

Offre de prestations et conditions générales d'analyse

1. Offre de prestations

1.1 Analyses

L'Unité entomologie et plantes invasives du LSV (nommé ci-après le laboratoire) réalise des analyses d'identification entomologique et botanique.

Le laboratoire accepte les demandes d'analyses suivantes :

- identification de puparium de *Bemisia tabaci* par la méthode d'analyse ANSES/LSV/MA007 (accréditation COFRAC n°1-2394, portée disponible sur www.cofrac.fr),
- identification autres Arthropodes,
- identification de plantes.

Remarque : le laboratoire ne garantit pas une identification spécifique dans tous les cas, notamment ceux concernant l'identification à partir des stades immatures.

Avant l'envoi d'échantillons, le client est invité à consulter le laboratoire qui l'aidera à préciser sa demande et ses besoins.

1.2 Tarifs

On entend par échantillon, un ensemble de spécimens que l'expéditeur ne différencie pas et qu'il a identifié par la même référence. Un échantillon peut contenir plusieurs espèces différentes, l'identification de chaque espèce sera facturée.

L'identification de puparium de *Bemisia tabaci* est facturée selon le tarif des prestations de l'Anses consultable sur le site internet www.anses.fr en suivant, depuis la page d'accueil, le chemin d'accès : onglet « Recherche et référence » / menu déroulant « Tarifs des prestations ». Ce tarif est réactualisable sans préavis.

Les autres analyses sont facturées sur devis.

2. Acceptation des conditions de prestation

Toute demande d'analyse vaut acceptation implicite et entière de ces conditions, sauf accord préalable écrit des parties.

3. Demande d'analyse

Tout échantillon adressé au laboratoire doit être accompagné d'une demande d'analyse (par ex. fiche Phytopass ou fiche de demande d'analyse (EN VI 17) qui fait office de bon de commande. Cette demande comporte si possible les informations suivantes :

- * expéditeur clairement identifié avec notamment numéro de fax ou e-mail pour la réponse,
- * date de récolte,
- * lieu de récolte (commune, département, pays),
- * plante hôte pour les arthropodes ou habitat (culture, type de sol) pour les plantes,
- * numéro ou référence de l'échantillon unique,
- * accord pour une transmission électronique du rapport d'analyse et de la facture éventuelle,
- * organe affecté et description des dégâts,
- * cadre de l'analyse (import/export, surveillance du territoire...),
- * toute information supplémentaire susceptible d'aider à l'analyse.

La demande d'analyse ne doit pas se trouver au contact direct de l'échantillon, mais à l'extérieur de son conditionnement (ex : enveloppe scotchée visiblement sur l'emballage du colis). L'échantillon lui-même doit être muni d'une référence.

4. Échantillonnage, prélèvement, conditionnement et expédition

Le laboratoire ne réalise pas d'échantillonnage ni de prélèvements, ces étapes sont de la responsabilité du client tout comme le conditionnement et l'expédition. Le laboratoire tient à la disposition de ses clients un document de conseils de prélèvement et d'envoi d'échantillon ([AN VI 01](#)).

5. Conditions d'acceptation des demandes d'analyse

Le laboratoire n'accepte que les demandes d'analyses lui parvenant dans les conditions suivantes :

- l'analyse demandée relève de la compétence du laboratoire,
- l'échantillon reçu ne présente pas de risque identifié pour le personnel du laboratoire ou pour l'environnement que le laboratoire ne pourrait gérer de façon satisfaisante,
- le laboratoire a la capacité à réaliser l'analyse demandée,
- les informations fournies concernant la demande d'analyse et l'échantillon sont suffisantes,
- l'échantillon est dans un état de conservation et de nature tels que l'analyse soit réalisable.

Lorsque le laboratoire ne peut pas accepter la demande d'analyse, le responsable d'analyse prévient le client dans les meilleurs délais et motive son refus ([EN VI 02](#)). Lorsque cela est possible, il réoriente le client vers un autre laboratoire ou le conseille pour l'envoi d'un nouvel échantillon ou d'informations complémentaires.

6. Méthode d'analyse et accréditation

Pour les analyses relevant de la portée d'accréditation (identification de puparium de *Bemisia tabaci*), le laboratoire applique la méthode d'analyse ANSES/LSV/MA007 consultable sur le site internet www.anses.fr en suivant, depuis la page d'accueil, le chemin d'accès : onglet « Recherche et référence » / menu déroulant « Les méthodes d'analyse » / menu déroulant « Les méthodes d'analyse des LNR ».

Il délivre aux clients signataires d'un contrat d'analyse ([EN VI 12](#)) des rapports d'analyse portant la marque COFRAC et le numéro d'accréditation n°1-2394 (portée disponible sur www.cofrac.fr), excepté si la méthode accréditée ne peut pas être strictement appliquée.

