
ENQUETE DE SATISFACTION

Réseau VET

SCAV NE- Service de la consommation
et des affaires vétérinaires

1. Cadre

Le SCAV NE – Service de la consommation et des affaires vétérinaires s'est doté d'un système de management intégré (SMI) visant à l'excellence dans les domaines de la qualité, de la sécurité et de l'environnement.

Dans le cadre de la mesure de l'excellence (autoévaluation EFQM) et de l'amélioration permanente, la mesure du degré de satisfaction des clients est prévue (processus 502 du SMI). On entend par clients :

- Les partenaires
- Les usagers (les entreprises et exploitations soumises aux contrôles du SCAV)
- Les bénéficiaires (consommateurs, exploitations, habitants du canton).

Dans le cadre de l'accord intercantonal de collaboration entre les services de la consommation et des affaires vétérinaires (SCAV), les vétérinaires cantonaux romands ont créé par convention le réseau des laboratoires vétérinaires officiels romands (Réseau VET).

Depuis le 1er janvier 2015, les analyses des échantillons provenant des campagnes de surveillance des épizooties sont réparties entre les trois laboratoires formant le réseau, soit celui de Lausanne (Institut Galli-Valerio), celui de Givisiez (Laboratoire de biologie vétérinaire du SAAV) et celui de Neuchâtel (Laboratoire vétérinaire du SCAV).

Dans ce contexte, il a paru intéressant de sonder la satisfaction des vétérinaires effectuant ces prélèvements dans le but d'améliorer les prestations du SCAV et du réseau VET, en tenant compte des remarques et du niveau de satisfaction des principaux intéressés.

2. Méthode

2.1 Support et contenu

L'enquête a été réalisée au moyen d'un courriel adressé aux vétérinaires du canton de Neuchâtel et du Jura, comprenant un lien internet pour accéder au questionnaire de l'enquête (figure 1 et 2). L'enquête a été réalisée en ligne par l'Office de l'organisation.

L'envoi du courriel a été effectué le 11 janvier 2018, avec un délai de réponse au 28 janvier 2018.

Figure 1 : Questionnaire

Service de la consommation et des affaires vétérinaires Enquête clients du Réseau VET

Préambule

Le Service de la consommation et des affaires vétérinaires souhaite avoir une appréciation générale des prestations liées au réseau romand des laboratoires vétérinaires (Réseau VET). Votre avis servira principalement à déterminer les points pouvant être améliorés afin de répondre au mieux à vos attentes.

D'avance, nous vous remercions de votre collaboration.

Modalités du questionnaire

Pour chaque question, nous aimerions connaître votre niveau de satisfaction ainsi que l'importance que vous y attribuez.

L'échelle va de 1 ("très insatisfait" / "sans importance") à 6 ("très satisfait" / "très important"). Si vous n'êtes pas concerné, cochez NC (= Non Concerné).

A la fin du questionnaire, vous avez la possibilité de nous faire part de vos remarques et de vos propositions d'améliorations.

L'enquête est anonyme. Vos informations seront traitées de manière confidentielles.

CLIENTS

| Aspect | Appréciation | | | | | | Importance | | | | | |
|--|-----------------------|---|---|---|---|---------------------|----------------------|---|---|---|---|---------------------|
| | 1 très insatisfait | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 très satisfait | 1 sans importance | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 très important |
| Analyses vétérinaires | | | | | | | | | | | | |
| 1) Délais d'exécution des analyses (délai entre la demande d'analyse et la transmission des résultats) | | | | | | | | | | | | |
| 2) Transmission des résultats (moyen de transmission, sûreté, etc...) | | | | | | | | | | | | |
| 3) Qualité globale des analyses | | | | | | | | | | | | |
| 4) Eventail de prestations | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Collaboration/ Collaborateur | | | | | | | | | | | |
| 5) Horaires d'ouverture des laboratoires | | | | | | | | | | | |
| 6) Atteignabilité des laboratoires | | | | | | | | | | | |
| 7) Compétences professionnelles des collaborateurs | | | | | | | | | | | |
| 8) Amabilité et serviabilité des collaborateurs | | | | | | | | | | | |
| Documents transmis (demandes d'analyse, rapports d'analyse) | | | | | | | | | | | |
| 9) Qualité, clarté des demandes d'analyse | | | | | | | | | | | |
| 10) Qualité, clarté des rapports d'analyse | | | | | | | | | | | |
| Matériel de prélèvements et d'envoi fourni par le laboratoire | | | | | | | | | | | |
| 11) Qualité du matériel (résistance, maniabilité) | | | | | | | | | | | |
| 12) Quantité de matériel fourni | | | | | | | | | | | |
| Remarques générales | | | | | | | | | | | |

Figure 2 : Questionnaire en ligne



Questionnaire enquête satisfaction usagers

Préambule

Le service de la consommation et des affaires vétérinaires souhaite avoir une appréciation générale des prestations liées au réseau romand des laboratoires vétérinaires (Réseau VET). Votre avis servira principalement à déterminer les points pouvant être améliorés afin de répondre au mieux à vos attentes.

D'avance, nous vous remercions de votre collaboration.

L'enquête est **anonyme**.

Modalités du questionnaire

Pour chaque question, nous aimerions connaître votre niveau de satisfaction ainsi que l'importance que vous y attribuez.

L'échelle va de 1 ("très insatisfait"/"sans importance") à 6 ("très satisfait"/"très important"). Si vous n'êtes pas concerné, cochez NC ("Non concerné").

