

***CONDITIONS GENERALES DE REALISATION DES ANALYSES
PAR LE LABORATOIRE DEPARTEMENTAL D'ANALYSES DE VAUCLUSE (LDA 84)***

Adresse du laboratoire

LABORATOIRE DEPARTEMENTAL D'ANALYSES DE VAUCLUSE

285, rue Raoul FOLLEREAU – BP 852

Bâtiment C

84 082 AVIGNON CEDEX 2

Tel : 04.90.16.41.00 Fax : 04.90.89.68.90

Email : lda84@vaucluse.fr

Horaires d'ouverture au public

du lundi au vendredi (sauf jours fériés ou jours de fermeture exceptionnelle)

de 8h15 à 12h00 et de 13h00 à 17h00

En dehors de ces horaires, le dépôt de prélèvements peut être effectué soit dans le sas du bâtiment A rez-de-jardin, soit dans le sas du bâtiment C. Les portes de ces sas sont munies d'un « digicode ». Le code pourra être communiqué sur demande téléphonique. Un réfrigérateur est à disposition dans ces sas.

Le Conseil départemental de Vaucluse, 4 place Viala 84 909 Avignon Cedex 09, représenté par Madame la Présidente du Conseil départemental, dûment habilité par la commission permanente, compte au nombre de ses services le laboratoire départemental d'analyses, désigné ci-après par le LDA 84. Celui-ci est accrédité par le COFRAC selon le référentiel ISO/CEI 17025 (section essais, accréditation N°1-0991, portée disponible sur www.cofrac.fr). Les essais sont ainsi effectués sous accréditation COFRAC, dans la limite des méthodes appartenant à sa portée d'accréditation. La collecte et le prélèvement des échantillons en hygiène alimentaire ne sont pas couverts par l'accréditation.

Seuls les devis, contrats, conventions signés par le LDA 84 de Vaucluse, pour les prestations du LDA 84 et le demandeur ont valeur contractuelle ainsi que les formulaires « accord préalable à la réalisation d'analyses au LDA 84 » pour les échantillons apportés directement au laboratoire sans contact préalable.

ART-1 Application des conditions générales

Le LDA 84 s'engage à fournir des services conformément aux présentes conditions générales et en conséquence toutes les offres ou soumissions de service et tous les contrats, conventions, protocoles ou autres accords en résultant seront régis par les présentes conditions générales, sauf disposition spéciale de la Loi du lieu où ces contrats sont conclus.

En conséquence le fait de passer commande implique de la part du client son adhésion sans réserve aux conditions générales de vente, sauf convention écrite spécifique contraire.

ART.2 Commande

Le LDA 84 agit pour le compte du client facturé, ci-après désigné le “client”, personne physique ou morale dont émanent les instructions en vertu desquelles elle intervient. Aucune autre partie n'est en droit de lui donner des instructions, notamment sur l'étendue de la prestation ou les destinataires du rapport d'analyse, à moins qu'elle n'y soit autorisée par le client ou contrainte par la loi. Les documents reçus par le LDA 84 émanant de tiers (ou relatifs aux engagements contractés par le client envers des tiers) sont considérés avoir été reçus à titre d'information seulement et ne peuvent étendre ou limiter l'étendue des prestations acceptées par le laboratoire. Toute commande est réputée être définitive à partir de la date de réception de la commande. Toute prestation entreprise conformément à la commande devra faire l'objet d'une facturation. Le client définira sa commande en collaboration avec le LDA 84.

ART.3 Paramètres d'analyses

En hygiène alimentaire

La prestation « lame de surface » est non couverte par l'accréditation. Lors de l'établissement de la convention d'analyses, les paramètres (germes dénombrés ou recherchés) et les critères associés (seuils) sont définis selon deux options :

- Option 1 : choix par le client
- Option 2 : choix par le LDA 84 des paramètres et des critères associés. Dans ce cas les documents de référence sont :
 - Règlement CE N° 2073/2005
 - Propositions formulées par certaines fédérations professionnelles (RESTAURATION, FCD, CTA,...)
 - Autres documents, le cas échéant, pour des produits particuliers
 -

Les paramètres et les critères des interprofessions sont disponibles sur les sites internet des différentes interprofessions et du ministère de l'agriculture.

