

Enquête de satisfaction liée à l'organisation des essais d'aptitude sous l'accréditation ISO 17043

Avril 2023



Par Fr. Balthasart & A. Joris

Rapport n°2023-1042

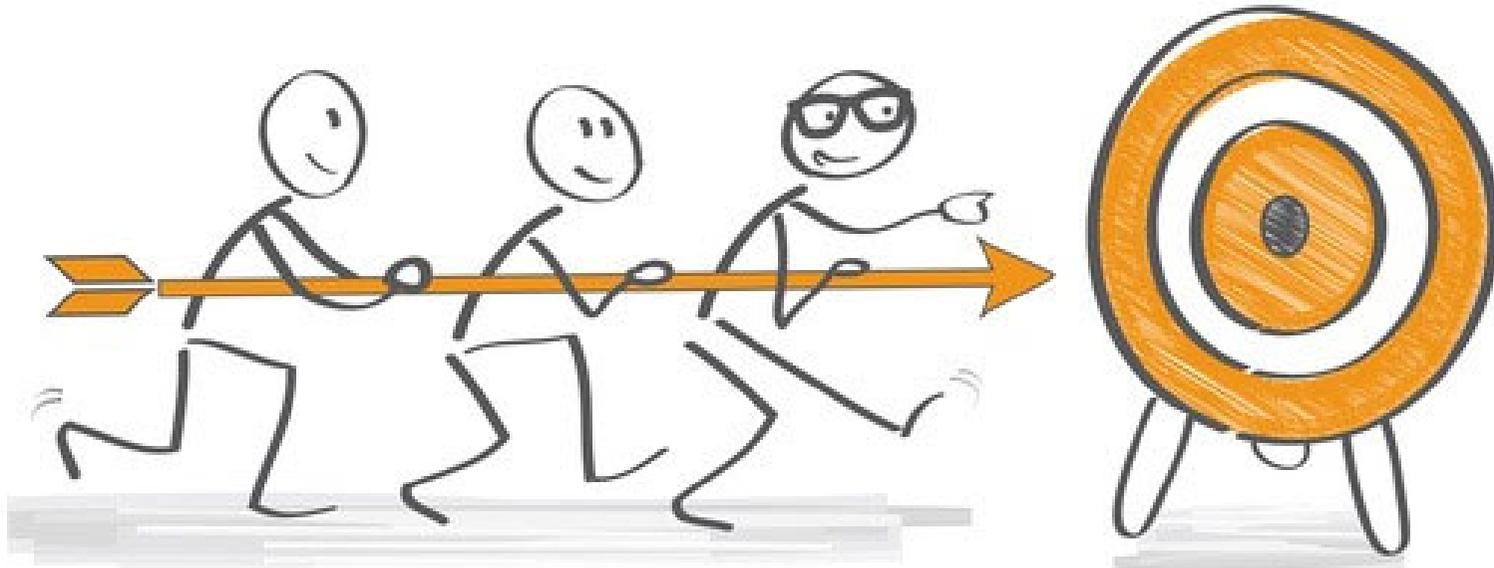
Remarque : Ce rapport ne peut être reproduit, sinon en entier, sauf accord de l'Institut



Table des matières

| | |
|---|----|
| 1. Objectifs et méthodologie | 2 |
| 2. Profil des enquêtés | 5 |
| 3. Satisfaction générale | 10 |
| 4. Organisation des essais d'aptitude | 13 |
| 5. Rapports | 17 |
| 6. Conclusions et axes d'amélioration | 20 |
| 7. Référence | 21 |

1. Objectifs et méthodologie



1.1 Contexte et objectifs

Les essais d'aptitude réalisés par l'Institut Scientifique de Service Public (ISSeP) via le Laboratoire de Référence, sont actuellement commandités par le Service Public de Wallonie (SPW ARNE) dans le cadre des agréments suivants :

- Agrément des laboratoires d'analyse de déchets pour la Direction des Infrastructures de Gestion et de la Politique des Déchets (DIGPD – Département du sol et des déchets, SPW ARNE)
- Agrément des laboratoires d'analyse en matière de protection des eaux de surface et potabilisables contre la pollution, pour la Direction des Eaux de surface (DESU - Département de l'Environnement et de l'Eau, SPW ARNE) et pour la Direction des Instruments économiques et des Outils Financiers (DIEOF – Département du Sol et des Déchets, SPW ARNE)
- Agrément des laboratoires d'analyse de sols et d'eaux souterraines, pour la Direction de la protection des sols (DPS — Département du Sol et des Déchets, SPW ARNE)

Les matrices et paramètres sont décidés en concertation avec les différents organismes cités ci-dessus et sont repris dans les agréments afférents.

