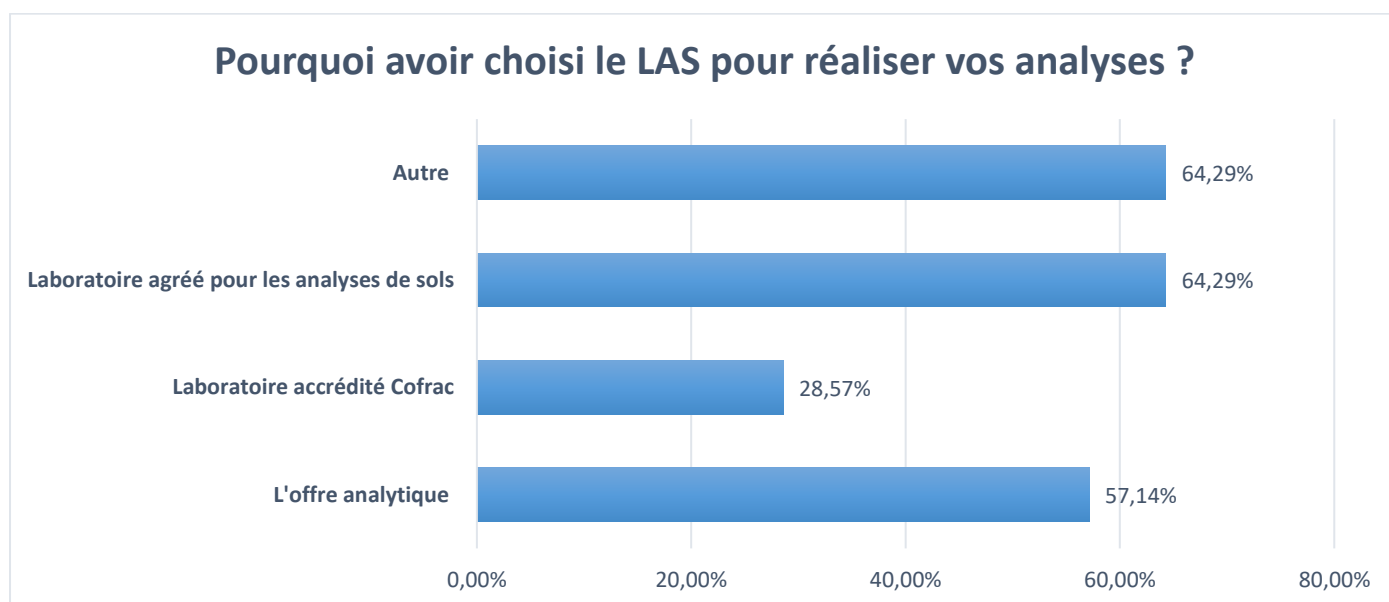


Destinataires : 50 clients les plus récurrents (sur la base du bilan fait en revue de direction en 2021)

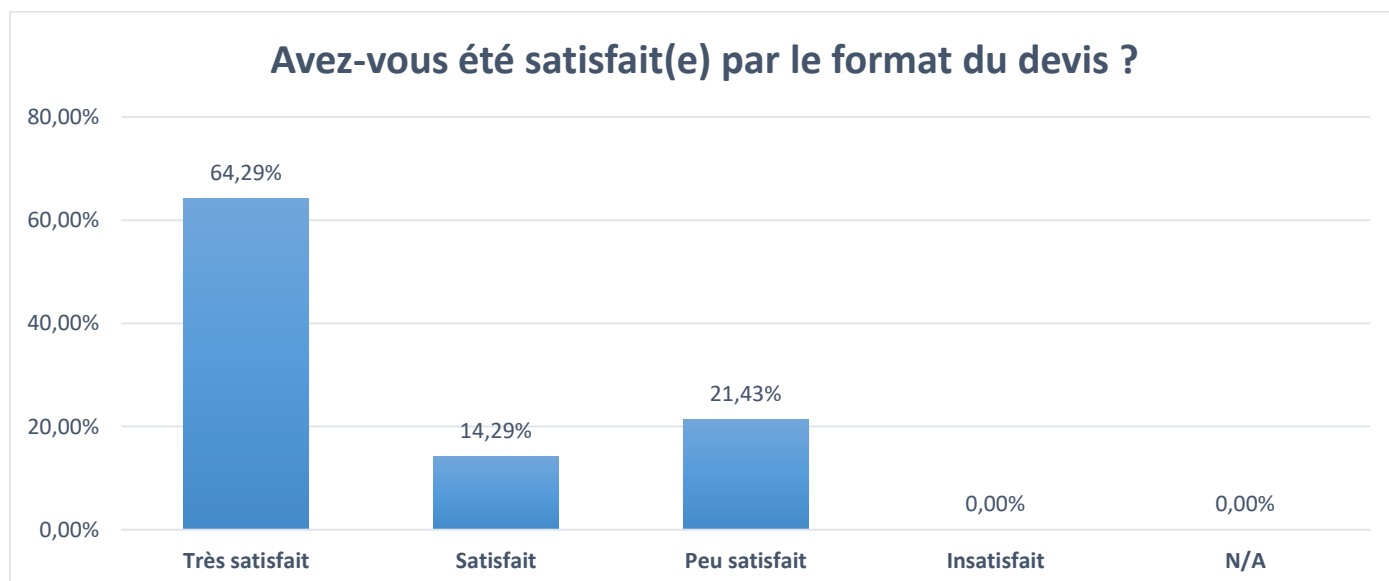
- Enquête envoyée en décembre 2021
- Un rappel en janvier 2022
- Exploitation des réponses en janvier 2022, reprise en décembre 2022
- 14 réponses sur 50 personnes sollicitées

