

CAHIER DES CHARGES DE REALISATION DES PRESTATIONS

Date

Entre les soussignés :

La société Eurofins Microbiologie des Eaux de l'Ouest (EMEO) au capital de 22 000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro SIRET 880 108 238 00010, représentée par Aurélie Guichet en sa qualité de directeur.

et

La société :

Activité :

Destinataire du contrat :

Téléphone :

Fax :

Mail :

Adresse :

N° SIRET :

N° TVA :

Il a été convenu ce qui suit :

1 – Contacts opérationnels

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

- Pour l'actualisation de vos données administratives
- Pour l'accompagnement sur l'interface EOL
- Pour l'envoi de flaconnage et autres consommables pour vos échantillons
- Pour l'organisation des collectes transporteurs
- Pour toute autre demande concernant l'exécution de nos prestations.

Contacter le Service Clients

Adresse mail : EauxEMEO@Eurofins.com

Ligne directe : 02 51 82 55 10

Horaires : 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h00 du
lundi au vendredi

2 – Conditions d'exécution des prestations : Logistique

2.1 – Envoi des échantillons

- ☐ Cas 1 : envoi direct par **la logistique du client**

Les échantillons doivent être expédiés accompagnés de votre bon de commande imprimé à l'adresse suivante :

Eurofins Microbiologie des Eaux de l'Ouest
11 Rue Pierre Adolphe Bobierre
44323 Nantes cedex

- ☐ Cas 2 : envoi via la **logistique gérée par Eurofins**
 - ☐ Qualiticien/préleveur
 - ☐ Transporteur

Selon les régions de prélèvement, le laboratoire EMEO peut mandater des qualitiens d'un co-traitant du groupe Eurofins ou d'un sous-traitant externe.

2.2- Mise en œuvre et enlèvement des échantillons

2.2.1 – Les conditions d’expédition doivent permettre d’assurer l’intégrité et la bonne conservation des échantillons.

Nous conseillons :

- Contenants propres (Si Contenants polypropylènes voire ci-dessous)
- 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
- A compléter si besoin

CONTENANT	Nombre de plaques eutectiques congelées
Contenant polypropylène de 20L (46x36x26)	6 plaques
Contenant polypropylène de 35L (46x36x40)	9 plaques

2.2.2 - Si la prestation prévoit des **prélèvements et / ou des collectes** assurées par le laboratoire, préciser les informations pratiques nécessaires (toutes modifications des conditions de prélèvements ou collectes sont à envoyer au service client).

2.2.3 - Les échantillons prélevés ou collectés sont transportés dans des conditions suivantes :

- Dans des conditions garantissant la conformité des températures à réception :
 - Echantillons eaux pour analyses Légionelles : à température ambiante
 - Eaux pour microbiologie type « potabilité » : 5+/-3°C dans un délai après le prélèvement tel que précisé au 3.10 du présent document
 - Glaces hydriques : Réception congelées
 - Echantillons Eaux pour analyses chimiques à température ambiante.

Selon les modalités de prélèvements (ex :la zone géographique), certains prélèvements pourront être sous-traités.

Dans le cas de prélèvements réalisés par le sous-traitant Eurofins Laboratoires Microbiologie de l’Ouest (portée d’accréditation 1-1830), les méthodes de prélèvement sont les suivantes :

- Eaux destinés à la consommation humaine : méthode par échantillonnage instantané, références FD T 90-520 / NF EN ISO 19458
- Eaux de tours aéroréfrigérantes : méthode par échantillonnage instantané, références FD T 90-522 / NF EN ISO 19458 / Circulaire Légionelles n°2002/243 du 22/04/2002 / Arrêté ministériel rubrique n°2921

- Eaux de réseaux sanitaires froides et chaudes : méthode par échantillonnage instantané, référence références FD T 90-522 / NF EN ISO 19458 / Circulaire Légionelles n°2002/243 du 22/04/2002 / Arrêté ministériel du 01/02/2010 / Circulaire Légionelles n°2010/448 du 21/12/2010
- Eaux douces : mesure instantanée de la température : méthode à la sonde selon méthode interne WO 8439

2.2.4 Si la prestation des **prélèvements et / ou des collectes** n'est pas assurée par le laboratoire, il est de la responsabilité du client d'adresser au laboratoire non seulement toutes les données permettant de garantir la validité de la prestation « prélèvement » (en particulier date et heure de prélèvement) mais aussi d'assurer un acheminement rapide des échantillons dans des conditions de température maîtrisée compte tenu de délais de mise en analyse extrêmement courts pour certains paramètres. Sous réserve du respect de ces exigences, les résultats d'analyses pourront être émis sous couvert de l'accréditation (Cf. 3.9). En aucun cas, le laboratoire ne pourra être tenu responsable des informations fournies par le client pouvant affecter la validité des résultats.