A la fin du questionnaire vous avez la possibilité de nous faire part de vos commentaires. Vos remarques et propositions d'amélioration sont les bienvenues.

Il n'est pas possible de sauvegarder le questionnaire tant qu'il n'est pas totalement rempli.

Suivant →

Powered by *Sphinx*



Questionnaire enquête satisfaction usagers

Analyses vétérinaires

Appréciation

| | Très insat. | Assez insat. | Insat. | Plutôt satisfait | Assez satisfait | Très satisfait | NC |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Délais d'exécution des analyses (délai entre la demande d'analyse et la transmission des résultats). | <input type="checkbox"/> |
| Transmission des résultats (moyen de transmission, sûreté, etc.). | <input type="checkbox"/> |
| Qualité globale des analyses. | <input type="checkbox"/> |
| Eventail de prestations. | <input type="checkbox"/> |

← Précédent

Suivant →

Powered by *Sphinx*

2.2 Analyse

Les résultats ont été compilés par l'Office de l'organisation et rendus sous forme de tableaux récapitulatifs.

En complément, les remarques formulées par les vétérinaires ont été introduites dans un tableau.

3. Résultats

3.1 Taux de réponses

Le courriel a été envoyé à 20 vétérinaires et 6 d'entre eux ont participé à l'enquête. Le taux de réponse est donc de 30%.

3.2 Degré de satisfaction et d'importance

Le questionnaire comprenait 4 thèmes :

- Les analyses vétérinaires
- La collaboration et les collaborateurs (-trices) des laboratoires
- Les documents transmis (demandes d'analyse, rapports d'analyse)
- Le matériel de prélèvements et d'envoi fourni par les laboratoires

Les tableaux des pages suivantes présentent les résultats du niveau de satisfaction et d'importance pour chacune des questions des différents thèmes.

Les degrés d'appréciation et d'importance sont représentés comme suit :

| <i>Appréciation</i> | <i>Note</i> | <i>Importance</i> | <i>Note</i> |
|---------------------|-------------|------------------------|-------------|
| Très satisfait | 6 | Très important | 6 |
| Assez satisfait | 5 | Assez important | 5 |
| Plutôt satisfait | 4 | Plutôt important | 4 |
| Insatisfait | 3 | Pas vraiment important | 3 |
| Assez insatisfait | 2 | Très peu important | 2 |
| Très insatisfait | 1 | Sans importance | 1 |

Matrice complète Appréciation/Importance

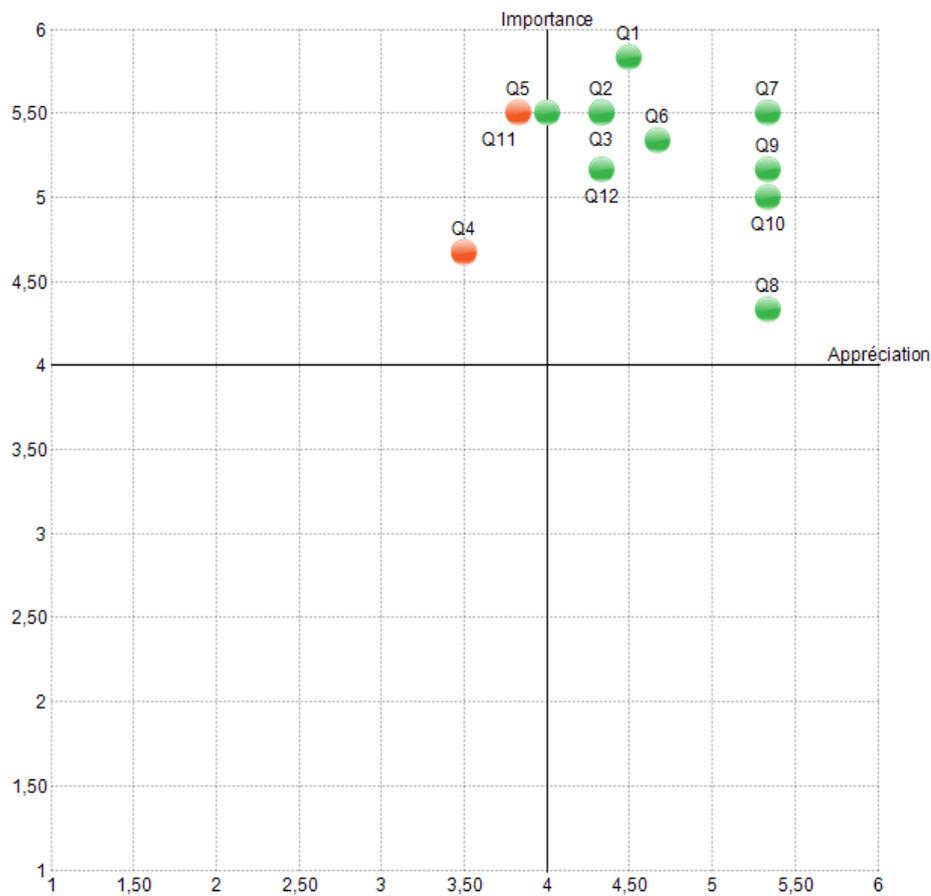


Tableau 1 : Matrice complète Appréciation/Importance

Thème « Analyses vétérinaires »

Q1 : Délais d'exécution des analyses (délai entre la demande d'analyse et la transmission des résultats)

Q2 : Transmission des résultats (moyen de transmission, sûreté, etc...)

