

 anses <small>agence nationale de sécurité sanitaire alimentation, environnement, travail</small> Laboratoire de la santé des végétaux Unité RAPT	Enregistrement <i>Thème : Relations avec les partenaires</i>	LSV974/FSE/101
	Conditions générales de fournitures de prestations d'analyses par le LSV-RAPT	Révision : F Date d'application : 17/09/2019

Article 1 : Objet

L'unité Ravageurs et Agents Pathogènes Tropicaux (RAPT), localisée à la Réunion, fait partie du Laboratoire de la santé des végétaux (LSV), qui dépend de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses). L'unité LSV-RAPT désignée ci-après « le laboratoire » fournit des prestations à ses clients, « les demandeurs », sous forme d'analyses destinées à mettre en évidence des virus et bactéries phytopathogènes. Les prestations d'analyses du LSV-RAPT sont identifiées dans le catalogue des prestations du laboratoire (**LSV974/FSE/100**). Les conditions générales applicables aux prestations de service, essais et analyses tarifées et réalisées par l'Anses (accessibles sur le site internet de l'Anses www.anses.fr) s'appliquent aux prestations d'analyses fournies par le LSV-RAPT (même si les prestations sont réalisées à titre gracieux) et sont complétées par les dispositions suivantes spécifiques au LSV-RAPT.

Article 2 : Acceptation des conditions de prestation

Les analyses réalisées au laboratoire le sont conformément aux présentes conditions. Toute demande d'analyse renferme l'acceptation implicite pleine et entière des présentes conditions, sauf accord préalable écrit entre les parties.

Article 3 : 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 ou son représentant (« la demande »). La demande doit être **apposée à l'extérieur** du colis afin d'être protégée de toute souillure et pour que l'agent chargé de l'ouverture puisse prendre les précautions nécessaires en fonction de la nature de l'échantillon et de la demande.

La demande comporte au moins les renseignements suivants :

- 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 (numéro, code...), dûment reportée à l'identique sur l'emballage de l'échantillon lui-même ;
- analyse requise ou désignation de l'organisme phytopathogène à rechercher.

Les renseignements suivants sont également souhaitables :

- description des symptômes (si pertinent) ;
- nature de l'échantillon (semences, plants, fruits...) ;
- cadre de la demande : import, export, surveillance du territoire, ...

Des formulaires de demande d'analyse peuvent être obtenus au laboratoire (**LSV974/FSE/099**). La demande d'analyse fait office de bon de commande.

Dans la mesure du possible, le demandeur prévient le laboratoire pour tout envoi ou dépôt d'échantillons. En particulier le laboratoire doit être prévenu pour tout envoi ou dépôt de plus de 10 échantillons de façon à s'assurer qu'il peut prendre en charge les analyses, faute de quoi, le laboratoire ne garantit pas le respect des délais indiqués dans le catalogue des prestations d'analyses (**LSV974/FSE/100**).

En cas de dépôt directement au laboratoire par le demandeur, celui-ci ne doit être réalisé qu'en présence d'un agent du laboratoire.

Article 4 : Sélection des méthodes d'analyses

Le catalogue des prestations d'analyse (**LSV974/FSE/100**) permet d'identifier les méthodes que le laboratoire met en œuvre selon les organismes recherchés. Le laboratoire met en œuvre dans son domaine de compétence, les versions en vigueur des méthodes normalisées, dans le respect du délai nécessaire pour l'intégration et l'adoption des méthodes (ou de leurs révisions) dans son système de management de la qualité. Ainsi, le laboratoire applique la méthode d'analyse spécifiée sur la demande, si la méthode n'est pas jugée inappropriée ou si la version indiquée n'est pas obsolète. Le client est informé lorsque sa demande doit être modifiée.

En l'absence de spécifications, le laboratoire met en œuvre la méthode d'analyse spécifiée dans son catalogue des prestations d'analyse.

Article 5 : Echantillonnage, prélèvement, conditionnement et expédition

Le laboratoire ne saurait être 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 procédure **LSV974/PS/038** (Conseils pour le prélèvement et l'envoi ou le dépôt d'échantillons). 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, lisible ne

 anses <small>agence nationale de sécurité sanitaire alimentation, environnement, travail</small> Laboratoire de la santé des végétaux Unité RAPT	Enregistrement <i>Thème : Relations avec les partenaires</i>	LSV974/FSE/101
	Conditions générales de fournitures de prestations d'analyses par le LSV-RAPT	Révision : F Date d'application : 17/09/2019

nécessitant pas l'ouverture de l'emballage et identique à celle reportée sur la demande. 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.

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 avant tout envoi ou dépôt d'échantillons en particulier pour des lots de taille importante (plus de 10 échantillons) ou comportant des exigences particulières telles que l'urgence des analyses) ;
- 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 méthode d'analyse mise en œuvre ;
- 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 ou de les détruire.

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 adressée par email. Les échantillons sont mis en attente pendant une période n'altérant pas leur qualité.

