

## FOCUS

### Enquête de satisfaction sur les modalités de recueil des données NRD

En novembre et décembre 2018, une enquête de satisfaction sur les modalités de recueil des données NRD a été réalisée par l'IRSN. Elle concernait l'application (<https://basenrd.irsn.fr>) utilisée par les professionnels pour envoyer leurs données ainsi que les moyens de contact et d'information à leur disposition (ligne téléphonique, e-mail, site web...).

Cette enquête a également été l'occasion pour les utilisateurs de suggérer des évolutions et améliorations pour faciliter l'envoi et le suivi des données.

#### Effectif de l'enquête

Les réponses à l'enquête étaient anonymes. 352 personnes ont répondu à cette enquête soit près de 16 % des destinataires du questionnaire. Il s'agissait des personnes inscrites sur l'application NRD ayant une adresse électronique valide en novembre 2018.

L'effectif des personnes ayant répondu est présenté dans le tableau 1. Une majorité d'entre elles étaient des manipulateurs(trices) en électroradiologie médicale (67 %).

Plus de 80 % utilisaient l'application depuis au moins 3 ans.

Les domaines dans lesquels intervenaient les personnes ayant répondu sont présentés en figure 3. Cette répartition est cohérente avec la répartition des domaines attachés aux comptes NRD de l'application, à l'exception de la scanographie qui paraît surreprésentée (52 % contre 33 % des comptes NRD liés à un appareil de scanographie).

	Effectifs	Répartition de l'effectif (%)
Radiologue / médecin nucléaire	24	6,8 %
Autre médecin	2	0,6 %
Chirurgien-dentiste	5	1,4 %
Manipulateur(trice) en électroradiologie médicale	235	66,7 %
Physicien(ne) médical(e)	43	12,2 %
Radiopharmacien(ne)	2	0,6 %
Autre profession (para)médicale ou technique	32	9,1 %
Profession administrative (secrétaire...)	9	2,6 %
<b>Total</b>	<b>352</b>	<b>100 %</b>

Tableau 1 : Profession des personnes ayant répondu à l'enquête

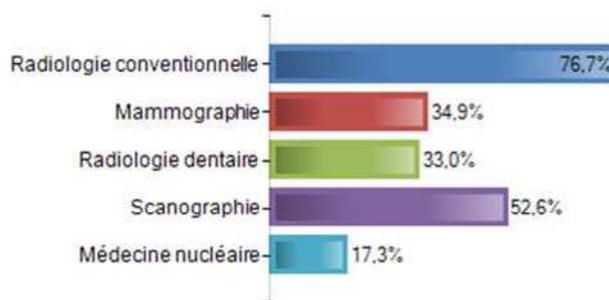


Figure 3 : Répartition des réponses par domaine d'intervention des personnes ayant répondu à l'enquête

#### Satisfaction relative à l'application NRD

Concernant les modalités de création et de modification de compte, 91 % des personnes ayant répondu étaient satisfaites ou très satisfaites de l'ergonomie de l'application en matière de création de compte et 97 % des personnes étaient satisfaites ou très satisfaites des délais de validation des comptes (cf. figure 4).

De plus, 98 % des personnes ayant répondu étaient satisfaites ou très satisfaites de la disponibilité de l'application NRD.

Concernant les modalités d'envoi et de validation des données NRD, 89 % des personnes étaient satisfaites ou très satisfaites de l'ergonomie de l'application et 96 % du délai de validation des envois ou du délai de réponse (cf. figure 5). La satisfaction quant aux échanges avec l'IRSN lors de la phase de validation des données atteint la même proportion (95 % des personnes étaient satisfaites ou très satisfaites).

Enfin, près de 80 % des personnes ayant répondu à l'enquête connaissaient et utilisaient plus ou moins régulièrement les fonctionnalités disponibles sur l'application (historique dosimétrique et édition des évaluations dosimétriques au format PDF).

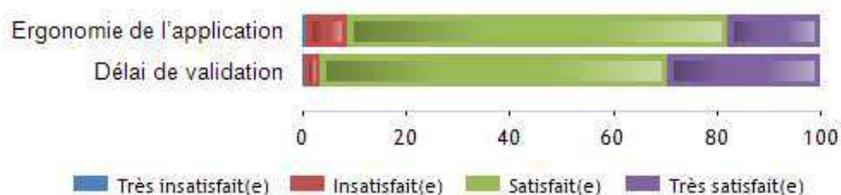


Figure 4 : Niveau de satisfaction des utilisateurs quant aux modalités de création et de modification de leur(s) compte(s)

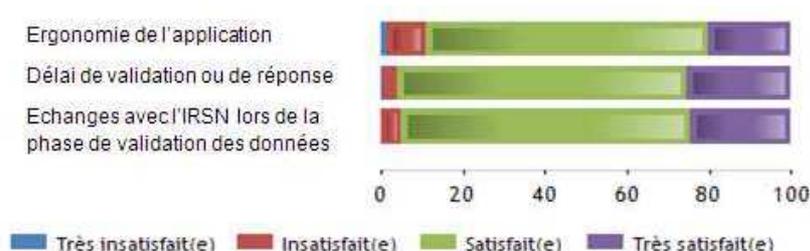


Figure 5 : Niveau de satisfaction des utilisateurs quant aux modalités d'envoi et de validation des données NRD (évaluations dosimétriques)

### Satisfaction relative aux moyens de contact et d'information

De l'ordre de 30 % des personnes ayant répondu avaient déjà utilisé la ligne téléphonique dédiée aux NRD (01 58 35 70 77) et environ 60 % l'adresse e-mail dédiée aux NRD (nrd@irsn.fr). Environ 95 % d'entre elles en moyenne étaient satisfaites ou très satisfaites de ces services (cf. figures 6 et 7).

