

Résumé d'exposé

Enquête de satisfaction clients



par Marcel Wenk

La norme EN ISO 13485:2003 («Dispositifs médicaux – Systèmes de gestion de la qualité – Exigences à des fins réglementaires») formule diverses exigences en matière de bon suivi de la clientèle.

Tout d'abord, elle exige des dispositions efficaces pour communiquer avec les clients (7.2.3), et notamment les points contraignants suivants: informations relatives au produit, consultations, modifications, traitement des contrats ou des commandes, retours d'information des clients, y compris *réclamations des clients*, recommandations de mesures.

La norme stipule également une mesure de la performance, afin de déterminer si les exigences des clients sont satisfaites (8.2). Les méthodes permettant d'obtenir et d'utiliser ces informations doivent être déterminées. Il est nécessaire d'établir une procédure documentée de système de retour d'information (7.2.3c) permettant de détecter rapidement les problèmes de qualité et d'intégrer ces éléments dans les processus d'actions correctives ou préventives. Il s'agit là d'un volet important de nos améliorations qualitatives.

D'une manière générale, les actions correctives (8.5.1) doivent être analysées minutieusement et documentées (4.2); elles sont ensuite injectées dans le processus, mises en œuvre et communiquées au client. L'objectif consiste toujours à assurer et maintenir l'adéquation et l'efficacité permanentes d'une action corrective.

Les stérilisations centrales doivent pouvoir mettre en œuvre des améliorations à tout moment. En cas de réclamations-clients,

tous les contrôles doivent être enregistrés. Si une réclamation d'un client n'est pas suivie d'une action corrective, la raison doit en être autorisée (5.5.1) et enregistrée.

Ces différents processus partiels sont regroupés dans un système de gestion des réclamations.

Gestion des réclamations

La stérilisation centrale applique un système de gestion des réclamations, qui lui permet, lorsqu'un client est insatisfait, de prendre systématiquement des mesures qui contribueront à rétablir la satisfaction du client et, partant, à stabiliser la relation mise à mal.

Outre les réclamations des clients, ce système de gestion doit également permettre de *traiter les résultats des sondages effec-*

tués annuellement auprès des clients et des collaborateurs.

La gestion des réclamations repose donc sur les doléances exprimées par les clients d'une part, et sur les sondages des collaborateurs d'autre part, ces deux volets constituant de précieuses sources d'informations. Les mesures prises permettent d'améliorer l'exploitation du service de stérilisation, ce qui, par ricochet, influe de manière positive sur la qualité des prestations de services fournis.

Buts de la gestion des réclamations

La gestion des réclamations livre d'importantes informations sur les forces et les faiblesses d'une entreprise, telles que le client les perçoit. Lorsqu'ils sont insatisfaits, les clients ont tendance à se détourner de l'entreprise; leurs réclamations contiennent

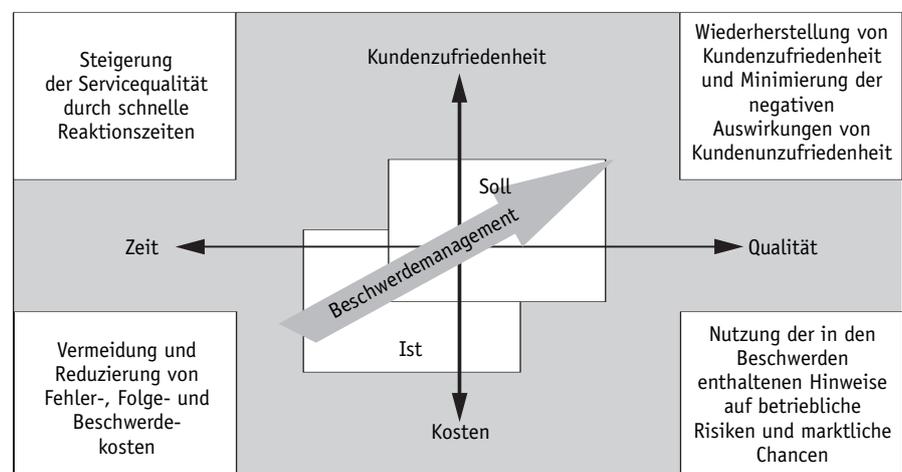


Fig. 1 Buts de la gestion des réclamations. (Source: <http://de.wikipedia.org/wiki/Beschwerdemanagement>).

