

CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE PRESTATIONS

Les présentes conditions s'ajoutent aux conditions générales applicables aux prestations de service, essais et analyses tarifées et réalisées par l'Agence française de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) consultable sur www.anses.fr

Article 1 : Objet

L'unité de Nématologie du Laboratoire de la Santé des Végétaux désignée ci-après « le laboratoire » fournit des prestations à ses clients, « les demandeurs », sous forme d'analyses destinées à mettre en évidence des nématodes phytoparasites. Les conditions de fourniture de ces prestations sont définies par les présentes conditions générales et peuvent être précisées en cas de besoin par des conditions particulières.

Article 2 : Acceptation des conditions de prestation

Les analyses réalisées par le laboratoire le sont conformément aux présentes conditions. Toute demande d'analyse renferme l'acceptation implicite et entière de ces conditions, sauf conditions particulières acceptées par les deux parties.

Article 3 : Formulation de la demande d'analyse

Tout échantillon adressé au laboratoire pour analyse, doit être accompagné d'une **demande d'analyse écrite** explicite, datée et signée, comportant au moins les informations suivantes :

- les noms et adresses du demandeur (destinataire des rapports d'analyse) et du destinataire de la facture pour les analyses payantes (le demandeur, en l'absence de mention),
 - la référence du/des échantillon(s) en concordance avec celle(s) portée(s) sur le(s) échantillon(s),
 - les analyses demandées (détection / identification, quantification, diagnostic) et les nématodes à rechercher sauf s'il s'agit de diagnostic.
- La mention des informations suivantes est également souhaitable :
- l'espèce végétale, l'origine géographique, le type de matériel végétal (semence ou non),
 - la nature des échantillons,
 - le cadre dans lequel s'inscrit la demande (passeport phytosanitaire, contrôle à l'import,...),
 - les références de la circulaire ou de la convention à laquelle se rattache la demande, s'il y a lieu.

Les demandes d'analyse des SRAI et des organismes habilités sont formulées à l'aide de fiches spécifiques (Phytopass, TRACES, ...).

Les demandes à caractère non réglementaire des professionnels ou des SRAI, acceptées après accord du laboratoire (art. 6), sont établies à l'aide du formulaire LSV035/FSE/076* ou de tout document comportant les informations précitées.

Le laboratoire aide le client à formuler sa demande lorsque celui-ci le sollicite.

Article 4 : Sélection des méthodes d'analyses

Le laboratoire applique la méthode d'analyse spécifiée sur la demande, si la méthode n'est pas périmée ou jugée inappropriée pour répondre à ses exigences. Le client est informé lorsque sa demande doit être modifiée.

En l'absence de spécifications et s'agissant d'une demande de détection et/ou d'identification d'un nématode pour lequel il existe une méthode officielle, le laboratoire met en œuvre la méthode officielle correspondante.

Méthodes officielles pour lesquelles le laboratoire est sous accréditation Cofrac

- Méthode ANSES/LSV/MA019 « Détection des nématodes du genre *Globodera* »
- Méthode ANSES/LSV/MA054 « Identification de *Globodera pallida* et de *Globodera rostochiensis* par analyse morphobiométrique et biomoléculaire »
- Méthode MOA 013 partie A « Détection du genre *Ditylenchus* sur sols, substrats et organes végétaux (bulbes, rhizomes, caïeux, cornus, tubercules, graines)
- Méthode MOA 013 partie B « Identification morphobiométrique de *Ditylenchus dipsaci* et *D. destructor* »
- Méthode ANSES/LSV/MA020 « Détection de *Bursaphelenchus xylophilus* par PCR temps réel sur bois de conifères »
- Méthode ANSES/LSV/MA051 « Détection et identification par analyse morphologique et biomoléculaire du nématode du pin *Bursaphelenchus xylophilus* »