Depuis la fin de l'année 2016, l'ISSeP est accrédité en tant qu'organisateur d'essai d'aptitude selon la norme ISO 17043 :2010 « Evaluation de la conformité – Exigences générales concernant les essais d'aptitude ». L'enquête de satisfaction ci-dessous est réalisée dans le cadre de cette accréditation pour répondre au point 5.7.2 de la norme :

« 5.7.2 L'organisateur d'essais d'aptitude doit s'efforcer d'obtenir des retours d'information, tant négatifs que positifs, de ses clients. Ces retours d'information doivent être utilisés et analysés afin d'améliorer le système de management, les programmes d'essais d'aptitude et le service au client. »

Les objectifs de cette enquête de satisfaction sont les suivants :

| Objectifs (que va-t-on mesurer ?) | |
|-----------------------------------|--|
| Connaitre | Connaitre les attentes et les motifs éventuels d'insatisfaction des participants aux essais d'aptitude. |
| Mesurer | La satisfaction quant aux matrices et paramètres proposés, la performance organisationnelle des essais d'aptitude et la satisfaction quant à la production des rapports. |
| Trouver/manager | Trouver des axes d'amélioration quant à l'organisation des essais d'aptitude. Se servir de l'enquête comme outil de gestion. |

Tableau 1: Objectifs de l'enquête de satisfaction liés à l'organisation d'essais d'aptitude par l'ISSeP selon la norme ISO 17043

1.2 Méthodologie

L'enquête de satisfaction a été structurée en plusieurs volets, à savoir :

- Les informations générales sur les participants à l'enquête ;
- Le degré de satisfaction générale ;
- L'organisation des essais (communication, planification...);
- Les rapports établis par le Laboratoire de Référence.

Le questionnaire a été créé en ligne via un programme développé en interne à l'ISSEP. Il était composé de questions à choix multiples de type échelle (tout à fait d'accord, partiellement d'accord, pas du tout d'accord, sans avis) et de questions ouvertes.

La population ciblée par l'enquête de satisfaction était constituée des personnes de contact avec lesquelles l'ISSEP communique lors de l'organisation de ses essais d'aptitude. Cette population comprenait une soixantaine de personnes et représentait l'ensemble des laboratoires participants aux essais d'aptitude organisés par l'ISSEP. Le questionnaire leur a été envoyé via un e-mail généré par la boîte e-mail du Laboratoire de Référence. Le questionnaire est resté accessible environ un mois, du 22 novembre au 19 décembre 2022. Sur les soixante-cinq personnes visées, représentant de trente-et-un laboratoires, vingt-sept ont répondu. Les résultats ont été exportés dans un fichier Excel afin de pouvoir être traités.

Les différentes sections du présent rapport reprennent les axes de l'enquête de satisfaction mais également une section dédiée aux propositions d'améliorations.

Cette enquête est la seconde organisée par l'ISSEP. La première a été réalisée fin de l'année 2017 et servira de base de comparaison.

Cette enquête est anonyme.

2. Profil des enquêtés



Le premier groupe de questions de cette enquête de satisfaction avait pour but d'établir un profil des laboratoires participants aux essais d'aptitude.