donc en réalité des informations importantes, grâce auxquelles l'entreprise obtient une deuxième chance de les satisfaire. L'utilisation active d'un système de gestion des réclamations permet de saisir les remontées d'informations émanant de clients et de collaborateurs, et d'en tirer des enseignements utiles à l'ensemble de l'entreprise. La gestion professionnelle des réclamations a pour objectifs prioritaires :

- d'améliorer la qualité des services, en accédant rapidement aux souhaits du client;
- de rétablir la satisfaction de la clientèle et des collaborateurs, tout en limitant l'impact négatif de l'insatisfaction du client ou du collaborateur;
- de réduire, voire d'éviter, les coûts induits par les erreurs et les plaintes;
- de tirer parti des éléments informatifs contenus dans les plaintes et d'y déceler les éventuels risques pour l'entreprise ou les perspectives sur le marché.

Concept de gestion des réclamations

Si l'on veut pouvoir traiter et exploiter efficacement les réclamations, il ne faut négliger

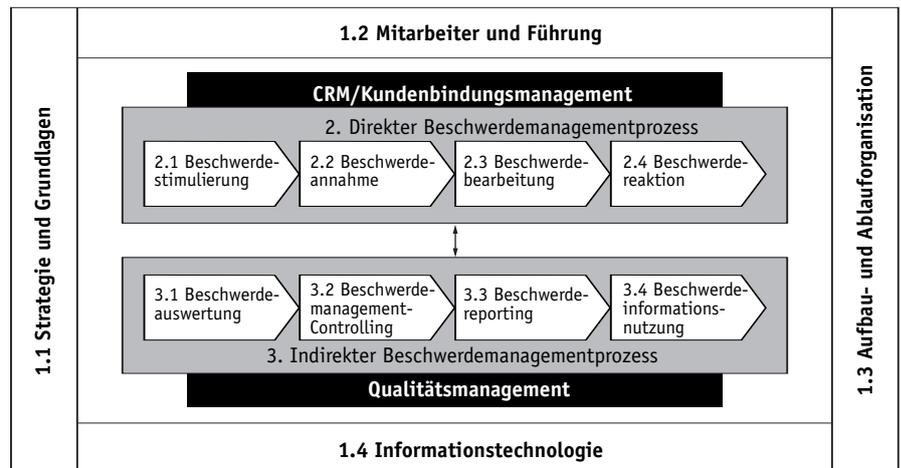


Fig. 2 Concept de gestion des réclamations.

aucun élément et couvrir tous les aspects, de la mise à disposition de canaux de réclamation facilement accessibles, à l'exploitation proprement dite des informations contenues dans les plaintes. La structure de la gestion des réclamations s'inspire du concept de gestion des réclamations représenté à la figure 2.

Activités et responsabilités

Le processus de gestion des réclamations se déroule selon le schéma ci-dessus. Toutefois, pour simplifier ce processus dans les services de stérilisation, seuls les processus partiels les plus importants sont pris en compte. Chaque processus est coiffé par un responsable, chargé d'effectuer les tâches décrites ci-après.

Processus	Description des tâches	
Déclencher les réclamations	Fournir au réclamant (client ou collaborateur insatisfait) la possibilité de faire part de ses doléances. Concrètement, la stérilisation centrale offre les canaux suivants : <ul style="list-style-type: none"> • téléphone • courrier électronique • courrier postal • entretien Le service de stérilisation fournit un modèle (disponible sous forme électronique et sur support-papier) pour la rédaction de la réclamation-client ainsi que pour le sondage satisfaction des collaborateurs.	
	Documents : Modèle Réclamations-clients Modèle Satisfaction collaborateurs	Responsable : Administrateur GQ :
Réceptionner les réclamations	Si elle veut pouvoir réagir correctement dès le premier contact, la stérilisation centrale doit organiser efficacement la réception des réclamations. Le retour d'informations, obtenu en écoutant et en questionnant le client, est saisi et documenté. Dans la mesure du possible, l'administrateur GC réceptionne personnellement les réclamations en tout genre ou récolte les plaintes transmises. Les entretiens avec les clients ou les collaborateurs sont effectués par le responsable de la stérilisation centrale ou par la direction du groupe.	
	Documents : Formulaire Réception réclamations	Responsable : Administrateur GQ : Resp. stérilisation centrale : Responsable groupe :
Traiter les réclamations	Une fois les réclamations réceptionnées, l'administrateur CQ en contrôle le contenu et la pertinence, afin d'en déterminer le bien-fondé. Des possibilités sont ensuite présentées, afin de répondre aux attentes du client. La décision finale incombe au responsable de la stérilisation.	
	Documents : Formulaire Réception réclamations	Responsable : Administrateur GQ : Resp. stérilisation centrale :

