

EVALUATION DE LA SATISFACTION CLIENT POUR UN LABORATOIRE DE PROTHESE DENTAIRE A ABIDJAN

CUSTOMER SATISFACTION EVALUATION FOR A DENTAL LABORATORY IN ABIDJAN

KOUAME KM¹, KOFFI NJ², KOUAME KA¹, TRA BZR³, ALLOU AG³, DJEREDOU KB⁴, ASSI KD.⁴

1- Assistant-chef de clinique

2- Maître de conférences Agrégé

3- Praticien Hospitalier

4- Professeur titulaire

Département de Prothèse et occlusodontie, UFR d'Odonto-Stomatologie, Université Félix Houphouët Boigny, Cocody-Abidjan

Service de Prothèses cliniques du Centre de Consultations et Traitements Odonto-Stomatologiques / CHU de Cocody -Abidjan

Correspondance : Dr KOUAME Kouassi Matthieu

Assistant-Chef de Clinique

22 BP 612 Abidjan 22

Email: kouamathieu@yahoo.fr

RESUME

Objectif : mesurer la satisfaction des praticiens de l'UFR d'Odonto-Stomatologie d'Abidjan vis-à-vis des prothèses amovibles réalisées par le principal laboratoire de prothèse agréé par le centre de soins dentaires.

Méthodes : une enquête transversale descriptive a été réalisée sur une période de 3 semaines allant du 18 septembre 2014 au 08 octobre 2014 auprès de 33 chirurgiens-dentistes en activité à l'UFR d'Odonto-Stomatologie d'Abidjan. L'échelle d'attitude de la démarche de certification ISO 9001 du laboratoire ROUVRE a été utilisée pour mesurer la satisfaction des praticiens sur la qualité des prothèses dentaires amovibles réalisées, par le principal laboratoire de prothèse agréé par le centre de soins dentaires. Les paramètres étudiés étaient : le délai d'exécution des travaux, la conformité entre les mentions de la fiche de liaison et la prothèse livrée, la qualité des crochets, des limites de la prothèse, du montage des dents, la facilité d'exécution de l'équilibrage des prothèses, les corrections effectuées sur les prothèses lors de la mise en bouche. Les données ont été recueillies et exploitées à l'aide du logiciel Epi info et d'un tableur Excel sous Windows.

Résultats : sur les trois derniers mois avant l'étude, les 33 praticiens enquêtés ont réalisé 50 prothèses amovibles avec une prédominance des prothèses adjuvantes partielles en résine (58%). L'évaluation de la satisfaction client a montré que 22% des prothèses n'étaient pas livrées dans les délais d'exécution convenus et 30% des prothèses ont été réalisées sans que le laboratoire ne se conforme totalement aux mentions des fiches de liaison. La qualité des crochets était peu ou pas satisfaisante pour 36% des prothèses ; dans 1/3 des cas, les bords des pièces prothétiques n'étaient pas corrects ; le montage des dents n'était pas tout à fait satisfaisant dans 40% des prothèses. Aussi, l'équilibrage des prothèses était-elle peu facile dans 46% des cas et globalement, la qualité de réalisation des prothèses était peu ou pas satisfaisante dans 54%. Cette insatisfaction était matérialisée par plusieurs corrections apportées aux prothèses avant la mise en bouche en vue d'une meilleure adaptation de la base (17,9%), d'une plus grande rétention (12,8%), de l'équilibrage de l'occlusion (38,2%). Lorsque ces corrections n'étaient pas satisfaisantes, dans certains cas (10,4%), les prothèses étaient reprises.

Conclusion : cette étude a mis en évidence plusieurs points de non satisfaction des praticiens quant à la réalisation des prothèses dentaires amovibles au laboratoire. L'identification des causes de ces non-conformités et la mise en oeuvre d'actions correctives et préventives permettront de garantir la satisfaction de tous les acteurs de la chaîne prothétique et plus particulièrement du patient qui est le destinataire final et utilisateur des prothèses.

MOTS CLÉS : LABORATOIRE DE PROTHESE, TECHNICIENS DE LABORATOIRE, CHIRURGIEN-DENTISTE, CHAÎNE PROTHÉTIQUE, QUALITÉ, PROTHESE AMOVIBLE.

ABSTRACT

Objective: to measure the satisfaction of the dental surgeons of the Abidjan dental school with respect to the removable prostheses produced by the principal laboratory of prosthesis approved by the centre of dental health care.

