

Article 1 : objet

L'unité de bactériologie, virologie et OGM (BVO) du Laboratoire de la santé des végétaux d'Angers (LSV), qui dépend de l'Agence française de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses), est désignée ci-après « le laboratoire ». Le laboratoire a établi son offre de prestations d'analyses ou essais en vue de la mise en évidence de bactéries, virus, viroïdes, bactéries du phloème (phytoplasmes, liberibacter) et OGM (« les analyses ») pour un « demandeur ». Cette offre comporte les conditions générales de fourniture de prestations définies dans le présent document (**volet 1**), les recommandations pour analyses (**volet 2**), la liste des analyses réalisées au laboratoire (**volet 3**) et une fiche de demande d'analyse (**volet 4**). Cette offre est disponible sur le site Internet de l'Anses (www.anses.fr). Les analyses réalisées au laboratoire le sont conformément aux présentes conditions. Toute demande d'analyse vaut acceptation implicite pleine et entière de ces conditions, sauf conditions particulières écrites et acceptées par les deux parties. Les conditions ci-après s'ajoutent aux conditions générales applicables aux prestations de services, essais et analyses tarifées et réalisées par l'Agence française de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (disponible sur le site Internet de l'Anses).

Article 2 : demande d'analyse

Tout produit à soumettre à analyse (« objet d'essai » ou « échantillon ») adressé au laboratoire doit être accompagné d'une demande d'analyse écrite explicite, datée et si possible signée par le demandeur. La demande doit être apposée à l'extérieur du colis et comporter au moins les renseignements suivants (à défaut, le client sera sollicité afin d'obtenir des précisions complémentaires) :

- nom et adresse complète du demandeur (à qui le rapport d'analyse sera expédié) ;
- désignation de l'échantillon (nom de la plante, genre, espèce, variété...);
- référence unique explicite de l'échantillon dûment reportée à l'identique sur l'emballage de l'échantillon lui-même ;
- analyse requise ou désignation de la cible à rechercher (**volet 3**).

Les renseignements suivants sont également souhaitables :

- description des symptômes (si pertinente) ;
- origine géographique de l'échantillon ;
- nature de l'échantillon (semences, plant, eau...);
- contexte de l'analyse : diagnostic, passeport phytosanitaire européen (PPE), certificat phytosanitaire officiel (CPO), surveillance du territoire, suivi de foyer, avec si existant, référence au plan de contrôle ou de surveillance concerné.

Le formulaire de demande d'analyse (**volet 4**) fait office de bon de commande. Préalablement à l'envoi ou dépôt d'un nombre d'échantillons supérieur à 10, le demandeur s'assurera que le laboratoire a la capacité de prendre en charge les analyses. De même, pour des demandes d'analyses non mentionnées dans l'offre (volet 3), le demandeur devra s'assurer que le laboratoire a la compétence de les prendre en charge.

Article 3 : échantillonnage, prélèvement, conditionnement et expédition

Le laboratoire n'est pas responsable de l'échantillonnage, du prélèvement, du conditionnement et du transport des échantillons, qui incombent entièrement au demandeur. Néanmoins, le laboratoire rappelle que le résultat des analyses qu'il réalise est pour partie tributaire de ces conditions. Des recommandations sont indiquées dans le **volet 2**. Le laboratoire se tient à la disposition des clients pour toute information complémentaire. Chaque échantillon doit être conditionné individuellement, portant une référence unique et lisible, dans un emballage non détérioré de sorte qu'aucune contamination croisée entre échantillons ou contamination de l'environnement ne soit possible (la présence d'insectes est proscrite). Le demandeur choisit les moyens permettant de délivrer au laboratoire des échantillons en bon état de conservation et selon les recommandations indiquées dans le **volet 2**.

Article 4 : conditions d'acceptation des demandes

Le laboratoire n'acceptera que les demandes lui parvenant aux conditions suivantes :

- s'il n'existe pas de laboratoires agréés (voir liste disponible sur le site Internet du ministère en charge de l'agriculture) ou de laboratoire de diagnostic capable de réaliser la prestation (voir annuaire sur le site du Réseau français pour la santé végétale – RFSV – www.rfsv.fr);
- l'échantillon reçu ne présente pas de risque identifié pour le personnel du laboratoire, ou de risque pour l'environnement que le laboratoire ne peut gérer de façon satisfaisante ; en particulier, si l'échantillon est susceptible de contenir des traces de produits phytosanitaires, le client doit en informer le laboratoire et mentionner les noms des molécules ;
- les demandes entrent dans les mandats de référence du laboratoire (voir liste des analyses réalisées – volet 3) ;
- la demande et les échantillons reçus sont conformes aux présentes conditions ;
- le demandeur est à jour du paiement des précédentes prestations demandées.

