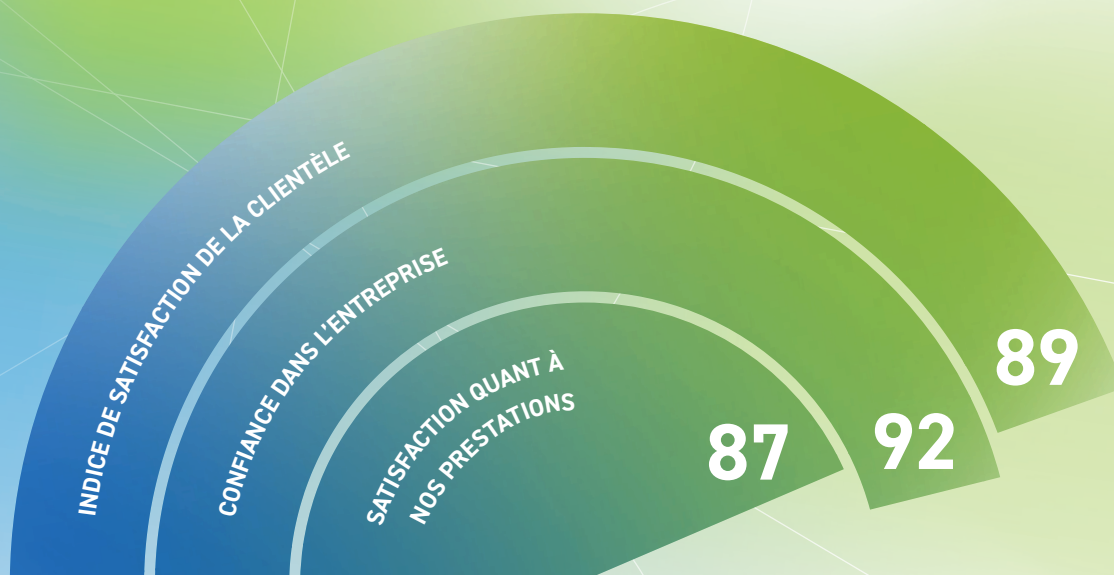


# ENQUÊTE CLIENTS PRINCIPAUX RÉSULTATS



Les résultats de l'enquête clients Dr Risch 2022/23 sont parus et nous vous en proposons un aperçu. Les questions posées concernaient la satisfaction des clients, l'image, les valeurs, le personnel, la joignabilité et la compétence, le Complaint Management, la gamme de services ainsi que l'information et la communication. Cette enquête approfondie a été réalisée pour la première fois avec un partenaire externe indépendant, Empiricon AG, Berne.

## À PROPOS DES PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS

Au total, 321 clientes et clients (64% de femmes/36% d'hommes) ont participé à l'enquête, ce qui représente un taux de réponses solide de 11,8%. Le groupe de participantes et participants était composé principalement de médecins (49%), suivis des AM (24%), du personnel de santé (14%) et des «autres fonctions» (13%). La tranche d'âge prédominante était celle des +50 ans, avec 32%, suivie des +60 ans avec 24% et des +40 ans avec 21%.

Les clientes et clients apprécient le dialogue personnel. Ainsi, 90 personnes, soit 28% des participantes et participants, ont souhaité être contactées par leur conseillère clientèle personnelle/leur conseiller clientèle personnel. Un souhait qui nous réjouit et auquel nous avons déjà largement répondu.

## BONNE NOTE POUR DR RISCH

Les clientes et clients donnent une bonne note au groupe Dr Risch : un indice de satisfaction de la clientèle de 89 points sur une échelle de 100 constitue une bonne base de départ à développer.

L'indice de satisfaction de la clientèle se compose de la confiance ressentie avec une valeur de 92 points et de 87 points pour la satisfaction quant aux services.

## LA GAMME DE SERVICES À LA LOUPE

Si l'on examine à la loupe les différents services proposés par Dr Risch, les services de laboratoire obtiennent un niveau de satisfaction de 89 points, les solutions numériques (**RiPortal**) de 90 points – et le service de coursier LabExpress un score remarquable de 92 points. Le webshop de Disposan obtient un score de 84 points et l'offre de formation permanente de Dr Risch récolte 85 points.

Ainsi, par rapport à la dernière enquête clients (2020), la satisfaction aussi bien quant aux services de laboratoire qu'au **RiPortal** s'est accrue. Une tendance qui montre que la mise en œuvre des mesures d'amélioration continue porte ses fruits. Avec 54%, le nombre de personnes utilisant l'offre de formation permanente du groupe Dr Risch est nettement plus élevé (+17%), ce qui s'explique par l'extension régionale de cette dernière.