De façon générale, les ustensiles et les contenants de prélèvement doivent être propres et/ou stériles et aptes au contact alimentaire.

L'échantillon doit être clairement identifié (client, dénomination de l'échantillon, date de prélèvement, numéro de lot, état du produit ...).

Les conditions pour le prélèvement (température) et le conditionnement des échantillons d'eaux sont disponibles sur demande.

2.3- Urgences, crises et analyses ponctuelles

Sur demande de votre part en dehors des visites contractuelles, **le laboratoire Eurofins** s'engage à intervenir dans les meilleurs délais en fonction des disponibilités de l'équipe logistique. Ces interventions occasionnelles sont facturées en supplément sur la base d'un **forfait de déplacement (à définir préalablement avec le service client)**. Vos demandes devront être adressées au service client EMEQ.

En cas de crise sanitaire, avec envoi 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.

3 – Conditions d'exécution des prestations : Analyse

3.1 – Commande d'analyse

La première page du bon de commande EOL (Eurofins On Line : interface internet sécurisé) doit accompagner les échantillons. Pour autres modalités de commande, consulter le service clients d'EMEQ (EauxEMEQ@Eurofins.com).

Pour les analyses des eaux, le laboratoire doit connaître :

- Lieu de prélèvement
- Fréquences d'analyse ou date de début de consommation d'eau
- Contexte (réglementaire, agrément, ...)

3-2 Choix des méthodes de préparation et d'analyse

Nous vous invitons à nous communiquer toutes les informations de composition de matrices pouvant influencer sur le choix des méthodes de préparations et des méthodes d'analyses :

En l'absence de ces informations, les analyses seront mises en œuvre avec une préparation choisie par le laboratoire et pouvant potentiellement impacter les résultats.

3.3 – Quantité nécessaire à la réalisation de l'analyse.

Pour les analyses de microbiologie, la quantité d'échantillon fournie doit permettre de réaliser l'analyse sur le grammage demandé :

Paramètres analytiques en microbiologie / matrice	Quantité optimale	Quantité minimale
<i>Legionella</i> par culture/PCR	1L Plastique avec thiosulfate de sodium	1L Plastique avec thiosulfate de sodium
Microbiologie des Eaux	1L Plastique avec thiosulfate de sodium	1L Plastique avec thiosulfate de sodium
Glace hydrique	2x1L Plastique avec thiosulfate de sodium	2x1L Plastique avec thiosulfate de sodium

Pour les analyses de chimie, les quantités peuvent être différentes selon les analyses, merci de vous référer au bon de commande de flaconnage en votre possession.

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 ou si un complément sera envoyé. Toute quantité insuffisante impactera potentiellement la date de mise en analyse et la date de rendu de résultat.

3.4 – Délai de mise en analyse

Le laboratoire analyse les échantillons le jour de la réception à condition de recevoir les colis et la commande correspondante avant 14H30. 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. Dans ce cas, vous serez avertis par notre service client.

3.5 – Conservation des échantillons

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

- Analyses de *Legionella* et microbiologie des eaux : 1 semaine à partir de la mise en analyse et en chambre froide positive

3.6 - Conservation des souches pathogènes :

Les souches pathogènes de *Legionella* isolées par le laboratoire sont conservées pendant une durée de 3 mois à compter de la date de lecture. Le laboratoire EMEQ dispose de solutions de conservations de souches pathogènes sur long terme en souchier. Pour tout renseignement sur cette prestation, contacter notre support analytique et service commercial

3.7 - Contres analyses, relances et analyses complémentaires

Les analyses pouvant être déclenchées, à partir du produit conservé en échantillothèque, sous réserve d'une quantité suffisante, à l'issue de l'analyse initiale sont :

- Les relances (réanalyses faites à l'initiative du laboratoire avant libération du résultat),
- Les contre-analyses (réanalyses faites à la demande du client après libération du résultat sous réserve d'acceptation Cf. Critères ci-après),
- Les autres analyses complémentaires (analyses demandées non prévues initialement par le client).
- Les analyses avec un résultat « ininterprétable »

En cas de présence de colonies confluentes ou d'envahissement par des colonies non caractéristiques pouvant masquer les colonies caractéristiques, le résultat est saisi en NI « Non Interprétable ». En fonction de la demande du client, une relance de l'échantillon peut être initiée en mettant en œuvre une dilution supplémentaire ou en proposant une méthode alternative.

Les modalités de stockage des produits sont le froid positif.