Voici les résultats et quelques points que nous allons prendre en compte pour notre amélioration continue !
Une réponse à vos propositions d'amélioration se trouve en dernière page, n'hésitez pas à aller voir !

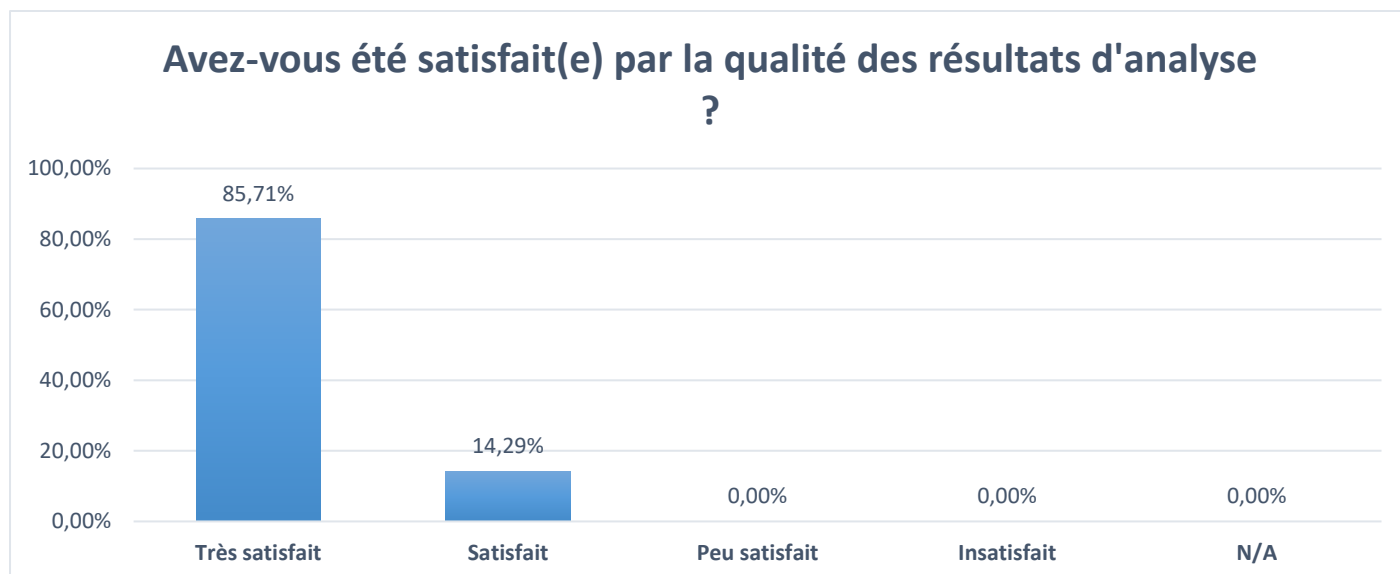
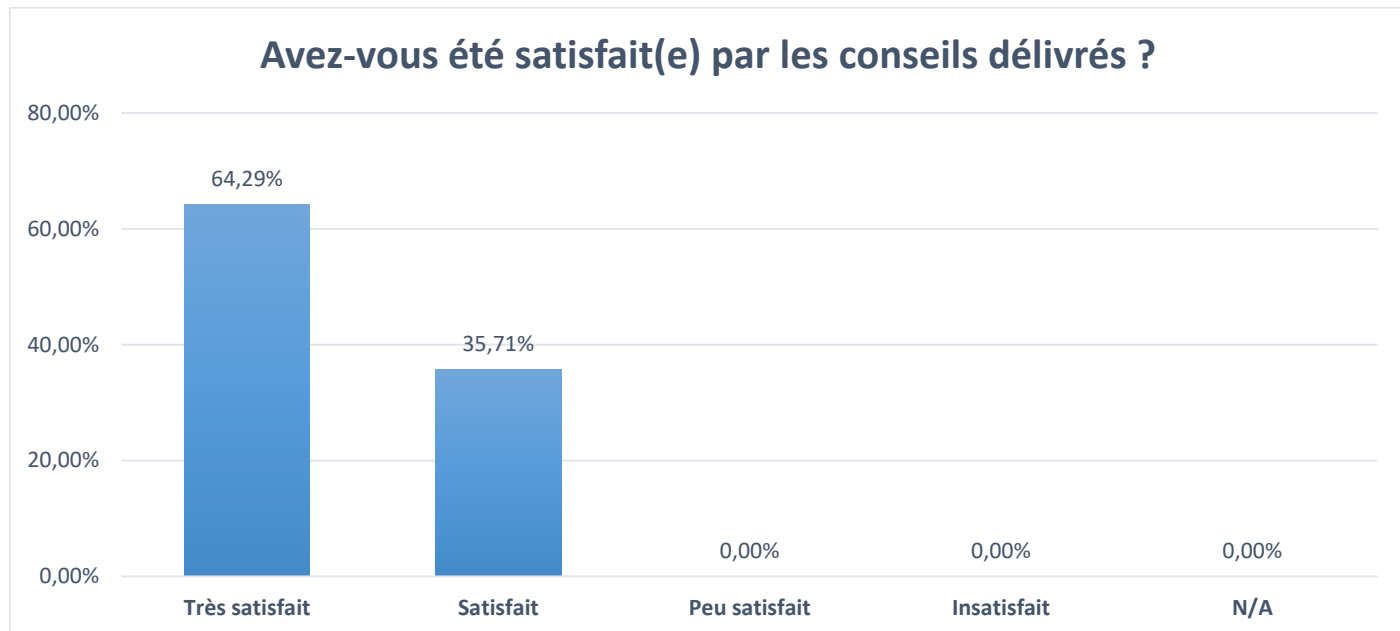
Un grand Merci aux participants de cette enquête !

