



N° 12, Août 2026

CSCQ, 2 ch. du Petit-Bel-Air, 1225 Chêne-Bourg
+41(0)22 305 52 36

Editorial

Nous avons réalisé une enquête de satisfaction et j'ai le plaisir de vous présenter un résumé des résultats dans ce numéro de Vision CSCQ. Je remercie les 411 laboratoires qui ont répondu au questionnaire. Dans l'ensemble, 90 % des laboratoires ayant participé sont satisfaits du travail réalisé par le CSCQ. Ce résultat démontre l'engagement des collaborateurs du CSCQ pour la promotion de la qualité auprès des laboratoires d'analyses médicales. Nous sommes attentifs aux remarques constructives que vous nous avez adressées afin d'améliorer encore nos services. Il en ressort que des améliorations sont demandées notamment pour le site Internet du CSCQ ainsi que pour EQAcom. Et la bonne nouvelle est que nous sommes justement en train de travailler sur une nouvelle version d'EQAcom. Quelques nouveautés à venir sont décrites dans ce numéro. Bonne lecture.

Dr Pierre-Alain Morandi, Directeur du CSCQ

Enquête de satisfaction

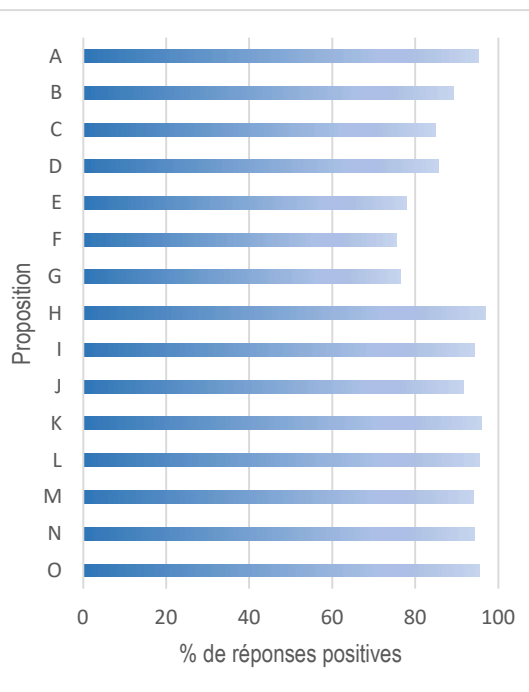
Vous trouverez ci-dessous l'analyse des principaux éléments qui ressortent de notre enquête de satisfaction.

Proposition

Le système de notification (annonce disponibilité des rapports, rappel terme pour la saisie des résultats) par e-mail me convient.	A
Le temps entre la demande envoyée au CSCQ et l'ouverture effective du compte EQAcom est satisfaisant.	B
Je trouve facilement les unités que j'utilise lors de la saisie des résultats.	C
Je trouve facilement ce que je recherche sur EQACOM4 (rapports, certificats, factures).	D
L'usage de la plateforme EQACOM4 est simple et intuitif.	E
Je trouve facilement les informations que je recherche sur le site web.	F
L'usage du site web est simple et intuitif.	G
Le certificat fourni est complet, compréhensible et exploitable.	H
Les rapports d'enquêtes me permettent de suivre efficacement la qualité du travail réalisé dans mon laboratoire.	I
Les informations transmises avec les échantillons sont claires et suffisantes pour une bonne exécution des analyses.	J
La répartition des envois d'échantillons au cours de l'année est adaptée à mon organisation.	K
Le catalogue des programmes d'enquêtes et des paramètres répond aux besoins de mon laboratoire.	L
Je suis satisfait(e) de la disponibilité et de la compétence des interlocuteurs du CSCQ.	M
Les réponses apportées à mes questions sont claires, complètes et rapides.	N
L'accueil téléphonique du CSCQ est courtois et professionnel.	O

Parmi les 411 laboratoires qui ont répondu au questionnaire de satisfaction 2026, 340 laboratoires ont répondu à toutes les questions. L'histogramme ci-dessous donne dans le détail le degré de satisfaction en fonction des propositions du questionnaire. Le taux de satisfaction est compris entre 75 et 97 %.

Nous allons tenir compte dans la mesure du possible des nombreuses suggestions d'améliorations que nous avons reçues. La nouvelle version d'EQAcom qui sera déployée l'année prochaine répondra déjà à certaines attentes.

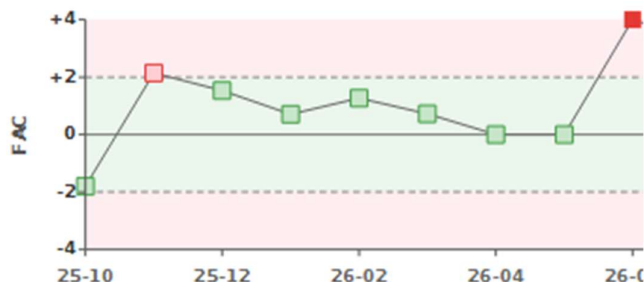


Dès 2027 vous aurez accès à la nouvelle plateforme EQAcom5. Plus moderne, elle intégrera de nouvelles fonctionnalités telles que l'aide à la saisie (p.ex. bandelettes urinaires), un tableau de bord des performances de vos appareils et une meilleure vision des enquêtes en cours. Quelques exemples ci-dessous.

EQAcom5



Une barre de menus vous permettra de naviguer entre la saisie des résultats, la consultation des rapports, les certificats et les factures.



Un historique FAC avec des couleurs permettra d'identifier encore plus rapidement l'évolution de la qualité de l'analyse.

Ma performance

Le menu « Ma performance » permettra de suivre les conformités des résultats fournis par son appareil. Si vous en avez plusieurs, vous aurez une vue d'ensemble des performances de chacun d'eux. Une sauvegarde au format pdf sera possible.

Contrôle de qualité interne (CQI)

Un menu sera dédié au contrôle de qualité interne : vous pourrez saisir, suivre vos résultats de CQI à l'écran et les archiver.

Suivi des non-conformités

Une fiche de suivi sera créée pour chaque analyse non conforme lors de la publication de vos rapports. Vous pourrez documenter les causes et les actions correctives, puis clôturer la fiche.

Mes inscriptions

Vous pourrez vérifier à tout moment l'état de vos inscriptions (abonnements).

