

## Cahier des charges De réalisation des prestations

Entre les soussignés :

La Société SAS **Eurofins LBO** au capital social de 400 000€, dont le siège social se situe 46, rue Ernest Renan 29140 Rosporden, immatriculée au R.C.S de Quimper sous le numéro SIRET 334 118 593 00014, représentée par Laure-Amélie Gonthier, en sa qualité de Directrice,

Et

Le Client

La société EUROFINS LBO s'engage à effectuer les prestations définies et tarifé dans les devis validés par le client.

Le présent Cahier des Charges complète le devis et les conditions générales de vente et de prestations de services jointes au devis

Selon la prestation conclue entre les 2 parties, toutes ou une partie des différentes prestations mentionnées dans ce cahier des charges sont applicables

Il a été convenu ce qui suit :

## Table des matières

1.	Contacts opérationnels .....	3
2.	Conditions d'exécution des prestations : Logistique .....	3
2.1.	Généralités .....	3
2.2.	La fourniture de consommables.....	4
2.3.	La collecte par Eurofins LBO.....	4
2.4.	Annulation, Urgences .....	4
3.	Conditions d'exécution des prélèvements.....	4
3.1.	Les prélèvements d'eau de TAR pour l'analyse des Legionella .....	5
3.2.	Les prélèvements d'eau d'ECS pour l'analyse des Legionella .....	5
4.	Conditions d'exécution des analyses.....	5
4.1.	Commande d'analyse.....	5
4.2.	Délai de mise en analyse.....	6
4.3.	Quantité nécessaire à la réalisation de l'analyse.....	6
4.4.	Réception des échantillons .....	8
4.5.	Méthodes d'analyses.....	8
4.6.	Conservation des échantillons .....	8
4.7.	Conservation des souches pathogènes .....	9
4.8.	Contres analyses, relances et analyses complémentaires .....	9
4.9.	Annulation, urgence, crise :.....	9
5.	Résultats.....	9
5.1.	Format des rapports d'analyses et destinataires.....	9
5.2.	L'interface LBO.....	10
5.3.	Les alertes et résultats partiels .....	10
5.4.	Utilisation des rapports d'analyses et de la marque d'accréditation : .....	10
5.5.	Spécificités.....	10
5.6.	Les incertitudes.....	11
5.7.	Conseil et expertise technique .....	11
6.	Accréditation.....	11
7.	Facturation .....	12
8.	Confidentialité et impartialité .....	12
9.	Réclamation/satisfaction .....	13
10.	Révision du cahier des charges .....	13
11.	Engagement contractuel .....	13
12.	Amélioration continue.....	13
13.	Documents reliés annexés .....	14
14.	Documents guides .....	14

### Modifications apportées :

Paragraphe 2.3 : condition sécurité  
 Paragraphe 3 : condition sécurité  
 Paragraphe 4.2 : identification de vos échantillons urgents  
 Paragraphe 4.3 : spécification en cas de quantité insuffisante  
 Paragraphe 4.4 : spécification température de réception  
 Paragraphe 4.7 : altération conservation des souches  
 Paragraphe 4.9 : urgence en lien avec cas de crise  
 Paragraphe 5.6 : déclaration de conformité  
 Paragraphe 8 : confidentialité et impartialité  
 Paragraphe 11 : lien CGV applicable au 15/09/2023  
 Paragraphe 12 : Amélioration continue

## 1. Contacts opérationnels

Le **service client** se tient à votre disposition :

- Pour l'actualisation de vos données administratives
- Pour l'accompagnement sur l'interface de commande et de résultats LBO
- Pour toute autre demande concernant l'exécution de nos prestations.

### Pour contacter le Service Clients

Adresse mail : [ServiceClientLBO@ftfr.eurofins.com](mailto:ServiceClientLBO@ftfr.eurofins.com)

Ligne directe : 02.98.59.80.60

Horaires :

Du Lundi au Vendredi

De 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h00

✧ *Fiche détaillée de vos contacts à Eurofins LBO*

## 2. Conditions d'exécution des prestations : Logistique

Pour l'acheminement des échantillons au laboratoire, Eurofins LBO propose plusieurs options :

- Les échantillons peuvent être déposés par le client à l'accueil du laboratoire aux horaires d'ouverture ;
- Les échantillons peuvent être envoyés par transporteur ;
- Les échantillons sont préparés par le client et collectés par Eurofins LBO ;
- Les échantillons sont prélevés et collectés par Eurofins LBO.