Methods: a descriptive transverse survey was conducted over one 3 weeks on a period going from September 18th, 2014 to October 08th, 2014 near 33 dental surgeons in activity at the Abidjan dental school. The scale of attitude of the approach of certification ISO 9001 of the ROUVRE laboratory was used to measure the satisfaction of the experts on the quality of the produced removable dental prostheses, by the principal laboratory of prosthesis approved by the centre of dental health care. The studied parameters were: the completion period of work, conformity between the mentions of the card of connection and the delivered prosthesis, the quality of the hooks, the limits of the prosthesis, the assembly of the teeth, the facility of execution of the balancing of the prostheses, the corrections carried out on the prostheses at the time of the setting in mouth. The data were collected and exploited using the software Epi info and of an Excel spreadsheet under Windows.

Results: over the last three months before the study, the 33 surveyed experts produced 50 removable prostheses with a prevalence of the partial resin prostheses (58%). The evaluation of satisfaction customer showed that 22% of the prostheses were not delivered within the agreed completion periods and 30% of the prostheses were carried out without the laboratory not conforming completely to the mentions of the cards of connection. The quality of the hooks was little or not satisfactory for 36% of the prostheses; in 1/3 of the cases, the limits of the prostheses were not correct; the assembly of the teeth was not completely satisfactory in 40% of the prostheses. Also, the balancing of the prostheses was not very easy in 46% of the cases and overall, the quality of realization of the prostheses was little or not satisfactory in 54%. This dissatisfaction was materialized by several corrections made to the prostheses before the setting in mouth for a better adaptation of the base (17.9%), of a greater retention (12.8%), balancing of occlusion (38.2%). When these corrections were not satisfactory, in certain cases (10.4%), the prostheses were taken again.

Conclusion: this study highlighted several points of non-satisfaction of the experts as for the realization of the removable dental prostheses at the laboratory. The identification of the causes of these non-conformities and the implementation of corrective and preventive actions will make it possible to guarantee the satisfaction of all the actors of the prosthetic chain and more particularly of the patient which is the final recipient and user of the prostheses.

KEYWORDS: LABORATORY OF PROSTHESIS, TECHNICIANS OF LABORATORY, DENTAL SURGEON, PROSTHETIC CHAIN, QUALITY, REMOVABLE PROSTHESIS.

INTRODUCTION

La qualité d'un produit ou service se définit comme son aptitude à satisfaire, à moindre coût et dans les moindres délais, les besoins des utilisateurs. La notion de qualité intervient aujourd'hui dans tous les secteurs d'activités notamment dans la réalisation des prothèses dentaires. Celle-ci fait intervenir deux acteurs principaux que sont le praticien et le technicien de laboratoire qui en sont les garants de la qualité de par leurs compétences^[1; 2]. De plus en plus de laboratoires de prothèse dentaire sont certifiés ISO 9001; des normes spécifiques sont applicables à ce secteur d'activité, comme la norme ISO 3485 dédiée aux dispositifs médicaux sur mesure que sont les prothèses dentaires. Leur respect est un gage de satisfaction des acteurs de la chaîne prothétique. Selon Tremblay^[3], la satisfaction est un jugement de valeur, une opinion, un avis qui résulte de la confrontation entre le service perçu et le service attendu. Elle peut être subjective, relative et évolutive. Pour Gauthier^[4], mesurer la satisfaction de la clientèle consiste à connaître l'opinion des clients sur leurs besoins, leurs attentes et leurs expériences à l'égard des services reçus.

La présente étude avait pour objectif de mesurer la satisfaction des praticiens de l'UFR d'Odonto-Stomatologie d'Abidjan vis-à-vis des prothèses amovibles réalisées par le principal laboratoire de prothèse agréé par le centre de soins dentaires.

METHODES

Une étude transversale descriptive a été réalisée avec des chirurgiens dentistes en activité à l'UFR d'Odonto-Stomatologie d'Abidjan et qui réalisent leurs prothèses dentaires amovibles dans le principal laboratoire de prothèse agréé par le centre de soins dentaires. Pour être retenus dans l'étude, ils devaient avoir réalisé au moins une prothèse dentaire amovible avec ledit laboratoire sur les trois derniers mois précédant l'étude et donné leur libre consentement.

L'enquête s'est déroulée sur une période de 3 semaines allant du 18 septembre 2014 au 08 octobre 2014.