Les modalités de rendus des contre-analyse ou analyse complémentaire :

La contre-analyse ou analyse complémentaire sera réalisée sous une nouvelle référence d'échantillon avec facturation

En cas de contre-analyse sur un échantillon d'eau conservé en froid positif, le paramètre ne pourra pas être rendu sous accréditation et une annotation sera inscrite sur le rapport d'analyse.

En dehors des cas d'acceptation, le laboratoire pourra mettre en œuvre, sur demande de la part du client, une nouvelle analyse sur un nouveau numéro d'échantillon, sous réserve de la disponibilité du produit.

3.8 – Résultats

Les rapports d'analyses sont envoyés par voie électronique sous format PDF et sont disponibles sur le site EOL.

Les rapports électroniques font foi et offrent la même valeur légale que les rapports papiers.

- Ils sont signés via une signature certifiée répondant aux exigences posées par l'article 1316-4 du Code Civil, à savoir l'identification du signataire, la fiabilité du procédé qui garantit le lien de la signature avec l'acte auquel elle est rattachée.
- Ils sont transmis par voie sécurisée.

Les destinataires des rapports d'essais doivent être spécifiés au laboratoire dès la mise en place de la prestation (annexe I).
Toute modification de contact est à signaler à notre laboratoire pour mise à jour du paramétrage de votre compte.

Conformément à la norme NF EN ISO17025 : 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 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.**

La mise en œuvre par le laboratoire d'une confirmation fera l'objet d'une mention explicite dans le rapport d'analyse pour le paramètre concerné : « test de confirmation réalisé ».

Pour les analyses sur les eaux, les référentiels suivants sont utilisés pour conclure sur la conformité des échantillons :

Microbiologie et chimie des eaux	Arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine modifié par l'arrêté du 30 décembre 2022 Arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux utilisées dans une entreprise alimentaire ne provenant pas d'une distribution publique modifié par l'arrêté du 30 décembre 2022 Arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution modifié par l'arrêté du 30 décembre 2022
Eau conchylicole (activité coquillage: huîtres, moules, palourdes..)	Note de la DGAL n°2012-8219
Hygiène hospitalière	Guides et recommandations du ministère de la santé
Eau embouteillée (à l'urgence et en commercialisation)	Arrêté du 14 mars 2007 relatif aux eaux conditionnées consolidé le 31 Aout 2017 modifié par l'arrêté du 10 janvier 2023
Eau de Tour Aéro-réfrigérante	Arrêtés du 14/12/2013 relatif aux installations relevant du régime de la déclaration ou de l'enregistrement au titre de la rubrique n°2921 Arrêté du 23 juillet 2021 modifiant l'arrêté du 14 décembre 2013 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations relevant du régime de la déclaration au titre de la rubrique no 2921 de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement
Eau chaude sanitaire	Arrêté du 1er février 2010 sur les réseaux de distribution d'eau chaude sanitaire modifié par l'arrêté du 30 décembre 2022
Eau de piscine/jacuzzi	Critères client
Eau de piscine/jacuzzi (microbiologie de l'eau)	code de la santé publique article D.1332-2.
Brumisateur	Arrêté du 07 Août 2017 relatif aux systèmes collectifs de brumisation d'eau
Jacuzzi	Circulaire de la DGS/EA4 n° 2010-289 du 27 juillet 2010 relative au suivi des bains à remous à usage collectif et recevant du public

Pour les analyses de *Legionella* effectuées selon l'arrêté du 1er février 2010 (Eaux Chaudes sanitaires), il ne sera pas émis de déclaration de conformité. Les critères à respecter selon le type de point de prélèvement seront indiqués sur le rapport d'essai, et une alerte sera envoyée quand le résultat dépassera 1000 UFC/L en *Legionella pneumophila*.

3.9 – Envoi d'alertes

Eurofins s'engage à prévenir le client par les moyens d'alerte définis entre les 2 parties par mail.

Selon le(s) périmètre(s) choisi(s) :

☐ Pathogène (*) :	☐ Suspicion	☐ Autres germes :	☐ critères (à préciser)
	☐ Détecté		☐ seuil (à préciser)

(*) : *Salmonella spp*, *Legionella pneumophila*, *Escherichia Coli*, *Entérocoques intestinaux*

☐ **Demande particulière : à préciser**

Les destinataires des alertes sont désignés en annexe I et toutes modifications doivent être spécifiées au laboratoire pour mise à jour de votre compte client.

3.10 – Maintien de l'accréditation

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 en vigueur.

