

# besoins clients

## Mise en place des moyens de collection des attentes / besoins des clients du service de stérilisation

### Définition des objectifs associés et mesure des résultats

Jasmine Faul, Responsable Stérilisation

#### 1. INTRODUCTION

Mon travail s'inscrit dans le champ des recherches sur la qualité, il fait partie intégrante du mémoire pour le DU « Management de la Qualité et Gestion des Risques en milieu hospitalier ».

La qualité du produit ou du service livré n'est qu'un critère parmi de nombreux autres pour satisfaire le client. Parallèlement au prix, d'autres critères comme les attentes implicites du client, l'assistance technique, le droit de retour, un service après-vente et de réparation d'un prix avantageux, une bonne disponibilité de livraison, une livraison dans les délais prescrits, l'assistance en cas de problème, l'élimination du produit en tant que déchet, etc. sont autant de critères qui prennent toujours plus d'importance.

Ces considérations démontrent qu'un système qualité limité au traitement des commandes et à la qualité intrinsèque du produit ou du service n'est pas en mesure d'assurer la satisfaction du client.

#### 2. OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

Se référer aux objectifs prioritaires de l'Assurance Qualité : *Satisfaire aux besoins de la clientèle*, en identifiant :

- Les attentes, les besoins, les priorités des clients
- Le niveau de satisfaction actuelle des clients
- Les motifs d'insatisfaction et de mécontentement
- La perception de l'image de l'entreprise par ses clients
- L'évolution des prestations au cours des 12/24 derniers mois
- L'impact des services et des prestations !

#### 3. QU'EST-CE QUE LA SATISFACTION CLIENTS ?

La satisfaction est généralement définie comme le sentiment éprouvé par le client à la suite de l'utilisation d'un produit ou de la consommation d'un service.

La satisfaction est donc :

- Le résultat de la perception d'une offre (et non de la réalité de l'offre, celle-ci peut être supérieure),
- Et sur une base comparative, le résultat du sentiment qui résulte de la comparaison entre une perception et une attente (et non d'un désir, celui-ci peut être supérieure à l'attente).

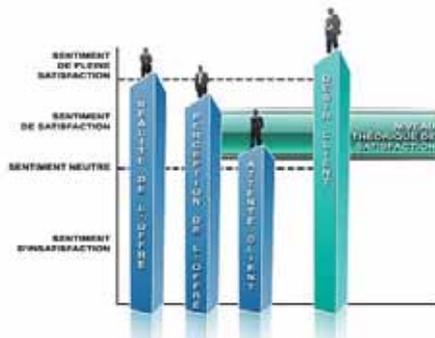


Fig. 1

#### 4. MESURES DU FONCTIONNEMENT ET DE LA PERFORMANCE

Selon ISO 9001, la relation avec le client ne se résume plus simplement à livrer des produits et/ou services, ni même à gérer les réclamations et réaliser un SAV performant : elle exige la mise en place d'un véritable dispositif de mesure de la satisfaction.

« L'organisme doit surveiller les informations relatives à la perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences par l'organisme comme une des mesures de la performance du système de management de la qualité. Les méthodes permettant d'obtenir et d'utiliser ces informations doivent être déterminées » (§ 8.2.1, ISO 9001 : 2008). Le déroulement chronologique des relations client/entreprise peut être simplifié en quatre phases.

##### 4.1 Principe de fonctionnement

Sur le tableau ci-dessous nous notons quatre types de qualité :

- La qualité attendue
- La qualité prévue

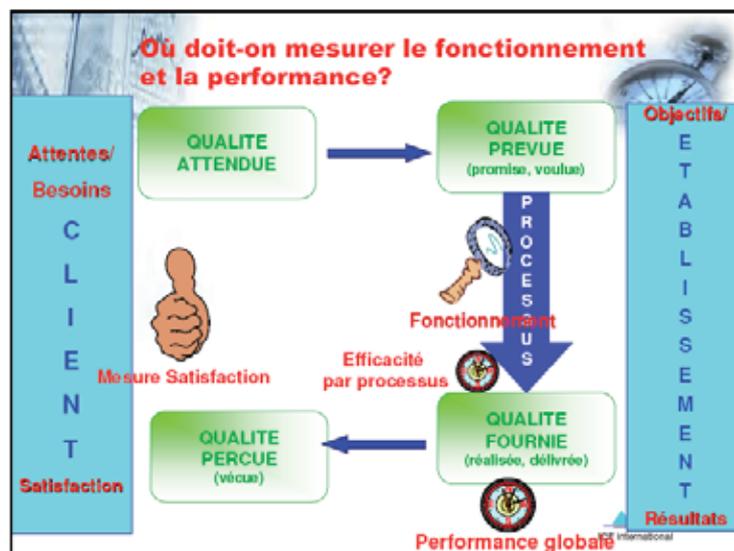


Fig. 2 Types de qualité et écarts possibles<sup>(1)</sup>.