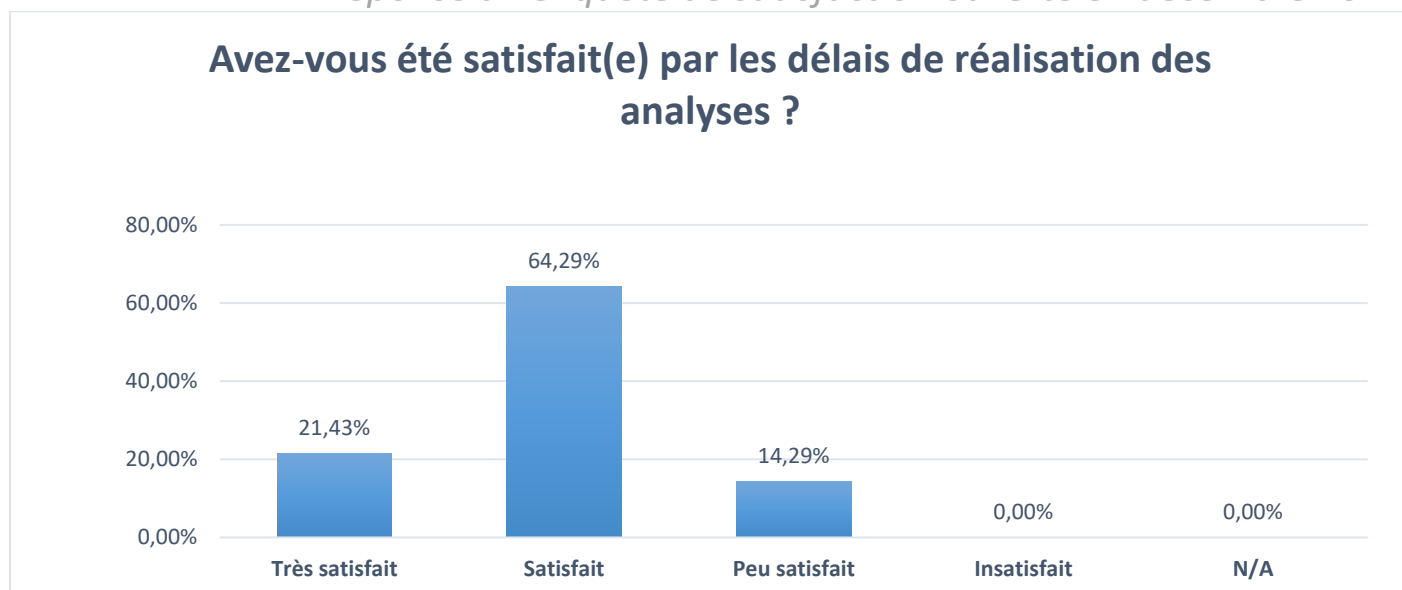


Parmi Autre : « j'envoie mes échantillons depuis plus de 40 ans », « qualité et fiabilité des résultats », « habitudes », « savoir-faire », « proximité géographique », « qualité interactions interlocuteurs »

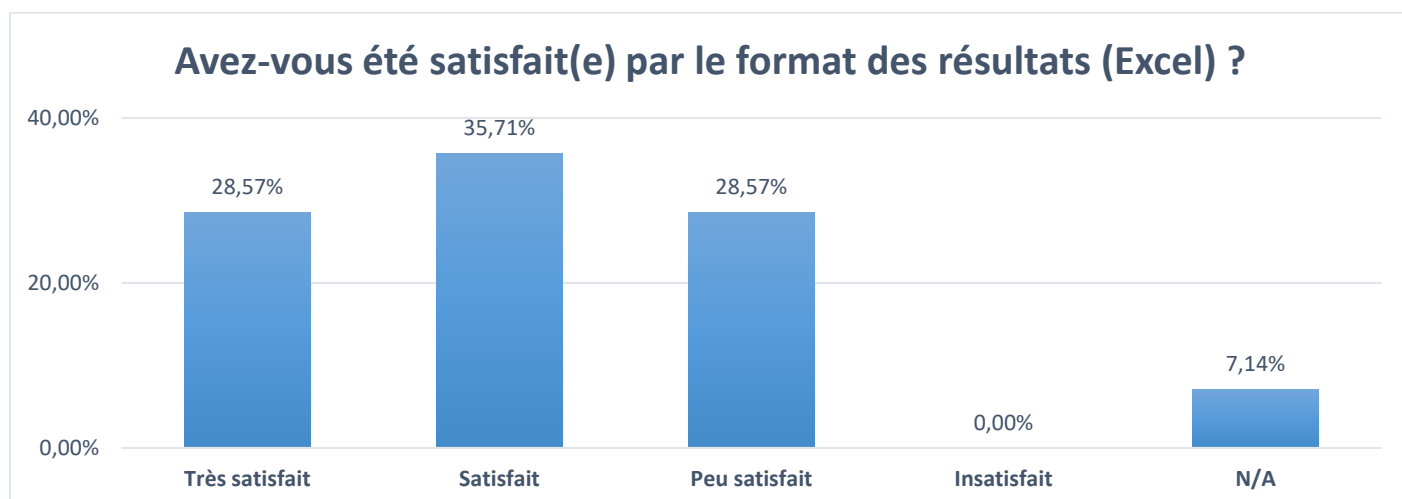


Commentaires : « les formats des devis étaient plus clairs et concis avant 2020 » « rallongement inutile du document » « manque les coûts des analyses sur le site web ou sur le catalogue analytique, perte de temps » « le devis pourrait être fait via internet sur le site web en entrant les analyses souhaitées et nombre d'échantillons »