Les cas suivants justifient la levée de l'accréditation :

- Le délai entre le prélèvement et la mise en analyse ne respecte pas les usages normatifs :

Paramètre	Délai normatif entre prélèvement et analyse
Flore aérobie 22°C	12 h
Flore aérobie 36°C	12 h
Spores ASR	72 h
Coliformes	18 h
Entérocoques intestinaux	18 h
Escherichia coli	18 h
Legionella	Surlendemain à compter de la date de prélèvement
Staphylocoques	18 h (sauf eaux de piscine)
Pseudomonas	12 h
Salmonella	18 h

- La température à réception n'est pas conforme aux spécificités clients ou aux exigences normatives :
 - Potabilité : (5+/-3) °C
 - Légionnelle : température ambiante
 - Chimie des eaux : température ambiante
- Le flaconnage utilisé pour le prélèvement n'est pas conforme aux exigences normatives :
 - Potabilité : flacon plastique avec thiosulfate
 - Légionnelle : flacon plastique avec thiosulfate
 - Chimie des eaux : flaconnage adapté aux paramètres demandés

3.11 – Urgences et analyses ponctuelles

Les analyses ponctuelles autres que celles détaillées dans les devis seront facturées au tarif en vigueur à la date d'exécution de la prestation. Les demandes particulières feront l'objet d'une offre spécifique devant être approuvée par les deux parties.

3.12 – Annulations logistiques & analytiques

Les annulations de logistique (collecte ou prélèvement) doivent être faites au minimum **24 heures ouvrées avant la date prévue**.

Dans le cas contraire, les prestations prévues seront facturées.

Les annulations analytiques doivent être demandées avant la mise en analyse des échantillons ; la mise en analyse par le laboratoire engage la facturation des analyses réalisées.

3.13- 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.

4 -Utilisation de nos rapports d'analyse

Conformément à la version en vigueur du GEN REF 11, le Client n'est pas autorisé à utiliser la marque d'accréditation de la Société. La reproduction par le Client du rapport dans son entièreté n'est pas considérée comme un usage de la marque d'accréditation, mais doit faire l'objet d'une autorisation préalable de la Société pour toute diffusion.

Que la diffusion du rapport d'analyse permette ou non d'identifier la Société, le Client garantit la Société contre toutes les conséquences, de quelque nature que ce soit, d'une diffusion du rapport d'analyse, d'un mauvais usage ou d'un usage abusif de la marque d'accréditation de la Société, ou de toute référence à celle-ci

5-Modalités de facturation

Les factures seront transmises par voie électronique :

- Les factures électroniques ont la même valeur légale que les factures papier.
- Elles sont signées via une signature certifiée répondant aux exigences posées par l'article 1316-4 du Code Civil, à savoir l'identification du signataire, la fiabilité du procédé qui garantit le lien de la signature avec l'acte auquel elle est rattachée.
- Elles sont transmises par voie sécurisée.

Les destinataires doivent être spécifiés au laboratoire dès la mise en place de la prestation (Annexe I) et toute modification des contacts habituels devra être signalée au laboratoire pour mise à jour du compte client.

Les factures sont payables sous 30 jours par virement.

6- Informations disponibles pour le client

Le laboratoire met à disposition de tous ses clients divers documents sur le site Eurofins On Line (EOL) :

- Portée d'accréditation du laboratoire
- Procédure de gestion des réclamations
- Conditions prélèvement des eaux
- Vos contacts laboratoire

En complément, les informations suivantes sont mises à votre disposition dans les documents remis par nos équipes commerciales :

- Méthode renseignée dans le devis ou dans les fiches techniques associées
- Accréditation renseignée dans le devis ou dans les fiches techniques associées
- Critères d'interprétation dans le devis // règles d'interprétation disponibles sur demande au laboratoire.

Pour Eurofins

Directeur

*(dater et faire précéder la signature de la mention manuscrite "Bon pour accord")***Pour le Client***(préciser le nom du signataire, dater et faire précéder la signature de la mention manuscrite "Bon pour accord")*

Annexe I : Destinataire des rapports, des alertes et des factures

Eurofins garantit la confidentialité des résultats et ne communique qu'aux personnes formellement désignées par le client.

Nom et prénom, adresse mail des destinataires principaux des alertes, rapports et factures :

-
☐ Alertes ☐ Rapports ☐ Factures
-
☐ Alertes ☐ Rapports ☐ Factures
-
☐ Alertes ☐ Rapports ☐ Factures
-
☐ Alertes ☐ Rapports ☐ Factures

Nom et prénom, adresse mail des destinataires en copie des alertes, rapports et factures :

-
☐ Alertes ☐ Rapports ☐ Factures
-
☐ Alertes ☐ Rapports ☐ Factures
-
☐ Alertes ☐ Rapports ☐ Factures
-
☐ Alertes ☐ Rapports ☐ Factures

Le client s'engage à prévenir le laboratoire en cas de modification de destinataire des alertes et/ou des rapports et/ou des factures.