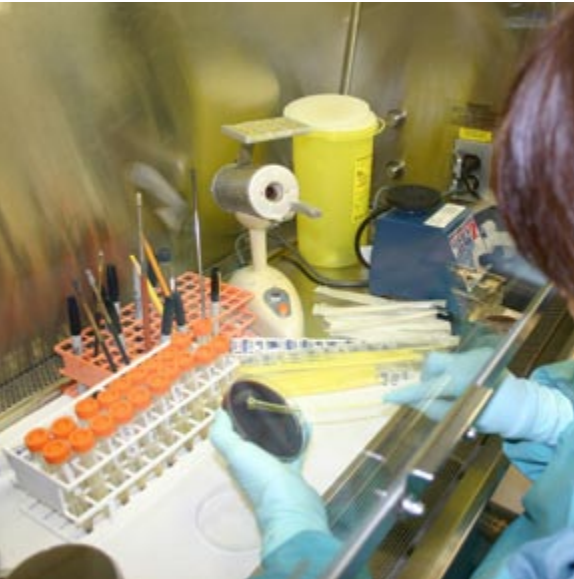




Laboratoire national de microbiologie



Satisfaction de la clientèle Résultats du sondage

Janvier 2009

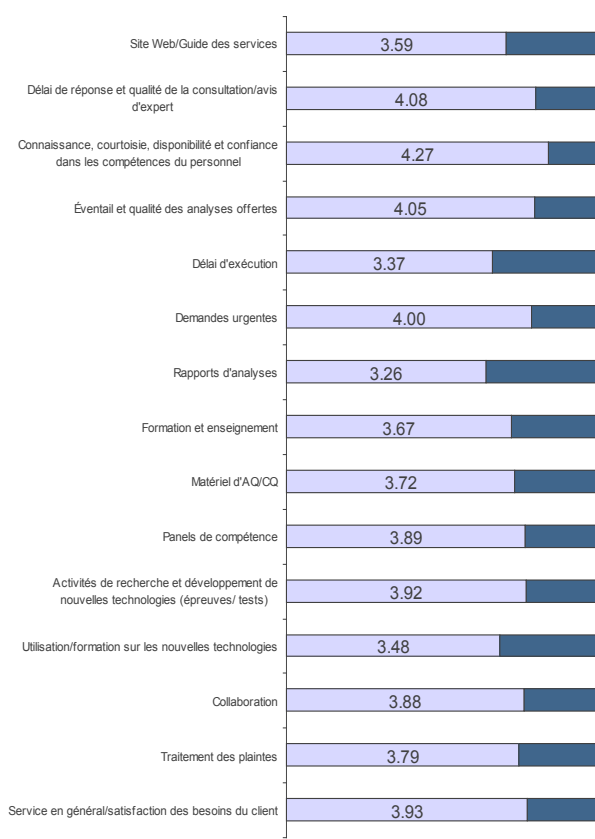
Résumé

Le sondage en ligne du Laboratoire national de microbiologie (LNM) visant à évaluer les besoins et la satisfaction de ses clients, a été lancé le 4 juillet 2008. Les sondages ont été soumis le 23 juillet 2008 et un total de 46 sondages avaient été complétés en date du 6 novembre 2008.

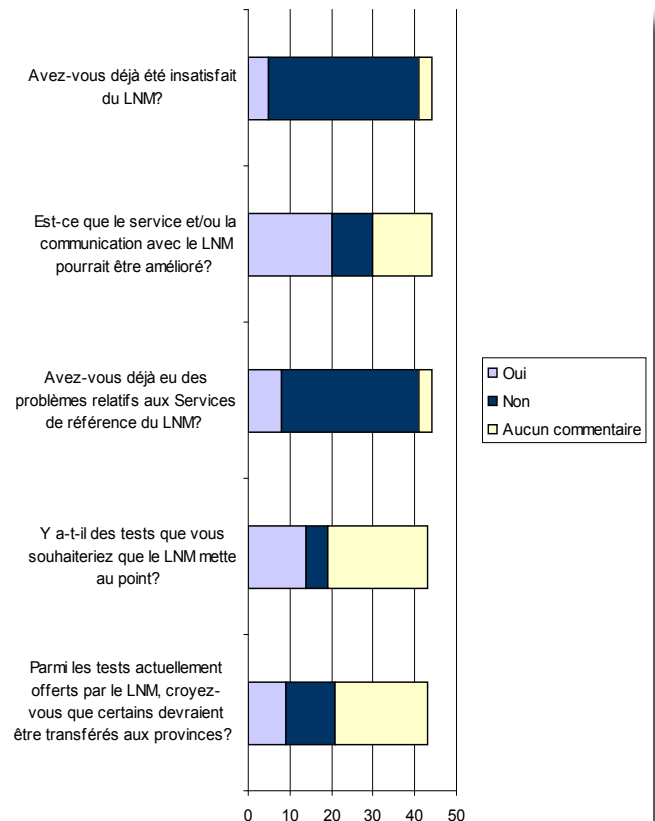
En général, les répondants se sont dits satisfaits des services de référence offerts par le LNM, évaluant à élevé leur degré de satisfaction des services de consultation et du personnel.

