



Centre Toulousain
pour le Contrôle de qualité
en Biologie clinique

Compte rendu Enquête de satisfaction : Juin 2010

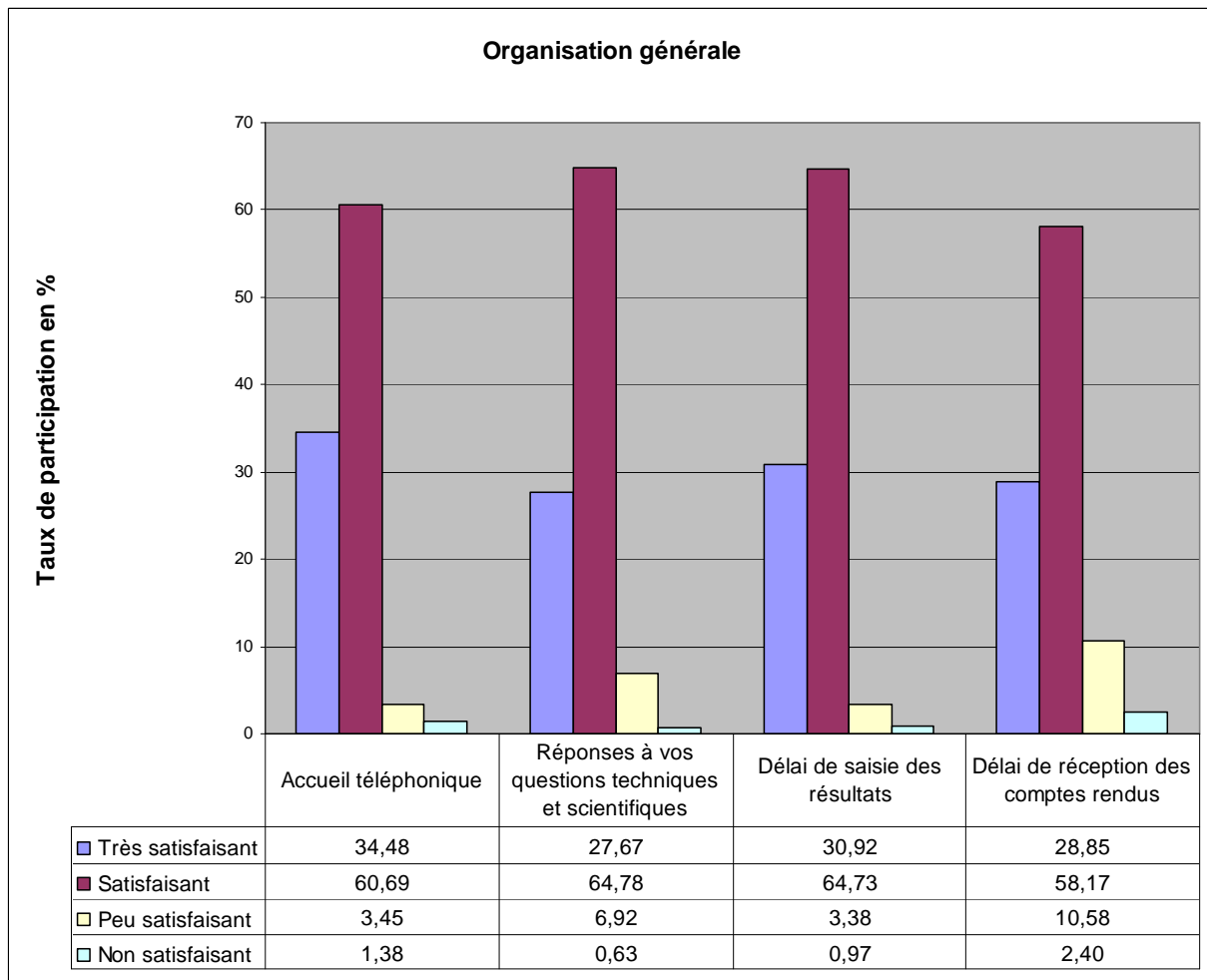
Association déclarée à la Préfecture de la Haute-Garonne le 30 Octobre 1973
et enregistrée sous le n°8-543
CTCB - 33 route de Bayonne - 31300 TOULOUSE
☎ : 05 34 51 49 80 – Fax : 01 57 67 25 90
Email : secretariat.ctcb@ctcb.com – site Internet : www.ctcb.com
Siret : 428 789 853 000 28 – APE : 8559A

Modalités de l'enquête et traitement des résultats :

