



## Mesure de la satisfaction de la clientèle

Noms	
Auteur(s) :	Johanne Lefebvre
Réviser(s) :	France Corbeil
	Élyse Boivin
	Florence Lacasse
	Valérie Dekimpe
Approbateur :	Florence Lacasse
Coordonnateur du document :	Élyse Boivin

Cette page se veut intentionnellement sans texte

COPIE DE COURTOISIE

## I. PRÉAMBULE

Ce document remplace la version antérieure de la directive DI-GQ-012. Les principales modifications apportées sont décrites au tableau ci-dessous.

Section	Modification	Justification
V (de la version 07)	Élimination de la section « Définitions »	Nouveau document LI-GQ-016 pour les définitions
VII.A.3	Ajout de l'évaluation de l'impact médical	Améliorer le service à la clientèle et le SMQ
VII.B.1	Suppression des agences de santé publique	Restructuration du réseau
VII.C.3.c)	Ajout d'exemples	Meilleure compréhension
VII.C.4	Ajout d'exemples	Meilleure compréhension
VIII	Ajout de RE-GQ-008 et RE-GQ-010	Omis dans la version précédente

## II. OBJET

Ce document vise à décrire les mesures qui doivent être mises en œuvre au Laboratoire de santé publique du Québec (LSPQ) pour connaître, évaluer et accroître la satisfaction de sa clientèle. De plus, ce document traite de la gestion des plaintes et des réclamations formulées par la clientèle.

## III. OBJECTIFS

- Identifier les mécanismes mis en place pour mesurer la satisfaction de la clientèle.
- S'assurer que les plaintes, les réclamations et les attentes signifiées par la clientèle sont traitées avec diligence et que la direction du LSPQ en soit informée.
- Définir la marche à suivre générale pour traiter une plainte, une réclamation, un remerciement ou une attente d'un client.
- Définir les rôles et responsabilités du personnel pour la gestion des réclamations, des plaintes et de la satisfaction de la clientèle.
- Augmenter la satisfaction de la clientèle du LSPQ.

## IV. CHAMP D'APPLICATION

Ce document est destiné à l'ensemble du personnel du LSPQ.

## V. CADRE LÉGISLATIF OU RÉGLEMENTAIRE

La présente directive s'appuie sur les textes des normes internationales ISO 15189, ISO 17025 et ISO 17043.

## VI. PRINCIPES DIRECTEURS

Pour assurer le respect de sa politique qualité, le LSPQ se doit de communiquer avec sa clientèle afin de connaître le niveau de satisfaction de celle-ci. Les informations recueillies aident le LSPQ à évaluer et à améliorer la performance de son système qualité ainsi que les programmes d'essais d'aptitude et à accroître la satisfaction de sa clientèle.

Pour évaluer le niveau de satisfaction de sa clientèle et en connaître les besoins, le LSPQ doit composer avec une clientèle très variée et dans un contexte où les attentes et les exigences de certains clients ne sont pas toujours clairement formulées.

Assurer la satisfaction de la clientèle n'est pas synonyme de « faire plaisir » aux clients. Ainsi, le LSPQ répond aux attentes de sa clientèle dans la mesure où celles-ci sont compatibles avec son mandat de laboratoire d'État. Également, le LSPQ doit évaluer les besoins signifiés par sa clientèle en tenant compte des ressources humaines et financières disponibles.

Le LSPQ doit consulter ses partenaires et sa clientèle lorsqu'il révisé les services analytiques de laboratoire qu'il offre.

Les prestations de conseils demandés par la clientèle doivent être fournies par des personnes qualifiées.

Chaque plainte, réclamation ou attente reçue au LSPQ provenant de sa clientèle doit être traitée dans les meilleurs délais afin de répondre aux attentes du requérant.

Toute plainte ou attente doit être transmise à la direction afin qu'elle prenne connaissance des éléments d'insatisfaction de sa clientèle, en assure un traitement adéquat et voit à l'amélioration de la satisfaction de la clientèle.

Le LSPQ doit corriger rapidement une situation non conforme déclarée par sa clientèle pour éviter qu'elle se répète.