- La qualité fournie
- La qualité perçue

D'où découlent quatre types d'écart possibles :

- Ecart de conception
- Ecart de délivrance
- Ecart de perception
- Ecart de satisfaction.

Au départ le client a des attentes. L'entreprise, grâce à ses processus d'écoute, transforme ces attentes en qualité désirée, c'est-à-dire ce qu'elle vise à l'issue de ses processus internes pour pouvoir répondre aux attentes du client. La deuxième étape consiste à passer de la qualité prévue à la qualité fournie (réalisée, délivrée). Si l'on exclut les services où cette étape implique la participation active du client, cette phase reste transparente pour lui, puisqu'elle a lieu au sein de l'entreprise.

Une fois cette qualité réalisée, il s'agit de la transmettre à l'acheteur :

C'est le processus communication/vente (au sens large du terme) qui permet ensuite au client, après achat, consommation et/ou utilisation du produit, de construire sa perception (qualité perçue). La comparaison entre qualité attendue (avant achat) et qualité perçue (après achat et utilisation) génère la satisfaction ou l'insatisfaction du client.

On notera aussi que la formation de ce sentiment de satisfaction ou d'insatisfaction a des répercussions sur l'attitude future du client à l'égard de son fournisseur : en effet la qualité perçue le renseigne sur « ce qu'il peut réellement obtenir » et modifie donc ses futures attentes...

Ainsi, la satisfaction mesure l'adéquation (et donc les écarts potentiels) entre le début et la fin du processus.

Au vue du schéma, Mesure du fonctionnement et de la performance, nous pouvons relever les différents types d'écart possibles.

- En cas d'écart entre « qualité attendue » et « qualité prévue » ➔ Il s'agit d'un problème d'écoute client : soit un manque d'écoute, soit une écoute déformante. Nous aurons un écart de *conception* (exemple : il existe une politique qualité mais ne correspond pas aux attentes des clients).
- En cas d'écart entre « qualité prévue » et « qualité fournie » ➔ Il s'agit dans l'entreprise d'un problème de qualité : le cahier des charges initialement défini n'a pas été respecté lors de la réalisation du produit/service. Nous aurons un écart de *délivrance* (exemple : objectif fixé, mais non atteint).

- En cas d'écart entre « qualité fournie » et « qualité perçue » ➔ c'est le processus de « communication/vente » qui n'est pas au point. L'expérience montre qu'on retrouve souvent ici les problèmes d'ordre logistique (retard, erreurs de livraison, etc.).

Nous aurons un écart de *perception* (exemple : objectif fixé, atteint, mais pas en attente avec celui du client, objectif en décalage).

- En cas d'écart entre « qualité perçue » et « qualité attendue » ➔ Il indique un résultat obtenu mais ne correspondant pas à l'attente du client.

Nous aurons un écart de *satisfaction*.

### 5. MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT

« La mesure de la satisfaction client passe par l'enquête de satisfaction, elle permet de s'assurer que l'établissement fournit le service attendu, conformément aux besoins, attentes et exigences exprimés et/ou mis en évidence »<sup>(1)</sup>.

La priorité est donnée au client : que pense aujourd'hui le client de notre entreprise ? comment juge-t-il notre produit ? notre prestation ? Cette analyse a pour but de faire rentrer la voix du client dans l'entreprise.

L'enquête de satisfaction est donc le seul moyen objectif de mesurer la qualité perçue par les

clients, il s'agit donc de recueillir leur perception, leurs « coups de cœur et leurs coups de griffes ». C'est un outil précieux qui permettra d'engager un plan d'action pertinent.

Mais cet outil n'a d'intérêt que si l'entreprise a résolument la volonté de déclencher une dynamique de progrès.

#### 5.1 L'enquête de satisfaction

Le niveau de satisfaction des clients fait partie des soucis constants de la clinique.

Le principe de l'Etude de Satisfaction Clientèle est de mesurer le degré de satisfaction, élément majeur et déterminant pour la fidélisation des clients.