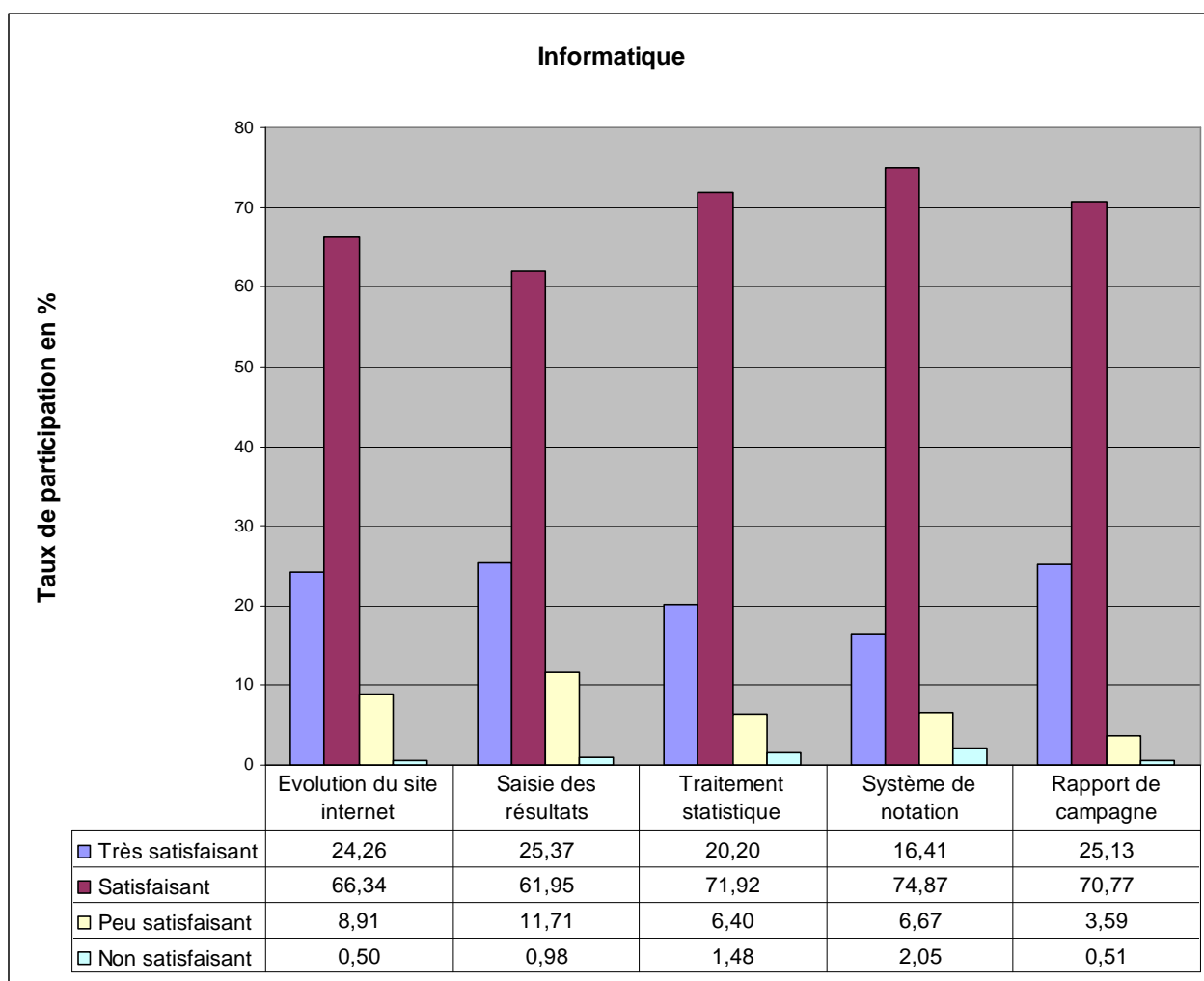
Le questionnaire a été adressé à tous les adhérents du CTCB en Juin 2010 par email. Pour la première fois, le CTCB a mis en place un formulaire informatisé à travers son site internet : www.ctcb.com. L'objectif étant de simplifier la participation et le retour des résultats de l'enquête.

Le traitement des résultats a été effectué sur **209** réponses reçues représentant un taux de participation de **25 %**. Il est à noter l'augmentation de la participation par rapport à la précédente enquête : **+ 24 %**.

Les résultats de l'enquête, présentés ci-dessous, montrent une satisfaction générale des adhérents :



L'accueil téléphonique et les réponses apportées aux adhérents représentent l'un des points forts du CTCB : les différents taux de satisfaction parlent d'eux même.