DIAGNOSTIC DE LABORATOIRE	SERVICES NUMÉRIQUES RiPORTAL	LOGISTIQUE LABEXPRESS	WEBSHOP DISPOSAN	OFFRE DE FORMATION PERMANENTE
<b>89</b>	<b>90</b>	<b>92</b>	<b>84</b>	<b>85</b>
<p>Ont été évalués:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité (91)</li> <li>- Spectre d'analyses (93)</li> <li>- Saisie de la demande (87)</li> <li>- Durée entre l'établissement de la demande et la transmission des résultats (90)</li> <li>- Contenu en information des résultats (89)</li> <li>- Commande supplémentaire d'analyses (88)</li> </ul>	<p>Ont été évalués:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilité et fiabilité (93)</li> <li>- Convivialité (90)</li> <li>- Structure (89)</li> <li>- Utilité dans la vie professionnelle (89)</li> <li>- Présentation des résultats (LabResult) (89)</li> </ul>	<p>Ont été évalués:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilité (93)</li> <li>- Ponctualité (91)</li> <li>- Amabilité (94)</li> <li>- Flexibilité (91)</li> <li>- Présentation du personnel (91)</li> </ul>	<p>Ont été évalués:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Structure/clarté (79)</li> <li>- Convivialité (81)</li> <li>- Qualité des produits (89)</li> <li>- Livraison dans les délais (86)</li> </ul>	<p>Ont été évalués:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence pratique (88)</li> <li>- Offre dans la région (81)</li> </ul>
<p>29% des participantes et participants souhaiteraient que les résultats soient commentés de manière plus détaillée.</p>	<p>66% des participantes et participants utilisent le <b>RiPortal</b> (comparaison 2020: 48%).</p>		<p>66% des participantes et participants utilisent le webshop Disposan.</p>	<p>60% des participantes et participants connaissent l'offre de formation permanente de Dr Risch, 54% l'utilisent (comparaison 2020: 37%)</p> <p>46% souhaitent davantage de formations permanentes: 53% sous forme de webinaires, 82% sous forme d'événements présentiels</p>

## À VOTRE SERVICE

### Personnel

Dans tous les secteurs, les clientes et clients sont très satisfaits du personnel de Dr Risch, comme en témoigne le score de 91 points.

### Joignabilité et compétence

La joignabilité et la compétence des différents secteurs, à savoir le secrétariat (89 points), le conseil à la clientèle (90 points), l'équipe consiliaire médicale (90 points), le service desk (87 points) et le service de coursier (91 points), ont été appréciées, enregistrant un total de 89 points.

### Complaint Management

En ce qui concerne le Complaint Management, c'est-à-dire la gestion des réclamations, 22% des participantes et participants ont indiqué avoir eu des réclamations au cours des deux dernières années. Les solutions trouvées ont été jugées satisfaisantes dans la plupart des cas. Des besoins d'action se font sentir dans ce domaine ; la pre-

mière mesure à prendre est de raccourcir le temps nécessaire à la recherche d'une solution.

### Information et communication

La clientèle se sent bien informée par le groupe Dr Risch, ce qui est confirmé par un score de 87 points. Le site Web de Dr Risch est également apprécié avec 84 points.

La nouvelle image de marque de Dr Risch est jugée fraîche et moderne par les participantes et participants avec 87 points.

### POTENTIELS ET MESURES

En premier lieu, les potentiels du groupe Dr Risch résident dans l'optimisation et le développement de tous les services et prestations. L'accent est mis sur les services numériques, l'offre de formation permanente et le Complaint Management. Les conclusions de l'enquête clients 2022/23 seront intégrées de manière ciblée dans un ensemble de mesures qui seront mises en œuvre dans le cadre du processus d'amélioration continue (PAC). En tant

que cliente/client directement en contact avec Dr Risch, vous aurez à nouveau la possibilité d'évaluer personnellement les différents secteurs au printemps 2025.

### UN GRAND MERCI À VOUS!

Grâce à vous, le groupe Dr Risch est perçu comme une plateforme de diagnostic médical de premier plan, qui s'engage à fournir les meilleurs soins possibles aux patients dans le cadre d'une collaboration partenariale (approbation de 87 points par les participantes et participants). En outre, vous nous confortez dans nos valeurs et nous qualifiez de fiables, ouverts et créatifs. Vous appréciez également la gamme de services intégrés, la qualité élevée ainsi que les échanges personnels (87 points). Avec un excellent score NPS (Net Promoter Score) de 60, vous nous recommanderiez comme partenaire de laboratoire. Nous vous en remercions vivement et avons hâte de poursuivre notre collaboration fondée sur la confiance.