

## Offre de prestations : conditions générales de fournitures de prestations

### Article 1 : objet

L'unité de bactériologie, virologie et détection des 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 en vue mettre en évidence de bactéries, virus, viroïdes, bactéries du phloème 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**). 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. Les conditions ci-après s'ajoutent aux conditions générales applicables aux prestations de services, essais et analyses tarifées et réalisées par l'Anses (consultable sur [www.anses.fr](http://www.anses.fr)).

### Article 2 : demande d'analyse

Tout échantillon adressé au laboratoire doit être accompagné d'une demande d'analyse écrite explicite, datée et signée. 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 du demandeur (destinataire du rapport d'analyse) et du destinataire de la facture pour les analyses payantes;
- 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 :

- désignation de l'échantillon (nom de la plante, genre, espèce ...) 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. Le laboratoire aide le client à formuler sa demande lorsque celui-ci le sollicite.

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 : 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 ne nécessitant pas l'ouverture du colis. L'emballage doit être 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 : [www.rfsv.fr](http://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 :

- mettre en œuvre tous 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'analyses si nécessaire,
- produire un rapport d'essai en mentionnant la ou les méthode(s) utilisée(s),
- garantir la confidentialité des informations et résultats d'analyse.

## Offre de prestations : conditions générales de fournitures de prestations

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 pour lequel il existe une méthode officielle, le laboratoire met en œuvre la méthode officielle correspondante. Pour les autres demandes d'analyses, 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 organisme de quarantaine, le laboratoire peut engager des analyses complémentaires non demandées. Ces analyses sont à la charge du laboratoire.

Le laboratoire exécute ses essais conformément à la norme ISO 17025 relative à la compétence et la fiabilité des laboratoires d'essais. La portée d'accréditation du laboratoire est disponible sur le site du COFRAC ([www.cofrac.fr](http://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 ni des déclarations de conformité 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. Des informations complémentaires concernant l'analyse réalisée peuvent néanmoins y figurer en commentaire. Par défaut, le laboratoire établit un rapport correspondant à une même demande d'analyse valant pour un ou plusieurs échantillons correspondant à une même date de réception, une même espèce, une même analyse et un même demandeur. Si le demandeur souhaite recevoir des rapports individuels par échantillon, il est prié de le faire apparaître de façon explicite (ex : surlignage) sur le document support accompagnant le ou les échantillons. Sauf obligation réglementaire (cf. article 7), le rapport d'analyse est transmis au seul demandeur. La transmission électronique des résultats est privilégiée et est possible sous réserve de fourniture d'une convention de preuve par le client. 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°... ». Sur demande, une copie de résultats peut être communiquée. A titre exceptionnel, les résultats peuvent être communiqués par téléphone après vérification de l'identité du demandeur et des références des échantillons.

### **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.

Les dossiers d'analyse sont conservés au moins 10 ans par le laboratoire. Au-delà de cette période, ils peuvent être détruits. Des bilans statistiques et anonymés 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 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 et quant aux informations fournies par le client et qui peuvent affecter la validité des résultats.

Le laboratoire fait diligence pour produire les résultats d'analyses dans les meilleurs délais. 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. 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 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**

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.

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.