ART.4 Identification des méthodes employées

Lorsque des changements interviennent dans le choix des méthodes proposées par défaut, ces changements ne sont introduits dans la liste que lors de la révision suivante, mais ils sont pris en compte dès la décision de changement dans les contrats. Lorsqu'un changement de méthode intervient pendant l'exécution d'une relation contractuelle, une revue de contrat est réalisée en interne, complétée par un contact éventuel avec le client.

Lorsque les échantillons sont apportés au laboratoire ou envoyés par les clients sans devis préalable, et si le client précise une méthode d'analyse dans sa demande, le LDA 84 vérifie le bien-fondé de la méthode demandée et la réalise. En cas d'inadéquation de celle-ci, un contact est pris avec le client.

ART.5 Choix des méthodes d'analyse appliquées

Pour toute demande d'analyse ne spécifiant pas de méthode particulière, le LDA 84 propose par défaut la méthode AFNOR, la méthode validée AFNOR ou Microval si elles existent ou la méthode interne la plus adaptée au contexte de l'analyse compte tenu de ses moyens d'investigation, des contraintes techniques, opérationnelles ou financières et des renseignements fournis, sans que sa responsabilité puisse être incriminée pour le non-respect d'une méthode particulière.

Le laboratoire adhère au réseau RESAPATH (ANSES LYON) pour la surveillance de la résistance des germes d'origine vétérinaire aux antibiotiques et suit ses prescriptions sur le plan technique pour la réalisation d'antibiogrammes.

Lorsque le client demande la mise en œuvre de méthodes d'analyses spécifiques ne correspondant pas aux méthodes d'analyses choisies habituellement par défaut pour le produit considéré, le LDA 84 étudie la faisabilité de cette demande. Les informations permettant d'éclairer le client sur le choix des méthodes sont données oralement ou par écrit selon les situations et/ou l'attente du client.

Lorsque la nature de l'échantillon (composition particulière, domaine de résultat inhabituel, etc...) a une influence sur le choix de la technique à mettre en œuvre, il est conseillé au client de fournir ces informations, afin d'optimiser le choix de la technique.

Le LDA 84 devra être consulté au préalable pour des prestations non inscrites au catalogue et se réserve le droit de refuser toute analyse n'entrant pas dans le cadre des compétences du laboratoire.

ART.6 Sous-traitance

La sous-traitance d'analyses accréditées n'est réalisée qu'en cas de force majeure (incident, accident, panne durable d'appareil). Le client est alors informé de l'incapacité temporaire du LDA 84 à traiter sa demande.

Une proposition de sous-traitance, mentionnant l'identité du prestataire, est effectuée par le LDA 84, la décision n'intervenant qu'après obtention de l'accord du client.

Le LDA 84 se réserve le droit de choisir ses sous-traitants à partir de critères de compétence, notoriété, proximité, relation commerciale et accréditation, le cas échéant.

Le laboratoire n'effectue pas certaines analyses. Dans ce cas il fait appel à des laboratoires sous-traitants avec accord du client. Le laboratoire se charge de l'expédition des échantillons. Les résultats et la facture sont envoyés soit par le laboratoire sous-traitant sauf cas particuliers soit par le laboratoire départemental du Vaucluse.

ART.7 Conditions d'acceptation des échantillons

Les échantillons expédiés voyageront aux risques et périls du client. Pour des analyses sous logo COFRAC, des exigences particulières, suivant les cas, sont déterminées par le laboratoire pour les jours de réception ou le délai d'acheminement des échantillons. Le LDA peut émettre une réserve ou refuser un échantillon, s'il n'est pas conforme aux critères d'acceptabilité.