## VII. EXPOSÉ DE LA DIRECTIVE

### A. Rôle et responsabilités des intervenants

1. Le personnel du LSPQ doit :
  - être à l'écoute de la clientèle et participer à la mesure et à l'augmentation de la satisfaction de la clientèle;
  - être attentif aux plaintes, réclamations, attentes et remerciements de la clientèle;
  - traiter avec diligence toute demande de la clientèle et en assurer le suivi requis;
  - donner un suivi rapide à toute plainte, réclamation ou attente;
  - transmettre à la direction toute demande relative à une attente ou à une plainte;
  - utiliser le registre RE-GQ-002 pour documenter la rétroaction de la clientèle;
  - réviser, à la lumière des évaluations, les activités de formation structurée dont il est responsable, afin d'en améliorer le contenu.
2. Le responsable qualité doit :
  - s'assurer que les registres RE-GQ-002 et RE-GQ-008 sont adéquatement complétés;
  - planifier les sondages à réaliser en collaboration avec les membres de la direction;
  - vérifier la mise en œuvre et l'efficacité des mesures proposées pour corriger les problèmes soulevés par la clientèle;
  - utiliser les données des sondages et des autres mesures de la rétroaction de la clientèle pour évaluer la performance du système qualité et proposer des façons d'améliorer le service à la clientèle;

- conserver les enregistrements relatifs à la satisfaction de la clientèle, aux plaintes et aux réclamations;
  - faire un bilan annuel de la rétroaction de la clientèle lors de la revue de direction.
3. Les membres de la direction doivent de plus :
- s'assurer qu'une réponse est faite rapidement à la clientèle à la suite d'une plainte ou d'une attente;
  - évaluer s'il peut y avoir un impact médical pour un patient, suite à une plainte ou une réclamation;
  - s'assurer que les actions requises soient mises en œuvre pour améliorer la satisfaction de la clientèle;
  - proposer des moyens pour améliorer le système qualité et accroître la satisfaction de la clientèle;
  - planifier la réalisation des sondages.

## B. Généralités

### 1. Clientèles du LSPQ

Les principales clientèles du LSPQ se retrouvent au Québec et incluent :

- les laboratoires hospitaliers de biologie médicale;
- les laboratoires privés de biologie médicale;
- les laboratoires privés de radiologie diagnostique;
- les centres privés et publics de mammographie associés au Programme québécois de dépistage du cancer du sein (PQDCS);
- les cliniques vétérinaires;
- les centres d'hémodialyse;
- les directions de santé publique;
- le ministère de la Santé et des Services sociaux (principalement la Direction de la protection de la Santé publique et la Direction générale des services de santé et de médecine universitaire);
- les municipalités;
- les autres directions de l'INSPQ.

### 2. Mécanismes de mesure de la satisfaction de la clientèle

Le LSPQ s'est doté de mécanismes pour évaluer la satisfaction de sa clientèle :

- mécanisme ponctuel à l'aide de sondages;
- mécanisme continu à l'aide du RE-GQ-002 (attentes, plaintes et remerciements);
- mécanisme continu à l'aide du RE-GQ-008 (réclamations);
- mécanisme d'évaluation de la formation structurée.

## C. Marche à suivre pour évaluer la satisfaction

## 1. Généralités

L'information recueillie concernant la rétroaction de la clientèle est transmise au secteur Gestion de la qualité indépendamment de la méthode de collecte des données.

Le responsable qualité analyse l'information reçue en collaboration avec le personnel concerné et en prépare un bilan qui est présenté à la direction, notamment lors de la revue de direction, pour identifier des avenues d'amélioration de la qualité des services.

## 2. Sondages

Des sondages sont réalisés afin d'évaluer si les services offerts répondent aux exigences de la clientèle. Ces services comprennent entre autres:

- les services analytiques réalisés en laboratoire;
- les services de surveillance réalisés en laboratoire;
- les contrôles externes de la qualité;
- l'émission des permis d'opération pour les laboratoires privés de biologie médicale et de radiologie diagnostique;
- la certification des centres de mammographie dans le cadre du PQDCS;
- le programme de surveillance de l'infection par le VIH;
- les activités de formation structurée.

Le responsable qualité, en collaboration avec les membres de la direction du LSPQ, détermine les sondages à prioriser durant l'année. Un sondage peut être adressé à l'ensemble de la clientèle, cibler une clientèle particulière ou être envoyé à des clients sentinelles.

Le questionnaire d'enquête est élaboré en tenant compte de la clientèle cible et de l'information recherchée. Des critères d'évaluation sont définis avant le sondage et servent d'indicateur pour mesurer le niveau de satisfaction.

Les résultats du sondage sont compilés et analysés afin d'identifier des moyens pour améliorer la qualité des services à la clientèle.