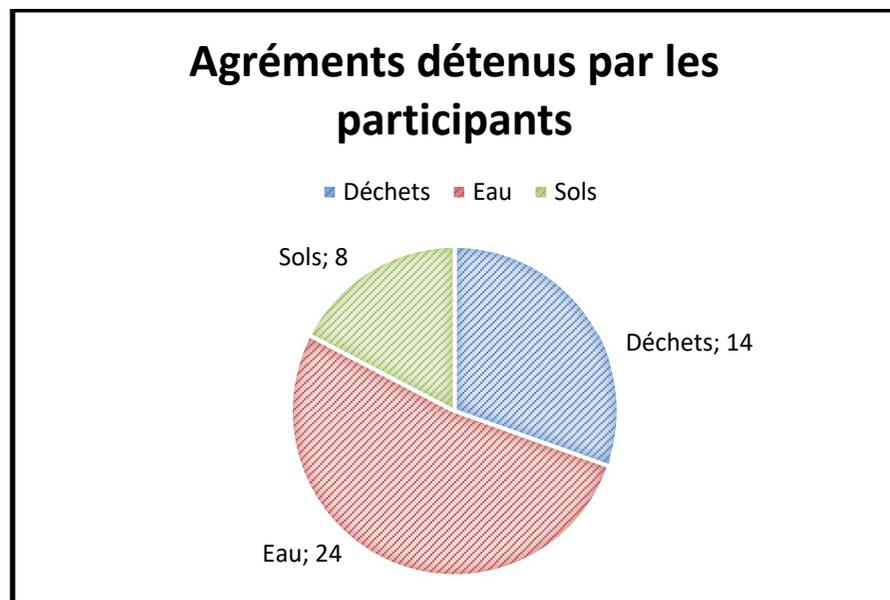
Pour cette partie, 27 participants ont répondu.

2.1 Agréments en Région Wallonne

2.1.1 Détenteurs d'agréments

Parmi les répondants :

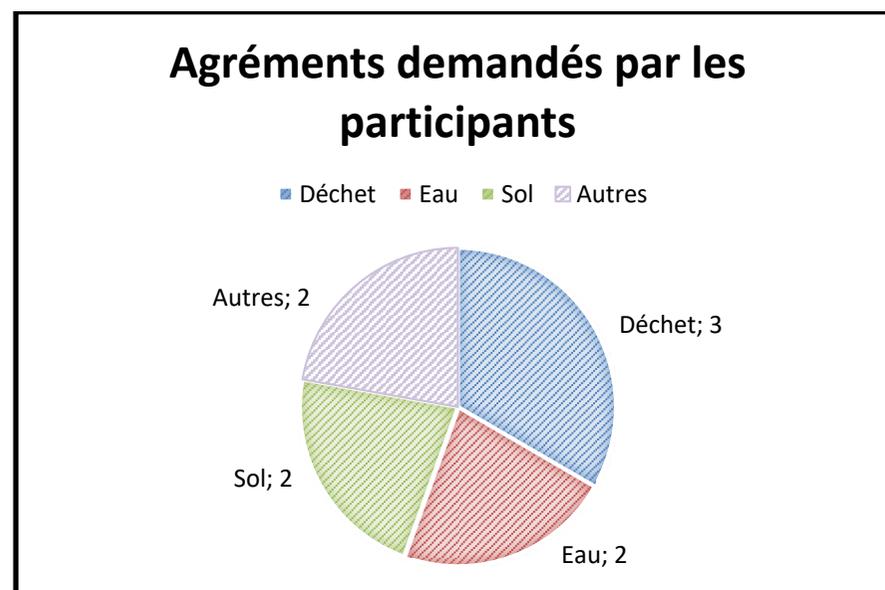
- 24 possèdent un agrément pour la matrice EAU ;
- 14 possèdent un agrément pour la matrice DECHETS ;
- 8 possèdent un agrément pour la matrice SOLS.



2.1.2 Demandeurs d'agréments

Parmi les répondants :

- 2 sont demandeurs d'un agrément pour la matrice EAU ;
- 3 sont demandeurs d'un agrément pour la matrice DECHETS ;
- 2 sont demandeurs d'un agrément pour la matrice SOLS ;
- 2 sont demandeurs d'un autre type d'agrément (air et préleveur sol et déchets).