Le LDA 84 se réserve le droit de faire figurer sur le rapport d'analyse toutes les mentions qu'il jugerait nécessaire concernant l'anomalie pré analytique et ses conséquences sur le résultat, ou de refuser de réaliser les analyses sur des échantillons ne répondant pas aux conditions prévues par les textes et les usages.

En hygiène alimentaire, Le LDA contrôle à réception les éléments suivants :

- Intégrité de l'emballage
- Nature et identification de l'échantillon
- Nombre et quantité d'échantillon
- Température de l'échantillon

En Biologie, Le LDA contrôle à réception les éléments suivants :

Intégrité du prélèvement : la conservation des échantillons peut influencer le résultat d'analyse. Les prélèvements à analyser doivent être apportés au laboratoire ou envoyés dans des conditions permettant de respecter leur intégrité. Ils doivent être à l'abri de contaminations éventuelles, du milieu extérieur vers le prélèvement et réciproquement (tubes ou flacons biens bouchés, organes emballés séparément).

Une fiche de renseignement doit accompagner l'échantillon à analyser.

Celle-ci doit mentionner :

- l'identité précise du demandeur ainsi que du payeur s'il est différent
- l'identification des prélèvements à analyser
- le type d'analyse souhaité et la méthode (cela peut être défini après concertation avec le laboratoire)
- tout autre commémoratif (symptômes, alimentation, traitements, etc...)

Si un imprimé réglementaire existe (exemple : prophylaxie de la Brucellose), celui-ci doit être impérativement utilisé.

ART.8 Transport et conservation des échantillons

En hygiène alimentaire, les règles suivantes sont appliquées :

Le transport (Prestation non couverte par l'accréditation) :

- Entre +1°C et +8°C pour les produits frais en véhicules équipés de containers réfrigérés, ou glacières munies de plaques eutectiques.
- Température \leq -15°C pour les produits congelés ou surgelés.
- Température ambiante pour les produits stables.

La conservation :

- Echantillons réfrigérés entre +1°C et +5°C : analyse effectuée dans les 24H.
- Echantillons réfrigérés, non analysés dans les 24H : stabilisation à une température \leq -15°C, dans ce cas, une modification de la flore microbienne étant possible, l'analyse sera effectuée le plus rapidement possible et les résultats ne seront pas présumés conformes au référentiel d'accréditation ni couvert par les accords de reconnaissances internationaux : rendu des résultats hors accréditation.
- Echantillons congelés ou surgelés : analyse effectuée le plus rapidement possible.
- Echantillons stables (entre 18°C et 27°C) : analyse effectuée le plus rapidement possible.

Les échantillons ne seront jamais restitués, (sauf demande particulière) et seront détruits 2 semaines après la réalisation de la dernière analyse en Hygiène alimentaire, dès les résultats validés. Dans le cas d'une demande particulière de restitution des échantillons, une destruction accidentelle de ces échantillons ne saurait en aucun cas être une cause de responsabilité du LDA 84.

En biologie, les conditions sont les suivantes :

Confection des colis en direction du laboratoire : les prélèvements nécessitant un acheminement sous froid (notamment des organes ou des petits animaux morts), doivent être réfrigérés au préalable, emballés de façon étanche, puis entourés de matière absorbante. Ils sont ensuite placés dans un emballage isotherme (type boîte en polystyrène) accompagnés de réfrigérant(s) (accumulateur de froid ou boîte de conserve congelée).

Délai et mode de transport :

Pour des prélèvements dont le transport doit être le plus court possible (exemple : recherche de Métrite contagieuse équine dont le délai réglementaire est inférieur ou égal à 24h ; prélèvements d'organes ou autre prélèvement biologique, il est souhaitable d'opter pour un dépôt direct au laboratoire, ou le cas échéant (si l'éloignement est important) pour un service « express » routier ou le mode « chronopost ».

