



Centre Toulousain
pour le Contrôle de qualité
en Biologie clinique

Compte rendu Enquête de satisfaction : du 3 Juillet au 30 Juillet 2012

Association déclarée à la Préfecture de la Haute-Garonne le 30 Octobre 1973
et enregistrée sous le n°W313002633
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 et objectif de l'enquête :

Le questionnaire a été adressé à tous les adhérents du CTCB début Juillet 2012 par email. Nous avons utilisé un formulaire informatisé à travers notre site internet : www.ctcb.com. L'objectif étant de simplifier la participation et le retour des résultats de l'enquête.

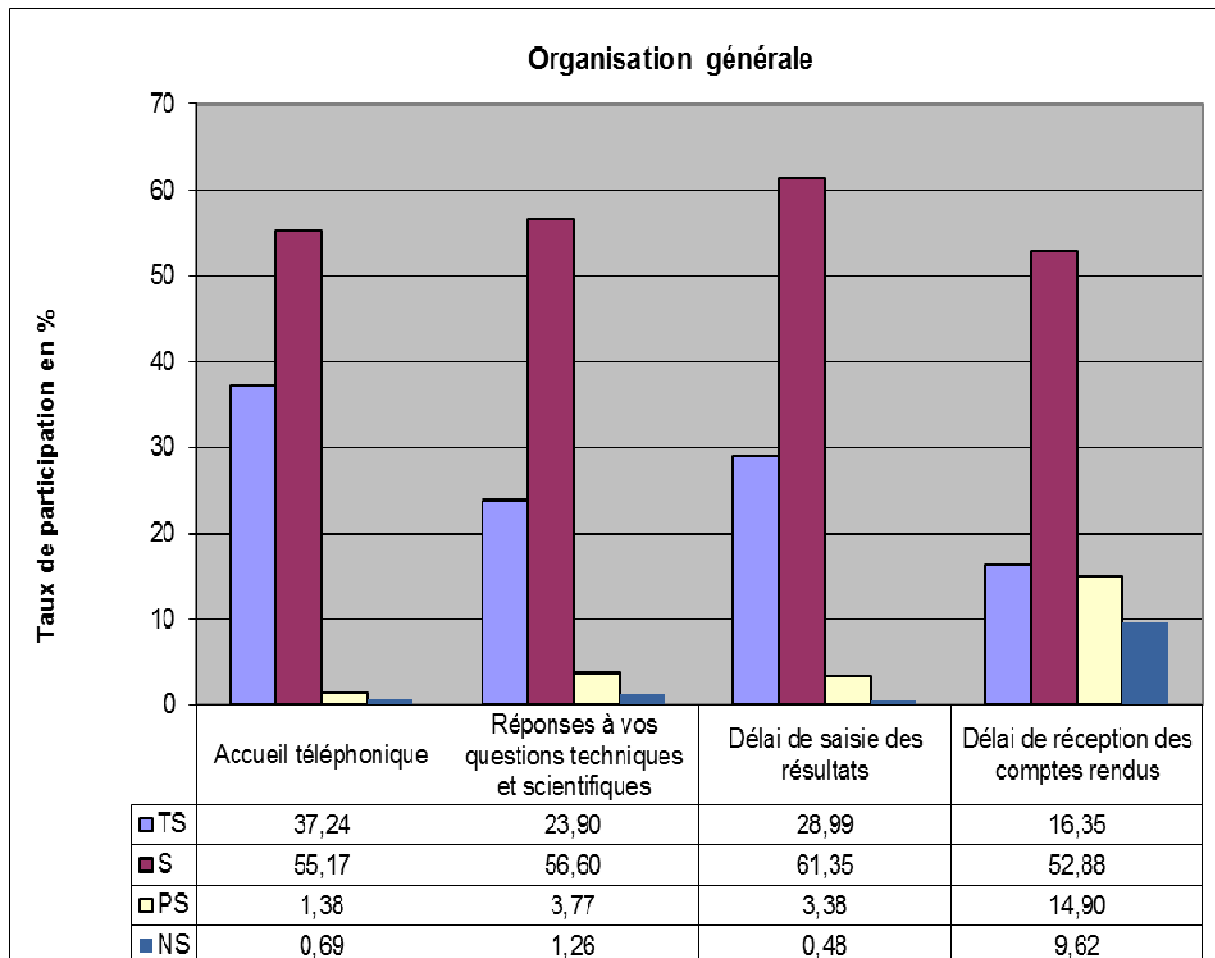
Le traitement des résultats a été effectué sur **197** réponses reçues représentant un taux de participation de **20,9 %**. Il est à noter une stabilisation de la participation par rapport à la précédente enquête : **196** réponses.