Par ailleurs l'IRSN envoie quelques fois par an des e-mails à l'ensemble des détenteurs de comptes NRD pour les informer des évolutions de l'application et rappeler certaines échéances par exemple. Près de 99 % des personnes ayant répondu déclarent lire ces mails et les trouver utiles. 70% d'entre elles ne souhaitent pas que ces mails soient plus fréquents.

Enfin, près de 90 % des personnes ayant répondu avaient connaissance du site internet d'information sur les NRD (<http://nrd.irsn.fr>). Environ 98 % d'entre elles étaient satisfaites ou très satisfaites concernant le contenu de ce site (rappels réglementaires, informations sur l'envoi de données, formulaires, fiches d'information).

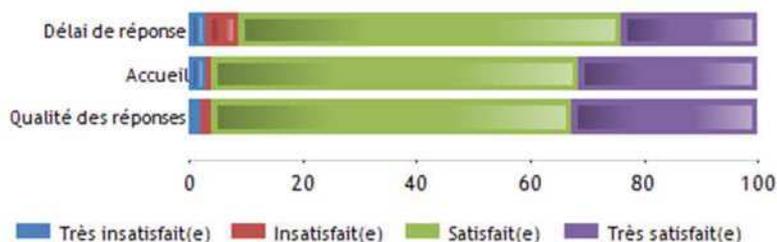


Figure 6 : Niveau de satisfaction des utilisateurs quant à la ligne téléphonique

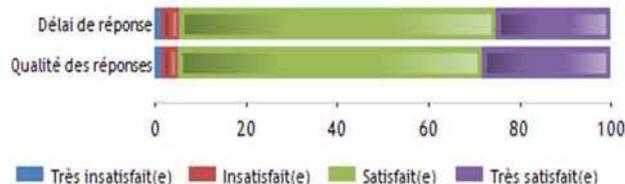


Figure 7 : Niveau de satisfaction des utilisateurs quant à la messagerie électronique

### Satisfaction globale et proposition d'évolution

Plus globalement, près de 98 % des personnes ayant répondu à l'enquête étaient globalement satisfaites ou très satisfaites concernant le recueil des données NRD par l'IRSN (application, relations avec l'IRSN...).

Les insatisfactions exprimées portent principalement sur l'ergonomie de l'application pour ce qui concerne la validation des évaluations ainsi que la création des comptes. Concernant la création des comptes, certaines personnes ont notamment regretté que la validation des comptes doive se faire via un formulaire papier et que cela nécessite un certain temps de validation de la part de l'IRSN. Concernant la validation des évaluations dosimétriques, quelques personnes ont mentionné la retranscription manuelle chronophage des données ou les difficultés de transmission des fichiers au format csv. Certaines personnes souhaiteraient qu'une prise en charge plus simple des données sur Excel soit rendue possible. Certaines ont également relevé que l'application est vieillissante et souhaiteraient disposer de tableaux de bord simplifiés qui puissent être plus intuitifs.

Ces retours seront pris en compte dans la mesure du possible à l'occasion des évolutions de l'application afin d'en améliorer la facilité d'utilisation.

Parmi les évolutions proposées par l'IRSN au cours de l'enquête, deux ont été mises plus particulièrement en avant par les personnes ayant répondu et concernent :

- une présentation graphique des résultats et de l'évolution des données au fil des années ;
- une comparaison dynamique des données au recueil national par type d'examen, et selon la génération d'équipement, le type d'établissement...

Ces éléments seront également pris en compte à l'occasion de futures évolutions de l'application, à partir de 2020, en fonction des possibilités de développements techniques.

## PERIODE DE RECUEIL

Depuis 2015, il a été convenu avec l'ASN que la périodicité des bilans relatifs aux NRD passerait de 2 à 3 ans. Le présent rapport présente ainsi

l'analyse des données collectées au titre des années 2016, 2017 et 2018.

## ANALYSE DES DONNEES

### CRITERES DE VALIDATION DES DONNEES

Malgré les contrôles automatiques réalisés par l'application NRD à la saisie des données, certaines évaluations dosimétriques reçues par l'IRSN contiennent des données erronées. En effet, concernant la cohérence des données, des critères de contrôle automatique peu restrictifs ont été

choisis, afin d'éviter de décourager les utilisateurs qui verraient leur données refusées.

Chaque évaluation transmise par les établissements est vérifiée par l'IRSN. Seules les données validées à l'issue de cette vérification sont utilisées pour réaliser les analyses statistiques à l'échelle