Dans tous les cas, l'envoi du prélèvement se fera de préférence du lundi au mercredi et l'expéditeur devra veiller à ce que le mode de transport choisi permette au colis de parvenir au laboratoire dans les 48h et au plus tard le vendredi.

Les échantillons ne seront jamais restitués, (sauf demande particulière) et seront détruits dès les résultats validés pour la bactériologie. Dans le cas d'une demande particulière de restitution, une destruction accidentelle des échantillons ne saurait en aucun cas être une cause de responsabilité du LDA 84.

Dans certains cas et sur demande du client, une sérothèque peut être réalisée en immunosérologie. Une sérothèque est aussi réalisée pour tous les sérums en dehors des échantillons de prophylaxie de la Brucellose, dans ce cas elle n'excède pas 3 mois.).

ART.9 Rapport d'essai

Le LDA 84 est irrévocablement autorisé par le client à délivrer le rapport à un tiers, s'il en a reçu instruction du client ou si cela découle implicitement des circonstances, usages pratiques ou règlements.

Les délais habituels de livraison des rapports d'essais, conçus pour optimiser le rapport délai/prix, pourront être communiqués à titre indicatif. Ils pourront être raccourcis ou allongés en fonction de l'évolution de l'activité. Un retard dans le rendu du résultat ne pourra donner lieu à dommages et intérêts ni pénalités. En cas d'urgence, des délais particuliers pourront être négociés pour des dossiers précis.

ART.10 Déclaration de conformité

Les résultats d'un rapport d'essai ne concernent que le(s) prélèvement(s) soumis à l'essai. Ils ne peuvent pas être extrapolés à un/des ensemble(s) plus vaste(s) comme des lots, etc...

Les incertitudes sur les résultats quantitatifs ne sont pas mentionnées sur les rapports d'analyse ; elles sont disponibles sur demande pour les seuls essais accrédités.

Lorsqu'une déclaration de conformité est prononcée sur le rapport d'essai, la règle de décision appliquée par le laboratoire est de ne pas prendre en compte les incertitudes de mesure dans l'établissement de celle-ci, notamment lorsque les critères pris en compte sont issus de textes réglementaires ou de textes de l'interprofession.

Les incertitudes sont estimées par le LDA 84 au moyen de résultats d'essais internes (reproductibilité intra-laboratoire) et de résultats d'essais inter-laboratoires (EIL) auxquels le LDA 84 participe (reproductibilité inter-laboratoire).

En Hygiène alimentaire, les conclusions de conformité mentionnées sur le rapport d'essai, ne tiennent compte que des analyses effectuées et intègrent exclusivement les résultats pour lesquels un critère est renseigné.

Sauf demande spécifique, la conclusion est réalisée uniquement par comparaison aux critères, sans tenir compte de l'incertitude.

ART.11 Envoi des rapports d'essais

Les rapports d'analyses sont mis à disposition sur l'extranet du laboratoire en fichier PDF. Ce téléservice est conforme au Référentiel Général de Sécurité (RGS) et a fait l'objet d'une décision d'homologation : arrêté du Département n°2022-6234 du 1^{er} Juillet 2022. Le laboratoire conserve une archive sur papier du rapport d'analyses envoyé pendant 5 ans. En cas de litige, seul fait foi l'exemplaire du rapport d'analyses conservé au laboratoire sous la forme d'archives informatiques qui lui aussi est conservé pendant 5 ans.