Selon le cas, le laboratoire pourra proposer l'analyse de l'échantillon reçu avec émission de réserves sur le résultat voire refuser l'analyse. Dans tous les cas, un email est adressé au demandeur pour l'informer des motifs de l'émission de réserves ou du refus de l'analyse. Le laboratoire se charge de la destruction des échantillons.

Article 7 : Traitement des demandes et transmission des résultats

Le laboratoire s'engage à :

- respecter, sauf exception, les délais de prestation indiqués dans le catalogue des prestations d'analyses (**LSV974/FSE/100**) ;
- 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 ;
- réaliser les prestations d'analyse en toute impartialité ;
- faire connaître toute difficulté rencontrée ou travaux non conformes décelés au cours d'une analyse et rappeler les résultats d'analyse si nécessaire ;
- produire un rapport d'analyse dont le format respecte les exigences de la norme ISO 17025. Les résultats pourront toutefois être assortis de réserves par exemple si les conditions de prélèvement ne sont pas respectées ou si l'état des échantillons est dégradé.
- lister dans le rapport d'analyse la ou les méthodes utilisées ;
- fournir sur demande auprès du responsable de laboratoire, les données d'estimation de l'incertitude liée au résultat ;
- 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. Un rapport d'analyse sans logo Cofrac est édité lorsque les analyses réalisées n'entrent pas dans le cadre de l'accréditation du laboratoire. Les rapports d'analyse ne comportent ni avis ni interprétation.

Sauf mention écrite contraire sur la demande d'analyse ou sauf obligation réglementaire (cf. article 9), le rapport d'analyse est transmis par courrier au seul demandeur. Sur demande expresse, la copie des résultats peut être communiquée par email avant envoi de l'original du rapport d'analyse par courrier. En cas de transmission électronique des résultats, seul l'exemplaire papier du rapport d'analyse fait foi.

Les échantillons envoyés pour analyses ne sont pas restitués au client à l'issue de l'analyse.

 anses <small>agence nationale de sécurité sanitaire alimentation, environnement, travail</small> Laboratoire de la santé des végétaux Unité RAPT	Enregistrement <i>Thème : Relations avec les partenaires</i>	LSV974/FSE/101
	Conditions générales de fournitures de prestations d'analyses par le LSV-RAPT	Révision : F Date d'application : 17/09/2019

Article 8 : Qualification et compétences

Le laboratoire a construit son système de management de la qualité selon le référentiel ISO 17025 établissant les exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais. 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 prestation. En revanche, il n'est pas de sa responsabilité d'émettre des avis et interprétations sur les résultats d'analyse.

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 confidentielle.

Cas exigés par la loi amenant à la levée 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 données relatives au demandeur.
- les requêtes de la justice.

On notera toutefois que 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.

Article 10 : Règlement général sur la protection des données

Dans le cadre des prestations d'analyses réalisées par le LSV-RAPT, les clients peuvent être amenés à transmettre des informations relatives à leur identité et en lien avec les prestations d'analyses demandées. Le LSV-RAPT s'engage à sécuriser ces informations, à les garder strictement confidentielles conformément aux indications de l'article précédent. Les données personnelles sont uniquement collectées pour les échanges générés par les prestations d'analyses demandées.

En sollicitant le LSV-RAPT pour une prestations d'analyse (dans le cadre ou non d'un contrat d'analyses), le client donne son accord quant au traitement de ses données personnelles. Les clients disposent d'un droit général d'accès aux données les concernant et le cas échéant, peuvent en demander la rectification et la suppression auprès du LSV-RAPT

Article 11 : Limites de responsabilité

Le laboratoire est un prestataire de services, il a une obligation de moyens. Il ne pourra être tenu pour responsable de résultats non satisfaisants du point de vue du demandeur, pour des causes dont il n'a pas la maîtrise. Il sera amené quand c'est nécessaire à émettre des réserves sur les résultats obtenus.

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 (délais définis dans le catalogue des prestations d'analyses **LSV974/FSE/100**). Néanmoins, dans certains cas, les essais requièrent pour des raisons techniques un délai supérieur à la moyenne. 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 tel qu'il a été reçu, analysé selon la méthode mentionnée et mise en œuvre dans les règles de l'art. 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 12 : Facturation et règlement

Les essais réalisés par le laboratoire peuvent être soumis à facturation. Le coût des analyses 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 régler les analyses qu'il demande dans un délai de 30 jours à réception des factures. Le non-paiement dans les délais impartis 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.

 anses <small>agence nationale de sécurité sanitaire alimentation, environnement, travail</small> Laboratoire de la santé des végétaux Unité RAPT	Enregistrement <i>Thème : Relations avec les partenaires</i>	LSV974/FSE/101
	Conditions générales de fournitures de prestations d'analyses par le LSV-RAPT	Révision : F Date d'application : 17/09/2019

Article 13 : 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 leurs remarques et suggestions sur les prestations du laboratoire. Ces retours d'information 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 (expression d'insatisfaction) identifiée et écrite est enregistrée et donne lieu à une réponse écrite du laboratoire. La procédure de traitement des réclamations au sein du laboratoire est mise à disposition du client sur demande. Ces retours d'informations permettent au laboratoire d'améliorer ses prestations pour une meilleure satisfaction des clients.