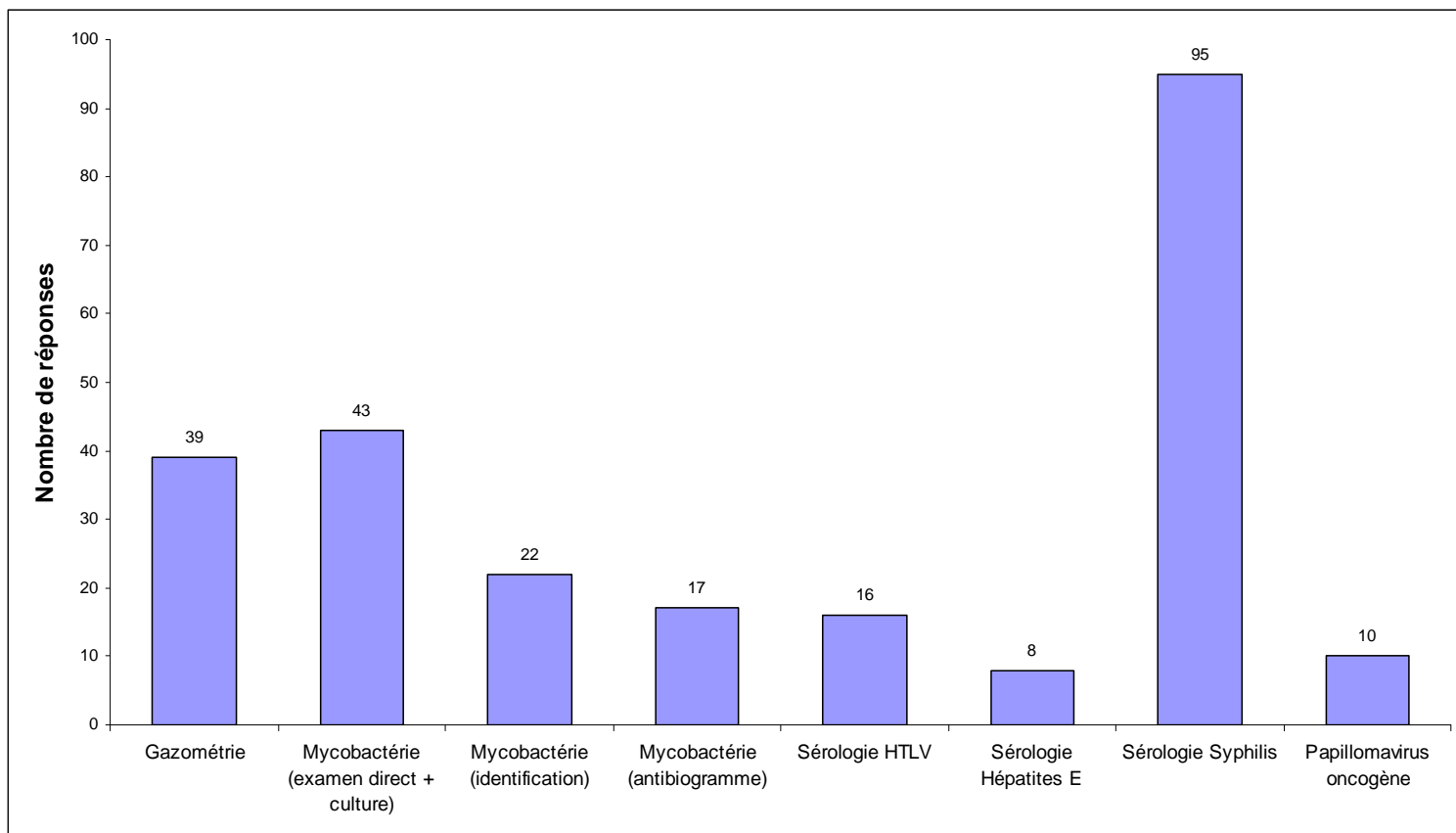
Note : Les commentaires des adhérents ont fait l'objet d'une analyse et certaines actions ont été entreprises.

Commentaires relevés :

1. « La saisie d'une opération n'est pas possible en plusieurs accès (ex: par analyse TOX puis EBV ...) » : le choix de créer un formulaire unique pour chaque programme a été validé lors de la précédente enquête de satisfaction (sécurisation des données, mise en disponibilité des valeurs de référence ...).
2. « Délai de disponibilité des CR à améliorer » : le CTCB a eu des difficultés à suivre son planning de l'année 2010 car de nombreuses améliorations (saisie des résultats, traitements statistiques, comptes rendus ...) ont eu lieu et le processus de vérification / validation prend un certains temps.
3. « Saisie encore manuelle du CQR biochimie en vue de l'exploitation externe » : le CTCB réfléchit à une simplification ou une automatisation du processus de saisie (fichier Excel ? récupération des données par un boîtier externe ? ...).

Nouveaux programmes d'intercomparaisons

Les résultats de l'enquête de satisfaction montrent un intérêt des adhérents pour les futurs programmes de la campagne 2011 :



L'enquête de satisfaction valide le choix de l'Assemblée Générale du 27 Mai 2010 et du Conseil Scientifique du 8 Juin 2010 de créer les programmes d'intercomparaisons suivants :

- Gazométrie,
- Hépatite E,
- HTLV,
- Syphilis.

Note 1 : Suite aux résultats de l'enquête de satisfaction, les membres du Bureau et le Conseil Scientifique ont décidé la création du programme d'intercomparaison Mycobactérie.

Parmi les commentaires, certains adhérents ont souhaité la création d'autres programmes d'intercomparaisons :

- Sang dans les selles,
- Immuno-hématologie,
- Allergie,
- Auto-immunité,
- Sérologie Chagas,
- Sérologie Aspergillus.