Processus	Description des tâches	
Réagir aux réclamations	Dans cette phase, le service de stérilisation réagit à la réclamation et prend contact avec le client. L'entreprise propose une solution (élaborée au stade précédent) au réclamant.	
	Documents: Courrier-réponse à la réclamation	Responsable: Administrateur GQ:
Exploiter les informations des réclamations	Après avoir vérifié la teneur de la plainte et trouvé une solution avec le client, les éléments faisant l'objet de la plainte sont analysés dans le cadre du processus de réclamation afin d'en dégager les mesures possibles. Les mesures prises sont ensuite enregistrées dans un catalogue. L'on obtient ainsi une vue d'ensemble des mesures mises en œuvre dans le cadre de la gestion des réclamations.	
	Documents: Catalogue de mesures découlant de réclamations	Responsable: Administrateur GQ:
	Documents: Rapport Gestion des réclamations	Responsable: Administrateur GQ: Resp. stérilisation centrale:
Faire rapport sur les réclamations	Les réclamations et les mesures qui en découlent sont archivées et évaluées semestriellement dans un rapport. Celui-ci est rédigé par l'administrateur GC, puis présenté à la direction de la stérilisation centrale pour lecture et signature.	
	Documents: Rapport Gestion des réclamations	Responsable: Administrateur GQ: Resp. stérilisation centrale:

Directive relative à la détermination de la satisfaction-clients

Description et finalité

Cette directive comprend une sélection de questions, utilisables pour déterminer la satisfaction de la clientèle. Les questionnaires sont en principe remaniés chaque année, mais les questions générales, posées en introduction, peuvent être réutilisées chaque année. Des questions précises permettent également de collecter des informations dans certains domaines thématiques. Le fait de proposer chaque année un questionnaire « nouveau » permet de réduire la monotonie que le client peut ressentir en répondant aux questions.

Les questionnaires remplis et reçus en retour sont ensuite évalués au moyen de l'outil adéquat. Les éventuelles faiblesses détectées grâce aux remontées d'informations par les clients doivent alors être corrigées au moyen de mesures prises dans le cadre du processus de réclamation.

Le sondage périodique des clients fait partie des principaux indicateurs qualitatifs d'un service de stérilisation centrale.

Exemple: Catalogue de questions

Questions générales

- Quelle est votre impression générale sur nos produits et prestations?
- Comment évaluez-vous la qualité de nos produits et prestations?
- Comment évaluez-vous le prix de nos produits et prestations?

- Comment évaluez-vous le rapport entre la qualité du travail fourni et les coûts (rapport coût/efficacité)?
- Recommanderiez-vous notre offre de produits et prestations?

Traitement des demandes

- Comment évaluez-vous la joignabilité de nos collaborateurs?
- Comment évaluez-vous nos délais de traitement?
- Comment évaluez-vous l'amabilité de nos collaborateurs?
- Comment évaluez-vous la compétence de conseil de nos collaborateurs?

Traitement des tâches

- Comment évaluez-vous le taux d'erreur de nos produits et prestations?
- Dans quelle mesure vos instructions et objectifs indiqués à la commande ont-ils, en moyenne, été atteints?
- Comment évaluez-vous notre capacité de livraison et la précision de nos livraisons (délais de livraison, exhaustivité et justesse des livraisons)?

