



Ce document regroupe les questions les plus fréquemment posées au sujet du contrôle de qualité externe (CQE), leurs réponses et quelques solutions possibles.

### Organisation des enquêtes et des abonnements

Questions - logistique	Réponses et solutions
1. Les échantillons de l'enquête ont été envoyés lundi, mais le mercredi suivant je ne les ai toujours pas reçus.	Les échantillons sont envoyés par la Poste. Dans la majorité des cas, la livraison se fait dans les 2 jours, tout au plus 3 jours. Si ce n'est pas le cas, vous devez voir avec votre bureau de poste (facteur) ou en interne (stockage par quelqu'un d'autre), puis contacter le CSCQ.
2. Les échantillons transportés à température ambiante sont-ils stables ?	Tous nos échantillons sont stabilisés. Le transport à température ambiante n'excédant pas 72 heures a été validé. Il est par contre impératif de les conserver à +4 °C dès réception.
3. Comment puis-je anticiper la réception de mes colis ?	Le calendrier des enquêtes est disponible sur notre site internet et indique les dates d'envoi, qui apparaissent également sur les rapports d'enquête. Vous pouvez ainsi vous organiser pour l'année, surveiller votre boîte à lettre pour une meilleure prise en charge des colis.
4. Mon laboratoire est fermé la semaine de l'envoi des échantillons ?	Sur demande, l'envoi des échantillons peut être exceptionnellement décalé de 1 semaine, mais au plus tard 2 semaines avant l'envoi. La date du rendu des résultats doit être respectée.
5. Je n'ai pas pu participer à une enquête. Que puis-je faire ?	Contactez le CSCQ. Certaines enquêtes sont organisées plus de quatre fois par an, ce qui permet, dans certains cas, de participer à une enquête supplémentaire, en général en fin d'année.
6. Je suis abonné pour 4 enquêtes par an et je trouve que c'est trop, que dois-je faire ?	La QUALAB exige une participation annuelle à au moins 4 contrôles (rendu de 4 résultats par analyse). Il s'agit d'une exigence réglementaire.
7. Je suis abonné pour 4 enquêtes par an cependant je souhaite participer à plus d'enquêtes.	Pour certains paramètres le CSCQ organise de 4 à 12 enquêtes par an. Consultez le calendrier des enquêtes ainsi que les fiches programmes ou contactez nous afin d'adapter au mieux votre abonnement à vos besoins.
8. Je viens de changer d'automate ou de réactif, que dois-je faire ?	Afin que vos résultats soient évalués dans la bonne méthode, il est impératif de nous contacter immédiatement pour nous signaler tout changement.
9. Je n'ai pas de résultat à transmettre car le paramètre ne se dose plus dans notre cabinet.	Informez rapidement le CSCQ pour nous permettre de fermer la ligne de votre résultat avant la clôture de l'enquête. De cette façon la participation sur le certificat sera conforme au pro rata.
10. Je débute à mon poste de travail, où puis-je obtenir de l'aide pour les CQE ?	Sur notre site internet, nous mettons à disposition des fiches techniques sous "Publications" et des manuels utilisateurs sous "Documentations".

### Matériel

Questions - Echantillons	Réponses et solutions
1. Je ne sais pas quel échantillon utiliser pour mes automates.	Sur EQAcom lorsque choisissez l'enquête pour saisir les résultats ou sur votre formulaire résultats, vous pouvez voir le tableau indiquant par ligne : le nom de l'échantillon, le nom du paramètre, l'automate concerné.
2. J'ai renversé mon flacon de CQE, que dois-je faire ?	Si votre échantillon a été renversé ou cassé, vous pouvez nous contacter afin d'en obtenir un autre. Il vous sera facturé au prix d'un échantillon et des frais d'envois. La liste des prix est mise à jour chaque année et est disponible sur notre site internet.
3. Je viens de recevoir mon colis, un échantillon est manquant ou cassé.	Si un échantillon est manquant ou arrive cassé dans votre colis, prévenez-nous au plus vite afin que nous puissions vous envoyer un autre flacon dans la mesure du possible.