Toutefois, le laboratoire peut sursoir à ces exigences dans certains cas et notamment à des fins de conservation de compétence ou concernant des provenances ciblées. Aucune analyse ne pourra être engagée avant que la demande ne soit acceptée par le laboratoire. Il peut néanmoins arriver que des modifications de demandes surviennent en cours d'analyse, du fait du laboratoire ou du demandeur. Elles feront nécessairement l'objet d'un enregistrement écrit.

Si la demande est incomplète, ambiguë, ou de quelque façon que ce soit non conforme aux présentes conditions, le laboratoire tente de joindre le demandeur pour lever les difficultés. Si malgré cela, le laboratoire ne peut accepter la demande, le demandeur en est informé avec justification du refus de prise en charge de l'échantillon. Le laboratoire se charge de la destruction des échantillons.

Article 5 : propriété et conservation des échantillons

Tout matériel dérivé des échantillons reçus est la propriété de l'Anses. Les reliquats de matériel soumis à analyse peuvent être conservés à la demande du client (sous réserve que leur état sanitaire le permette) ou pour besoin de service. Dans ce cas, ils doivent être maintenus dans des conditions appropriées à leur conservation et garantissant leur intégrité pour la durée souhaitée. L'unité ne réalise pas le retour d'objets d'essai.

Article 6 : traitement des demandes et transmission des résultats

Le laboratoire s'engage à :

- respecter sauf exception les délais de prestation indiqués dans le **volet 3**,
- informer le demandeur d'analyse de toutes les limites techniques, économiques et déontologiques qu'il s'attend à rencontrer dans l'exécution de sa prestation,
- mettre en œuvre tous les moyens et ressources dont il dispose pour réaliser l'analyse, comme prévu par la demande,
- aller au terme de toute prestation acceptée sauf cas de force majeure,
- faire connaître toute difficulté rencontrée ou anomalie décelée au cours d'une analyse et rappeler les résultats d'analyses si nécessaire,
- produire un rapport d'essai conformément aux exigences de la norme NF EN ISO/IEC 17025 et des règles générales d'utilisation pour la référence à l'accréditation et aux accords de reconnaissance internationaux (GEN REF 11),
- lister dans le rapport d'essai la ou les méthode(s) utilisée(s),
- fournir sur demande les données d'estimation de l'incertitude liée au résultat,
- garantir la confidentialité des informations et résultats d'analyse.

Le laboratoire exécute ses essais conformément à la norme ISO 17025 établissant les exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais. La portée d'accréditation du laboratoire est disponible sur le site du COFRAC (www.cofrac.fr) sous le numéro d'accréditation 1-2298. Il s'engage à maintenir ses compétences en se tenant informé en particulier de l'évolution de la réglementation, des normes et des technologies entrant dans son domaine de prestations. Il n'est pas de responsabilité du laboratoire d'émettre des avis et interprétations sur les résultats d'analyse.

Un rapport d'analyse avec logotype Cofrac est édité dès lors qu'il est fait état d'un résultat d'analyse obtenu en suivant une méthode d'analyse accréditée. Un rapport d'analyse sans logotype Cofrac est édité lorsque les analyses réalisées n'entrent pas dans le cadre de la portée d'accréditation. Sauf obligation réglementaire (cf. article 7), le rapport d'analyse est transmis par courrier au seul demandeur. Sur demande, une copie de résultats peut être communiquée par mèl. En cas de transmission électronique des résultats, seul l'exemplaire papier fait foi.

Tout matériel dérivé des échantillons reçus est la propriété de l'Anses. Dans ce cas, ils doivent être maintenus dans des conditions appropriées à leur conservation et garantissant leur intégrité pour la durée souhaitée.

Article 7 : 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 générées au cours de ses activités. A l'exception des informations rendues publiques par le client et des cas listés ci-après, toutes les autres informations sont considérées comme exclusives et traitées de façon confidentielle. Les cas exigés par la loi amenant la levée de confidentialité sont:

- la réglementation en vigueur oblige tout laboratoire qui met en évidence un organisme de quarantaine à en informer immédiatement les services compétents du ministère chargé de l'agriculture et de communiquer toutes données relatives au demandeur,
- les requêtes de justice.