Les points nécessitant une amélioration étaient les délais d'exécution et les rapports d'analyses.

Sommaire des résultats



Moyenne des notes (sur 5)



Introduction

Le sondage sur la satisfaction et les besoins des clients du LNM a été effectué afin de déterminer leur degré de satisfaction concernant les services de référence du LNM et ce, tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif, et identifier les besoins et priorités des laboratoires.

Le personnel des laboratoires hospitaliers et provinciaux, de même que celui des unités de santé publique, ont été invités à compléter le sondage. Les réactions spécifiques provenant du sondage ont été soumises de manière anonyme.

Répondants

Quoique les réponses au sondage aient été traitées de manière confidentielle et que les répondants n'eurent pas à s'identifier ni à spécifier leur lieu de travail dans le sondage, des informations sur leur titre d'emploi/organisme/province-territoire ont été obtenues afin d'assurer un échantillonnage représentatif.

Réponses

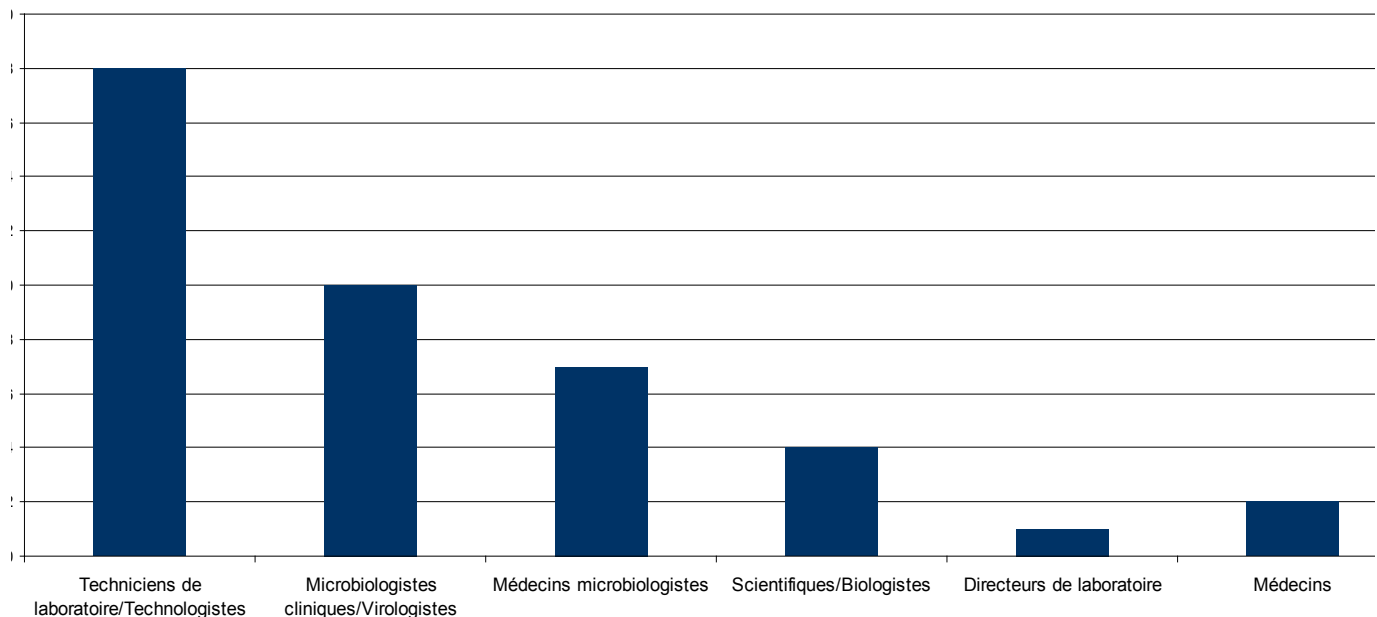
Les répondants devaient répondre à 24 questions portant sur leur satisfaction des services de référence fournis par le LNM.