Q3 : Qualité globale des analyses

Q4 : Eventail de prestations

Thème « Collaboration/ Collaborateur »

Q5 : Horaires d'ouverture des laboratoires

Q6 : Atteignabilité des laboratoires

Q7 : Compétences professionnelles des collaborateurs

Q8 : Amabilité et serviabilité des collaborateurs

Thème « Documents transmis (demandes d'analyse, rapports d'analyse) »

Q9 : Qualité, clarté des demandes d'analyse

Q10 : Qualité, clarté des rapports d'analyse

Thème « Matériel de prélèvements et d'envoi fourni par le laboratoire »

Q11 : Qualité du matériel (résistance, maniabilité)

Q12 : Quantité de matériel fourni

| Variable | Enoncé | Appréciation | Importance |
|----------|--|--------------|------------|
| Q7 | Compétences professionnelles des collaborateurs. | 5,33 | 5,50 |
| Q8 | Amabilité et serviabilité des collaborateurs. | 5,33 | 4,33 |
| Q9 | Qualité, clarté des demandes d'analyse. | 5,33 | 5,17 |
| Q10 | Qualité, clarté des rapports d'analyse. | 5,33 | 5,00 |
| Q6 | Atteignabilité des laboratoires. | 4,67 | 5,33 |
| Q1 | Délais d'exécution des analyses (délai entre la demande d'analyse et la transmission des résultats). | 4,50 | 5,83 |
| Q2 | Transmission des résultats (moyen de transmission, sûreté, etc.). | 4,33 | 5,50 |
| Q3 | Qualité globale des analyses. | 4,33 | 5,50 |
| Q12 | Quantité de matériel fourni. | 4,33 | 5,17 |
| Q11 | Qualité du matériel (résistance, maniabilité). | 4,00 | 5,50 |
| Q5 | Horaires d'ouverture des laboratoires. | 3,83 | 5,50 |
| Q4 | Eventail de prestations. | 3,50 | 4,67 |

Tableau 2 : Résultats par ordre d'appréciation

| Variable | Enoncé | Appréciation | Importance |
|----------|--|--------------|------------|
| Q1 | Délais d'exécution des analyses (délai entre la demande d'analyse et la transmission des résultats). | 4,50 | 5,83 |
| Q7 | Compétences professionnelles des collaborateurs. | 5,33 | 5,50 |
| Q2 | Transmission des résultats (moyen de transmission, sûreté, etc.). | 4,33 | 5,50 |
| Q3 | Qualité globale des analyses. | 4,33 | 5,50 |
| Q11 | Qualité du matériel (résistance, maniabilité). | 4,00 | 5,50 |
| Q5 | Horaires d'ouverture des laboratoires. | 3,83 | 5,50 |
| Q6 | Atteignabilité des laboratoires. | 4,67 | 5,33 |
| Q9 | Qualité, clarté des demandes d'analyse. | 5,33 | 5,17 |
| Q12 | Quantité de matériel fourni. | 4,33 | 5,17 |
| Q10 | Qualité, clarté des rapports d'analyse. | 5,33 | 5,00 |
| Q4 | Eventail de prestations. | 3,50 | 4,67 |
| Q8 | Amabilité et serviabilité des collaborateurs. | 5,33 | 4,33 |

Tableau 3 : Résultats par ordre d'importance

3.2.1 Degré de satisfaction et d'importance pour le thème « analyses vétérinaires »

Analyses vétérinaires : Appréciation/Importance

| | Appréciation | Importance |
|----|--------------|------------|
| Q1 | 4,50 | 5,83 |
| Q2 | 4,33 | 5,50 |
| Q3 | 4,33 | 5,50 |
| Q4 | 3,50 | 4,67 |

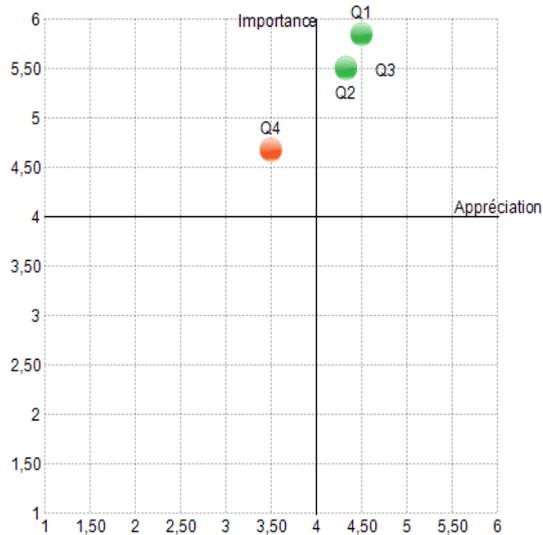


Tableau 4 : Matrice Appréciation/Importance liée à la thématique « analyses vétérinaires »

Appréciation liée à la thématique "analyse vétérinaire"

| | Très insat. | Assez insat. | Insat. | Plutôt satisfait | Assez satisfait | Très satisfait |
|--------------|-------------|--------------|----------|------------------|-----------------|----------------|
| Q1_App | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 |
| Q2_App | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 |
| Q3_App | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 | 1 |
| Q4_App | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 1 |
| Total | 3 | 2 | 0 | 8 | 5 | 6 |