Des bilans statistiques et anonymes pourront être diffusés pour les besoins internes du laboratoire et du ministère chargé de l'agriculture, pour la communication scientifique, technique ou réglementaire. Les informations sur le client, obtenues auprès de sources autres que le client lui-même sont maintenues confidentielles entre le client et le laboratoire. Le demandeur et lui seul, peut se faire communiquer par le laboratoire les résultats concernant l'échantillon soumis à essai, sauf accord du client.

Certaines données peuvent être vues par des tiers lors d'évaluations au sein de l'unité (ex : Cofrac).

Comme indiqué dans les conditions générales applicables aux prestations de services, essais et analyses tarifées et réalisées par l'Anses, le demandeur n'est pas autorisé à faire référence à l'accréditation du laboratoire autrement que par la copie intégrale des rapports d'analyse.

Article 8 : limites de responsabilité

Le laboratoire est un prestataire de services, il a une obligation de moyen. Il ne pourra être tenu responsable de résultats non satisfaisants du point de vue du demandeur, pour des causes dont il n'a pas la maîtrise.

Le laboratoire pourra être amené à émettre des réserves (avertissement) sur un rapport, en particulier, lorsque le client demande de soumettre l'objet d'essai tout en prenant acte d'un écart par rapport aux conditions spécifiées. Les éventuels écarts demandés par le client sur une méthode ne doivent pas avoir d'incidence sur l'intégrité du laboratoire ou sur la validité des résultats.

Le laboratoire est responsable de toutes les informations fournies dans le rapport d'analyse, sauf lorsque l'information est fournie par le client. Aussi, le laboratoire s'exonère de toute responsabilité quant aux opérations non réalisées par le laboratoire lui-même (échantillonnage et prélèvement des échantillons) et quant aux informations fournies par le client et qui peuvent affecter la validité des résultats (notamment la nature du lot et les références client des échantillons).

Le laboratoire fait diligence pour produire les résultats d'analyses dans les meilleurs délais (**volet 3**). Néanmoins, dans certains cas, les essais requièrent pour des raisons techniques un délai supérieur. Le laboratoire ne saurait être tenu d'aucune façon pour responsable des conséquences potentielles du délai de fourniture des rapports d'analyses pour le demandeur.

Le rapport d'analyse concerne uniquement l'échantillon analysé, tel qu'il a été reçu, selon la méthode mentionnée. Il ne préjuge pas de l'état sanitaire du lot dont il est issu et le laboratoire ne saurait être tenu pour responsable des conséquences pour le demandeur dans le cas où ce lot serait ensuite trouvé contaminé par l'agent pathogène faisant l'objet de l'essai.

En cas de correctif à un rapport, le client est invité à détruire le rapport erroné et le laboratoire dégage toute responsabilité sur l'utilisation de celui-ci.

Article 9 : facturation et règlement

Les essais réalisés par le laboratoire peuvent être soumis à facturation. Le coût des essais est précisé sur le site Internet de l'Anses actualisable sans préavis. Ce coût s'applique par échantillon soumis à essai. Le demandeur s'engage à transmettre ses coordonnées ou celles du destinataire de la facture en renseignant la fiche de création client de l'Anses. Le non-paiement des sommes dues entraînera le refus de prise en charge de nouveaux échantillons et pourra faire l'objet d'un recouvrement par les services comptables de l'Anses.

Article 10 : retour d'information clients et réclamations

Une enquête de satisfaction organisée annuellement vise à recueillir le niveau de satisfaction des principaux clients sollicités dans l'année : les clients sont encouragés à faire part de leur remarque et suggestions sur les prestations du laboratoire. Ces retours d'informations peuvent être faits en dehors de l'enquête. En particulier le client peut émettre des réclamations sur les prestations d'analyse réalisées par le laboratoire. Toute réclamation transmise au laboratoire est traitée avec attention et sera suivie d'une réponse. Son analyse contribue à l'amélioration continue du système organisationnel et des prestations techniques du laboratoire pour une meilleure satisfaction des clients. La procédure de gestion des réclamations du laboratoire est mise à disposition du client sur demande par messagerie ou courrier.