2.2 Volume d'échantillons analysés par an

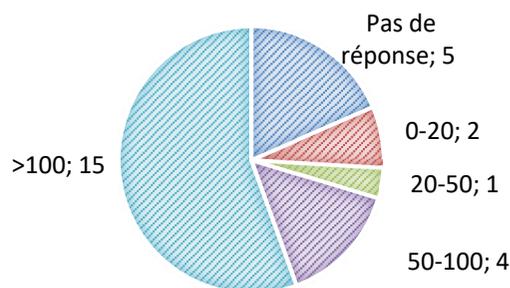
2.2.1 Volume d'échantillons analysés par an dans le cadre des agréments eau

Dans le cadre de leur agrément relatif à la matrice eau :

- 2 participants réalisent des analyses sur un volume d'échantillons de : 0-20
- 1 participant réalise des analyses sur un volume d'échantillons de : 20-50
- 1 participant réalise des analyses sur un volume d'échantillons de : 50-100
- 15 participants réalisent des analyses sur un volume d'échantillon : > 100
- 5 participants n'ont pas répondu

Volume d'échantillons analysés (agrément eau)

■ Pas de réponse ■ 0-20 ■ 20-50 ■ 50-100 ■ >100



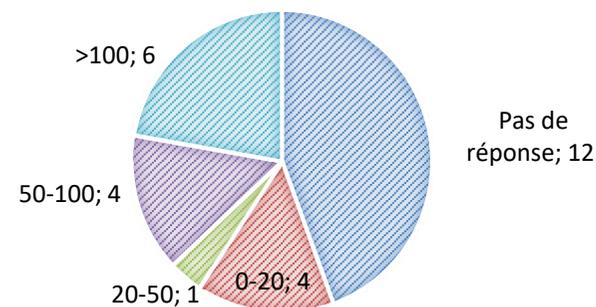
2.2.2 Volume d'échantillons analysés par an dans le cadre des agréments déchets

Dans le cadre de leur agrément relatif à la matrice déchets :

- 4 participants réalisent des analyses sur un volume d'échantillons de : 0-20
- 1 participant réalise des analyses sur un volume d'échantillons de : 20-50
- 4 participants réalisent des analyses sur un volume d'échantillons de : 50-100
- 6 participants réalisent des analyses sur un volume d'échantillon : > 100
- 12 participants n'ont pas répondu

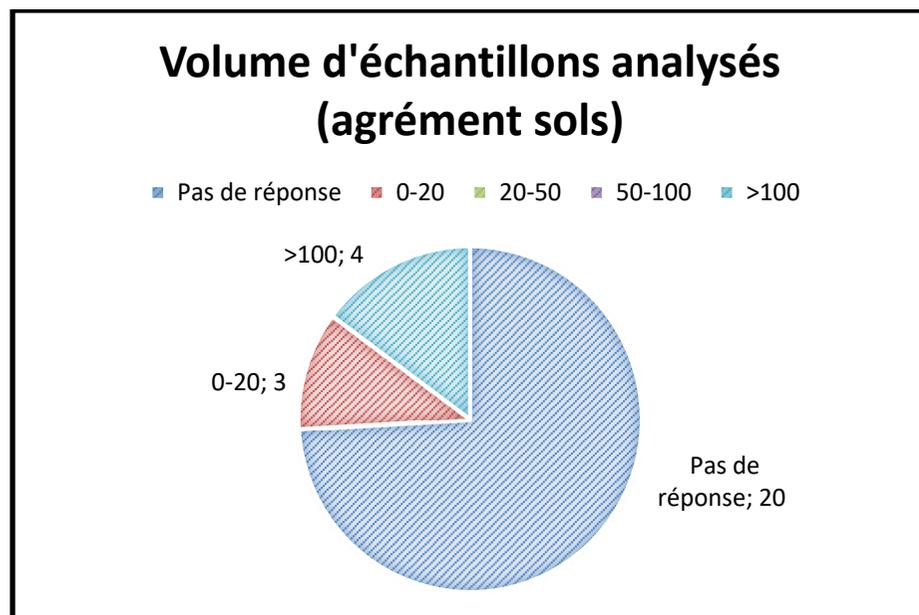
Volume d'échantillons analysés (agrément déchets)

■ Pas de réponse ■ 0-20 ■ 20-50 ■ 50-100 ■ >100



Dans le cadre de leur agrément relatif à la matrice sol :

- 3 participants réalisent des analyses sur un volume d'échantillons de : 0-20
- aucun participant ne réalise d'analyses sur un volume d'échantillons de : 20-50
- aucun participant ne réalise d'analyses sur un volume d'échantillons de : 50-100
- 4 participants réalisent des analyses sur un volume d'échantillon : > 100
- 20 participants n'ont pas répondu



2.3 Participation à d'autres essais d'aptitude

Sur les 27 répondants, 25 participent à des essais d'aptitude autres que ceux organisés par l'ISSEP.