En outre, cette étude permet de définir les attentes et les souhaits des clients, en termes de nouveaux services ou produits, ainsi que de vérifier le ressenti sur le bien fondé de l'offre actuelle et des services offerts ou proposés (accueil, livraison, qualité des relations, etc.).

L'élaboration de l'enquête satisfaction s'articule autour des différents moments :

- Mesurer l'écart entre la Qualité perçue et la Qualité attendue,
- Identifier les domaines d'insatisfaction et les points d'amélioration indispensables.
- Définir des actes d'améliorations et d'actions,
- Communiquer les résultats des enquêtes et sur les actions correctives.

Au-delà de l'obligation légale, ces enquêtes nous permettent d'améliorer sans cesse notre savoir faire, et par là, notre compétitivité. L'enquête va « balayer » plusieurs domaines de l'entreprise, comme la relation client, les produits, les services, et les prix.

#### 5.2 Questions et thématiques abordées

Les questions se présentent sous forme de choix de réponse sur une échelle graduée, le degré d'accord du répondant à une proposition est demandé avec plus ou moins de nuances. La réponse « ne sais pas, ou ne s'applique pas » est prévue dans la liste des réponses, car il arrive que certains indicateurs ne concernent qu'une partie des clients. Dans ce cas il est important pour la crédibilité du questionnaire que ceux qui ne sont pas concernés, c'est-à-dire ceux qui ne peuvent pas se prononcer (et pas ceux qui ne veulent pas) puissent trouver une solution de repli. 2 types de réponses sont attendus.

Une réponse directe à la question (cellules grisées) avec une échelle d'appréciation telle qu'illustrée ci-dessous :



Fig. 3



Fig. 4

		1	2	3	4	5
1	Avez-vous le sentiment que le matériel est traité avec professionnalisme ?	○	○	○	○	○

**Echelle d'appréciation**

Codification des appréciations				
1	2	3	4	5
Oui, tout à fait	Plutôt oui	Plutôt non	Non, pas du tout	Ne sais pas ou ne s'applique pas

Une réponse sous la question nous indiquant l'importance que vous portez à celle-ci.

Selon vous cet aspect est :				
Très important <input type="checkbox"/>	Assez important <input type="checkbox"/>	Peu important <input type="checkbox"/>	Pas du tout important <input type="checkbox"/>	

Pour chaque thème, il existe la possibilité au client d'exprimer et nuancer son appréciation :  
 Ex : Pourriez-vous indiquer quelles sont les principales améliorations à apporter pour chacune des questions,  
 Avez-vous d'autres commentaires sur l'organisation, la réception ?  
 Par ailleurs le questionnaire est subdivisé en 7 chapitres (Questionnaire en annexe) :

- Organisation, réception du matériel
- Qualité du travail
- Communication
- Demandes spécifiques
- Réclamations/améliorations
- Facturation
- Autres

**6. ANALYSE DES RÉSULTATS**

Pourquoi ces données sont-elles insuffisantes ?  
 Interroger son client une fois par an pour mesurer l'évolution du taux de satisfaction est déjà une bonne démarche. Que veut notre client ?  
 Comme l'artiste qui recherche à connaître « son public » et la perception de ce dernier au sujet de ses compositions, nous souhaitons connaître ce que pensent réellement les utilisateurs.  
 Cette question reste obsessionnelle pour le fournisseur de services, cela va nous permettre de garder le contact avec le client. Nous sommes conscients des évolutions rapides des besoins et des goûts des clients, ceci reste insuffisant sans méthode pour capter les informations sur les

nouveaux besoins et sans plan d'action pour y répondre.  
 Cette structure paraît simple, mais l'expérience en 4 ans à la clinique me permet de dire qu'il est difficile de la faire vivre, et qu'elle doit être en permanence réactivée. Pour le comportement humain il est plus facile de s'installer dans une routine de production que d'identifier les besoins qui vont bousculer les habitudes.

**6.1 Taux de réponses**

Pour le taux de réponse juste un client externe refusait de participer, estimant qu'il n'y avait aucun problème.  
 A cette place je remercie tous les participants (5 répondants des différentes spécialités du bloc opératoire, 5 responsables des unités de soins ainsi que 5 assistantes médicales des cabinets médicaux externes).

**6.2 Résultats**

Codifications	Taux de satisfaction
Très satisfait	75%
Plutôt satisfait	17%
Plutôt pas satisfait	2%
Pas du tout satisfait	0%
Ne sais pas, pas concerné	6%

Il ne s'agit pas d'établir un seuil à partir duquel les résultats seraient bons ou mauvais.