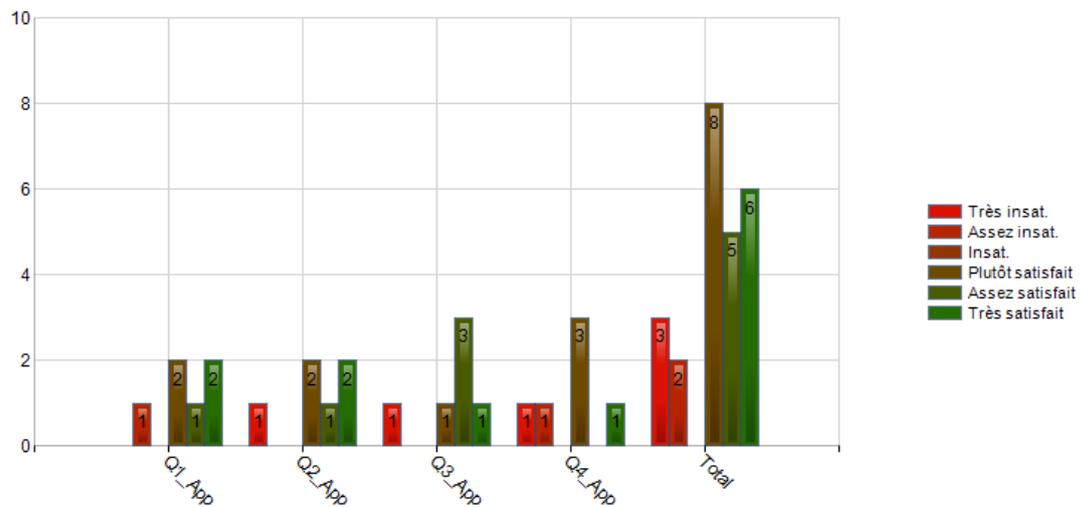


Tableau 5 : Appréciation liée à la thématique « analyses vétérinaires »

Importance liée à la thématique "analyse vétérinaire"

| | Sans import. | Très peu important | Pas vraiment imp. | Plutôt important | Assez important | Très important |
|--------|--------------|--------------------|-------------------|------------------|-----------------|----------------|
| Q1_Imp | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 |
| Q2_Imp | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| Q3_Imp | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| Q4_Imp | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| Total | 0 | 0 | 1 | 2 | 8 | 13 |

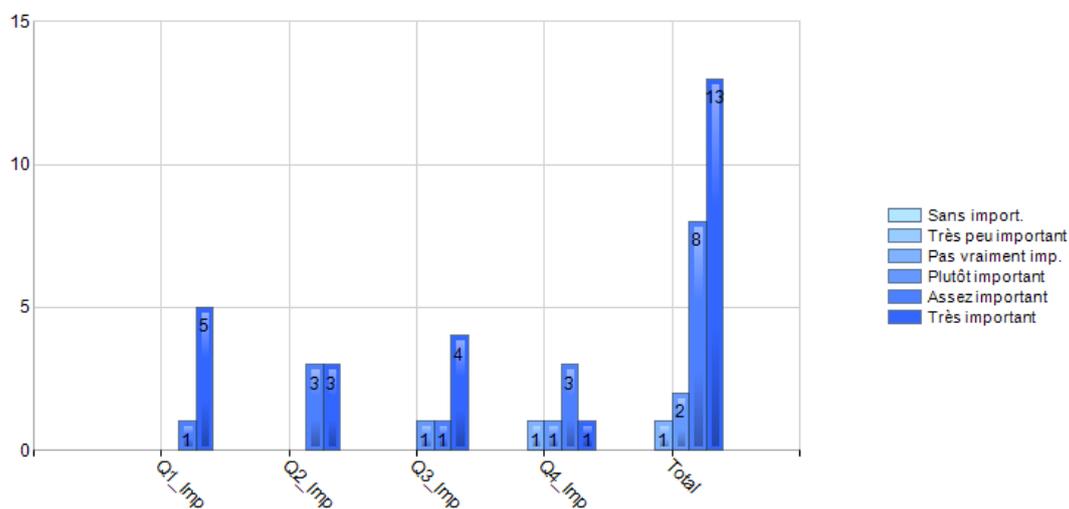


Tableau 6 : Importance liée à la thématique « analyses vétérinaires »

3.2.2 Degré de satisfaction et d'importance pour le thème « collaboration/collaborateurs »

Collaboration/ Collaborateur: Appréciation/Importance

| | Appréciation | Importance |
|----|--------------|------------|
| Q5 | 3,83 | 5,50 |
| Q6 | 4,67 | 5,33 |
| Q7 | 5,33 | 5,50 |
| Q8 | 5,33 | 4,33 |

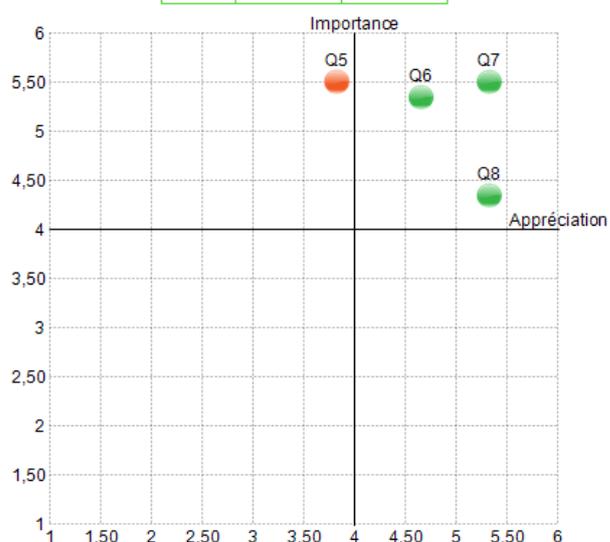


Tableau 7 : Matrice Appréciation/Importance liée à la thématique «collaboration/collaborateurs»