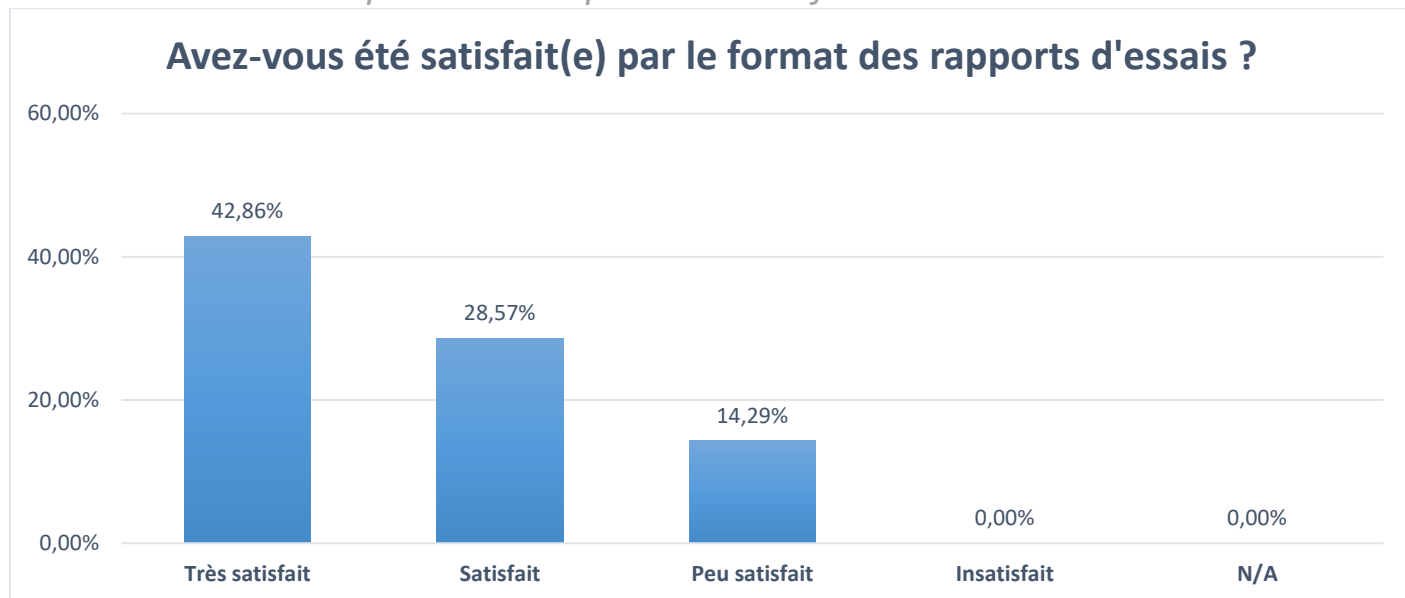




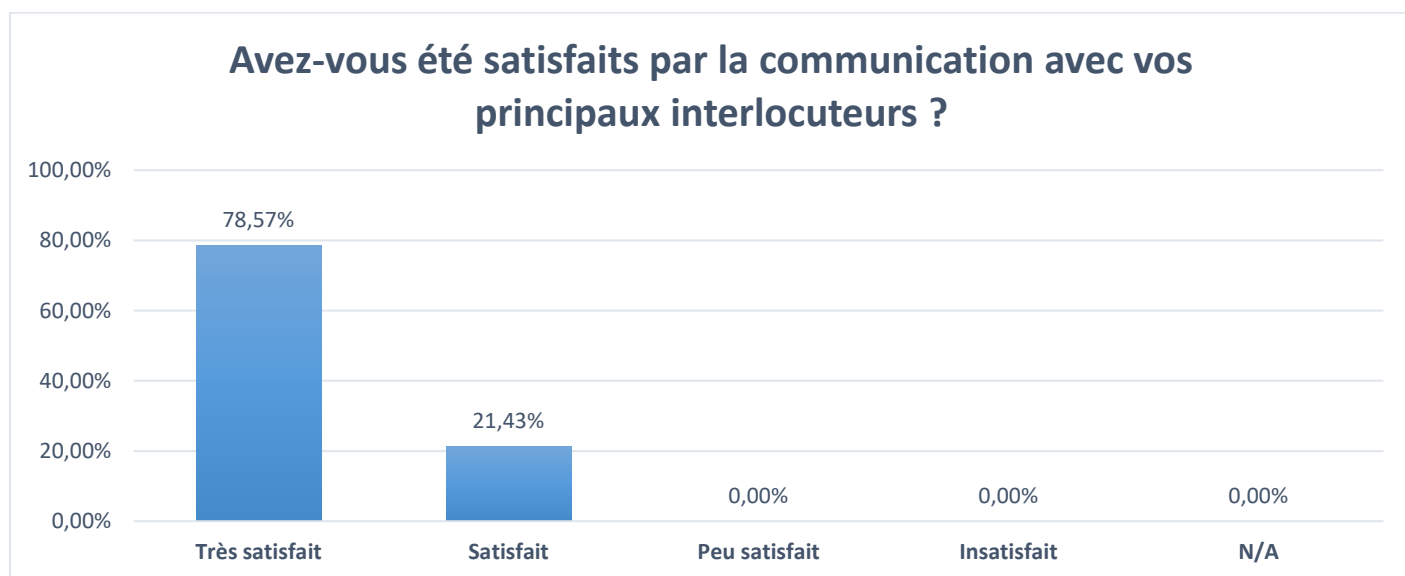
Commentaires : « satisfait mais les délais sont devenus assez longs pour certaines analyses »