Réclamations

- Si vous avez rencontré des problèmes avec les produits et prestations fournis: les problèmes ont-ils été réglés à votre entière satisfaction?
- Comment évaluez-vous nos délais de traitement?
- Comment évaluez-vous l'amabilité de nos collaborateurs?

Administration

- Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de notre système de rapports et de facturation? Recevez-vous toutes les informations nécessaires, notamment pour comprendre les coûts?

C'est avec plaisir que je vous présenterai, à l'occasion des Journées nationales suisses sur la Stérilisation, les résultats de notre premier sondage-clients. ■

Formation professionnelle

Mécanicien à l'Ecole Professionnelle Bâle
Opérateur en chimie chez Sandoz

Activités professionnelles

Dès le 15.12.2000 Direction de la stérilisation centrale de l'hôpital cantonal de Bâle
1994-1999 Chef d'équipe chez Hoffmann la Roche (production stérile)
1983-1994 Opérateur en chimie chez Hoffmann la Roche
1975 Ajusteur chez Sauter
1970-1974 Apprenti-mécanicien chez Hecoba

Formation continue

2001/2 Cours assistant technique en stérilisation niveau 1 et assistant responsable en stérilisation niveau 2
2000 Certificat de management NKS Ecole Limania
1997 Cours de maîtrise chez Hoffmann La Roche
1993 Cours de chef d'équipe chez Hoffmann La Roche

Sondage Satisfaction-clients de la Stérilisation centrale de l'Hôpital universitaire de Bâle – 2007

Chère cliente, cher client,

Vous bénéficiez d'une ou de plusieurs prestations de notre service de **stérilisation centrale**. Dans le cadre de notre système de gestion de la qualité, nous évaluons régulièrement le taux de satisfaction de notre clientèle à propos des produits et prestations que nous fournissons. Nous souhaiterions donc savoir comment vous nous évaluez et ce que vous pensez de nos offres. Si vous avez un point de vue sur ces questions, nous serions très heureux de recevoir le présent questionnaire en retour.

Merci beaucoup de votre coopération !

Gestion-qualité Stérilisation centrale

Système d'appréciation:

0: je ne sais pas 1: très mauvais 2: insuffisant 3: suffisant 4: bon 5: très bon

Questions générales

	0	1	2	3	4	5
Quelle est votre impression générale sur nos produits et prestations?	<input type="checkbox"/>					
Comment évaluez-vous la qualité de nos produits et prestations?	<input type="checkbox"/>					
Comment évaluez-vous la documentation de nos produits et prestations?	<input type="checkbox"/>					
Comment évaluez-vous la communication avec le service de stérilisation centrale?	<input type="checkbox"/>					
Comment évaluez-vous nos délais de traitement?	<input type="checkbox"/>					

Traitement des demandes

	0	1	2	3	4	5
Comment évaluez-vous la compétence de conseil de nos collaborateurs?	<input type="checkbox"/>					
Comment évaluez-vous nos délais de réponse?	<input type="checkbox"/>					
Avons-nous pu répondre à votre demande?	<input type="checkbox"/>					
Comment évaluez-vous nos conditions?	<input type="checkbox"/>					

Réclamations

	0	1	2	3	4	5
Si vous avez rencontré des problèmes avec les produits et prestations fournis: les problèmes ont-ils été réglés à votre entière satisfaction?	<input type="checkbox"/>					
Comment évaluez-vous nos délais de réponse?	<input type="checkbox"/>					
Comment évaluez-vous l'amabilité de nos collaborateurs? Vos attentes ont-elles été prises au sérieux?	<input type="checkbox"/>					

Le service de stérilisation centrale devrait modifier les points suivants:

Vos remarques:

Ce questionnaire a été rempli et transmis par:

Service/client externe: _____

Personne de contact: _____

Téléphone: _____

Clients internes

Veuillez renvoyer le questionnaire rempli à STA 715 ou à STA 824.

Clients externes

Veuillez joindre le questionnaire rempli à votre prochaine livraison ou le renvoyer par courrier à:

Universitätsspital
Marcel Wenk
Zentralsterilisation Ost
Petersgraben 4
4031 Basel

Un grand merci pour votre soutien !