Les différents praticiens enquêtés ont été soumis à une interview puis à un questionnaire auto-administré après leur consentement éclairé suite à une explication des objectifs de l'étude. L'interview a été réalisée par un seul enquêteur

et le questionnaire a été rempli par l'enquêté soit en présence de l'enquêteur soit de façon différée.

L'échelle d'attitude choisie est celle de la Démarche de certification ISO 9001 du laboratoire ROUVRE^[5]. Il s'agit d'une échelle verbale à trois niveaux : (satisfait, assez satisfait, pas satisfait).

L'évaluation de la satisfaction client a porté sur les paramètres suivants:

- le délai d'exécution;
- la conformité entre la commande passée sur la fiche de liaison et la prothèse dentaire livrée;
- la qualité des crochets réalisés;
- la qualité des limites de la prothèse dentaire;
- la qualité du montage des dents;
- la facilité d'exécution de l'équilibration des prothèses dentaires;
- les corrections effectuées sur les prothèses dentaires lors de la mise en bouche;
- le niveau de satisfaction globale.

Les données ont été recueillies et exploitées à l'aide d'un tableur Excel sous Windows et du logiciel Epi info.

RESULTATS

Sur une liste de 96 chirurgiens dentistes exerçant au centre de soins de l'UFR d'Odonto-Stomatologie d'Abidjan, 33 praticiens remplissant les critères de sélection ont accepté de participer à l'étude. Au cours des trois derniers mois avant l'enquête, ils ont réalisé, cumulativement, 50 prothèses amovibles.

1. DISTRIBUTION DE L'ÉCHANTILLON EN FONCTION DU TYPE DE PROTHÈSE AMOVIBLE RÉALISÉE

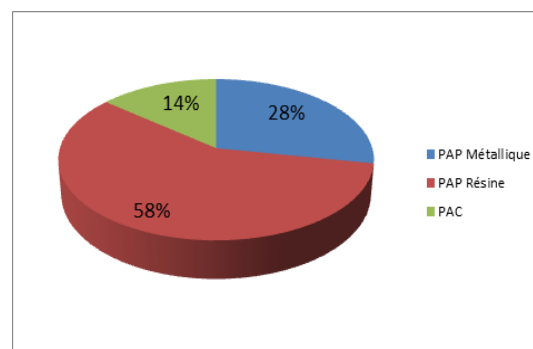


Figure 1: Distribution de l'échantillon en fonction du type de prothèses amovibles réalisées

2. RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON DES PROTHÈSES EN FONCTION DU DÉLAI D'EXÉCUTION DU TRAVAIL DEMANDÉ

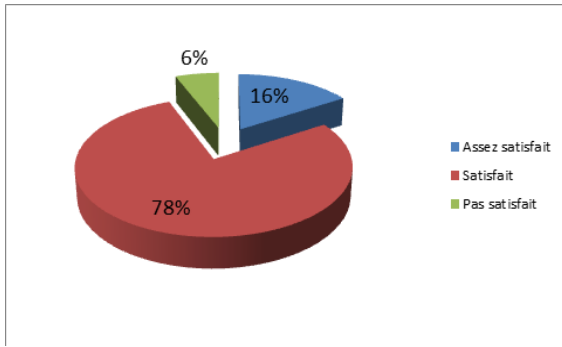


Figure 2 : Répartition de l'échantillon des prothèses en fonction du délai d'exécution du travail demandé.

3. RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON DES PROTHÈSES EN FONCTION DE LA CONFORMITÉ ENTRE LA COMMANDE PASSÉE SUR LA FICHE DE LIAISON ET L'APPAREIL LIVRÉE

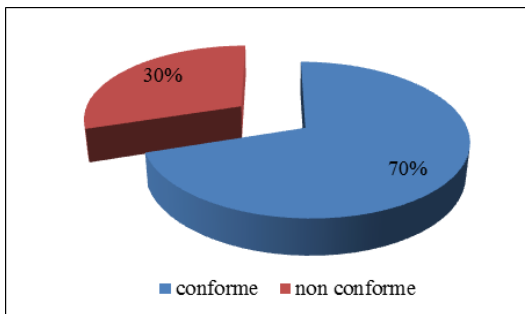


Figure 3: Répartition de l'échantillon selon conformité entre la commande passée sur la fiche de liaison et la prothèse dentaire livrée

4. RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON DES PROTHÈSES EN FONCTION DE LA QUALITÉ DES CROCHETS RÉALISÉS PAR LE LABORATOIRE