Remarque : Les demandes de confirmation sur photos de l'identification de puparium de *Bemisia tabaci* ne pourront en aucun cas faire l'objet de l'édition d'un rapport d'analyse portant la mention COFRAC ([IN VI 08](#)).

Pour les analyses hors portée d'accréditation, le laboratoire applique la méthode d'analyse spécifiée par le client, si celle-ci n'est pas périmée ou jugée inappropriée pour répondre à ses exigences. En l'absence de spécification particulière, le responsable technique choisit la méthode d'analyse la plus appropriée (méthode générale d'identification en entomologie ou en botanique).

Sauf demande contraire explicitement formulée (lettre/courriel), cette méthodologie est considérée comme acceptée par le client.

7. Propriété et devenir des échantillons

Une fois la demande acceptée par le laboratoire, et sauf accord écrit préalable entre le laboratoire et le client, la propriété de l'échantillon et de son emballage est acquise à titre gracieux par le laboratoire qui pourra en disposer à sa convenance.

En cas de refus de la demande d'analyse, l'échantillon est conservé pendant 10 jours à compter de la date d'envoi de l'accusé de réception informant le client de ce refus. Sauf indication contraire du client, l'échantillon sera détruit à l'issue de ce délai. La réexpédition éventuelle de l'échantillon sera à la charge du client et donnera lieu à une facturation correspondant au coût postal de l'envoi.

8. Communication et propriété des résultats, confidentialité

Dans le cadre de sa politique qualité, le laboratoire met en œuvre tous les moyens adaptés pour garantir la confidentialité des informations obtenues ou générés au cours de ses activités. A l'exception des informations rendues publiques par le client et des cas exigés par la loi, toutes les autres informations sont considérées comme exclusives et traitées de façon confidentielles.

Les informations sur le client, obtenues auprès de sources autres que le client lui-même sont maintenues confidentielles entre le client et le laboratoire. Les informations relatives aux clients qui sont visibles par des tiers (ex. lors des audits internes, évaluations COFRAC) le sont sous couvert de la confidentialité.

Le résultat d'analyse est communiqué sous forme d'un rapport d'analyse envoyé au(x) seul(s) demandeur(s) sauf lorsqu'il s'agit d'un organisme réglementé ou présentant un risque sanitaire (obligation réglementaire d'informer le Ministère chargé de l'Agriculture).

Toutefois, des bilans statistiques et anonymés reprenant ces résultats pourront être diffusés pour des besoins internes, pour la communication scientifique, technique ou réglementaire.

La transmission du rapport d'analyse, sauf refus explicite du client, est faite sous format PDF en pièce jointe d'un courrier électronique, à l'adresse ou aux adresses précisée(s) par le client sur le document joint à l'échantillon. L'original papier est conservé par le laboratoire et peut-être obtenu sur demande écrite.

Remarque : le laboratoire n'ayant pas vocation de conseil, le rapport ne comporte aucun renseignement en lien avec la biologie ou la méthode de lutte contre l'organisme identifié.

9. Engagements du laboratoire

Le laboratoire travaille conformément à la norme NF EN ISO/CEI 17025 établissant les exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais.

Le laboratoire s'engage à :

- Garantir l'impartialité et la confidentialité des résultats d'analyse sauf obligations légales concernant des organismes réglementés ou présentant un risque sanitaire.
- Produire les résultats dans les meilleurs délais. Dans tous les cas, le laboratoire ne saurait être tenu pour responsable des conséquences potentielles du délai de fourniture du rapport d'analyse pour le demandeur. En cas de retard avéré ou prévisible au regard du délai habituel de réalisation d'une analyse, le demandeur est informé.
- Faire connaître toute difficulté rencontrée ou travaux non conformes décelés au cours d'une analyse et rappeler les résultats d'analyse si nécessaire.

10. Facturation

La facture est envoyée ultérieurement par l'ANSES. Le règlement doit être réalisé dans un délai de 30 jours à réception de la facture. Le non-paiement des sommes dues entraînera le refus de prise en charge de nouveaux échantillons et fera l'objet d'un recouvrement.

11. Demandes de renseignements et réclamations

Les demandeurs sont encouragés à faire part de leurs remarques, suggestions et réclamations par l'envoi d'un courrier ou d'un courriel :

Laboratoire de la Santé des Végétaux (LSV),
Unité entomologie et plantes invasives.
755 avenue du campus d'Agropolis - CS30016
34988 Montferrier-sur-Lez cedex
e-mail : montpellier.lsv@anses.fr

Ces retours d'informations permettront au laboratoire d'améliorer ses prestations pour une meilleure satisfaction de ses clients.