LABORATOIRE DE NOUVELLE-CALEDONIE

CONDITIONS GENERALES DES PRESTATIONS D'ANALYSE

AQ.09.E041 Rev 8

Le présent document s'adresse aux demandeurs et prescripteurs d'analyse faisant appel au LNC. Il décrit l'ensemble des mesures prises tout au long de la chaîne des analyses pour sécuriser la prestation et satisfaire les utilisateurs.

Confidentialité et impartialité

La confidentialité sur les prestations confiées au LNC est assurée par la déclaration de confidentialité signée par tous les agents du LNC qui précise notamment l'interdiction de communiquer à des tiers sous quelque forme que ce soit, sauf autorisation préalable, des informations relatives à une demande d'analyse et son exécution.
Par dérogation, des données confidentielles peuvent être divulguées à des tiers dans le cadre d'obligations légales ou contractuelles.

L'impartialité dans la réalisation des prestations est une préoccupation constante du LNC, confortée dans son application par l'engagement du gouvernement de Nouvelle-Calédonie à maintenir l'indépendance du LNC.

Le client s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles que le LNC pourrait être amené à lui communiquer, sans accord préalable.

Echantillons

Avant d'envoyer des échantillons au laboratoire, les responsables des secteurs Agro-alimentaire ou Santé animale peuvent être contactés pour obtenir des renseignement ou conseils sur le choix des analyses et la réalisation des prélèvements associés.

Les horaires d'ouverture sont consultables sur le site internet de la DAVAR.

Le LNC n'effectuant pas de prestations d'échantillonnage, le demandeur ou son représentant sont entièrement responsables de la qualité des échantillons soumis à analyse.

Plus particulièrement, le LNC n'est pas responsable des échantillons déposés dans le local ***Dépôt des échantillons*** en dehors des heures d'ouverture du laboratoire (local situé à gauche de la porte d'entrée principale du laboratoire).

Chaque échantillon transmis doit être clairement identifié.

Un échantillon ne répondant pas aux normes d'acceptabilité du LNC sera refusé ou éventuellement accepté en émettant des réserves. Le refus sera notifié au prescripteur par l'envoi d'une fiche de refus ou par téléphone. L'état des échantillons analysés sera précisé sur le rapport d'analyses seulement lorsque celui-ci dérogera aux normes.

Demande d'analyse

Afin que les analyses réalisées soient adaptées au besoin, toute demande d'analyse doit figurer sur une fiche de demande d'analyse signée par le demandeur et le prescripteur des analyses. Cette fiche comporte l'ensemble des renseignements administratifs et techniques nécessaires à la réalisation des analyses et à leur facturation. Le demandeur ou son représentant sont entièrement responsables des renseignements fournis.
Des modèles de fiches de demande d'analyse sont mis à disposition sur le site du laboratoire.

En l'absence d'indication du client, si plusieurs méthodes sont disponibles, le responsable du LNC concerné sélectionne la méthode la plus rapide, la plus adaptée.
Pour toute demande d'analyse imprécise, incohérente ou ambiguë, le responsable du LNC concerné contacte par mel ou téléphone le demandeur ou son représentant. Il trace ce contact et les modifications à apporter à la demande sur le document de demande d'analyse d'origine scanné.

Des analyses peuvent être rajoutées a posteriori sur une demande d'analyse clôturée sous forme d'une redemande d'analyse.

Les méthodes d'analyse appliquées sont celles précisées dans le catalogue des analyses du LNC mis à disposition sur le site du laboratoire. Elles sont notifiées sur le rapport d'analyse.
En cas de modification de la méthode à utiliser par le LNC le client est informé.
Des protocoles d'accord, des conventions avec abattement tarifaire (Agro-alimentaire), des conventions avec fourniture par le client des kits d'analyse peuvent être proposées (arrêté 2018/3123/GNC – article1er).

En raison de ses missions de service public :

- le LNC se réserve le droit, en regard de ces moyens, de ne pas donner suite ou de ne donner qu'une suite partielle aux demandes d'analyse privées qui lui sont soumises (arrêté 2018/3123/GNC – article1er);
- le LNC peut utiliser les échantillons reçus aux fins d'analyses privées pour effectuer des analyses complémentaires conformément à ses missions (arrêté 2018/3123/GNC – article 1er).