Le choix du client sur ce point est défini dans le document relié au présent cahier des charges :

« *Modalités de collecte et de prélèvement* » S-SA-FO123461

### 2.1. Généralités

Les conditions d'expédition doivent permettre d'assurer l'intégrité et la bonne conservation des échantillons. Nous conseillons :

- Contenants propres
- Etiquettes d'expédition pré-imprimées du transporteur
- Papier Bulle – Ruban adhésif
- Plaques eutectiques en nombre suffisant pour les produits frais
- Pour les produits surgelés, nous consulter

De façon générale, les ustensiles et les contenants de prélèvement doivent être propres et/ou stériles et aptes au contact alimentaire. Les conditionnements doivent être hermétiques et protéger les échantillons pour éviter toute contamination.

Les échantillons doivent être clairement identifiés (client, dénomination de l'échantillon, date de prélèvement, numéro de lot, état du produit ...) et doivent être accompagnés d'un bon de commande.

Si la prestation des prélèvements n'est pas assurée par le laboratoire, il est de la responsabilité du client d'adresser au laboratoire toutes les données permettant de garantir la validité de la prestation « prélèvement » (en particulier date et heure de prélèvement) et d'assurer un acheminement rapide des échantillons dans des conditions de température maîtrisée. Sous réserve du respect de ces exigences, les résultats d'analyses pourront être émis sous couvert de l'accréditation (Cf. 6). En aucun cas, le laboratoire

ne pourra être tenu responsable des informations fournies par le client pouvant affecter la validité des résultats.

En cas d'acheminement des échantillons par un transporteur mandaté par le client, les échantillons resteront sous la responsabilité du client jusqu'à la réception au laboratoire Eurofins LBO.

## 2.2. La fourniture de consommables

Des demandes de fournitures de consommables de prélèvement peuvent être faites auprès du service logistique d'Eurofins LBO par l'intermédiaire d'un bon de commande flacons ou consommables. Les consommables seront envoyés ou déposés lors d'une collecte planifiée.

Ils serviront exclusivement à la préparation des échantillons pour analyse au laboratoire Eurofins LBO.

☼ *Bon de commande de consommables*

☼ *Bon de commande flacons*

## 2.3. La collecte par Eurofins LBO

Les jours de collecte et lieux de collecte sont définis dans le document relié au présent cahier des charges : S-SA-FO123461 « Modalités de collecte et de prélèvement ».

Les échantillons collectés par Eurofins LBO sont transportés dans des conditions garantissant la conformité des températures à réception.

Nous nous réservons le droit de ne pas garantir notre prestation de collecte si les conditions de sécurité pour notre personnel intervenant sur votre site ne sont pas respectées.

## 2.4. Annulation, Urgences

Les annulations de collecte ou de prélèvement doivent être faites au minimum 24h avant la date prévue à l'adresse suivante : [LogistiqueLBO@ftfr.eurofins.com](mailto:LogistiqueLBO@ftfr.eurofins.com). Dans le cas contraire, les prestations prévues seront facturées.

Pour les demandes spécifiques en dehors des modalités définies, le laboratoire Eurofins LBO s'engage à intervenir dans les meilleurs délais en fonction des disponibilités de l'équipe logistique. Ces interventions occasionnelles sont organisées sur simple demande du client auprès du service logistique [LogistiqueLBO@ftfr.eurofins.com](mailto:LogistiqueLBO@ftfr.eurofins.com) et facturées en supplément.

## 3. Conditions d'exécution des prélèvements

Eurofins LBO peut réaliser les prélèvements suivants :

- Prélèvement alimentaire ;
- Prélèvement de surface d'environnement de production ;
- Prélèvement d'eau pour l'analyse de la potabilité (P-PV-WO120489) ;
- Prélèvement d'Eau Chaude Sanitaire (ECS) pour l'analyse des *Legionella* (P-PV-FO120482) ;
- Prélèvement d'eau de Tour Aéro Réfrigérée (TAR) pour l'analyse des *Legionella* (P-PV-FO120482).