Au contraire, les aspects identifiés comme simplement « satisfaisants » ou préoccupants doivent être considérés comme autant d'opportunités d'amélioration et non comme des éléments problématiques

**6.3 Actions à mener**

- Améliorer les délais
- Améliorer le bulletin de livraison
- Améliorer la présentation des instruments séparés
- Améliorer la préparation du matériel en prêt
- Clarifier l'utilisation du formulaire de non-conformité
- Rediscuter le tarif de facturation
- Mettre en place une formation sur les instruments, et la gestion des stocks dans les unités de soins.

**7. CONCLUSION**

L'enquête menée a permis de rencontrer et connaître nos clients et de servir d'indicateur de satisfaction.  
 Pour le questionnaire de satisfaction, il ne s'agissait pas de rédiger des questions tous azimut. Bien au contraire ! L'élaboration du questionnaire (ou du plan d'entretien) demande un travail très méthodique qui nécessite dans un premier temps de supposer les attentes du client et ensuite de les faire avaliser et compléter par l'étude.  
 Il est évident que le travail d'écoute ne s'arrête pas au recueil des informations. Ce qui est important pour l'entreprise, ce sont les résultats qui ressortiront de chaque action et les axes d'amélioration qui pourront en découler. Une étude cor-



Fig. 5

rectement effectuée représente une mine d'informations utile.

Cette enquête a été réalisée pour 3 types de clients: le bloc, les unités de soins ainsi que nos clients externes, au vu du temps nécessaire pour la réalisation, il a été décidé: qu'une enquête serait réalisée annuellement mais que pour un type de client

Dans tous les cas et pour l'ensemble du personnel, l'écoute-clients, lorsqu'elle est correctement mise en place et suivie, est une source de motivation. Elle donne à l'entreprise une image plus réactive et innovante.

Mais l'actualité du moment m'amène à penser que le suivi de l'indicateur de satisfaction client ne doit pas occulter le suivi des autres indicateurs.

## 8. BIBLIOGRAPHIE

### Principales références littéraires

- Le Manager, la qualité et les normes ISO – Willy A. Sussland – Collection Diriger l'entreprise 9 – Presses polytechniques et universitaires romandes.
- Mesurer et développer la satisfaction clients – Editions d'Organisation – Daniel Ray.

- La certification des services, de l'état d'esprit qualité au service gagnant – Editions d'organisation – Georges Napolitano, Jean Lapeyre.
- Le grand livre de la qualité – Roger Ernoul – Afnor éditions.
- Mesurer la performance de la fonction qualité – David Autissier, Yvon Mougin, Jacques Ségot – Eyrolles éditions d'organisation.

### Principales références normatives et réglementaires

- [1] ISO 9001:2008 « Systèmes de management de la qualité - Exigences ».
- [2] ISO 13485:2003 « Système qualité – Dispositifs médicaux – Exigences particulières relatives à l'application de l'ISO 9001 ».
- [3] ISO/TR 14969:2004 « Dispositifs médicaux – Systèmes de gestion de qualité – Lignes directrices pour l'application de l'ISO 13485:2003 ».

### Annexe

Formulaire Enquête de satisfaction

### Remerciements

Très souvent, la qualité est le résultat des efforts d'une équipe. C'est aussi le cas de ce mémoire. Je tiens à la remercier très sincèrement

Je dois beaucoup à mes clients dont les réalités ont contribué à affûter mes concepts et ma méthode.

J'exprime également ma reconnaissance à M. Cavin et M. Ney m'ayant fourni des modèles de questionnaire pour la satisfaction clients.

<sup>(1)</sup> Et tout particulièrement M. Linden Responsable scientifique et pédagogique du Diplôme Universitaire Management de la qualité et gestion des risques dans les établissements de santé de l'Université de Strasbourg pour ses commentaires, ses tableaux, et surtout sa disponibilité.

Des amis et collègues que je ne saurais tous mentionner nommément ici ont apporté des informations ou des idées.