Appréciation liée à la thématique "Collaboration/ Collaborateur"

| | Très insat. | Assez insat. | Insat. | Plutôt satisfait | Assez satisfait | Très satisfait |
|--------|-------------|--------------|--------|------------------|-----------------|----------------|
| Q5_App | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| Q6_App | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 |
| Q7_App | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 |
| Q8_App | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| Total | 0 | 2 | 2 | 5 | 5 | 10 |

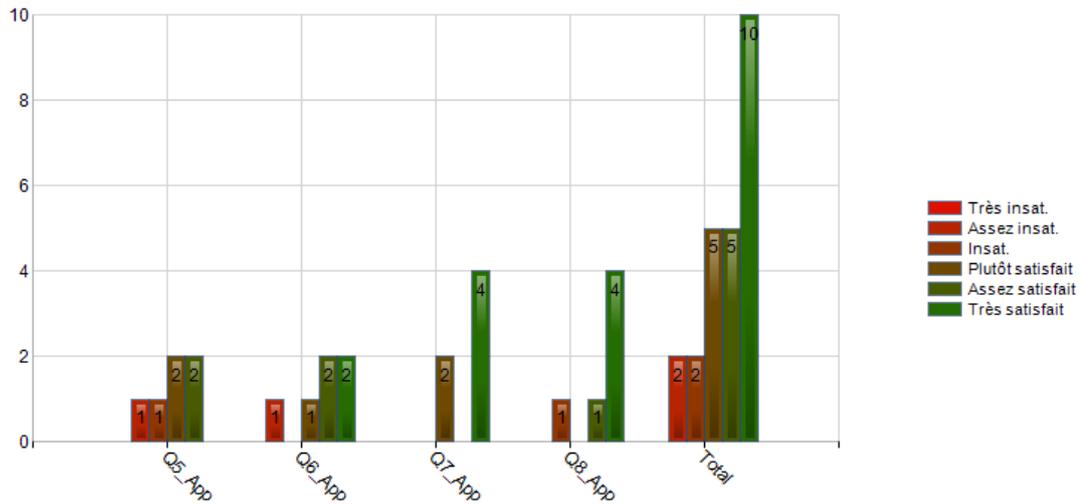


Tableau 8 : Appréciation liée à la thématique «collaboration/collaborateurs»

Importance liée à la thématique "Collaboration/ Collaborateur"

| | Sans import. | Très peu important | Pas vraiment imp. | Plutôt important | Assez important | Très important |
|--------|--------------|--------------------|-------------------|------------------|-----------------|----------------|
| Q5_Imp | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| Q6_Imp | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Q7_Imp | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| Q8_Imp | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Total | 0 | 0 | 1 | 4 | 9 | 10 |

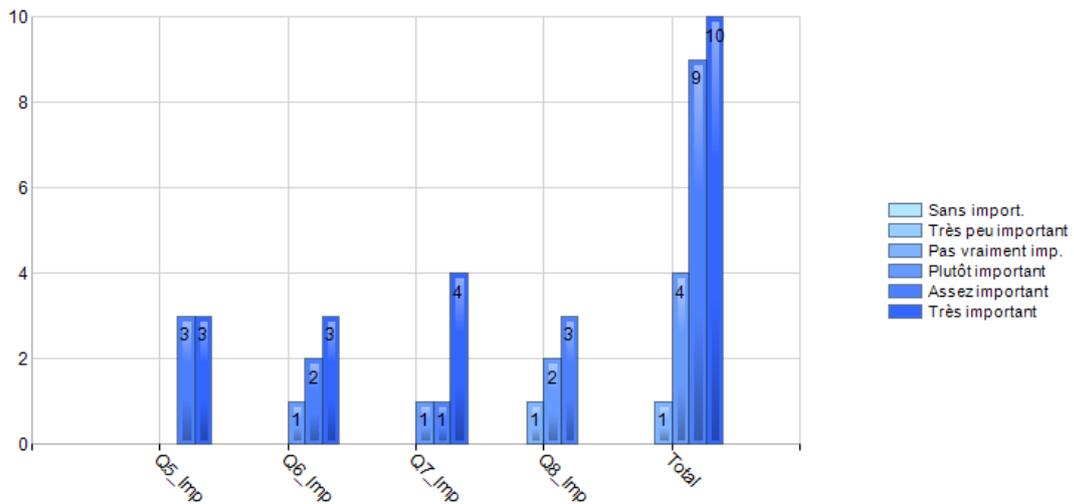


Tableau 9 : Importance liée à la thématique «collaboration/collaborateurs»

3.2.3 Degré de satisfaction et d'importance pour le thème « documents transmis »

Documentation: Appréciation/Importance

| | Appréciation | Importance |
|-----|--------------|------------|
| Q9 | 5,33 | 5,17 |
| Q10 | 5,33 | 5,00 |