Échelle de pointage

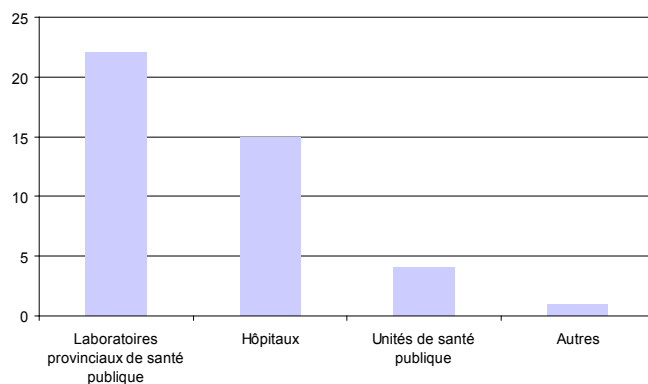
Les niveaux de satisfaction ont été évalués sur une échelle de 1 à 5, 1 correspondant à un service médiocre et 5 à un excellent service.

Des cases «Sans objet (s/o)» et «Sans commentaire» étaient également prévues.

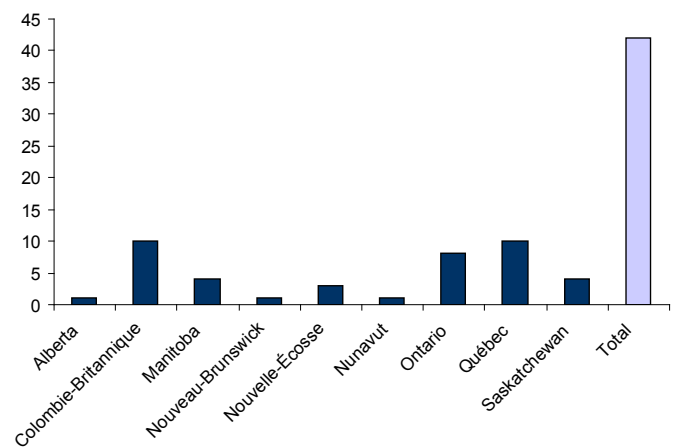
Répondants - Par profession



Répondants - Par type d'organisme



Répondants - Par province



Site Web / Guide des Services

Réponses	37
Évaluation moyenne	3,59
Variations	1 - 5

Connaissances, courtoisie, disponibilité et confiance dans les compétences du personnel

Réponses	41
Évaluation moyenne	4.27
Variations	1 - 5

Délai de réponse et qualité de la consultation/ avis d'expert

Réponses	39
Évaluation moyenne	4.08
Variations	1 - 5

Éventail et qualité des analyses offertes

Réponses	40
Évaluation moyenne	4.05
Variations	2 - 5

Délai d'exécution

Réponses	38
Évaluation moyenne	3.37
Variations	1 - 5

Rapports d'analyses

Réponses	39
Évaluation moyenne	3.26
Variations	2 - 5

Demandes urgentes

Réponses	26
Évaluation moyenne	4.00
Variations	1 - 5

Formation et enseignement

Réponses	21
Évaluation moyenne	3.67
Variations	2 - 5

Matériel d'AQ/CQ

Réponses	32
Évaluation moyenne	3.72
Variations	2 - 5

Activités de recherche et développement de nouvelles technologies

Réponses	25
Évaluation moyenne	3.92
Variations	2 - 5

Panels de compétence	
Réponses	36
Évaluation moyenne	3.89
Variations	2 - 5

Utilisation/formation sur les nouvelles technologies	
Réponses	25
Évaluation moyenne	3.48
Variations	2 - 5

Collaboration	
Réponses	32
Évaluation moyenne	3.88
Variations	1 - 5

Service en général/satisfaction des besoins du client	
Réponses	42
Évaluation moyenne	3.93
Variations	1 - 5

Traitement des plaintes	
Réponses	34
Évaluation moyenne	3.79
Variations	2 - 5

Avez-vous déjà été insatisfait du LNM?	
Réponses	44
Oui	5
Non	36
Sans commentaire	3

Est-ce que le service et/ou la communication avec le LNM pourrait être amélioré(e)?	
Réponses	44
Oui	20
Non	10
Sans commentaire	14

Y a-t-il des tests que vous souhaiteriez que le LNM mette au point?	
Réponses	43
Oui	14
Non	5
Sans commentaire	24

Avez-vous déjà eu des problèmes relatifs aux Services de référence du LNM?	
Réponses	44
Oui	8
Non	33
Sans commentaire	3

Parmi les tests actuellement offerts par le LNM, croyez-vous que certains devraient être transférés aux provinces?	
Réponses	43
Oui	9
Non	12
Sans commentaire	22