UN GRAND MERCI

**Niveau de sécurité Miele.**

**Les nouveaux laveurs-désinfecteurs PG85.**  
**Exclusifs.** Un équipement novateur pour une sécurité parfaite lors du traitement des instruments.  
**Brevetés.** Un programme spécial pour le nettoyage d'instruments critiques.  
**Efficaces.** Un nettoyage d'une efficacité optimale pour une réduction de la consommation d'énergie.  
**La qualité Miele**

**PG85**  
Perfection Guaranteed

Miele Professional, 8957 Spreitenbach  
Téléphone 056 417 27 51  
www.miele-professional.ch

**Miele**  
PROFESSIONAL

## Sondage satisfaction Stérilisation

Date :

Etes-vous :				
Client interne ? <input type="radio"/>		Client externe ? <input type="radio"/>		Salle opérations ? <input type="radio"/>
Veuillez faire une croix dans le champ qui reflète le mieux votre appréciation.				
1	2	3	4	5
Oui, tout à fait	Oui	Non	Non, pas du tout	Ne sais pas ou ne s'applique pas

### ORGANISATION / RÉCEPTION DES DM

		1	2	3	4	5
1	Etes-vous satisfait du système de prise en charge des instruments souillés (conteneur en plastique dans l'armoire de réception) ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Selon vous cet aspect est :					
	Très important <input type="checkbox"/>	Assez important <input type="checkbox"/>	Peu important <input type="checkbox"/>	Pas du tout important <input type="checkbox"/>		
2	Etes-vous satisfait des heures d'ouverture du service de stérilisation, 07.00-21.30 ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Selon vous cet aspect est :					
	Très important <input type="checkbox"/>	Assez important <input type="checkbox"/>	Peu important <input type="checkbox"/>	Pas du tout important <input type="checkbox"/>		
3	Le bulletin de livraison (3410) est-il pratique d'utilisation ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Selon vous cet aspect est :					
	Très important <input type="checkbox"/>	Assez important <input type="checkbox"/>	Peu important <input type="checkbox"/>	Pas du tout important <input type="checkbox"/>		

### Vos commentaires sur l'organisation ou la réception des DM :

---



---

### QUALITÉ DU TRAVAIL

		1	2	3	4	5
4	Selon vous, les instruments sont-ils retraités avec professionnalisme ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Selon vous cet aspect est :					
	Très important <input type="checkbox"/>	Assez important <input type="checkbox"/>	Peu important <input type="checkbox"/>	Pas du tout important <input type="checkbox"/>		
5	Vos instruments sont-ils toujours montés correctement et fonctionnels ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Selon vous cet aspect est :					
	Très important <input type="checkbox"/>	Assez important <input type="checkbox"/>	Peu important <input type="checkbox"/>	Pas du tout important <input type="checkbox"/>		
6	Avez-vous accès aux fiches de confection des plateaux d'instruments ou sets ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Selon vous cet aspect est :					
	Très important <input type="checkbox"/>	Assez important <input type="checkbox"/>	Peu important <input type="checkbox"/>	Pas du tout important <input type="checkbox"/>		
7	Le contenu de vos plateaux d'instruments correspond-il aux fiches de confection et à vos souhaits ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Selon vous cet aspect est :					
	Très important <input type="checkbox"/>	Assez important <input type="checkbox"/>	Peu important <input type="checkbox"/>	Pas du tout important <input type="checkbox"/>		
8	Sur la base de l'étiquetage de vos DM (plaquette pour conteneurs, inscription au stylo-feutre, étiquette-papier), savez-vous de quel DM il s'agit ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Selon vous cet aspect est :					
	Très important <input type="checkbox"/>	Assez important <input type="checkbox"/>	Peu important <input type="checkbox"/>	Pas du tout important <input type="checkbox"/>		

9	En général, utilisez-vous vos DM avant leur date de péremption ?	<input type="radio"/>				
---	--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Selon vous cet aspect est :

Très important       Assez important       Peu important       Pas du tout important

10	Etes-vous satisfait de la disponibilité des DM (retour le même jour pour le bloc OP, dans les 24 h. pour les services et à l'externe) ?	<input type="radio"/>				
----	---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Selon vous cet aspect est :

Très important       Assez important       Peu important       Pas du tout important

**Vos suggestions d'amélioration par rapport aux questions posées ci-dessus (le chiffre renvoie à la question) :**

4  
5  
6  
7  
8  
9  
10

**Vos commentaires sur la qualité du travail :**

---



---

### COMMUNICATION

		1	2	3	4	5
11	Etes-vous suffisamment informé des modifications apportées aux plateaux ou sets ?	<input type="radio"/>				

Selon vous cet aspect est :

Très important       Assez important       Peu important       Pas du tout important

12	Le personnel en stérilisation répond-il de manière appropriée à vos questions ?	<input type="radio"/>				
----	---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Selon vous cet aspect est :