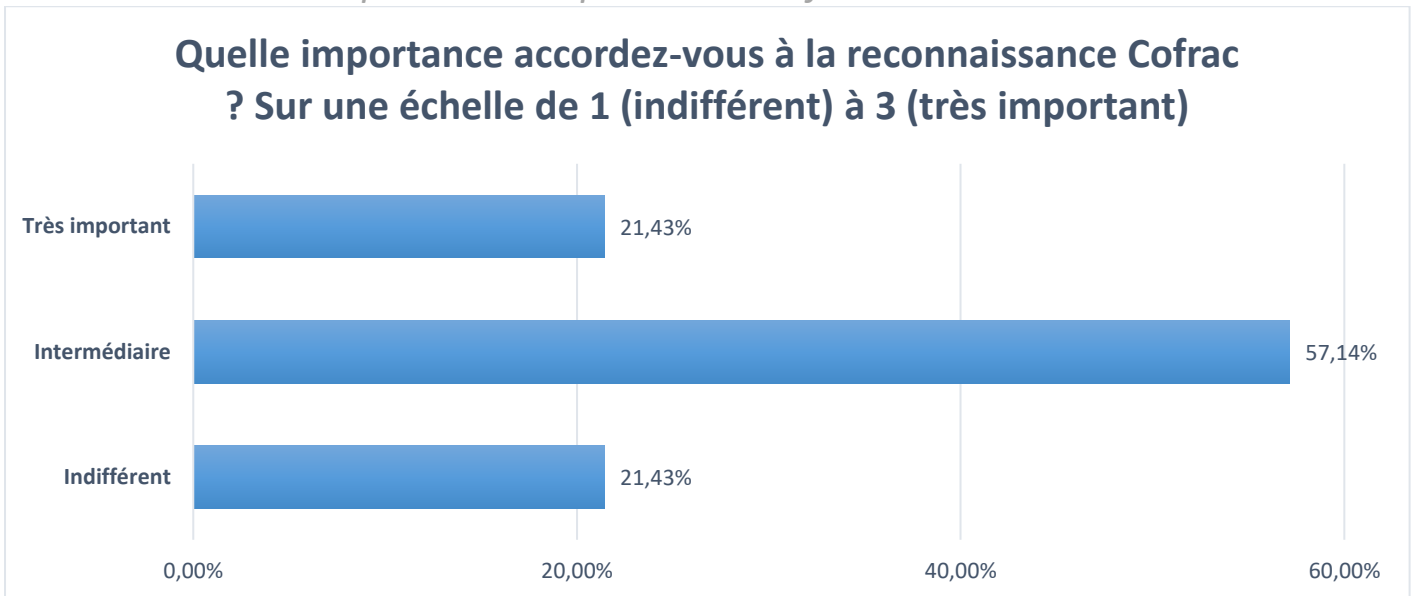
Commentaires : « procédure pour récupérer les résultats est trop compliquée et mériterait d'être simplifiée »
 « Les résultats en format Excel sont désormais directement envoyés par mail ce qui est une bonne chose (avant, il fallait les télécharger