



## **Écoute client : Résultats de l'enquête de satisfaction aux consultations externes 2025**

Comparaison avec les résultats de 2024



## **Modalités de l'enquête**

Enquête en continu sur l'année par mise à disposition :

- d'un QR Code à scanner (affichage de la salle d'attente)
- de questionnaires papier

Période de recueil actif du 21/07 au 20/08/2025.

## Caractéristiques de l'échantillon

286 questionnaires retournés sur l'année, dont 270 pendant la période de sollicitation active.

Taux de retour sur la période de sollicitation active : 56,8%.

Première fois que vous venez au laboratoire du CH	Fréq. 2025	Fréq. 2024
oui	24,0%	42,7%
non	63,6%	57,3%
TOTAL CIT.	100%	100%

## L'accueil (1)

---		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	TOTAL
Stationnement	2025	59,9%	34,5%	3,9%	1,8%	100%
	2024	28,2%	48,2%	17,9%	5,7%	100%
Délai d'attente	2025	71,7%	25,5%	2,1%	0,7%	100%
	2024	75,0%	23,6%	0,7%	0,7%	100%
Confidentialité lors de la création de votre dossier	2025	73,1%	25,9%	0,7%	0,3%	100%
	2024	71,9%	25,7%	1,7%	0,7%	100%

## L'accueil (2)

- Vous a-t-on annoncé le délai de rendu des résultats ?

=> OUI : 85,3% (49,8% en 2024)

## Le rendu de résultat

Pour les personnes déjà venues au laboratoire :

---		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	TOTAL
Délai de rendu des résultats	2025	71,9%	25,0%	2,6%	0,5%	100%
	2024	72,2%	26,0%	1,2%	0,6%	100%
Mode de transmission des résultats	2025	77,3%	21,7%	0,3%	0,7%	100%
	2024	69,8%	24,3%	3,0%	3,0%	100%

## Le niveau de satisfaction globale

Pour les personnes déjà venues au laboratoire :

---		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	TOTAL
Satisfaction globale	2025	77,3%	21,7%	0,3%	0,7%	100%
	2024	72,2%	26,0%	1,2%	0,6%	100%

## Le niveau de satisfaction globale

Recommanderiez-vous le laboratoire à votre entourage ?

Recommandation	Fréq. 2025	Fréq. 2024
oui	97,6%	97,6%
non	2,4%	2,4%
TOTAL CIT.	100%	100%

## Les commentaires /suggestions

- ✓ Les patients ne sont pas appelés d après leur arrivés !!! Parfois ils attendent très longtemps !  
Surtout quand on est là 3eme patiente et on passe la 7eme
- ✓ Parfait, continuez ainsi
- ✓ C'est parfait
- ✓ Merci d'être présent vous êtes au top
- ✓ Très bon accueil très satisfaisant
- ✓ Equipe souriante et disponible. au top
- ✓ Une ouverture le samedi : par ex 8h-10h30
- ✓ bonne prise en charge
- ✓ service et personnel très agréable
- ✓ stationnement : en fct des horaires dans la journée manque de place sur le parking, mais il est top depuis qu'il y a les panneaux solaires
- ✓ personnel très compétent et professionnel
- ✓ continuez comme ca
- ✓ labo très accueillant
- ✓ personnel très accueillant
- ✓ Merci pour votre accueil
- ✓ Très bon accueil
- ✓ Le parking est correct à 8h du matin mais dans la journée c'est une horreur
- ✓ Tout est parfait
- ✓ Une tablette à l'accueil pour poser son sac
- ✓ Tablette à l'accueil pour poser le sac
- ✓ Personnel très à l'écoute
- ✓ Très bon accueil et très bonne prise en charge

## Les commentaires /suggestions

- ✓ Il faudrait pouvoir demander les informations au patient dans un lieu fermé pour respecter la confidentialité des données
- ✓ Accueil pas commode, rapidité du service bien, les délais de résultat sont parfois longs
- ✓ Très bon accueil, espace très agréable
- ✓ Très bon accueil, préleveuses efficaces
- ✓ Aucune maitrise informatique
- ✓ Je ne maitrise pas du tout l'informatique
- ✓ La disponibilité des résultats via Laboconnect n'est pas du tout opérationnelle. Souvent les résultats arrivent groupés sur plusieurs mois et en multiples exemplaires. Mon espace santé fonctionne mieux mais pas assez satisfaisant à mon goût. Dommage
- ✓ Très satisfaite
- ✓ Transmettre les données à la mutuelle
- ✓ Toujours très bien
- ✓ Accueil sympathique et avenant . Personnel agréable et souriant
- ✓ Une tablette à l'accueil
- ✓ Meilleure indication pour être plus facilement orienté



## Le plan d'action

Objectifs	Action
Annonce des délais de rendu des résultats	Sensibilisation des secrétaires
Respect de l'ordre d'arrivée	Relance de la DTM pour système de ticketing
Tablettes aux guichets pour déposer sac à main	Relance de la DTM pour demande de devis au concepteur du mobilier
Prise en compte des mutuelles	Sujet demandé et priorisé en réunion de préparation du projet d'établissement, filière biologie