

Résultats de l'enquête de satisfaction laboratoire : des pistes pour l'avenir

Nicolas BOULANGER

**Formation continue
experts et laboratoires
« sols »**

Jambes – 24 novembre 2015



Wallonie

SPAQuE

Service public
de Wallonie



ISSeP
Institut scientifique
de service public



DIRECTION GÉNÉRALE OPÉRATIONNELLE
DE L'AGRICULTURE, DES RESSOURCES NATURELLES ET DE L'ENVIRONNEMENT



RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION LABORATOIRE : DES PISTES POUR L'AVENIR

- **Enquête par mail à destination des laboratoires présents dans notre base de données**
- **88 contacts**
- **33 répondants**
- **La majorité des répondants sont agréés (Eau, Déchets ou sols)**
- **La majorité des répondants non-agrégés 'sols' souhaiteraient être agréés 'sol'**





CONSTATS

- **La procédure d'agrément est jugée trop onéreuse**
- **Le rapport qualité/prix n'est pas jugé come bon**
- **L'accréditation n'est pas jugée comme pertinente/nécessaires dans le cadre de l'agrément 'sols'** (car nécessaire pour toutes les analyses / matrices et les méthodes sont issues du CWEA et ne sont pas des méthodes internationales)





PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION

- **Éviter redondance des informations demandées dans le cadre de l'agrément**
- **Possibilité d'agrément partiel :**
 - **Pack analytique**
 - **Pack selon matrice (eg. Eau)**
- **Validation de l'agrément Déchets et Eau**
- **Procédure moins longue dans le temps**
- **Accréditation limitée à un nombre plus restreint d'analyses voire non-obligatoire (seulement EIL)**





DÉMARCHE QUALITÉ

- **Une écrasante majorité est favorable aux principes de la démarche qualité, même si l'accréditation semble trop lourde**





LE CWEA

- **Important d'utiliser un même référentiel**
- **La valeur ajoutée des méthodes du CWEA n'est pas comprise par rapport aux méthodes internationales existantes.**
- **Les méthodes semblent bien décrites**
- **Les updates devraient être plus clairs et traçables**
- **Certaines incohérences entre certaines méthodes**





PROPOSITIONS D'AMÉLIORATIONS POUR LE CWEA

- **Ouverture à des méthodes alternatives**
- **Concertation avec le secteur avant mise en application des méthodes**
- **Mises à jour plus réactives**
- **Mise en place du comité de suivi**
- **Amélioration de la communication relative aux millésimes**





CONCLUSIONS

- **L'agrément 'sols' est tentant mais il existe des freins :**
 - Procédure lourde et chère
 - Nécessité de s'inscrire pour le package complet d'analyses
- **Ce que les laboratoires voudraient :**
 - Accréditation limitée
 - Éviter redondance d'information/d'enquête technique
 - Une amélioration de la communication
- **Le CWEA :**
 - N'est pas complètement compris (valeur ajoutée par rapport aux méthodes internationales)