sur le site du LAS en retrouvant tous ses codes nécessaires...). » « Plutôt que d'être présenté à la suite dans une colonne unique, serait-il possible de prévoir une colonne par paramètre ? »



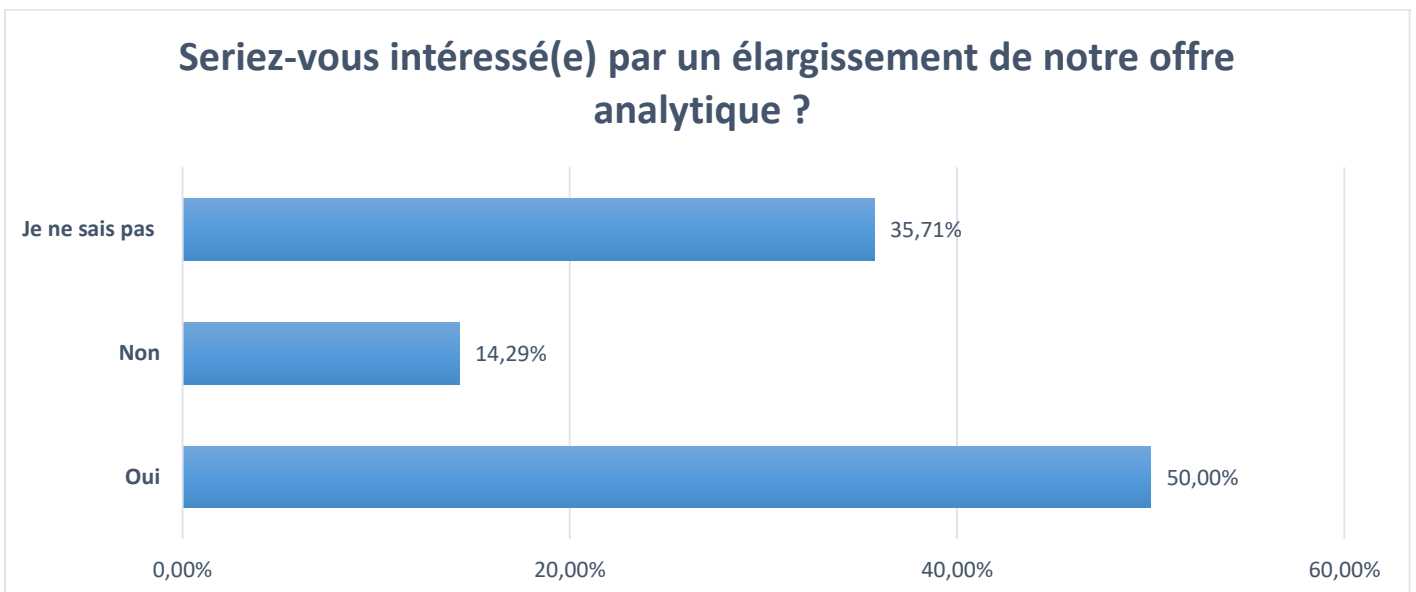
Commentaires : « Le fichier Excel est plus utile »