Il était demandé, sous forme de question ouverte, quels étaient les organisateurs sollicités pour des essais sur des matrices similaires à celles proposées par l'ISSEP. Les principaux organisateurs cités sont :

- AGLAE pour 19 répondants ;
- LGC standard pour 6 répondants ;
- VITO pour 6 répondants ;
- BIPEA pour 4 répondants ;
- QUASIMEME pour 3 répondants.

3. Satisfaction générale



Afin de mesurer le taux de satisfaction des participants aux essais d'aptitude organisés par l'ISSeP, l'enquête reprend trois axes. Dans le présent chapitre sera abordée la « satisfaction générale ». Les chapitres suivants aborderont plus spécifiquement l'organisation des essais d'aptitude (chapitre 4) et les rapports dont le canevas a été légèrement modifié depuis la dernière enquête de satisfaction (chapitre 5).

Pour cette partie, 27 participants ont répondu.

3.1 Satisfaction générale

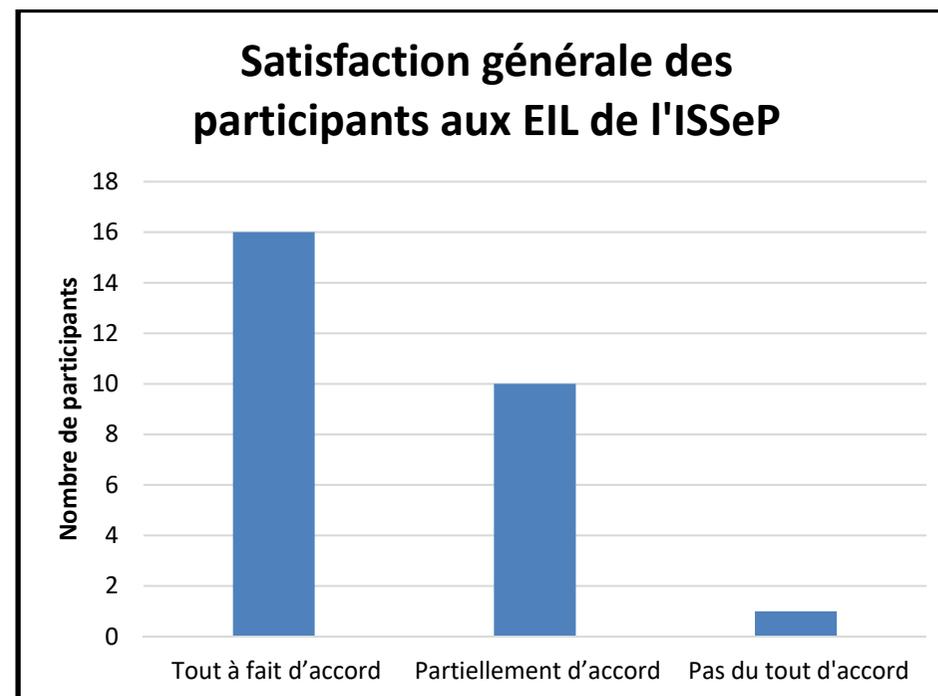
A la question « de manière générale, les essais d'aptitude organisés par l'ISSeP répondent à vos attentes », les participants ont répondu :

- Tout à fait d'accord : 16
- Partiellement d'accord : 10
- Pas du tout d'accord : 1

Il était demandé, sous forme de question ouverte, de détailler les raisons du choix des participants s'ils le jugeaient nécessaire.

Pour les ceux qui ont répondu « tout à fait d'accord », les raisons principales évoquées sont :

- Les essais d'aptitude organisés par l'ISSeP répondent à nos attentes ;
- Organisation stricte dans des délais acceptables ;
- Les essais répondent à la méthodologie rencontrée aux divers essais analytiques.