- Méthode ANSES/LSV/MA057 « Détection de *Bursaphelenchus xylophilus* par PCR temps réel dans un groupe d'insectes vecteurs »
- Méthode MOA 024 partie A « Détection de *Meloidogyne chitwoodi* et *M. fallax* dans un échantillon de sol par PCR temps réel »
- Méthode NS/04/06 « Sols et organes végétaux souterrains détection de *Meloidogyne fallax* Karssen, 1996 et de *Meloidogyne chitwoodi* Golden, O'bannon, Santo & Finley, 1980 (nématodes à galles) »
- Méthode MOA 024 partie C « Identification de *Meloidogyne chitwoodi* et/ou *M. fallax* par analyse morphobiométrique et biomoléculaire »

Pour les autres demandes d'analyses ou lorsque la méthode officielle ne recouvre pas l'ensemble des parasites demandés, le laboratoire choisit une méthode interne répondant aux besoins du client s'il dispose d'éléments probants pour le faire.

En cas de suspicion de présence d'un nématode de quarantaine, le laboratoire peut engager des analyses complémentaires non demandées. Ces analyses sont à la charge du laboratoire.

Article 5 : Echantillonnage, prélèvement, conditionnement, et expédition des échantillons

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 la fiche LSV035/INS/026*. Le laboratoire se tient à la disposition des clients pour toute information complémentaire.

Chaque échantillon doit être conditionné individuellement dans un emballage non détérioré avec mention d'une référence unique et lisible ne nécessitant pas l'ouverture de l'emballage. La fiche de demande doit être séparée des échantillons et protégée de toute souillure. Le demandeur doit faire en sorte qu'aucune contamination entre échantillons ou contamination de l'environnement ne soit possible et que les colis arrivent en bon état au laboratoire.

Le demandeur choisit les moyens d'acheminement permettant de délivrer au laboratoire des échantillons en bon état de conservation.

A réception, les échantillons transmis deviennent propriété du laboratoire.

Article 6 : Conditions d'acceptation des demandes

Une demande d'analyse est acceptée par le laboratoire lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- la demande entre dans le domaine de compétence du laboratoire,
- le laboratoire dispose des ressources et de la capacité nécessaires pour répondre à la demande (prévenir le laboratoire pour un envoi de plus de 10 échantillons),
- la demande est conforme aux conditions de l'article 3,
- les échantillons reçus sont conformes aux conditions de l'article 5,
- la nature du matériel à analyser et les quantités reçues sont adaptées à la demande,
- les échantillons reçus ne présentent pas de risque identifié (physique, chimique ou biologique) pour le personnel du laboratoire lors de la manipulation de l'échantillon. En cas de suspicion à la réception, le laboratoire se réserve la possibilité de refuser les échantillons.

Aucune analyse ne peut être engagée avant que la demande ne soit acceptée par le laboratoire. Il peut néanmoins arriver qu'une modification de la demande survienne en cours d'analyse, du fait du client ou du laboratoire. Elle fait 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. Une demande de renseignements complémentaires peut être réalisée par téléphone ou bien adressée par mail ou télécopie. Les échantillons sont mis en attente pendant une période n'altérant pas leur qualité et ne pouvant dépasser 1 mois.

Selon le cas, le responsable du laboratoire pourra proposer l'analyse de l'échantillon reçu avec émission de réserves sur le résultat ou demander l'envoi d'un nouvel échantillon.

Si le demandeur ne peut pas être contacté ou si un accord ne peut être trouvé, un courrier signé par le responsable du laboratoire est adressé au client pour l'informer des motifs du refus de l'analyse. Le laboratoire se charge de la destruction des échantillons sauf si le client a manifesté le souhait de récupérer les échantillons.

Article 7 : Traitement des demandes et transmission des résultats

Le laboratoire s'engage à :

- mettre en œuvre les moyens et ressources dont il dispose pour réaliser l'analyse demandée,
- aller au terme de toute prestation acceptée sauf cas de force majeure,
- faire connaître toute difficulté rencontrée ou travail non conforme décelé au cours d'une analyse et ayant une incidence sur les résultats et rappeler les résultats d'analyse si nécessaire,
- produire un rapport d'analyse,
- préciser dans le rapport d'analyse les méthodes utilisées,
- garantir la confidentialité des informations et résultats d'analyse.