Les prélèvements réalisés par Eurofins LBO sont réalisés selon des protocoles établis, par des préleveurs habilités et conformément à la réglementation ou aux règles de bonnes pratiques de la profession. Les protocoles définissent notamment les méthodes et précautions à prendre pour le prélèvement, la manipulation, la protection, le transport et la conservation des échantillons.

Nous nous réservons le droit de ne pas garantir notre prestation de prélèvement si les conditions de sécurité pour notre personnel intervenant sur votre site ne sont pas respectées.

### 3.1. Les prélèvements d'eau de TAR pour l'analyse des Legionella

Le choix des points de prélèvements est sous la responsabilité du client.

Dans le cadre de prélèvement d'eaux pour analyse de *Legionella* sur les TAR, Eurofins LBO répond aux exigences de la circulaire relative à la prévention du risque lié aux légionelles n°2002/243 du 22/04/02 et des arrêtés ministériels relatifs aux prescriptions générales applicables aux installations au titre de la rubrique N°2921 de la nomenclature des installations classées pour les prestations de l'environnement.

Ces prélèvements sont réalisés sous accréditation pour les prélèvements sur les eaux filtrables (cf. [accréditation COFRAC n°1-0589](#)). Dans le cas d'eaux non filtrables, le client est averti de la non faisabilité de l'analyse.

### 3.2. Les prélèvements d'eau d'ECS pour l'analyse des Legionella

Le choix des points de prélèvements est sous la responsabilité du client.

Dans le cadre de prélèvement d'eaux pour analyse de *Legionella* sur les réseaux d'eau chaude sanitaire, Eurofins LBO s'engage à répondre aux exigences de l'arrêté du 1<sup>er</sup> février 2010 modifié par l'arrêté du 30 décembre 2022, relatif à la surveillance des légionelles dans les installations de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire ; un minimum de 3 analyses de *Legionella* par circuit de distribution d'eau chaude sanitaire doit être effectué par an. Les points de prélèvements sont définis dans le document relié au présent cahier des charges :

*S-SA-FO123461 « Modalités de collecte et de prélèvement ».*

Ces prélèvements sont réalisés sous accréditation pour les prélèvements sur les eaux filtrables (cf. [accréditation COFRAC n°1-0589](#)). Dans le cas d'eaux non filtrables, le client est averti de la non-faisabilité de l'analyse.

## 4. Conditions d'exécution des analyses

### 4.1. Commande d'analyse

La commande doit systématiquement être passée par le client avant la préparation du colis d'échantillons. La commande doit parvenir à Eurofins LBO par voie électronique :

- préférentiellement par l'interface Lbo : <https://www.lbo.fr/lims/>
- ou par mail avec fichier Excel en pièce jointe au service codage : [CodageLBO@ftfr.eurofins.com](mailto:CodageLBO@ftfr.eurofins.com)

Une copie papier de cette commande doit accompagner les échantillons. S'il y a plusieurs bons de commande, les échantillons sont regroupés par bon de commande.

Il est important que le laboratoire Eurofins LBO puisse faire facilement le lien entre l'échantillon et la demande d'analyse. Pour cela, les échantillons doivent être identifiés clairement et la référence doit être la même que sur le bon de commande.

Pour les analyses des eaux, le client doit fournir au laboratoire les informations suivantes :

- Lieu de prélèvement ;
- Date et heure de prélèvement ;
- Contexte réglementaire (agrément, ...) le cas échéant.

☼ *Annexe Informations pratiques pour vos commandes*

#### 4.2. Délai de mise en analyse

Le laboratoire Eurofins LBO fonctionne 7 jours sur 7, la mise en analyse est réalisée du lundi au vendredi hors jour férié. Pour les analyses de microbiologie, Eurofins LBO s'engage à une mise en analyse le jour de la réception des échantillons. Pour cela, le client s'engage à transmettre ses demandes d'analyse dans les délais définis ci-après :

- Pour une collecte le matin (avant 12h30), la demande d'analyse doit parvenir au laboratoire avant 12h.
- Pour une collecte l'après-midi, la demande d'analyse doit parvenir au laboratoire avant 14h.