Réalisation des analyses

Les analyses sont réalisées par des techniciens habilités et compétents avec du matériel vérifié, des réactifs et des méthodes validés. Les résultats sont signés par des responsables autorisés.

Les délais d'obtention des résultats sont consultables dans le catalogue des analyses. Il s'agit de délais donnés à titre indicatif.

Si le laboratoire est dans l'incapacité à réaliser une analyse, il informe le demandeur ou son représentant et décide avec lui des suites à donner.

L'incertitude d'analyse n'est pas mentionnée sur le rapport d'analyse sauf nécessité réglementaire mais elle est accessible sur demande.

Sous-traitance

En cas d'impossibilité à réaliser une analyse figurant sur la liste des analyses référencées, le LNC n'est pas tenu de confier la réalisation des analyses à un laboratoire sous-traitant (arrêté 2018/3123/GNC – article 1er).
Cependant, si besoin, il pourra sous certaines conditions organiser des sous-traitances d'analyses référencées ou non (identification et contact avec le laboratoire sous-traitant, logistique de l'envoi…). Les frais de ports et les frais d'analyse devront alors être acquittés directement par le demandeur aux prestataires, sauf pour la santé animale où ils seront payés par le vétérinaire prescripteur de la sous-traitance.
Lorsqu'une analyse est sous-traitée, il en est clairement fait mention dans le rapport d'analyse.

Accréditation Cofrac

Le LNC est accrédité par le Cofrac (Comité Français d'Accréditation) N°1-6776 - portée disponible sur www.cofrac.fr
En cas d'écart constaté à une méthode accrédité, le client accepte que l'analyse ne soit pas refaite et qu'elle soit rendue hors accréditation accompagnée d'un commentaire explicatif. Ces résultats sont rendus uniquement lorsque la fiabilité et la pertinence de l'analyse ne sont pas remises en cause.

Transmission des résultats

Les rapports d'analyse sont signés par les responsables techniques habilités à l'aide d'une signature numérisée propre à chacun. Les rapports sont édités au format PDF et sont transmis :

- Par mél au prescripteur de l'analyse;
- Par mél ou courrier au demandeur de l'analyse, selon sa demande.

Les adresses électroniques de transmission des rapports d'analyse sont celles déclarées soit sur une demande d'autorisation par mel ou soit sur la fiche de renseignement du client.

Les résultats d'une même demande d'analyse sont en général transmis au fur et à mesure de la réalisation des analyses. En fonction du périmètre de la demande, ils peuvent être transmis en un rapport unique signé ou en plusieurs rapports successifs sans doublon signés.

- Si le rapport est unique, il portera le label: « Solde des résultats du dossier »
- Si les rapports sont multiples, ils porteront le label « Résultats partiels du dossier » à l'exception du rapport clôturant la demande qui portera le label « Solde des résultats du dossier»

Les redemandes d'analyse sont gérées indépendamment mais à l'identique des dossiers.

Les réserves relatives à l'état de l'échantillon sont indiquées dans les commentaires du rapport.
Si des corrections sont à apporter à un rapport déjà transmis, un amendement est envoyé au demandeur et prescripteur qui précise la date d'émission du rapport objet de l'amendement et les motifs de l'amendement.

En cas de litige, seul l'exemplaire conservé par le LNC sous forme informatique fait foi.

Tarifs et paiement

Les tarifs du LNC sont fixés par l'arrêté n°2018/3123/GNC du 18 décembre 2018, modifié par l'arrêté n° 2020-2135/GNC du 22 décembre 2020 et sont rappelés dans le catalogue des analyses. Les analyses du LNC ne sont pas assujetties à la TGC.
Les factures, qui peuvent regrouper plusieurs demandes d'analyse, parviennent au demandeur sous forme d'un avis de sommes à payer émis par la Paierie de Nouvelle-Calédonie.

Réclamations

Le LNC s'engage au traitement rapide des réclamations qui doivent être adressées par mél à davar.lnc@gouv.nc..
La procédure de gestion des réclamations peut être fournie sur demande.