Pour ceux qui ont répondu « partiellement d'accord », les raisons principales évoquées sont :

- Certaines analyses de ces essais d'aptitude sont déjà réalisées par d'autres organismes ;
- Les échantillons ne sont pas représentatifs de ce que nous analysons généralement ;
- L'ensemble des paramètres de l'agrément eau n'est pas couvert ;

- Parfois compliqué au niveau de la matrice ;
- Les essais nous demandent beaucoup de temps par rapport aux échantillons analysés/an ;
- Quantité de matériel insuffisant pour les EIL lixiviation, variété des analyses contrôlées ;
- Délai d'obtention des résultats et du rapport final trop long ;
- Le travail est important pour peu d'analyses demandées dans le cadre de l'agrément ;
- Ces essais sont parfois moins maîtrisés que les essais réalisés par des sociétés spécialisées ;
- Paramètres ne répondant pas toujours aux attentes du laboratoire.

Pour celui qui a répondu « pas du tout d'accord », la raison évoquée est :

- Ne correspond pas toujours aux échantillons analysés.

Pour rappel, les matrices et les paramètres proposés par le Laboratoire de Référence sont choisis pour être en concordance avec les agréments en Région Wallonne. Le programme annuel des essais d'aptitude est défini avec les autorités afin de couvrir au mieux les agréments et leur permettre de juger de la bonne pratique des laboratoires agréés.

Nouveaux paramètres et nouvelles matrices : 2022 : lixiviat de granulats / 2023 : indice hydrocarbure dans les sols et azote Kjeldhal

Les essais d'aptitude organisés par l'ISSeP s'inscrivant dans un cadre réglementaire, les choix sont relativement contraints. Néanmoins de nouveaux paramètres et/ou de nouvelles matrices

ont été ou seront ajoutées. Il est possible de citer comme exemple les essais de lixiviation réalisés en 2022, l'ajout de l'indice hydrocarbure dans les sols et de l'azote Kjeldhal dans les eaux prévus en 2023.

Le Laboratoire de Référence a travaillé ces dernières années à l'élaboration d'un programme informatique d'automatisation de transfert et d'analyse statistique. Cela permettra, d'une part, de diminuer l'implication « humaine » dans le traitement statistique et ainsi le risque d'erreur mais également de diminuer les délais.

Pour les autres points relevés par les participants, l'ISSeP en prend bonne note et essaiera d'y répondre au mieux dans les années à venir.

4. Organisation des essais d'aptitude



Dans le cadre de son accréditation en tant qu'organisateur d'essais d'aptitude, l'ISSeP est tenu de suivre des règles strictes quant à l'organisation de ceux-ci (informations données aux participants, planification, consignes, formulaires de résultats...).

L'objectif de cette série de questions est de vérifier si les informations soumises aux participants sont claires et suffisantes pour leur permettre de bien appréhender les essais d'aptitude et pouvoir les réaliser dans les meilleures conditions possibles.

Pour cette partie, 27 participants ont répondu.

4.1 *Planning annuel des essais d'aptitude*

Pour permettre aux laboratoires participants de mieux anticiper la prise en charge des échantillons, il est prévu de les informer sur le planning annuel des essais d'aptitude de l'année en cours (voir § 4.4). En effet, le programme de travail est établi en concertation avec le Service Public de Wallonie. Il s'agit de faire un compromis entre les attentes de la Région Wallonne en termes de matrices et de paramètres et la possibilité de la mise en œuvre de tels essais au sein de l'Institut. Le planning annuel est publié sur le site internet www.issep.be.

A la question « consultez-vous le planning des essais d'aptitude qui se trouve sur le site internet de l'ISSeP ? », les participants ont répondu :

- Oui : 14
- Non : 13

Il était demandé, sous forme de question ouverte, de détailler les raisons du choix des participants répondant par la négative.

Les principales raisons qui ressortent sont :

- Les communications envoyées par l'ISSeP, plusieurs semaines avant chaque essai d'aptitude sont suffisantes aux participants ;
- Manque de temps ;
- Pas de connaissance de l'existence de ce planning.