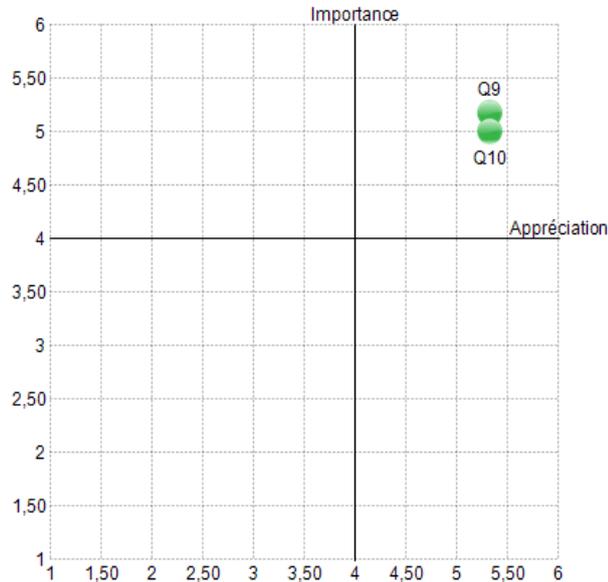


Tableau 10 : Matrice Appréciation/Importance liée à la thématique «documents transmis»

Appréciation liée à la thématique "Documents transmis"

| | Très insat. | Assez insat. | Insat. | Plutôt satisfait | Assez satisfait | Très satisfait |
|--------------|-------------|--------------|----------|------------------|-----------------|----------------|
| Q9_App | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Q10_App | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 5 |

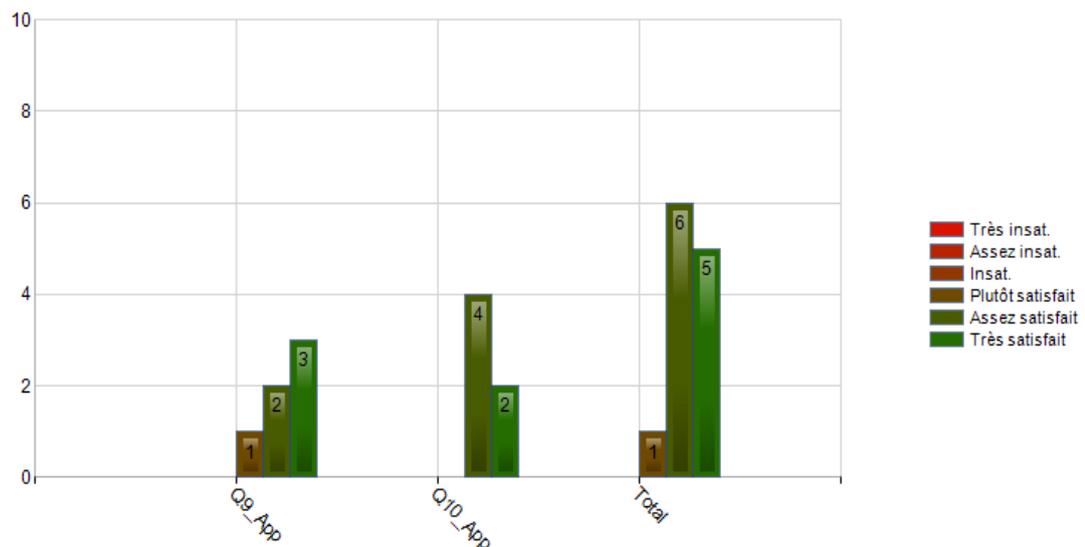


Tableau 11 : Appréciation liée à la thématique «documents transmis»

Importance liée à la thématique "Documents transmis"

| | Sans import. | Très peu important | Pas vraiment imp. | Plutôt important | Assez important | Très important |
|---------|--------------|--------------------|-------------------|------------------|-----------------|----------------|
| Q9_Imp | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 2 |
| Q10_Imp | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 3 | 5 | 4 |

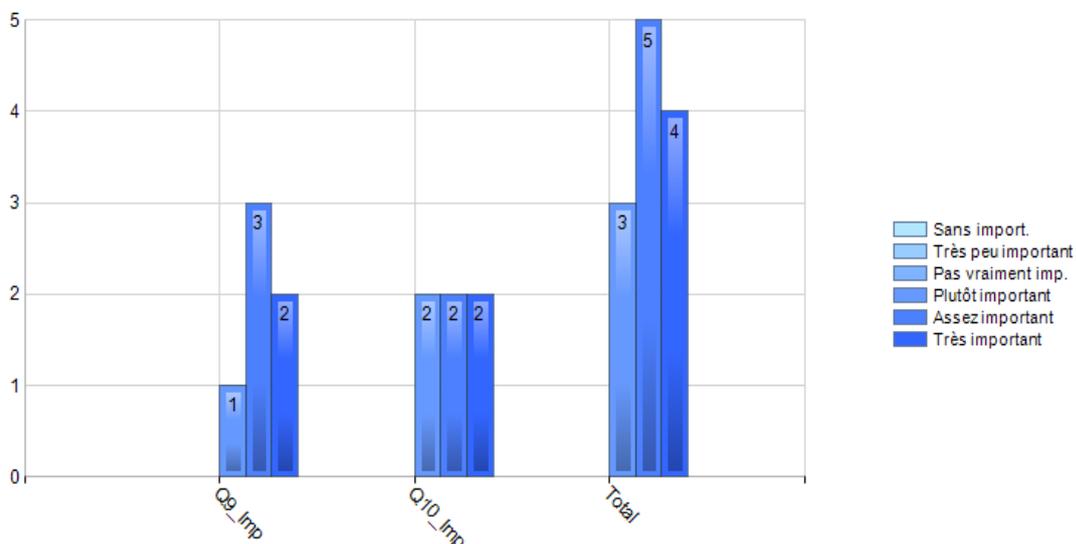


Tableau 12 : Importance liée à la thématique «documents transmis»