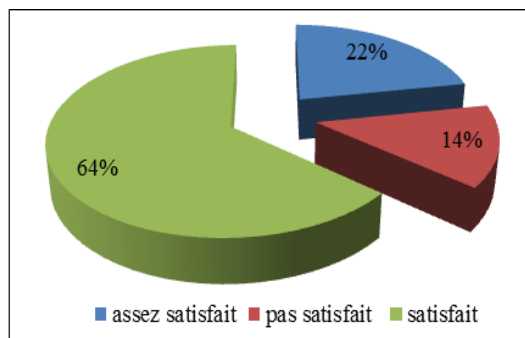


Figure 4: Répartition de l'échantillon des prothèses en fonction de la qualité des crochets réalisés par le laboratoire

5. RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON DES PROTHÈSES EN FONCTION DE LA QUALITÉ DE LEURS LIMITES

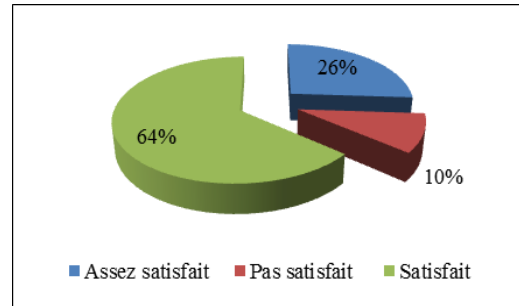


Figure 5 : Répartition de l'échantillon des prothèses en fonction de la qualité de leurs limites

6. RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON DES PROTHÈSES EN FONCTION DE LA QUALITÉ DU MONTAGE DES DENTS

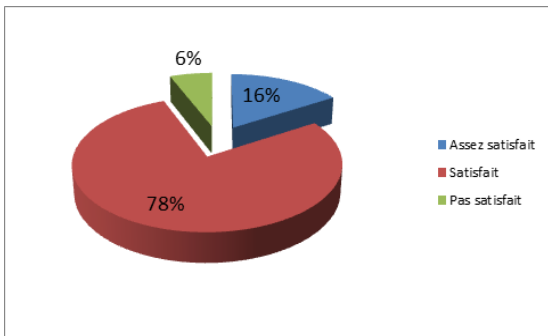


Figure 6: Répartition de l'échantillon des prothèses en fonction de la qualité du montage des dents.

7. RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON DES PROTHÈSES EN FONCTION DE LA FACILITÉ D'EXÉCUTION DE L'ÉQUILIBRATION

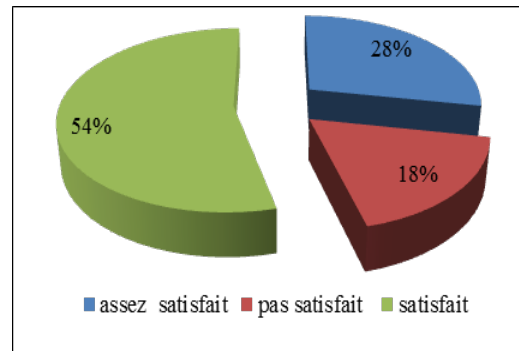


Figure 7: Répartition de l'échantillon des prothèses en fonction de la facilité de l'équilibration

8. RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON DES PROTHÈSES EN FONCTION DU NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE DE LEUR RÉALISATION

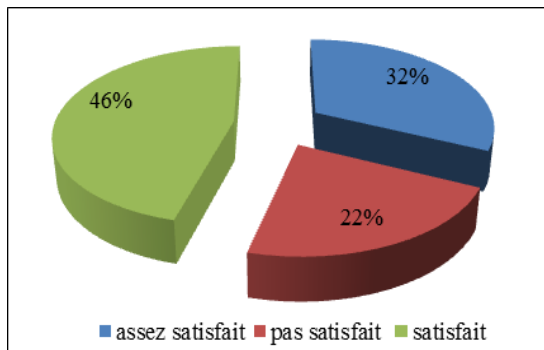


Figure 8: Répartition de l'échantillon des prothèses en fonction du niveau de satisfaction globale de leur réalisation

9. RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON DES PROTHÈSES EN FONCTION DES CORRECTIONS EFFECTUÉES LORS DE LA MISE EN BOUCHE

Tableau : Répartition de l'échantillon des prothèses en fonction des corrections effectuées lors de la mise en bouche