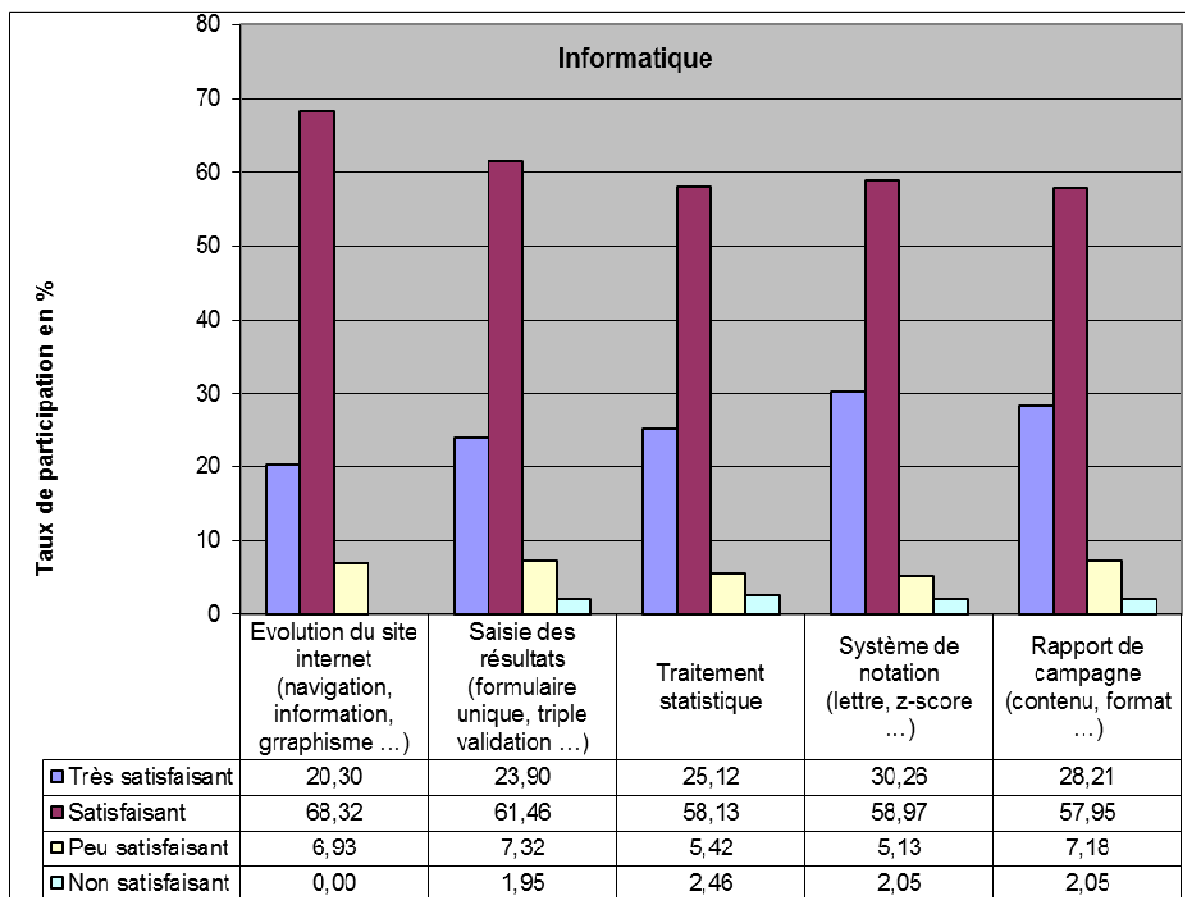
En complément de cette enquête de satisfaction, le CTCB a souhaité connaître les besoins des laboratoires afin d'élargir sa gamme de programmes pour les prochaines campagnes.

Note : Les commentaires annexes des adhérents ont fait l'objet d'une extraction et d'une analyse.

Résultats de l'enquête :

Les résultats de l'enquête, présentés ci-dessous, montrent une satisfaction générale des adhérents (hors délai de réception des comptes rendus) :





Comme indiqué précédemment, une partie significative des adhérents (environ **25 %**) sont mécontents des délais de réception des comptes rendus. Cela s'explique par le fait que le CTCB est en très forte croissance d'activité depuis la campagne 2010 (4507 programmes en 2012 pour 2431 en 2010 : **85,39% d'augmentation**).

La direction du CTCB a pris les décisions organisationnelles suivantes :

L'objectif est dorénavant de consolider les programmes existants et de donner les moyens nécessaires (recrutement ETP 100% ...) à l'équipe pour réaliser les différentes prestations. Les mesures ont été prises lors de la **réunion du 13/09/2012** par la DIRECTION de l'association :

- recrutement d'une personne pour soulager la charge de travail par employé (profil : secrétaire, assistante informatique et technique).
- suspendre la création de nouveaux programmes pour la campagne 2013 (sauf Immunoglobuline Monoclonale sérique selon l'activité / possibilité du planning).
- courrier d'information / d'excuse (envoyé à nos adhérents).

Résultats des futurs besoins :

Les résultats de l'enquête de satisfaction montrent un intérêt des adhérents pour certains futurs programmes que souhaite proposer le CTCB :

Hématologie	Oui	Non
Réticulocytes	68	88
Tests de Kleihauer	26	133

Chimie	Oui	Non
Chimie urinaire	51	100
Cortisol urinaire	16	134
hCG qualitative urinaire	23	125
CTX - crosslaps	19	133
AMH (hormone antimüllérienne)	7	140
Identification d'une immunoglobuline monoclonale	47	107
Recherche de la protéine de Bence Jones dans les urines	40	114
Dosage fonctionnel du complément	7	140
HLA B27	2	145
Allergie	Oui	Non
Pollens de graminées (g3, g6)	27	126
Pollens d'herbacées (w6, w9, w21)	20	130
Pollens d'arbres (t3, t9, t23)	22	129
Micro-organismes (m1, m2, m6)	22	128
Acariens (d1, d2)	30	124
Animaux (e1, e2, e3, e5)	27	125
Insectes (i6)	20	132
Aliments (f1, f2, f3, f23, f24, f13, f14, f17, f4, f5, f44, f84, f92)	24	125
Sérologie	Oui	Non
Rougeole IgG/IgM	32	119
Parvovirus B19 IgG/IgM	21	132
Rubéole IgM	42	112
Oreillons IgG	14	134
HSV IgG	23	127
VZV IgG	21	127
HHV6 IgG	9	140
Avidité des IgG anti-toxoplasme	24	127
Parasitologie / Biologie moléculaire	Oui	Non
PCR Paludisme	6	140
PCR Pneumocystose	9	138
PCR Leishmaniose	6	141

Rédacteur et mise en forme : Responsable Assurance Qualité
Erick SANCHEZ

Approbateur : Président,
Jacques IZOPET