Très important       Assez important       Peu important       Pas du tout important

13	Lors des rapports d'équipe, êtes-vous suffisamment informé des modifications intervenant dans le service de stérilisation ?	<input type="radio"/>				
----	---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Selon vous cet aspect est :

Très important       Assez important       Peu important       Pas du tout important

14	Comment évaluez-vous la collaboration avec le service de stérilisation ?	<input type="radio"/>				
----	--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Selon vous cet aspect est :

Très important       Assez important       Peu important       Pas du tout important

**Vos suggestions d'amélioration par rapport aux questions posées ci-dessus (le chiffre renvoie à la question):**

11

12

13

14

**Vos commentaires sur la communication :**

---



---



---

**DEMANDES SPÉCIFIQUES**

		1	2	3	4	5
15	Etes-vous au courant du fait qu'avant d'acheter un nouveau DM, vous devriez/pouvez prendre contact avec le service de stérilisation pour discuter de son retraitement ?	<input type="radio"/>				

Selon vous cet aspect est :

Très important       Assez important       Peu important       Pas du tout important

16	Disposez-vous toujours du DM souhaité lorsque vous en avez besoin, en particulier lorsque celui-ci doit être retraité immédiatement ?	<input type="radio"/>				
----	---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Selon vous cet aspect est :

Très important       Assez important       Peu important       Pas du tout important

17	Etes-vous satisfait de la manière dont les instruments en prêt sont mis à votre disposition ?	<input type="radio"/>				
----	---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Selon vous cet aspect est :

Très important       Assez important       Peu important       Pas du tout important

**Vos suggestions d'amélioration par rapport aux questions posées ci-dessus (le chiffre renvoie à la question):**

15

16

17

**Vos commentaires sur les demandes spécifiques :**

---



---



---



---

RÉCLAMATIONS / AMÉLIORATIONS

		1	2	3	4	5
18	Connaissez-vous le nouveau formulaire « Constats de non-conformité » que vous pouvez utiliser pour nous communiquer des erreurs ou des suggestions d'amélioration ?	<input type="radio"/>				

Selon vous cet aspect est :

Très important	Assez important	Peu important	Pas du tout important
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19	Vos réclamations ou communications d'erreur sont-elles prises au sérieux et traitées dans un délai acceptable ?	<input type="radio"/>				
----	---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Selon vous cet aspect est :

Très important	Assez important	Peu important	Pas du tout important
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20	Etes-vous satisfait des améliorations qui en découlent ?	<input type="radio"/>				
----	--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Selon vous cet aspect est :

Très important	Assez important	Peu important	Pas du tout important
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21	Rétrospectivement, comment apprécieriez-vous les améliorations qualitatives apportées au sein du service de stérilisation ?	<input type="radio"/>				
----	---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Selon vous cet aspect est :

Très important	Assez important	Peu important	Pas du tout important
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22	Les prestations fournies par le service de stérilisation correspondent-elles à vos attentes ?	<input type="radio"/>				
----	---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Selon vous cet aspect est :

Très important	Assez important	Peu important	Pas du tout important
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Vos suggestions d'amélioration par rapport aux questions posées ci-dessus (le chiffre renvoie à la question) :**

18

19

20

21

22

**Vos commentaires sur les réclamations / améliorations :**

---



---



---



---

## FACTURATION

		1	2	3	4	5
23	Etes-vous satisfait du rapport prix-prestation ?	<input type="radio"/>				

Selon vous cet aspect est :

Très important       Assez important       Peu important       Pas du tout important

24	Disposez-vous d'informations suffisantes sur votre DM en général et sur le retraitement en particulier ?	<input type="radio"/>				
----	--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Selon vous cet aspect est :

Très important       Assez important       Peu important       Pas du tout important

**Vos suggestions d'amélioration par rapport aux questions posées ci-dessus (le chiffre renvoie à la question) :**

23

24

**Vos commentaires sur la facturation :**

---



---



---

## AUTRES

		OUI	NON
25	Sommes-nous le seul service auquel vous confiez vos DM pour les faire retraiter ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26	Seriez-vous prêt à nous recommander ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27	Souhaiteriez-vous que le service de stérilisation propose davantage de prestations (achat, réparation, conseil, formation) ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Je vous remercie d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire. Soyez assuré que vos réponses contribueront à améliorer les prestations du service de stérilisation et à mieux satisfaire vos besoins et attentes.

Jasmine Faul  
Responsable Stérilisation