Dans le cas contraire, le laboratoire s'autorise à décaler la mise en analyse.

En cas de force majeure le laboratoire peut être amené à décaler la mise en analyse. Vos échantillons libératoires devront être mentionnés dans un bon de commande spécifique. Soit par l'intermédiaire de notre interface en « priorisant » votre bon au moment de la validation. Soit par l'envoi d'un fichier excel spécifique et un mail nous précisant que ces échantillons sont urgents.

Dans le cas d'une réception d'un échantillon congelé une étape de décongélation est nécessaire pour des raisons de sécurité. Ce qui justifie le décalage de la mise en analyse. Si vous souhaitez une mise en analyse à réception sur ce type de produit, l'amorçage de la décongélation de l'échantillon devra être réalisée en amont de l'envoi ou de la collecte.

Certains échantillons seront analysés après vieillissement, à la demande du client. Le vieillissement pourra être réalisé dans les chambres froides à 2°C, 4°C et 8°C du laboratoire Eurofins LBO. Les produits soumis à vieillissement seront clairement spécifiés sur les commandes du client : la ou les température(s) de vieillissement, la date de décrochement de température si besoin et la date d'analyse.

#### 4.3. Quantité nécessaire à la réalisation de l'analyse

En cas de prélèvements assurés par le client, les modalités suivantes sont à respecter. Si ces règles ne sont pas respectées, certaines analyses ne pourront être lancées ou ne seront pas rendues sous accréditation (cf. paragraphe 6).

Dans le cas où la quantité n'est pas suffisante pour faire les analyses demandées, le client sera contacté afin de déterminer si la prestation doit être annulée, réalisée. Toute quantité insuffisante impactera potentiellement la date de mise en analyse et la date de rendu de résultat.

- **Spécificités liées aux échantillons alimentaires**

##### **Pour les analyses microbiologiques sur échantillons alimentaires**

Quantité : 100g minimum

Contenant : Sachet stérile ou conditionnement d'origine (obligatoire pour les analyses en vieillissement)

**Pour les analyse de chimie nutritionnelle**

Quantité : 200 g min

Contenant : Sachet propre ou conditionnement d'origine

En cas de prélèvement pour analyse chimique et microbiologique, deux échantillons distincts doivent être fournis au laboratoire. Pour les autres types d'analyses, le client doit se référer à la fiche technique des tests.

- **Spécificités liées aux prélèvements d'eaux :**

- ✦ *Guide de flaconnage*

**Pour les échantillons d'ECS pour recherche et dénombrement de Legionella**

Quantité : 1 litre

Contenant : Flacon stérile avec minimum 20 mg thiosulfate de sodium

**Pour les échantillons d'eau de TAR pour recherche et dénombrement de Legionella**

Quantité : 1 litre

Contenant : Flacon stérile avec minimum 120 mg pour les eaux sales) et Flacon 15 ml pour les paramètres physico chimiques

**Pour les échantillons pour potabilité microbiologique**

Quantité : 500 ml

Flacon stérile avec 20 mg thiosulfate de sodium minimum.

**Pour les échantillons pour potabilité chimie**

Quantité : 300 ml

Flacon propre

- **Spécificités liées aux prélèvements des environnements de production**

**En cours de production :**

Utiliser une chiffonnette ou un écouvillon sans neutralisant (Sachet transparent)

**Après nettoyage :**

Utiliser une chiffonnette ou écouvillon avec neutralisant (Sachet Bleu)

Utiliser une bilame flore mésophile / entérobactéries

**Informations sur la température et le délai de mise en analyse**

Selon la norme ISO 18593, les prélèvements de surface type chiffonnette doivent être analysés au plus tard dans les 48 heures suivant le prélèvement. La date de prélèvement est donc à préciser sur la demande d'analyse. Avant analyse ces échantillons doivent être conservés à 3°C +/-2°C.