Un rapport d'analyse avec logo Cofrac est édité dès lors qu'il fait état d'un résultat d'analyse obtenu en suivant une méthode d'analyse accréditée. Les analyses couvertes par l'accréditation sont identifiées par le symbole * sur le rapport d'analyse. Les rapports d'analyse accréditée ne comportent ni avis ni interprétation. Des informations complémentaires concernant l'analyse réalisée peuvent néanmoins y figurer en commentaire. Un rapport d'analyse sans logo Cofrac est édité lorsque les analyses réalisées n'entrent pas dans le cadre de l'accréditation du laboratoire. En cas de correction ou de rajout à un rapport initial, un nouveau rapport est adressé avec la mention « annule et remplace le rapport n°... ».

Sauf obligation réglementaire et sauf demande transmise par l'intermédiaire d'un laboratoire agréé, le rapport d'analyse est transmis à un seul destinataire : le demandeur. En cas d'urgence, les rapports d'analyses peuvent être transmis par messagerie électronique avant l'envoi par courrier. A titre exceptionnel, les résultats peuvent être communiqués par téléphone après vérification de l'identité du demandeur et des références des échantillons. En cas de transmission électronique des résultats, seul l'exemplaire papier du rapport d'analyse fait foi.

En cas de retard avéré ou prévisible au regard du délai convenu ou demandé, le demandeur est informé.

Lorsque la réalisation d'une analyse nécessite un délai important, un rapport partiel peut être adressé au demandeur.

Article 8 : Organisation et compétence du LSV Unité de Nématologie

Le laboratoire s'engage à :

- travailler conformément aux exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17025 relative à la compétence et la fiabilité des laboratoires,
- 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 prestation.

Article 9 : 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 exigés par la loi et listés ci-après, toutes les autres informations sont considérées comme exclusives et traitées de façon confidentielles.

Cas exigé par la loi amenant à lever la confidentialité :

- 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 les données relatives au demandeur
- Les requêtes de la justice.

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 dossiers d'analyse sont conservés au moins 10 ans par le laboratoire. Au-delà de cette période, ils peuvent être détruits.

Seuls des bilans statistiques et anonymés peuvent être diffusés pour les besoins internes du Ministère chargé de l'agriculture, pour la communication scientifique, technique ou réglementaire.

Les demandeurs ne sont pas autorisés à faire référence à l'accréditation du laboratoire autrement que par la copie intégrale des rapports d'analyse.

Article 10 : Limites de responsabilité

Le laboratoire ne peut pas être tenu responsable de résultats non satisfaisants du point de vue du demandeur, pour des causes dont il n'a pas la maîtrise. Il est amené quand cela est nécessaire, à émettre des réserves sur les résultats.

Le laboratoire fait diligence pour produire les résultats d'analyse dans les meilleurs délais. Il ne saurait être tenu pour responsable des conséquences potentielles du délai de fourniture des rapports d'analyse pour le demandeur.

Le rapport d'analyse concerne uniquement l'échantillon analysé 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 le nématode faisant l'objet de l'analyse.

Article 11 : Facturation et règlement

Les analyses réalisées par le laboratoire peuvent être soumises à facturation. Les tarifs appliqués sont fixés par l'ANSES. Ils sont consultables sur le site internet de l'agence et sont communiqués par le laboratoire pour son domaine d'activité sur simple demande.

La facture est adressée au destinataire indiqué comme tel sur la demande. En l'absence de spécifications, la facture est établie à l'ordre du demandeur.

Le destinataire de la facture s'engage à régler les analyses qu'il demande dans un délai de 30 jours à réception de la facture (soumise à T.V.A. 20,00 %). Le non paiement dans les délais impartis des sommes dues entraîne le refus de prise en charge de nouveaux échantillons et peut faire l'objet d'un recouvrement par huissier de justice.

Article 12 : Réclamations

Les demandeurs sont encouragés à faire part de leurs remarques et suggestions. Toute réclamation identifiée et écrite est enregistrée et donne lieu à une réponse écrite du laboratoire. Ces retours d'informations permettront au laboratoire d'améliorer ses prestations pour une meilleure satisfaction des clients. La procédure de traitement des réclamations du laboratoire est mise à disposition du client sur demande.

* documents transmis sur simple demande par messagerie ou courrier et consultables sur www.anses.fr.