Questions - Urine Slide	Réponses et solutions
4. Pour l'enquête des Urine Slide j'ai reçu l'échantillon à reconstituer (US), mais je n'ai pas reçu la bouteille de liquide de réhydratation (99 mL).	Les bouteilles de 99 mL ne sont pas envoyées en même temps que les échantillons. En début d'année (généralement en février) vous recevez en une seule fois dans un paquet séparé les 4 bouteilles pour les 4 enquêtes de l'année (03, 06, 09, 11-MB). Vous devez les conserver au réfrigérateur et en utiliser une par enquête.
5. Comment reconstituer l'échantillon US ?	Le guide pratique pour la préparation du contrôle de qualité externe Urine slide/Uricult® est disponible sur notre site internet en suivant ce lien: <a href="http://www.cscq.ch/SiteCSCQ/FichierPDF_FR/IN-FormMB-Uricult-FR.pdf">http://www.cscq.ch/SiteCSCQ/FichierPDF_FR/IN-FormMB-Uricult-FR.pdf</a> .

### EQAcom : le système de rendu des résultats par Internet et la consultation des rapports à distance

Questions - EQAcom	Réponses et solutions
1. Sécurité	L'accès à cette application est rigoureusement contrôlé au moyen d'un nom d'utilisateur, d'un mot de passe et par l'utilisation d'un protocole de communication sécurisé entre le poste de travail du cabinet ou du laboratoire et le CSCQ.
2. J'ai envoyé ma demande d'inscription à EQAcom. Pourquoi dois-je vous communiquer une adresse de courriel ?	Le CSCQ a besoin de votre adresse de courriel pour vous transmettre votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, qui vous permettent d'accéder par Internet à votre compte EQAcom créé et pour vous informer de la disponibilité des rapports d'enquêtes.
3. Mon ordinateur n'arrive pas à ouvrir les fichiers d'archive contenant les rapports d'enquêtes. Pourquoi ?	Pour pouvoir lire et décompresser les fichiers d'archives, il est nécessaire d'utiliser un logiciel adéquat. La plupart des logiciels de compression/décompression lisent les fichiers d'archives transmis. Le logiciel « opensource » 7-Zip peut être téléchargé gratuitement à l'adresse : <a href="http://www.7-zip.org">http://www.7-zip.org</a> .

### Le rendu des résultats avec EQAcom

Questions - saisie des résultats	Réponses et solutions
1. Je n'ai obtenu qu'une partie des résultats d'une enquête. Puis-je commencer la saisie ?	Il est tout à fait possible de réaliser la saisie des résultats d'une enquête en plusieurs fois pour autant que la date de clôture ne soit pas dépassée. L'affichage de l'avancement de la saisie des résultats indique alors « partiel » pour signaler que des résultats restent à saisir.
2. J'arrive à la date de validité inscrite sur le flacon. Est-ce que je peux encore l'utiliser ?	Oui, car la date inscrite sur le flacon correspond à la date limite du rendu des résultats et n'est pas la date de péremption de l'échantillon.
3. Je ne peux pas doser un paramètre car il me manque un réactif. Puis-je quand même saisir mes autres résultats ?	Les résultats d'une enquête peuvent être saisis partiellement. En l'absence d'un résultat pour un paramètre, vous laissez la case du résultat avec les « ***** » ou l'indication <u>pas saisi</u> . Le statut de la saisie restera <u>Partiel</u> .
4. Je n'arrive pas à inscrire mes résultats dans la case prévue, les « ***** » me bloquent.	Dans la case « ***** », il vous suffit de mettre le curseur à l'intérieur droit et une croix plus grande apparaît. En cliquant dessus, les « ***** » disparaissent et laissent place à une case vide pour saisir votre résultat.
5. L'enquête pour laquelle je dois saisir les résultats n'apparaît pas quand j'active l'option Saisie du menu Résultat. Pourquoi ?	La saisie des résultats n'est plus possible après la clôture de l'enquête. Vous devez transcrire les résultats sur le formulaire que vous trouvez dans EQAcom, sous <u>Affichage</u> et nous transmettre les résultats par courriel dans les plus brefs délais.
6. J'ai introduit les résultats dans EQAcom, mais sur le rapport ils apparaissent comme non-rendus car j'avais oublié de cliquer sur « transmettre au CSCQ ». Que puis-je faire ?	Après accord du CSCQ, vous devez transcrire les résultats sur le formulaire que vous trouvez dans EQAcom, sous <u>Affichage</u> . Puis nous envoyer par courriel ce formulaire et les scans des résultats de vos appareils pour preuve que les analyses ont été faites avant la date de clôture de l'enquête.