3.2.4 Degré de satisfaction et d'importance pour le thème « matériel de prélèvement et d'envoi fourni par le laboratoire »

Matériel fourni : Appréciation/Importance

| | Appréciation | Importance |
|-----|--------------|------------|
| Q11 | 4,00 | 5,50 |
| Q12 | 4,33 | 5,17 |

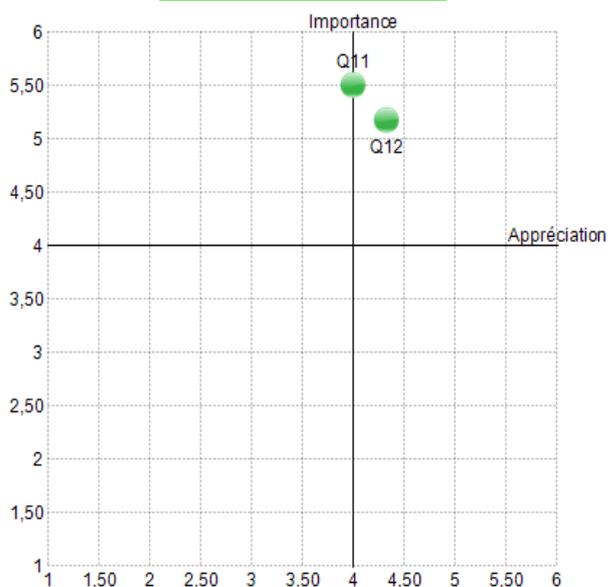


Tableau 13 : Matrice Appréciation/Importance liée à la thématique «matériel de prélèvements et d'envoi fourni par le laboratoire»

Appréciation liée à la thématique "Matériel de prélèvement"

| | Très insat. | Assez insat. | Insat. | Plutôt satisfait | Assez satisfait | Très satisfait |
|---------|-------------|--------------|--------|------------------|-----------------|----------------|
| Q11_App | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| Q12_App | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 |
| Total | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 |

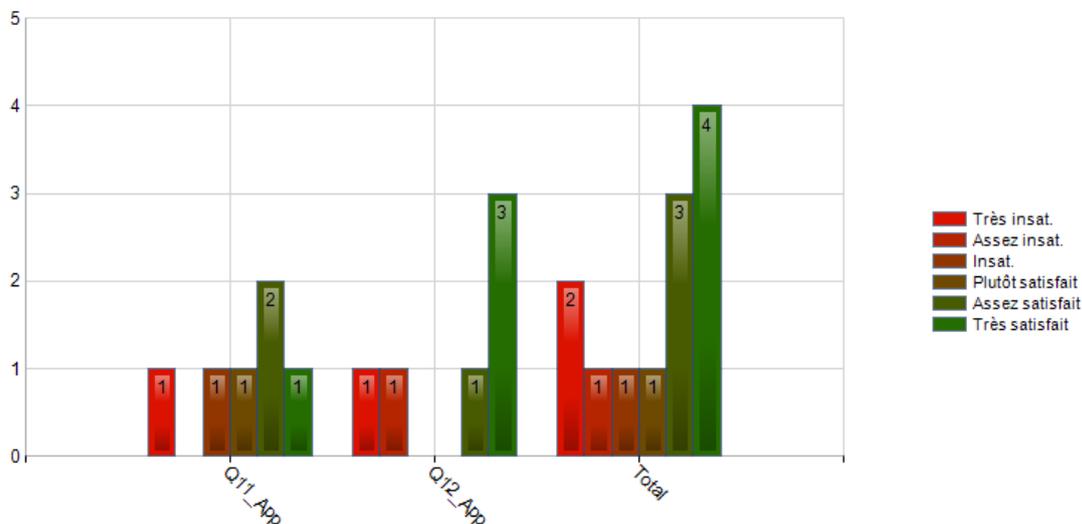


Tableau 14 : Appréciation liée à la thématique «matériel de prélèvements et d’envoi fourni par le laboratoire»

Importance liée à la thématique "Matériel de prélèvement"

| | Sans import. | Très peu important | Pas vraiment imp. | Plutôt important | Assez important | Très important |
|---------|--------------|--------------------|-------------------|------------------|-----------------|----------------|
| Q11_Imp | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| Q12_Imp | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 2 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 5 |

