectieux, de la gestion des déchets et doit suivre la réglementation sur le transport des matières dangereuses.

Bien servir tous les clients

Quand un laboratoire choisit de mettre en place un système de qualité et recherche une reconnaissance par le biais de l'accréditation, tous les clients en bénéficient. Il est rassurant de savoir que le laboratoire suit des pratiques de qualité et que les résultats sont exacts et fiables.

Un bon service clients fournit :

- Une information précieuse pour apporter les meilleurs soins au patient ;
- Une information précieuse pour améliorer la surveillance et les autres actions de santé publique ;
- Une image professionnelle du laboratoire.

Le service clients fait partie intégrante du système de gestion de la qualité.

Fiche Contenu 13-3 : Evaluer et contrôler la satisfaction des clients

Méthodes d'évaluation

Pour savoir si le laboratoire répond aux besoins des clients, il doit utiliser des outils pour collecter cette information. Le laboratoire a plus intérêt à rechercher l'information plutôt que d'attendre que les clients le contactent en se plaignant.

Les informations sur la satisfaction des clients peuvent être obtenues en utilisant:

- Un contrôle et suivi des plaintes ;
- Des indicateurs de qualité ;
- Un audit interne ;
- Une revue de direction ;
- Des enquêtes de satisfaction ;
- Des entretiens et groupes de discussion.

Le contrôle de la satisfaction/service clients fait partie du processus d'amélioration constante du laboratoire.

Utiliser des méthodes d'évaluation

Lorsque le laboratoire est contacté lors d'un problème, ceci peut être l'occasion de collecter des informations importantes et utiles. Toutes les plaintes devraient être sérieusement étudiées et des actions correctives et de rattrapage devraient être menées. Cependant, rappelez vous que toutes les **plaintes reçues** ne reflètent que la partie visible de l'iceberg car beaucoup de personnes ne se plaignent pas. Le laboratoire ne peut pas utiliser les plaintes reçues comme seul moyen d'évaluation de la satisfaction.

Les indicateurs de qualité constituent une mesure objective des pratiques du laboratoire. Des indicateurs peuvent être développés, ils peuvent concerner par exemple, les plaintes, les refus, la perte ou les retards de transmission des comptes-rendus. Le contrôle de ces indicateurs permettra d'acquérir des informations sur les besoins et la satisfaction des clients.

Lors **d'audits internes**, certains aspects des pratiques du laboratoire qui affectent la satisfaction des clients peuvent être examinés. Par exemple les délais de réponse, qui sont toujours des sources de préoccupation pour les médecins et le personnel soignant.

Les résultats de ces enquêtes devraient être soigneusement **revus par la direction** et suivis d'actions appropriées.

Fiche Contenu 13-4 : Enquêtes de satisfaction clients

Enquêtes clients

Il est nécessaire de réaliser des enquêtes (sur papier ou électroniques) ou d'organiser des entretiens ou des panels pour rechercher les informations concernant la vision des clients sur le service rendu par le laboratoire. De cette manière le laboratoire peut poser des questions sur des domaines qui posent problème et peut regarder ce qui se passe dans les domaines qui ne sont pas couverts par les processus internes ou qui ne font pas l'objet de plaintes.

Les normes ISO insistent très fortement sur l'importance de la satisfaction clients. Les enquêtes clients sont exigées par la norme ISO 9001 portant sur les systèmes de gestion de la qualité. Tout laboratoire qui met en œuvre un système de gestion de la qualité, qu'il soit accrédité ou non, a besoin de surveiller la satisfaction des clients pour savoir si il répond aux besoins.

Les **enquêtes** doivent être soigneusement préparées et organisées pour être réussies. Il est important de décider quels clients participeront à l'enquête. Le personnel du laboratoire peut également participer aux enquêtes et peut donner de bonnes suggestions pour l'amélioration du service clients.

Tout questionnaire d'enquête doit être pré testé pour s'assurer de sa clarté. Lors de la création du matériel d'enquête, évitez de diriger ou de biaiser les questions. Assurez vous d'analyser les résultats de façon correcte et si cela est possible donnez un retour d'information au groupe qui a été interrogé.

Si l'enquête se fait sur la base **d'entretiens**, les conseils suivants peuvent être utiles :

- Ecrivez les questions à l'avance, ainsi les mêmes questions seront posées à chaque personne.
- Après avoir posé des questions spécifiques portant sur leur satisfaction, posez une question ouverte à la fin qui permet à la personne interrogée de répondre honnêtement. Par exemple, demandez lui comment le laboratoire pourrait s'améliorer, selon elle.

Utiliser **des panels** peut constituer une technique très utile pour collecter l'information sur la satisfaction des clients. Le processus d'une discussion de groupe suscitera des commentaires et des idées que les participants n'auraient sinon pas fait émerger. Lors d'une discussion de groupe :

- Formez des petits groupes de 8-10 personnes ;
- Incluez des personnes de différents horizons et ayant des besoins différents ;
- Commencez par poser des questions qui mettent en confiance ;
- Créez un guide du groupe pour garder une certaine cohérence entre les groupes ;
- Posez une question ouverte à la fin –pas de questions « oui ou non ».

Résumez les réponses verbales dans un rapport écrit qui pourra être utilisé comme outil pour améliorer le service clients.

Les enquêtes réussies identifient les ODA

Lors de la mesure de la satisfaction clients, (au travers d'enquêtes, par le biais d'indicateurs ou d'audits), la quantité d'information apportée sera proportionnelle à la qualité de la méthode d'investigation. Ces informations et données sur le service clients peuvent être utilisés pour identifier les ODA. Ces ODA conduiront à des actions préventives et correctives.

L'information collectée doit conduire à un changement dans le processus d'amélioration constante.

Fiche Contenu 13-5 : Résumé

Résumé La recherche de la satisfaction des clients requière un engagement de la direction et du personnel du laboratoire. Il est important de se rappeler que les compétences techniques ne constituent pas l'unique objectif du laboratoire.

Un programme pour aborder la satisfaction clients requière une bonne planification, la création d'outils de contrôle appropriés, et des connaissances pour utiliser ces outils afin de collecter des informations utilisables.

Les clients du laboratoire, comprennent les médecins, le personnel soignant, le personnel hospitalier et des cliniques, les patients et leur famille, les officiels de santé publique et la communauté.

Le contrôle de la satisfaction des clients demande des ressources et en premier lieu du temps. Les dirigeants doivent s'assurer que ces ressources sont disponibles.

Messages clefs

- Répondre aux besoins des clients est l'objectif premier du laboratoire.
- Chacun au laboratoire est responsable de la qualité et par conséquent du service aux clients.
- Un système de gestion de qualité actif assure aux laboratoires qu'ils répondent à tous les besoins des clients.