Commentaires : « Toujours aimable, accueillants, à l'écoute et apportant rapidement la réponse aux questions posées. », « Très bonne communication - rien à redire », « Je tiens à souligner la qualité des interactions, la réactivité des interlocuteurs, la flexibilité pour tenir compte de nos contraintes. »



Commentaires : Pour 21.43% des clients, l'accréditation COFRAC est une nécessité.



Commentaires « Oui » : « Pour toutes mes analyses de sols forestiers à venir ! »

« Pour poursuivre les analyses de sites expérimentaux de longue durée par un même laboratoire. »

« Pour l'analyse de nos échantillons en fonction des projets de recherche en fonctionnement »

« C'est pour moi le laboratoire de référence pour mes projets de recherche »

« Des travaux liés au RMQS. »

« Projets en lien avec la fertilité des sols »

« Projet en lien avec des analyses de bioaccessibilité »

« Toujours analyses de sols au gré des chantiers. Travailler avec le même labo permet de comparer les résultats »

« Projets de recherche sur les sols »

Sur quels aspects qui n'auraient pas été cités plus haut, pourrions-nous nous améliorer ?

- 1) « Simplifier le numéro des devis-demande-rapport qui portent tous un numéro différent
- 2) Catalogue analytique est un papier numérisé et mal orienté (en paysage) donc difficile à consulter sur Ecran. Pourriez-vous envoyer un document word/Excel envoyé en portrait ? »
- 3) « Si les résultats sont dorénavant envoyés systématiquement par mail en format Excel "complet" avec les rapports d'essais, rien à demander de plus. Sinon le retour du téléchargement des résultats sur votre site dans le format que l'on souhaite »
- 4) « Le service actuel correspond à mes attentes. La question du délai de rendu des résultats serait peut-être le seul point sur lequel je pourrais identifier un besoin d'amélioration. »
- 5) « Présentation des résultats (1 colonne par paramètre mesuré), et délais d'analyse plus courts »
- 6) « Dans les résultats fournis, on ne sait jamais très clairement s'ils sont exprimés en % de la terre fine séchée à l'air libre, ou en % de la matière sèche (correction faite de l'humidité résiduelle à 105°). Ça ne change pas grand-chose pour la plupart de mes échantillons et le niveau de précision que j'attends, mais il ne me semble pas que ce soit expliqué clairement quelque part (ou alors j'ai raté cette info) »
- 7) « Je trouve le tarif de la prise en charge/préparation/broyage des échantillons un peu élevé »

Remarques générales :

« Merci pour votre collaboration active et efficace sur les projets sur lesquels j'ai fait appel à vos services ! »
« Interlocuteurs toujours courtois et de bon conseil, j'apprécie beaucoup mes interactions avec le LAS. »
« Très satisfaite de passer par le LAS pour mes analyses. Un laboratoire très sérieux, rigoureux et qui répond à la perfection à mes besoins au regard des matrices complexes que je donne à analyser. Des coûts un peu élevés mais la certitude d'avoir des résultats de qualité à la fin »

Réponse à vos propositions :

1) **Références des documents émis par le LAS :**

Les numéros des devis et des demandes ont le même format et sont générés automatiquement par le système informatique de gestion des données du LAS (LIMS). Le rapport comporte un numéro propre également généré par le LIMS qui change à chaque modification apportée, ceci afin d'en assurer la traçabilité et de répondre aux exigences du COFRAC. Ces formats, intrinsèques au LIMS, ne peuvent être modifiés.