## 3. Mécanisme continu de rétroaction

Toutes les circonstances où le personnel est en contact avec la clientèle sont des occasions pour recueillir des informations sur la satisfaction de cette dernière. L'information peut être recueillie via la correspondance ou lors des circonstances suivantes :

- conversation téléphonique;
- courriel reçu (incluant les courriels reçus par le site Web);
- participation à des comités ou groupes de travail conjoints avec la clientèle (ex. : comité AMMIQ-LSPQ);

- participation à des tables de concertation, à des forums de discussion ou à des congrès.

L'information recueillie est consignée au registre RE-GQ-002.

a) Attentes signifiées

Le LSPQ se doit non seulement d'évaluer la satisfaction de sa clientèle concernant les services offerts, mais doit aussi répondre, dans la mesure de ses ressources, aux attentes formulées par la clientèle concernant des besoins pour un nouveau service ou des exigences additionnelles concernant un service existant.

Toute attente de la clientèle doit être transmise à la direction afin d'en évaluer la faisabilité et fournir une réponse au client dans les meilleurs délais.

Un bilan des attentes signifiées est préparé annuellement par le responsable qualité et présenté lors de la revue de direction.

b) Remerciements

Les messages de remerciements ou de félicitations reçus de la clientèle (ex. : lettre, courriel, verbal) concernant un service reçu sont documentés au registre RE-GQ-002. Un décompte annuel en est fait et constitue un indicateur de satisfaction.

c) Plaintes

Les plaintes servent d'indicateur indirect de la satisfaction de la clientèle en informant le LSPQ sur les éléments d'insatisfaction de la clientèle en regard des services fournis. Les plaintes sont consignées au registre RE-GQ-002 et doivent être communiquées à la direction.

La personne qui reçoit la plainte doit recueillir toute l'information pertinente afin de pouvoir donner suite à la plainte du client et consigner cette information au registre RE-GQ-002. Il est important de signifier au client qu'une réponse lui sera fournie dans les meilleurs délais.

Note :

Si la personne qui reçoit la plainte par téléphone n'est pas habilitée à la traiter, elle peut selon la situation :

- transférer l'appel du requérant à la personne habilitée à traiter la plainte (ex.: responsable d'activités, la direction).
- Noter les informations reçues au registre RE-GQ-002 et informer le requérant que sa plainte sera transmise à la personne habilitée.

La personne habilitée à traiter la plainte doit répondre rapidement au client, assurer le suivi et compléter les sections appropriées du RE-GQ-002.

Voici quelques exemples de plaintes :

- contestation de l'interprétation d'un résultat d'analyse ou des données de surveillance;
- contestation de la validité d'une méthode analytique utilisée au LSPQ;
- critique en lien avec le service reçu qui ne correspond pas à celui demandé;
- doléance quant au délai pour l'émission des rapports analytiques;
- rapport de surveillance non produit dans les délais prescrits;
- blâme concernant un manque de diligence à traiter une demande.

#### 4. Réclamations

Une réclamation étant une non-conformité majeure déclarée par le client, elle est traitée avec diligence comme toute autre déclaration de non-conformité en respectant les mesures décrites à la directive DI-GQ-003.

La personne qui prend connaissance de la réclamation du client doit recueillir toute l'information relative à la situation non conforme et la consigner au registre RE-GQ-008.

Cette personne ou celle habilitée à traiter la réclamation doit indiquer au client que sa réclamation est prise en charge et que le traitement requis sera effectué dans les meilleurs délais.

Voici quelques exemples de produits non conformes pouvant faire l'objet d'une réclamation de la clientèle :

- rapport d'analyses émis au mauvais client;
- permis d'opération d'un laboratoire contenant une information erronée;
- erreur dans la quantité ou la nature des trousse de prélèvements reçues;
- erreur dans le rapport fourni pour un contrôle externe de la qualité;
- rapport d'analyse non reçu.

#### 5. Évaluation de la formation structurée

Les activités de formation structurée offertes par le LSPQ peuvent inclure des stages, des cours, des ateliers ou des formations ponctuelles selon les besoins signifiés au LSPQ par sa clientèle. Ces activités font l'objet d'une évaluation par les participants.

Les résultats des évaluations sont compilés, analysés et communiqués au responsable qualité. Toutes actions entreprises pour améliorer la qualité de ce service sont documentées au RE-GQ-010.

### VIII. DOCUMENTS ASSOCIÉS

La version courante des documents suivants est associée au présent document :

- DI-GQ-003 Maîtrise des non-conformités
- DI-GQ-004 Actions correctives et préventives
- RE-GQ-002 Rétroaction de la clientèle
- RE-GQ-008 Déclaration d'une non-conformité majeure
- RE-GQ-010 Demande d'action corrective / préventive