4.2 *Clarté des consignes*

A la proposition « les informations transmises préalablement à chaque essai d'aptitude (mail, consignes, formulaire de résultats, gammes...) sont claires et précises », les participants ont répondu :

- Tout à fait d'accord : 23
- Partiellement d'accord : 4
- Pas du tout d'accord : 0.

Aucun participant n'a émis de commentaire supplémentaire.

Par rapport à l'enquête 2017, la proportion des répondants satisfaits par les documents de consignes est à peu près équivalente (19 sur 22).

4.3 *Complétude des consignes*

A la proposition « les informations transmises préalablement à chaque essai d'aptitude (mail, consignes, formulaire de résultats, gammes...) sont complètes », les participants ont répondu :

- Tout à fait d'accord : 23
- Partiellement d'accord : 4
- Pas du tout d'accord : 0.

Aucun participant n'a émis de commentaire supplémentaire.

Par rapport à l'enquête 2017, la proportion des répondants satisfaits par les documents de consignes est à peu près équivalente (20 sur 22).

4.4 Délai entre l'envoi des consignes et la prise en charge des échantillons

A la proposition « le délai entre l'envoi du mail de consigne et le jour de la prise en charge des échantillons est suffisant », les participants ont répondu :

- Tout à fait d'accord : 24
- Partiellement d'accord : 3
- Pas du tout d'accord : 0

Il était demandé, sous forme de question ouverte, de donner un délai souhaité si celui-ci ne convenait pas. Aucun des participants n'a répondu.

En 2017, la proportion de répondants qui s'estimaient satisfaits était plus faible (17 sur 22).

En effet, en 2017, le délai entre l'envoi des consignes et la prise en charge de l'échantillon était de 2 semaines et le jour J, les laboratoires n'avaient la possibilité de prendre en charge les échantillons que le matin. L'ISSeP a, depuis, mis en œuvre les différentes actions proposées dans le rapport de l'enquête précédente, à savoir :

- Allonger le délai entre l'envoi des consignes et la prise en charge des échantillons à 3 semaines au lieu des 15 jours ;
- Assouplir l'horaire de prise en charge des échantillons en proposant un retrait de 9 h à 17h ;
- Emettre un planning en début d'année reprenant les différents essais d'aptitude prévus dans l'année.

Les mesures mises en place apparaissent donc efficaces.

4.5 Utilisation des résultats des essais d'aptitude réalisés par l'ISSeP dans un autre cadre que celui des agréments en Région Wallonne

A la proposition « par l'accréditation de l'ISSeP selon la norme ISO 17043, il est possible d'utiliser les résultats obtenus dans un autre cadre que l'agrément », les participants ont répondu :

- Oui : 15
- Non : 12

Par rapport à l'enquête 2017, la proportion des répondants utilisant les résultats des essais de l'ISSeP est un peu moins élevée (16/22).

Il était demandé, sous forme de question ouverte, de détailler les raisons du choix des participants répondant par la négative.

Les raisons principales évoquées sont :

- Pas d'utilité / les autres essais d'aptitude sont suffisants ;
- Manque de temps.

5. Rapports



De par son accréditation ISO 17043, l'ISSeP est soumis à des règles quant à la réalisation et l'émission des rapports transmis aux participants des essais d'aptitude. Depuis l'enquête en 2017, ces rapports ont été remodelés pour répondre aux non-conformités des audits BELAC mais également pour en faciliter la lecture (descriptif statistique mis en annexe).

Pour cette partie, 27 participants ont répondu.

5.1 *Clarté des rapports*

A la proposition « les informations présentes dans le rapport final sur les calculs statistiques sont claires et précises », les participants ont répondu :

- Tout à fait d'accord : 23
- Partiellement d'accord : 4
- Pas du tout d'accord : 0

Aucun participant n'a émis de commentaire relatif à cette partie.

En 2017, la proportion de répondants qui s'estimaient satisfaits était relativement équivalente (19 sur 21).

5.2 *Informations données dans les rapports suffisantes*

A la proposition « les informations présentes dans le rapport final sur les calculs statistiques sont suffisantes », les participants ont répondu :

- Tout à fait d'accord : 22
- Partiellement d'accord : 3
- Pas du tout d'accord : 2

En 2017, la proportion de répondants qui s'estimaient satisfaits était relativement équivalente (19 sur 21).