2) **Catalogue analytique du LAS :**

Pour le catalogue analytique, une version non scannée en PDF est disponible sur notre site internet, ne pas hésiter à la télécharger. Accessible dans <https://www6.hautsdefrance.inrae.fr/las/Prestations/Catalogue-analytique>. Vous pouvez également demander le catalogue à notre secrétariat technique qui a à sa disposition la version originale du catalogue. Pour le moment le catalogue est disponible en « paysage » mais nous étudierons la possibilité de le présenter en format « portrait » pour en améliorer la lisibilité sur un écran.

Le LAS, prestataire d'analyses pour la recherche, a fait le choix de ne pas diffuser publiquement les tarifs de ses analyses, c'est pourquoi ils sont absents du catalogue et du site internet. Toute demande de tarif doit donc passer par l'émission d'un devis, ce qui nous permet de vérifier en amont l'éligibilité de la demande d'analyse.

Attention, prochainement un nouveau site internet sera accessible, le document sera également disponible au téléchargement.

3) Format des devis :

Le format des devis a évolué en 2020 à la suite de notre changement de LIMS. Nous allons étudier la possibilité de le rendre plus synthétique.

4) Délai sur les analyses :

Le LAS est une petite unité d'une vingtaine de personnes dont le délai de réalisation des analyses est fortement dépendant des ressources humaines disponibles, de la quantité d'échantillons reçus par le LAS et d'éventuels problèmes techniques immobilisant momentanément nos outils d'analyse. En cas de difficultés et pour répondre aux besoins en analyses, nous recrutons chaque année des agents en CDD sur fonds propres et nous nous attachons à maintenir notre parc analytique en état de fonctionnement. Dans un souci d'amélioration, nous travaillons également à l'automatisation de certaines tâches. A votre écoute en cas d'analyses urgentes, nous faisons toujours au mieux, avec nos moyens, pour vous satisfaire.

5) Envoi des résultats :

Les résultats sont dorénavant envoyés par e-mail sous la forme d'un rapport d'essais au format pdf et de 2 fichiers Excel (un premier format avec 1 ligne par échantillon et analyse, et un deuxième format avec 1 ligne par échantillon avec l'ensemble des analyses demandées) pour répondre aux différents besoins exprimés. Sont également joints le bon de livraison correspondant, un tableau de conversion des unités et une enquête de satisfaction.

6) Expression des résultats sur le rapport d'essais :

L'information est disponible sur le rapport d'essai officiel (PDF) en première page : « Les résultats figurant dans ce rapport peuvent être exprimés par rapport au produit séché à l'air (PA), au produit séché à 105°C (PS) ou au produit brut (PB), à l'exception des analyses sur solution pour lesquelles le PA représente le résultat obtenu sur la solution. L'indication N/A pourra apparaître afin de caractériser un résultat qui ne peut pas être calculé (par exemple quand le résultat final ne peut pas être calculé car il est déduit d'un paramètre mesuré inférieur à la limite de quantification), ou lorsqu'un résultat n'a pas pu être obtenu sur l'échantillon. Dans ce dernier cas de figure, une fiche de commentaire accompagnera ce rapport d'essais. Le laboratoire n'émet pas d'avis et interprétations au sein de ses rapports d'essais »

7) Tarif des analyses de prise en charge, préparation et broyage des échantillons :

Les analyses de prise en charge, préparation et broyage des échantillons comportent de nombreuses étapes manuelles et chronophages :

a) La prise en charge :

- Réception des échantillons : vérification du contenu du colis, classement des échantillons,
- Vérification du bon de commande et du devis associé,
- Enregistrement des échantillons : création des numéros internes, étiquetage

b) La préparation :

- Mise en clayette et en sécherie pour une durée minimale de 5 jours à environ 32°C,
- Tamisage mécanique des sols,
- Homogénéisation et mise en flacon

c) Le broyage :

- Broyage mécanique des sols et vérification de la conformité du broyage par tamisage.

Le tarif est calculé en fonction du temps consacré à l'analyse ainsi que du matériel, des consommables et des flux utilisés. Ainsi, il ne pourra être revu à la baisse.

Nous espérons que ces réponses vous satisferont, n'hésitez pas à nous contacter pour toute demandes subsidiaires ou pour d'éventuelles nouvelles propositions.