#### 4.4. Réception des échantillons

La réception au laboratoire Eurofins LBO est réalisée le jour de la collecte par Eurofins LBO.

A réception des échantillons, un contrôle visuel de l'intégrité des échantillons est réalisé, ainsi qu'un relevé de température reporté sur les rapports d'analyses.

Etat à réception	Tolérance
Echantillons frais destinés au service microbiologie et chimie	1°C - 8°C
Echantillons produits de la pêche	0°C - 8°C
Echantillons en cours de décongélation	< 1°C
Echantillon surgelés ou congelés	≤ 15°C
Echantillons stables	-
Echantillons d'eau destinés à l'analyse Legionelle	Température ambiante
Echantillons d'eau pour analyse bactériologique et chimie	2°C- 8°C
Echantillons de prélèvement de surface (Ecouillons, chiffonnettes, hydrasponges, bilames)	1°C – 8°C

Si l'échantillon congelé arrive décongelé au laboratoire l'analyse est immédiatement réalisée.

Si la température à réception des échantillons au laboratoire Eurofins LBO est non conforme, le client sera averti et décidera de la marche à suivre. Il en sera de même en cas de masse insuffisante ou lorsque l'intégrité du produit n'est pas assurée.

✧ Informations sur les délais de mise en analyse des eaux

#### 4.5. Méthodes d'analyses

Les méthodes d'analyses et tarifs peuvent être définis dans plusieurs documents :

- Les listings des types définis en accord avec le client dans les documents reliés au présent cahier des charges : S-SA-FO123464 « Listing types bactériologie » et S-SA-FO123465 « Listing types chimie ». Ces documents reprennent notamment les méthodes d'analyse mise en œuvre sur les échantillons. Le choix des critères est défini sous la responsabilité du client.
- Le devis Eurofins LBO

Le laboratoire Eurofins LBO s'engage à informer le client en cas de retard ou écart significatif dans l'exécution des analyses.

#### 4.6. Conservation des échantillons

Après analyse, les échantillons sont conservés dans des conditions d'intégrité satisfaisantes :

- Produits périssables ou très périssables : 7 jours en chambre froide négative
- Produits secs : 8 jours en zone stockage à température ambiante
- Analyses de *Legionella* et microbiologie des eaux : 7 jours en à partir de la mise en analyse et en chambre froide positive



#### 4.7. Conservation des souches pathogènes

Les souches pathogènes *Listeria Monocytogenes*, *Salmonella spp*, *Legionella spp* sont conservées pendant une durée de 3 mois à compter de la date de lecture. Une altération des caractéristiques des souches pathogènes est possible pendant la durée de conservation.

Les souches ayant été typées sont conservées par le laboratoire pendant un an.

#### 4.8. Contres analyses, relances et analyses complémentaires

Eurofins LBO réalise des analyses à partir de l'échantillon conservé, sous réserve d'une quantité suffisante dans les cas suivant :

- Un dénombrement *Listeria Monocytogenes* est systématiquement réalisé sur l'échantillon dans le cas d'une détection sur un produit ;
- Les relances (ré-analyses faites à l'initiative du laboratoire avant libération du résultat) ;
- Les analyses conditionnelles (analyses prévues dans le devis du client) ;
- Les contre-analyses (ré-analyses faites à la demande du client après libération du résultat) ;
- Les autres analyses complémentaires (analyses demandées non prévues initialement par le client).

Les contre-analyses, les analyses conditionnelles et complémentaires sont réalisées sous une nouvelle référence d'échantillon avec facturation.

A noter :

Le stockage au froid négatif peut potentiellement impacter la population microbienne.

#### 4.9. Annulation, urgence, crise :

Les annulations analytiques doivent être demandées avant la mise en analyse des échantillons ; la mise en analyse des échantillons par le laboratoire engage la facturation des analyses réalisées. En cas d'annulation par le client, d'échantillons en cours de vieillissement, un coût d'annulation sera facturé au client.

