

## **VRAI / FAUX      Newsletter février 2017**

### **L'enquête de satisfaction client est une exigence de l'ISO 15189 : Vrai ? Faux ?**

La première question à se poser est « quel est l'objet de l'ISO 15189 » ? La réponse est donnée dans l'introduction de la norme : *« les prestations fournies par les laboratoires de biologie médicale sont essentielles pour les soins prodigués aux patients. Elles doivent donc satisfaire les besoins à la fois des patients et des cliniciens responsables des soins prodigués à ces patients »*. Nous lisons aussi, vers la fin de cette introduction : *« le respect des exigences de la présente Norme internationale par un laboratoire de biologie médicale signifie que le laboratoire répond à la fois aux exigences relatives aux compétences techniques et aux exigences relatives au système de management qui sont nécessaires de manière à obtenir en permanence des résultats techniques valides »*.

Le positionnement de la norme est clair : la validité technique des résultats et le soin prodigué au patient. Notons d'ailleurs la cohérence de la norme sur ce sujet :

- Le paragraphe 4.1.2.2 met en avant le « besoin des patients et des personnes utilisant les prestations du laboratoire »,
- Le paragraphe 4.1.2.3 demande à ce que la politique qualité soit adaptée à la finalité du laboratoire (qui se rapporte aux soins prodigués aux patients selon l'introduction),
- Le paragraphe 4.1.2.4 impose la mise en place d'objectifs qualité, « y compris ceux nécessaires pour répondre aux besoins et exigences des utilisateurs » (ce qui se rapporte toujours aux soins prodigués aux patients),
- Enfin, le paragraphe 4.14.3 souligne la nécessité des remontées d'informations de la part des utilisateurs des prestations du laboratoire afin d'identifier les évolutions de leurs attentes (ceci nous situe toujours dans la notion de soins prodigués aux patients).

Notons avec intérêt que les pendants du paragraphe « satisfaction client » de l'ISO 9001 sont les paragraphes 4.8 et 4.14.3 qui n'abordent pas cette notion de satisfaction, mais toujours de réponse aux besoins des utilisateurs des prestations du laboratoire (cf Annexe A1 de l'ISO15189).

Il est bien sûr question d'enquête dans le paragraphe 4.8 ; ce mot, situé entre « réclamation » et « actions correctives » peut très bien traduire l'étude d'une « *question faite en réunissant des témoignages et des expériences* » (d'après le Larousse en ligne), enquêtes particulièrement importantes dans le cas de réclamations justifiées mettant en jeux les prestations du laboratoire.

On peut donc affirmer, sans risque de se tromper, que l'enquête de satisfaction client n'est pas une exigence de l'ISO 15189. N'en déduisons pas cependant qu'elle est inutile. En effet, si la norme se focalise sur le soin prodigué aux patients, l'intérêt d'un système de management de la qualité peut aussi se porter sur la façon de satisfaire nos patients, et donc de les faire venir et revenir dans nos murs, ce qui est quand même la base de la pérennité de la structure. Dans cette optique, l'enquête de satisfaction client peut être un excellent outil, pour peu qu'elle soit construite non pas pour répondre à une exigence (qui n'existe pas) mais pour apporter au laboratoire des informations précieuses quant à l'évolution des mentalités de sa clientèle et de ses prescripteurs.