ART.12 Information sur les paramètres accrédités ou non accrédités

Les paramètres pour lesquels le LDA 84 est accrédité sont identifiés dans les devis ou le catalogue. Le libellé des analyses réalisées sous accréditation est précédé d'un symbole «  » sur les rapports d'analyse. Toutefois, le travail du laboratoire peut présenter exceptionnellement des écarts ayant une incidence sur le maintien d'une analyse dans le cadre de l'accréditation du laboratoire. Dans ce cas, le résultat est rendu hors accréditation et le symbole «  » ne figurera pas au regard de l'analyse concernée. Si l'accréditation est une demande explicite et formalisée ou si elle satisfait à une exigence réglementaire, le demandeur est informé de la détection des écarts. Si l'analyse est poursuivie avec son accord, son résultat sera rendu hors accréditation. L'utilisation de la marque COFRAC et la référence textuelle à l'accréditation du laboratoire est interdite, sauf sous forme de reproduction intégrale d'un rapport d'essai.

ART.13 Confidentialité/ Impartialité

Les résultats des prestations sont la propriété du client. Le LDA 84 s'engage à respecter toute confidentialité et à ne pas divulguer à un tiers sauf accord écrit du client. Lorsque la prestation est demandée sur ordonnance d'un vétérinaire pour un client et étant donné que c'est le client qui a fait la démarche de se rapprocher du vétérinaire et qu'il est dépendant de lui pour le traitement, il existe un accord tacite entre client et vétérinaire pour que le laboratoire transmette le rapport d'essai au vétérinaire. Cette clause ne s'applique pas pour les cas d'analyses demandées par des tiers (particuliers ou vétérinaires praticiens) et qui concernent des risques sanitaires réglementés en santé publique vétérinaire (hygiène alimentaire ou santé animale). Ces demandes d'analyses, quels que soient les résultats, constituent des suspicions qui doivent être signalées officiellement à la DDPP84. Le personnel du laboratoire est engagé sur son impartialité et doit signaler à sa hiérarchie tout conflit d'intérêt pouvant porter atteinte à son impartialité dans le cadre de ses activités. Le LDA 84 s'engage également à assurer un traitement des demandes d'analyses en toute impartialité.

ART.14 Prix

Les tarifs sont fixés par l'assemblée délibérante du Conseil départemental de Vaucluse. Des frais de dossier sont attribués à chaque dossier.

Pour les échantillons soumis à analyse, le tarif applicable, hors contrat particulier accepté par les deux parties, sera celui en vigueur le jour de la réception des échantillons par le LDA 84.

Le taux de TVA en vigueur au jour de la facturation sera appliqué. Le LDA 84 se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Ces derniers sont révisables par délibération du Conseil départemental.

La date d'émission du titre de paiement constitue la date d'exigibilité de la créance. Celle-ci est nette d'escompte.

Le comptable chargé du recouvrement est la Paierie départementale de Vaucluse, 26, boulevard Limbert – 84 000 Avignon.

Les modalités de règlement sont détaillées dans le titre de paiement.

En cas de difficultés pour régler la somme réclamée, le Client s'adressera au comptable chargé du recouvrement.

Tout retard de paiement entraînera, après mise en demeure, l'exigibilité d'une pénalité de retard.

En cas d'impayé, même partiel, le laboratoire sera fondé à suspendre immédiatement tous travaux et rompre unilatéralement les contrats en cours.

En cas de recouvrement judiciaire ou extra judiciaire l'ensemble des frais exposés par la Paierie départementale est à la charge du client.

Responsabilités

Le LDA 84 ne peut être tenu responsable de l'inexécution des contrats et commandes dus à un cas de force majeure.

Clause résolutoire de plein droit :

En cas d'inexécution de ses obligations par une partie, les contrats ou commandes seront résiliés de plein droit sans préjudice de tous dommages et intérêts de la part de la partie défaillante. La résiliation prendra effet 15 jours après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse.

Juridiction

En cas de litige, sera seul compétent le tribunal administratif de Nîmes.

ART.15 PROCESSUS DE RECLAMATION

Le laboratoire tient à disposition de ses clients, sur simple demande, la description de son processus de traitement des réclamations sous la forme du document référencé IN1.QU2. (hors données personnelles)

....., le .../.../...

Le responsable de l'établissement

.....

Signature précédée de la mention « lues et approuvées »

Cachet de l'établissement