7. L'unité que j'utilise n'est pas dans la liste proposée dans le menu déroulant ?	Une standardisation des résultats de laboratoire est indispensable, aussi l'utilisation des unités SI est recommandée. Nous vous conseillons de convertir votre résultat quantitatif en unités SI. Si vous ne trouvez pas votre unité dans le menu déroulant, envoyez un courriel au CSCQ avec votre numéro d'adhérent, le code de l'enquête, le constituant et l'unité que vous utilisez. Vous serez averti par courriel si l'unité que vous utilisez sera prise en compte.
8. J'ai envoyé des modifications pour une enquête mais elles n'apparaissent pas sur l'écran de saisie. Pourquoi ?	Les modifications transmises par courriel sont généralement reportées rapidement sur l'écran de saisie. Par contre dans certains cas, elles sont traitées au CSCQ et prises en compte seulement lors de l'élaboration des rapports d'enquêtes.
9. Comment puis-je m'assurer que mes résultats ont bien été enregistrés par le CSCQ ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Après avoir saisi tous les résultats d'une enquête (ex : Chimie), cliquer sur <u>transmettre au CSCQ</u>. Une fenêtre est affichée vous indiquant le nombre de résultats saisis et transmis au CSCQ. Elle vous confirme l'enregistrement des résultats au CSCQ.</li> <li>• Si vous souhaitez consulter et vérifier les résultats rendus que vous avez saisis : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) cliquez sur <u>Affichage</u> puis dans la page centrale cliquez sur l'enquête dont les résultats sont à vérifier. Une nouvelle fenêtre s'affiche avec les résultats mémorisés dans la base de données du CSCQ pour l'enquête choisie.</li> <li>2) vérifiez les résultats et, si besoin, modifiez-les ; pensez à envoyer les résultats corrigés en cliquant sur <u>transmettre au CSCQ</u>.</li> <li>3) se déconnecter à la fin de la vérification.</li> </ol> </li> </ul>

### L'affichage sur EQAcom

Questions - affichage	Réponses et solutions
1. Certaines fonctions proposées sont inactivées, même après avoir cliqué dessus. Pourquoi ?	Certaines fonctions ouvrent une nouvelle fenêtre pour afficher des informations ou des formulaires. Si après activation de la fonction la fenêtre n'apparaît pas, il est très probable qu'elle soit déjà ouverte en arrière-plan, c'est-à-dire masquée par une autre fenêtre. Pour la visualiser en premier plan, cliquer sur le bouton correspondant à cette fenêtre dans la barre de tâche située en bas de votre écran.
2. Bien que marqués comme disponibles, je n'arrive pas à afficher mes rapports d'enquête. Pourquoi ?	Lorsque je veux afficher un de mes rapports d'enquête (options <u>Rapport + Consultation</u> ), une fenêtre s'ouvre mais le rapport n'apparaît pas (fenêtre vide ou remplie d'une série de caractères). Les solutions sont les suivantes : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Charger la dernière version d'Acrobat Reader. Un lien direct est donné dans la page principale d'EQAcom (options <u>Liens + Acrobat Reader</u> dans le menu de gauche).</li> <li>2) Charger la dernière version de votre navigateur. Elle est disponible sur le site du concepteur de votre navigateur.</li> <li>3) En dernier ressort, contacter votre service informatique.</li> </ol>