En cas d'urgence en lien avec un cas de crise sanitaire, avec envois d'échantillons potentiellement contaminés, le client s'engage à informer le laboratoire, qui mettra en place des précautions supplémentaires visant à limiter les risques liés à la manipulation des échantillons.

### 5. Résultats

#### 5.1. Format des rapports d'analyses et destinataires

Les rapports d'analyses sont envoyés par voie électronique sous format PDF et sont disponibles sur l'interface LBO. Les rapports électroniques font foi et offrent la même valeur légale que les rapports papiers. Compte tenu des aléas liés à des analyses sur les microorganismes vivants, aucune indemnité ne pourra être réclamée au laboratoire pour tout retard dans le rendu des résultats.

Les destinataires des rapports d'essais doivent être spécifiés au laboratoire dès la mise en place de la prestation et sont décrites dans le document relié au présent cahier des charges *S-SA-FO123463* « *Modalités de transmission des résultats* ». Toute modification de contact est à signaler à notre laboratoire pour mise à jour du paramétrage de votre compte.

## 5.2. L'interface LBO

Les résultats sont consultables via l'interface LBO à l'adresse <https://www.lbo.fr> Un code d'accès personnalisé est transmis au client par le service client Eurofins LBO. Les conditions légales d'utilisation de l'interface LBO devront être validées par le client lors de sa première connexion.

A partir de l'interface LBO, le client a la possibilité de :

- consulter les résultats en temps réel au fur et à mesure des lectures
- effectuer des synthèses de résultats
- exporter les données analytiques (exemple : Excel)
- réaliser des statistiques et des cartes de contrôles
- imprimer des rapports d'essai

Le service client Eurofins LBO se tient à la disposition du client pour toutes informations complémentaires.

## 5.3. Les alertes et résultats partiels

Les envois des résultats partiels, des alertes, sont définis dans le document relié au présent cahier des charges S-SA-FO123463 « *Modalités de transmission* ».

Les destinataires des alertes et résultats partiels sont désignés dans ce document, toutes modifications doivent être spécifiées au laboratoire pour mise à jour de votre compte client.

## 5.4. Utilisation des rapports d'analyses et de la marque d'accréditation :

La reproduction de notre rapport d'essai n'est autorisée que sous sa forme intégrale. Conformément au référentiel du COFRAC GEN REF11 en vigueur, les clients doivent demander l'autorisation avant d'inclure nos résultats analytiques dans leurs rapports en identifiant les points suivants :

- les paramètres accrédités ;
- la référence textuelle à l'accréditation avec le nom du laboratoire ;
- le numéro d'accréditation du laboratoire

Si vous transmettez à vos propres clients nos rapports d'analyse, il vous faut vous-même leur spécifier les conditions dans lesquelles ils peuvent reproduire les rapports ou les incorporer dans leurs propres documents.

Le client n'est pas autorisé à publier, représenter, reproduire ou diffuser la marque d'accréditation ou de certification de la société. Le reproduction, représentation, diffusion, publication, par le client du rapport dans son entièreté n'est pas considéré comme un usage de la marque d'accréditation, mais doit faire l'objet d'une autorisation préalable, écrite et de la société, tel qu'exposé ci avant.

## 5.5. Spécificités

### ○ Information relative à l'application de la loi Egalim

Les résultats d'autocontrôles défavorables concernant les produits doivent faire l'objet d'une déclaration officielle de la part du client auprès des services officiels, même s'ils n'ont pas été mis sur le marché.

Les produits pour lesquels les moyens de maîtrise prévus dans le PMS du client ont fait la preuve de leur efficacité et sont correctement appliqués sont exemptés (ex : traitement thermique).

Les résultats de prélèvements environnementaux défavorables obtenus sur des zones en contact direct avec un produit prêt à consommer permettant le développement de *Listeria Monocytogenes* doivent également faire l'objet d'une information de la DD(CS)PP par le client.

Eurofins LBO ne transmet pas les résultats défavorables aux services officiels sauf si ces derniers l'exigent de notre part (Article 50, loi 2018-938 du 30/10/2018).

○ **Spécificité résultat Legionella :**

Les résultats de *Legionella Pneumophila* présentant un taux supérieur aux critères réglementaires doivent faire l'objet d'une déclaration de votre part auprès des services officiels.