Type de corrections	Fréquence	Pourcentage
Axe d'insertion	2	5,1%
Adaptation de la base	7	17,9%
Occlusion	5	12,8%
Meulage PPAM	3	7,7%
Rétention	7	17,9%
Equilibration occlusion	6	15,4%
Montage des dents	2	5,1%
Sur-extension	2	5,1%
Reprise de la prothèse	4	10,4%
Libération de la papille inter dentaire	3	7,7%
Total	41	100%

DISCUSSION

La présente étude visait à recueillir la perception et l'opinion des chirurgiens-dentistes en activité à l'UFR d'Odonto-Stomatologie d'Abidjan sur la qualité des prestations du principal laboratoire de prothèse agréé par le centre de soins dentaires à travers une enquête de satisfaction sur les prothèses amovibles réalisées.

Le choix des prothèses amovibles a été fait parce que, en pratique quotidienne, c'est le type de restauration prothétique qui est le plus demandé par les patients et le plus fréquemment réalisé par les praticiens en Côte d'Ivoire d'après la littérature [6, 7].

Dans notre étude, trois types de prothèses amovibles sont réalisés par les praticiens avec une prédominance des prothèses adjointes partielles en résine (PAPR) (58%) (Figure 1). La prothèse adjointe partielle à châssis métallique (PAPM) représente 28% et la prothèse adjointe totale (PAT) 14%. Ces résultats sont conformes aux travaux antérieurs réalisés en Côte d'Ivoire. Pour Doumbia en 2005 [6] et Kouamé en 2013 [7], la PAPR est la plus demandée (70%) des moyens de restauration amovibles. Indiquée normalement pour être une prothèse transitoire dans les restaurations d'édentements partiels, la PAPR est devenue, dans nos pays en voie de développement, pour une grande majorité des patients, une véritable prothèse d'usage en raison de son coût abordable et de sa relative facilité de réalisation [8]. C'est pourquoi, sa conception au cabinet dentaire et sa confection au laboratoire doivent s'inscrire dans une vraie démarche qualité qui prend en compte le respect des impératifs mécaniques, biologiques et esthétiques qui conditionnent sa future intégration [2]. Dans cette démarche qualité, la collaboration professionnelle entre praticien et technicien de laboratoire de prothèse revêt un caractère important. Le délai de livraison, le respect des informations mentionnées sur la fiche de laboratoire, la réalisation des crochets, la situation des bords de la prothèse, le montage des dents et l'équilibrage de la prothèse sont autant de points pouvant nuire à la satisfaction du praticien. C'est pourquoi, la présente étude les a retenus comme paramètres d'évaluation de la satisfaction client.

Ainsi, 22% des prothèses n'ont-elles pas été livrées dans les délais d'exécution convenus. (Figure 2). Le non respect de ce délai est un écueil à la satisfaction client.

Près du tiers (30%) des prothèses a été réalisé sans que le laboratoire ne se conforme aux informations mentionnées sur les fiches de liaisons (figure 3). Ce résultat confirme les observations de Amani et al. [9] qui ont rapporté, dans une étude effectuée en 2006 sur les doléances objectives immédiates en prothèse adjointe totale que, les praticiens estiment que les prothésistes ne tiennent pas toujours compte des recommandations données. Aussi, selon les mêmes auteurs, les prothésistes reprochent-ils aux chirurgiens-dentistes de ne pas toujours transmettre des fiches de liaisons avec des consignes précises d'où les déconvenues.

La qualité des crochets était peu ou pas satisfaisante pour 36% des prothèses (figure 4). En effet, les prothésistes prennent, dans certains cas, la liberté de modifier la situation et parfois même, le type du crochet choisi. Cette façon de faire constitue une entrave à la réussite du projet prothétique surtout que la jurisprudence considère, selon Rémy ^[10], que l'obligation de résultat liée à la fourniture d'une prothèse pèse sur le chirurgien-dentiste et non sur le prothésiste.

Dans un tiers des cas, les bords des pièces prothétiques réalisées par le laboratoire n'étaient pas corrects (figure 5). Ces situations sont souvent dues au fait que, après l'enregistrement des joints et limites périphériques, les empreintes secondaires n'ont pas fait l'objet de coffrage de façon systématique au laboratoire. De sorte que les efforts consentis pour conserver toutes les informations apportées par l'empreinte secondaire sont anéantis comme le soulignent Amani et al. ^[9].