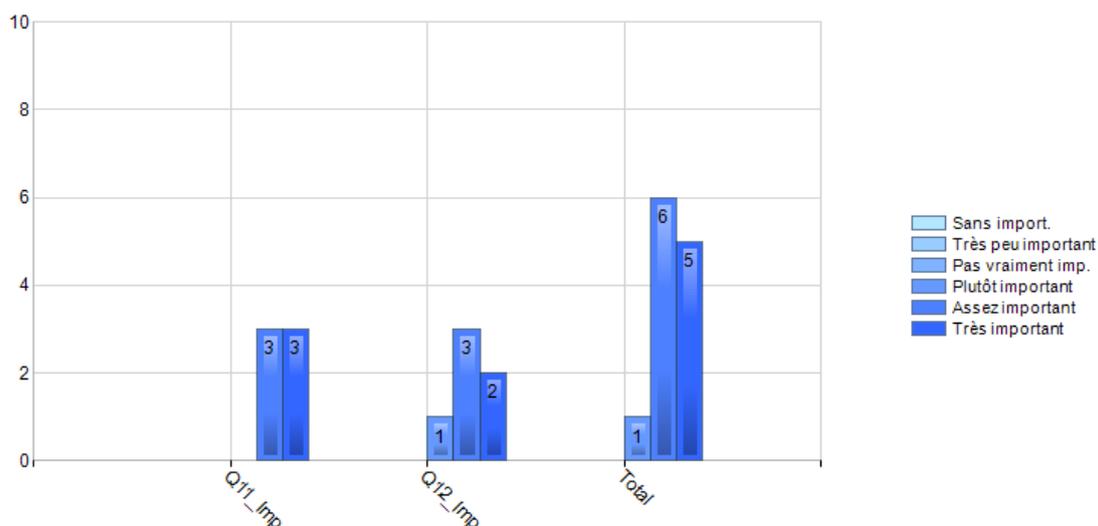


Tableau 15 : Importance liée à la thématique «matériel de prélèvements et d’envoi fourni par le laboratoire»

3.3 Remarques

Trois questionnaires retournés (50%) contenaient des remarques émises par les répondants. Ces remarques sont regroupées dans le tableau ci-dessous. Deux remarques sur 3 n'ont pas de rapport direct avec le réseau VET, car elles concernent des analyses qui ne sont pas traitées dans le cadre du réseau, mais par chacun des 3 laboratoires.

C'est un problème que les AMV ne soient pas traitées 7 jours sur 7 en tournus par exemple entre les 3 labos.

Le matériel pour prélèvement d'avortement bovin est compliqué d'utilisation et trop petit. Les antibiogrammes des analyses de lait ne correspondent souvent pas à la panoplie des antibiotiques disponibles en pratique.

Lorsque j'envoie du lait pour analyser (par ex. 2 tubes), je ne comprends pas pourquoi quelques jours après je reçois 2 tubes par la poste et si j'en envoie un, je reçois 1 tube. Je trouve que c'est des frais inutiles. Cela serait beaucoup plus simple d'envoyer une fois un carton de 10-20 tubes ainsi que des enveloppes avec votre adresse et affranchies.
Avec mes meilleures salutations

4. Discussion

Cette enquête de satisfaction concernant le réseau des laboratoires vétérinaires a démontré un bon taux de participation, qui est de 30%.

Les compétences professionnelles des collaborateurs, leur amabilité et serviabilité, la qualité et la clarté des documents sont les points qui obtiennent la plus haute note de satisfaction (5.33).

A l'inverse, l'horaire d'ouverture des laboratoires et l'éventail de prestations obtiennent les moins bonnes notes, en-dessous de la note de 4 (respectivement 3.83 et 3.50).

Ce dernier point est étonnant, le réseau VET couvrant 30 épizooties. Cela s'explique peut-être par le fait que les vétérinaires n'ont pas été suffisamment informés de l'éventail des prestations. Une information à ce sujet sera judicieuse à faire. De plus, le réseau ne propose pas d'analyses pour les privés et pour les petits animaux, ce qui pourrait influencer cette notation.

La qualité du matériel fourni obtient la note de 4. Une des 3 remarques faite dans cette enquête porte sur ce point. La qualité devra donc être améliorée, par éventuellement un changement de fournisseur.

La thématique ayant le plus d'importance pour les répondants est celle des analyses vétérinaires. Trois des quatre questions se rapportant à ce thème se trouve dans le haut du tableau des résultats par ordre d'importance. Le délai d'exécution des analyses est le point qui obtient le plus haut niveau d'importance, et obtient une note de satisfaction de 4.5. Ce point-là devrait donc être amélioré du côté des laboratoires, sans oublier que l'acheminement des échantillons est un facteur non maîtrisable par les laboratoires. De plus, le regroupement des mêmes analyses sur un jour de la semaine permet de diminuer les coûts d'analyse et est un facteur non négligeable. Le rapport coût/rapidité est donc à évaluer et à améliorer dans la mesure du possible.

Les remarques concernant les analyses qui ne sont pas traitées dans le cadre du réseau ont été prises en compte. En ce qui concerne les antibiogrammes, un sondage a été effectué auprès des vétérinaires nous envoyant des échantillons de lait de mammites afin de connaître les antibiotiques utilisés dans leur pratique et d'affiner la liste des antibiotiques rendus.

5. Conclusion

Cette enquête de satisfaction a permis de mettre en avant quelques points perfectibles. Une information quant à l'éventail des prestations devra être faite. Un point sur la qualité du matériel de prélèvement devra également être fait, à savoir s'il s'agit plutôt d'un problème de résistance du matériel, ou plutôt d'un problème de format, comme mentionné dans une des remarques.

L'horaire d'ouverture des laboratoires est un point difficilement améliorable. Les 3 laboratoires se trouvant dans 3 cantons différents, il existe peut-être quelques différences au niveau des horaires et de l'ouverture pendant les fêtes de fin d'années, par exemple. Dans cette même thématique, il est plus important que le point concernant l'atteignabilité des laboratoires ait obtenu un bon niveau de satisfaction, ce qui est le cas.

Au final, l'appréciation globale du réseau VET par les vétérinaires usagers est bonne, ce qui conforte l'utilité de sa création, également du point de vue de ses clients.