## 5.6. Les incertitudes

Conformément à la norme NF EN ISO 17025 : 2017, dans le cas où une déclaration de conformité est requise, le laboratoire adopte les règles de décision suivantes :

La déclaration de conformité prend en compte les résultats des paramètres pour lesquels un critère est édité. La déclaration de conformité sera couverte par l'accréditation si l'ensemble des résultats pris en considération pour conclure sont couverts par l'accréditation.

- Microbiologie des aliments, microbiologie et chimie des eaux : Pour déclarer la conformité ou non à la réglementation en vigueur ou aux spécifications clients définies dans les cahiers des charges, il ne sera pas tenu compte de l'incertitude de mesure associée au résultat.
- Chimie des aliments : Pour déclarer la conformité ou non à la réglementation en vigueur ou aux spécifications client définies dans les cahiers des charges, les incertitudes de mesure associées aux résultats seront ajoutées ou retranchées de façon à obtenir sans conteste des résultats opposables aux spécifications clients ou à la réglementation en vigueur. Elles ne seront pas prises en compte dans le cadre des référentiels qui intègrent déjà les incertitudes de mesures ou qui mentionnent de ne pas en tenir compte.

## 5.7. Conseil et expertise technique

Pour répondre à toute demande d'information de la part du client, le laboratoire Eurofins LBO dispose d'un cadre scientifique.

Eurofins LBO met également à votre disposition une base de données réglementaire à laquelle le client peut accéder sur simple demande.

## 6. Accréditation

Le laboratoire Eurofins LBO est accrédité par le Cofrac pour les secteurs Microbiologie, Chimie, Eaux et Prélèvements. Notre portée d'accréditation détaillée [N°1-0589](#) est consultable sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr) ou peut être transmise au client sur simple demande. Le laboratoire Eurofins LBO autorise ses clients à faire référence à l'accréditation uniquement par la reproduction intégrale des rapports d'analyses ou en écrivant « Eurofins LBO, accrédité COFRAC essais 1-0589, portée disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr) ».

La fiabilité des analyses est contrôlée lors de contrôles internes et de contrôles inter laboratoires réguliers. Toutes les prestations analytiques sont réalisées avec le même niveau de service. Tous nos documents Qualité sont consultables sur place. Notre Manuel Qualité est disponible sur demande écrite.

Les analyses réalisées sous accréditation sont mentionnées dans le devis. Les résultats seront rendus sous accréditation pour les analyses concernées. Dans certains cas particuliers, le laboratoire pourra être amené à lever l'accréditation et la prestation ne correspondra donc pas à la prestation demandée initialement, ces situations seront tracées dans notre système d'enregistrement de la qualité.

A ce titre, les analyses non rendues sous accréditation ne seront par conséquent ni présumées conformes au référentiel d'accréditation ni couvertes par les accords de reconnaissance internationaux. Le rapport associé aux analyses rendues hors accréditation ne pourra en conséquence pas être mis à disposition ou envoyé à des tiers (Public ou autorités) conformément au document Cofrac GEN REF 11 version 8.

Les cas suivants justifient la levée de l'accréditation :

- Echantillons reçus à des températures hors tolérance (cf. 4.4)
- Echantillons n'entrant pas dans le domaine d'application des normes utilisées
- Echantillons de contrôle de surface sans date de prélèvement ou si date de réception > 48h après le prélèvement

Cas des analyses d'eaux :

Dépassement du délai entre le prélèvement et la mise en analyse selon les germes ;

Non-conformité aux exigences normatives du flaconnage utilisé pour le prélèvement ;

- ☼ Informations sur les délais de mise en analyse des eaux
- ☼ *Informations pratiques pour vos envois et commandes d'analyse*
- ☼ *Guide du flaconnage*

## **7. Facturation**

Les factures sont transmises par voie électronique sauf indication contraire du client. Les Factures électroniques ont la même valeur légale que les factures papiers.

Les destinataires doivent être spécifiés au laboratoire Eurofins LBO dès la mise en place de la prestation (annexe 1) et toute modification des contacts habituels devra être signalée au laboratoire Eurofins LBO pour mise à jour.