### Les rapports d'enquêtes et les évaluations

Questions - lecture du rapport	Réponses et solutions
1. Dans quel ordre faut-il lire le graphique et le tableau ?	<p>Contrôlez les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le nom de l'appareil utilisé,</li> <li>• L'évaluation QUALAB (si le paramètre est soumis au contrôle obligatoire) : conforme ou non conforme ?</li> <li>• L'intervalle de tolérance QUALAB,</li> <li>• Les valeurs FAC (facteur de performance) et Z-score,</li> <li>• La position de votre résultat sur l'histogramme,</li> <li>• Le graphique illustrant l'historique de votre FAC.</li> </ul>
2. S'il n'y a ni valeur FAC, ni valeur cible que faire ?	Dans certains cas, il n'est pas possible d'établir une valeur cible par méthode, par exemple lorsque le nombre de résultats retenus est <7 participants ou la distribution étudiée est plurivalente. Observez la position de votre résultat sur le graphique, estimez ainsi l'exactitude de votre résultat par rapport à l'ensemble de toutes les méthodes.

3. Mon CQI est toujours bon et l'évaluation de mon résultat au CQE est non conforme. Comment est-ce possible ?	Ceci est le propre d'un contrôle de qualité externe. Il faut trouver les raisons (erreur d'unités, inversion d'échantillon à analyser, codage erroné de la méthode, réactifs ou étalons périmés, etc.). Les CQI sont spécialement adaptés par le fabricant à vos appareils. Ils vérifient la précision et ne seront pas un bon reflet d'un problème de justesse de votre instrument. Le CQE surveille l'exactitude, votre résultat étant comparé à ceux des autres utilisateurs de votre système.  L'intervalle de tolérance de la QUALAB ne correspond pas en général à l'intervalle du fournisseur de CQI. C'est l'intervalle le plus petit des deux qui doit être utilisé pour le suivi du CQI.
4. Les résultats de deux paramètres ayant été inversés, puis-je vous envoyer l'impression de l'appareil en le scannant et vous me changez les résultats ?	C'est très bien, vous avez trouvé d'où vient l'erreur. Mais la retranscription des résultats faisant partie intégrante du CQE, nous ne pouvons pas changer votre résultat. Gardez soigneusement la preuve avec le rapport, en signe de votre analyse du problème.
5. Mon résultat pour un paramètre a été évalué comme « non conforme », quelle est la marche à suivre ?	Le but est de trouver la cause de la non-conformité et de mettre en place une action corrective afin que cela ne se reproduise pas. Notre formulaire « rapport de non-conformité » disponible en page d'accueil sur notre site, vous accompagne dans cette démarche. Complétez-le et s'il est conservé avec le rapport correspondant, il sera une preuve de votre action d'amélioration.
6. L'évaluation d'un des paramètres est « limite ». Quelle action entreprendre ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifiez si le paramètre est évalué conforme ou non conforme.</li> <li>• Observez l'histogramme et le tableau qui indiquent la répartition des valeurs rendues. Est-ce que votre résultat s'éloigne des autres valeurs ? Nous vous conseillons de relire le document « Rapport » disponible sur notre site sous la rubrique Documentations, Manuel du CSCQ.</li> <li>• Essayer de trouver la raison (codage erroné de la méthode, date de péremption de vos réactifs et justesse de vos contrôles internes).</li> </ul>