Le montage des dents n'était pas tout à fait satisfaisant dans 40% des prothèses réalisées par les techniciens de laboratoire (figure 6). Aussi, l'équilibration des prothèses était-elle peu facile dans 46% des cas (figure 7). A ce propos, si la nécessité d'équilibrer les prothèses amovibles et les moyens mis en œuvre trouvent un consensus, les opinions des auteurs divergent sur le moment de l'équilibration. Helfer et al. ^[11] estiment que les prothèses polymérisées doivent être équilibrées avant d'être désinsérées de leur modèle et avant la finition de manière à ne pas risquer un mauvais repositionnement.

Globalement, la qualité de réalisation des prothèses est peu ou pas satisfaisante dans plus de la moitié des cas (54%) (Figure 8). Cette insatisfaction est souvent matérialisée par plusieurs corrections apportées aux prothèses avant la mise en bouche en vue d'une meilleure adaptation de la base (17,9%), d'une plus grande rétention (12,8%), de l'équilibration de l'occlusion (38,2%) (Tableau I). Lorsque ces corrections ne sont pas satisfaisantes, dans certains cas (10,4%), les prothèses doivent être reprises.

CONCLUSION

Au total, cette étude a mis en évidence les points de non satisfaction des praticiens concernant la réalisation des prothèses dentaires amovibles au laboratoire. La gestion de ces non-conformités s'avère nécessaire pour le laboratoire qui doit impérativement identifier leurs causes et mettre en place des actions correctives et préventives.

Aussi, le renforcement des capacités professionnelles des prothésistes dentaires, une amélioration du plateau technique de leurs laboratoires et une collaboration plus étroite avec les praticiens s'avèrent-ils indispensables pour la réalisation de prothèses de bonne qualité. Ce qui permettra de garantir la satisfaction de tous les acteurs de la chaîne prothétique et plus particulièrement du patient qui reste le destinataire final et utilisateur de la prothèse en tant que service.

RÉFÉRENCES

- 1- BUISSON H. La démarche qualité : une opportunité pour développer la relation cabinet-laboratoire. *Réal Clin*, 2001, 12 (3), pp 251-266.
- 2- BUISSON H. Collaboration dentiste-prothésiste : la qualité sans frontière. *Quintessence ADF*, 2005.
- 3- TREMBLAY P. Mesurer la satisfaction et les attentes des clients, *Éd. Centre d'Expertise des Grands Organismes*, 2006, P. 12.
- 4- GAUTHIER B. Satisfaction de la clientèle : mesure et utilisation. *4^{ème} fiche, Québec, Rencontre de l'APRM-Québec*, 2003.
5. SIMON A., FOUGHALI O. Rapport de projet industriel démarche de Certification ISO 9001, *Laboratoire ROUVRE EI4 QSF 2012/2013*.
6. DOUMBIA M. Epse CISSE. Etude rétrospective du traitement des édentements par la prothèse adjointe dans le cadre des étudiants hospitaliers au Centre de Consultations et de Traitements Odonto-Stomatologiques : Etude sur la période 1996 à 2003. *Thèse Chir Dent, UFRS, Abidjan*, 2005.
7. KOUAME KA. Evaluation du traitement des empreintes au laboratoire de prothèse dentaire. *Thèse unique, univ FH Boigny Cocody-Abidjan, UFRS, N°266/13 TU*, 2013, p182.
8. KOUAME KA, TRA BZR, PESSON DM, DIDIA EL, BAKOU O, BINATE A, DJEREDOU KB. Evaluation de la relation praticien-technicien de laboratoire au cours du traitement de prothèse fixée. *Rev Col Odonto-Stomatol Afr Chir Maxillo-fac*, 2015, 22 (3): 49-54.
9. AMANI SR, BAMBA A, N'DINDIN AC, N'GUESSAN KS, ASSI KD. Les doléances objectives immédiates en prothèse adjointe totale. *Rev Col Odonto-Stomatol Afr Chir Maxillo-fac*, 2006, 13 (3): 51-56.
10. REMY C. La relation patient-praticien facilitée par une équipe de travail soudée. *Thèse Chir dent, Univ de Lorraine, Fac Chir Dent, Nancy, N°5099*, Décembre 2012, p.82
11. HELFER M, BEMER J, LOUIS JP. L'équilibration occlusale en prothèse amovible complète. *Stratégie prothétique* ; 2010 ; 10 (3) : 215-24.