Les modalités de transmission des factures sont décrites dans le document relié au présent cahier des charges S-SA-FO123463 « *Modalités de transmission des résultats* ».

Les conditions de facturations sont :

Facturation mensuelle et payable sous 30 jours par virement.

## **8. Confidentialité et impartialité**

Toutes les informations transmises ou obtenues par le laboratoire concernant les échantillons envoyés ainsi que les informations relatives aux résultats sont strictement confidentielles et sont traitées en toute impartialité.

En aucun cas le laboratoire ne divulguera ces informations à une tierce partie, sans l'accord du client. Dans le cas d'une obligation réglementaire, le client sera averti de la mise à disposition de son rapport.

Dans le cas d'une exigence d'accréditation, le laboratoire pourra être amené à présenter le rapport d'un client à l'auditeur pour démontrer le respect des exigences qualité.

## **9. Réclamation/satisfaction**

En cas de réclamation sur la prestation, le laboratoire Eurofins LBO s'engage à prendre en compte et à traiter cette dernière dans les plus brefs délais. La procédure de gestion des réclamations détaillant le processus de traitement des réclamations clients peut être transmise sur simple demande.

Dans le cadre de notre suivi de la satisfaction client, un questionnaire est réalisé afin de recueillir la perception des produits et services effectués.

Des points suivis spécifiques peuvent être organisés à la demande du laboratoire et / ou du client.

## **10. Révision du cahier des charges**

Le présent cahier des charges sera révisé au fur et à mesure de l'évolution des accords entre les deux parties.

La décision de révision sera gérée en collaboration entre les deux parties. Eurofins LBO se charge de la gestion administrative de la révision.

Les documents reliés pourront être rectifiés sans révision du cahier des charges dans sa globalité (gestion indépendante). Le document relié révisé sera signé et daté par chaque partie.

## **11. Engagement contractuel**

Les Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services d'Eurofins LBO sont applicables. Elles sont accessibles sur demande ou via le lien suivant :

[les conditions générales de ventes](#)

A l'expiration d'un délai d'un mois après la réception par le client de ce présent cahier des charges, Le laboratoire Eurofins LBO le considérera comme approuvé par le client si ce dernier ne s'est pas manifesté, et si au moins un échantillon est reçu. Il en sera de même pour les documents reliés.

Suite à une proposition tarifaire, l'envoi d'échantillons au laboratoire Eurofins LBO vaut pour acceptation de l'offre.

En cas d'arrêt de collaboration, un délai de prévenance de 3 mois minimum est exigé.

## **12. Amélioration continue**

Outre notre expertise technique et notre système qualité, le laboratoire Eurofins LBO s'implique dans une démarche d'amélioration continue.

Cette démarche se concrétise à travers la mise en place de différentes actions dans les domaines de l'optimisation des processus et la mise en place d'une labellisation RSE.

Les objectifs de cette démarche étant défini dans nos politiques qualité, sécurité, environnement et RSE.

### **13. Documents reliés annexés**

Les documents reliés à ce cahier des charges comportent les références suivantes :

- Modalités de collecte des échantillons S-SA-FO123461
- Modalités de transmission des résultats S-SA-FO123463
- Listing types bactériologie S-SA-FO123464
- Listing types chimie S-SA-FO123465
- Devis Eurofins Quotation

### **14. Documents guides**

- 🔗 Fiche contacts Eurofins LBO
- 🔗 Informations pratiques pour vos envois et commandes d'analyse
- 🔗 Guide du flaconnage
- 🔗 Informations sur les délais de mise en analyse des eaux
- 🔗 Bon de commande de consommables
- 🔗 Bon de commande flacons

*Précisez le nom du signataire, sa fonction, la date et précédez la signature de la mention manuscrite "Bon pour accord"*

#### ***Pour Eurofins LBO***

Mme Laure-Amélie GONTHIER  
Directrice  
Bon pour accord



#### ***Pour le client***

***Nom client:***  
***Code client :***  
***SIRET n°:***  
***Nom:***  
***Date :***  
Signature :