Questions - interprétation des résultats du CQE	Réponses et solutions
1. Aucun résultat n'est indiqué pour l'enquête donnée. Pourquoi ?	Si vos résultats ne nous sont pas parvenus ou s'ils nous sont parvenus après la date de la clôture de l'enquête, vous recevez un rapport global avec la mention « pas reçu ».
2. Mes valeurs du contrôle sont trop basses ou sont trop hautes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifiez la date de péremption de vos réactifs et de vos contrôles internes.</li> <li>• Vérifiez la valeur de votre calibrateur introduite lors de la dernière calibration.</li> <li>• Le volume utilisé lors de la reconstitution est peut-être inexact, vérifiez la pipette utilisée pour la reconstitution.</li> <li>• L'homogénéisation était insuffisante.</li> <li>• Vérifiez les fréquences d'entretien de votre appareil à faire par vos soins ou par le technicien de l'appareil.</li> <li>• Avez-vous changé d'appareil ou de réactif dernièrement ?</li> <li>• Si oui, avez-vous communiqué ce changement au CSCQ ?</li> </ul>
3. Mon résultat est dix fois plus bas que la valeur cible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous avez peut-être choisi le décilitre (dL) comme unité de volume. Utilisez le litre (L) qui est l'unité de volume recommandée.</li> <li>• Votre système analytique a peut-être un facteur de correction pour vos résultats, dans ce cas il faut soit rendre le résultat du CQE sans ce facteur, soit changer l'unité dans EQAcom.</li> </ul>
4. Les valeurs de tous vos contrôles ne sont pas toujours parfaites.	Statistiquement, il est normal que de temps en temps une valeur sorte de la fourchette de tolérance. Surveillez une éventuelle dérive avec les évaluations des enquêtes suivantes.
5. Deux résultats sont totalement aberrants.	Avez-vous inversé deux résultats lors de leur rendu ? Imprimez et vérifiez systématiquement tous vos résultats saisis avant de nous les envoyer.

Questions - particularités de certains paramètres	Réponses et solutions
1. La valeur de la bilirubine est trop basse.	L'échantillon est resté trop longtemps à la lumière. Maintenez l'échantillon à l'abri de la lumière et faites vos analyses dans les plus brefs délais.
2. Je ne sais pas comment rendre mes résultats pour le CQE des bandelettes urinaires car la valeur que j'obtiens ne correspond pas aux résultats dans EQAcom ou sur le formulaire de résultats.	Les bandelettes urinaires ont des plages de mesure différentes. Le CSCQ a créé un tableau de correspondance pour vous aider à saisir vos résultats correctement. Ce tableau est disponible sur notre site internet <a href="http://www.cscq.ch">www.cscq.ch</a> (Documentations, Annexes du manuel, Bandelettes urinaires –Tableau des correspondances).
3. J'ai un résultat « conforme » pour les D-dimères, mais je l'ai fait contrôler dans un laboratoire de référence et ils n'ont pas obtenu le même résultat. Quel résultat est le bon ?	Sur 2 systèmes différents, il est rare d'avoir les mêmes résultats de CQE. L'essentiel est que l'interprétation soit la même. Pour les D-dimères, il s'agit d'un test d'exclusion. L'important pour un échantillon de patient est de savoir si l'on se situe au-dessus ou en dessous du cut-off.
4. Les résultats de la $pO_2$ sont élevés tandis que ceux de la $pCO_2$ sont bas.	Dès l'ouverture de l'ampoule, un échange gazeux se fait entre l'air ambiant et l'échantillon, ce qui a les conséquences suivantes : - dans l'air ambiant, la concentration en dioxygène est nettement plus élevée, donc la $pO_2$ de l'échantillon augmente rapidement, - la concentration en dioxyde de carbone diminue car celui-ci diffuse de l'échantillon vers l'air ambiant, donc la $pCO_2$ de l'échantillon diminue.
5. A titre de formation continue, j'aimerais visualiser des images des enquêtes passées pour la parasitologie et/ou pour l'hématologie différentielle.	Au bas de la page « Programmes et paramètres de CQE » sur notre site internet, le paragraphe « documents complémentaires » propose par enquêtes une bibliothèque d'images pour l'hématologie parasitaire et l'hématologie différentielle disponible pour tous.

## N o t e s   p e r s o n n e l l e s