Il était demandé, sous forme de question ouverte, de détailler les raisons du choix des participants répondant par la négative.

La principale raison qui apparaît est :

- Le manque d'utilisation des incertitudes des participants lorsqu'elles sont fournies, notamment dans le calcul d'un Zeta-score.

A ce jour, les différents AGW relatifs aux agréments citent uniquement l'utilisation des Z-scores pour juger de la performance d'un laboratoire agréé.

L'évaluation de la pertinence d'intégrer la détermination d'un Zeta-score dans nos rapports sera discutée lors des prochains comités techniques avec les commanditaires à la Région Wallonne.

5.3 *Clarté de la présentation des résultats sous la forme de tableaux et de graphiques*

A la proposition « la présentation des résultats sous différentes formes de tableaux et graphiques est claire et précise », les participants ont répondu :

- Tout à fait d'accord : 24
- Partiellement d'accord : 3
- Pas du tout d'accord : 0

Aucun participant n'a émis de commentaire relatif à cette partie.

En 2017, la proportion de répondants qui s'estimaient satisfaits était relativement équivalente (19 sur 21).

5.4 *Tableaux et graphiques de résultats suffisants*

A la proposition « la présentation des résultats sous différentes formes de tableaux et graphiques est suffisante », les participants ont répondu :

- Tout à fait d'accord : 24
- Partiellement d'accord : 2
- Pas du tout d'accord : 1

En 2017, la proportion de répondants qui s'estimaient satisfaits était relativement équivalente (19 sur 21).

Il était demandé, sous forme de question ouverte, de détailler les raisons du choix des participants répondant par la négative.

La principale raison qui apparaît est la même que celle évoquée au point 5.2, à savoir l'utilisation des incertitudes pour le calcul d'un Zeta-score.

6. Conclusions et axes d'amélioration



6.1 Synthèse des résultats

Comme en 2017, l'enquête de cette fin d'année 2022 avait pour but de mieux connaître l'opinion des personnes principalement concernées par l'organisation des essais d'aptitude, à savoir les participants. L'enquête a été réalisée au moyen d'un questionnaire en ligne. Le taux de réponse est d'environ 87 % (27 laboratoires/31).

Les résultats obtenus indiquent que la majorité des répondants est satisfaite des types d'essais d'aptitude réalisés (en termes de matrice et de paramètre), de l'organisation et des rapports émis par le Laboratoire de Référence.

6.2 Axes d'amélioration

En 2017, des propositions d'amélioration avaient été émises dans le rapport de l'enquête de satisfaction. Certaines ont été mises en place, à savoir :

- L'amélioration du processus de détermination de la gamme afin d'éviter les erreurs qui ont pu survenir lors d'essais d'aptitude précédents.
- L'allongement des délais entre l'envoi des consignes et la prise en charge des échantillons par les participants.
- L'assouplissement des heures de prise en charge de ces mêmes échantillons.
- La mise en place d'une page internet dédiée aux essais d'aptitude sur le site de l'ISSeP.

Il apparaît que ces actions mises en place ont aidé au maintien de la satisfaction des participants quant à l'organisation des essais d'aptitude à l'ISSeP.

Deux autres axes d'amélioration avaient été mis en évidence dans le rapport de l'enquête 2017. Il apparaît, en analysant les réponses des participants de la présente enquête, que les points négatifs soulevés relèvent des mêmes thèmes, à savoir :

- L'augmentation du catalogue d'essais d'aptitude via des nouvelles matrices ou des nouveaux paramètres.
- L'enrichissement de la partie statistique des essais d'aptitude en développant par exemple le calcul de Zeta-scores, l'estimation de la répétabilité et de la justesse.

Ils ont, jusqu'à présent été peu suivis et ce, pour les raisons citées aux points précédents. Pour rappel :

- Le nombre des paramètres et de matrices est en augmentation et restera limité dans le nombre.
- L'intégration d'un Zeta-score est à discuter avec l'Administration.

Le Laboratoire de Référence remercie les laboratoires agréés qui ont participé à l'enquête de satisfaction.

7. Référence

ISO 17043:2010: Évaluation de la conformité -- Exigences générales concernant les essais d'aptitude