



ETAT DE FRIBOURG  
STAAT FREIBURG

Service de la sécurité alimentaire  
et des affaires vétérinaires SAAV  
Amt für Lebensmittelsicherheit  
und Veterinärwesen LSVW

Laboratoire de biologie vétérinaire  
Impasse de la Colline 4  
1762 Givisiez

T +41 26 305 80 88, F +41 26 305 80 79

[http://www.fr.ch/saav/fr/pub/laboratoires/laboratoire\\_biologie\\_veterinai.htm](http://www.fr.ch/saav/fr/pub/laboratoires/laboratoire_biologie_veterinai.htm)

2016

# VADEMECUM

## Français



Laboratoire Biologie Vétérinaire (LBV)

Vademecum

Libéré le 23.03.2016  
Par Dresse méd.-vét. Anja Bee

## TABLES DES MATIERES

|       |   |    |
|-------|---|----|
| I.    | Introduction.....   | 2  |
| a.    | Organigramme du SAAV – Laboratoire biologie vétérinaire ..... | 3  |
| b.    | Coordonnées .....   | 4  |
| c.    | Horaires.....   | 4  |
| II.   | Prestations du laboratoire, tarifs et délais .....            | 5  |
| a.    | Point tarifaire et TVA.....                                   | 5  |
| III.  | Matériel de prélèvement et expédition .....                   | 11 |
| a.    | Matériel de prélèvement .....                                 | 11 |
| b.    | Matériel d'emballage et d'envoi.....                          | 11 |
| c.    | Formulaires .....   | 12 |
| d.    | Expédition.....   | 12 |
| IV.   | Prélèvement des échantillons .....                            | 12 |
| a.    | Prélèvement et conditionnement de l'échantillon .....         | 12 |
| b.    | Identification de l'échantillon .....                         | 13 |
| V.    | Réception des échantillons .....                              | 13 |
| VI.   | Méthodes d'analyses et assurance qualité .....                | 14 |
| VII.  | Transmission des résultats .....                              | 14 |
| VIII. | Sous-traitance .....  | 14 |
| IX.   | Facturation des analyses.....                                 | 15 |
| X.    | Conservation des échantillons .....                           | 15 |
| XI.   | Archivage .....   | 15 |
| XII.  | Droits du client.....   | 15 |
| XIII. | Réclamations.....   | 16 |
| XIV.  | Conclusion.....   | 16 |
| XV.   | Abréviations.....   | 16 |

## **I. Introduction**

Le Laboratoire de biologie vétérinaire (ci-après laboratoire) est la continuation du laboratoire agroalimentaire fribourgeois, unité vétérinaire (LAAF/UV). Il a été repris de Sanima à partir du 01.01.2011 et fait partie intégrante du Service de la sécurité alimentaire et des affaires vétérinaires (SAAV), section Laboratoires.

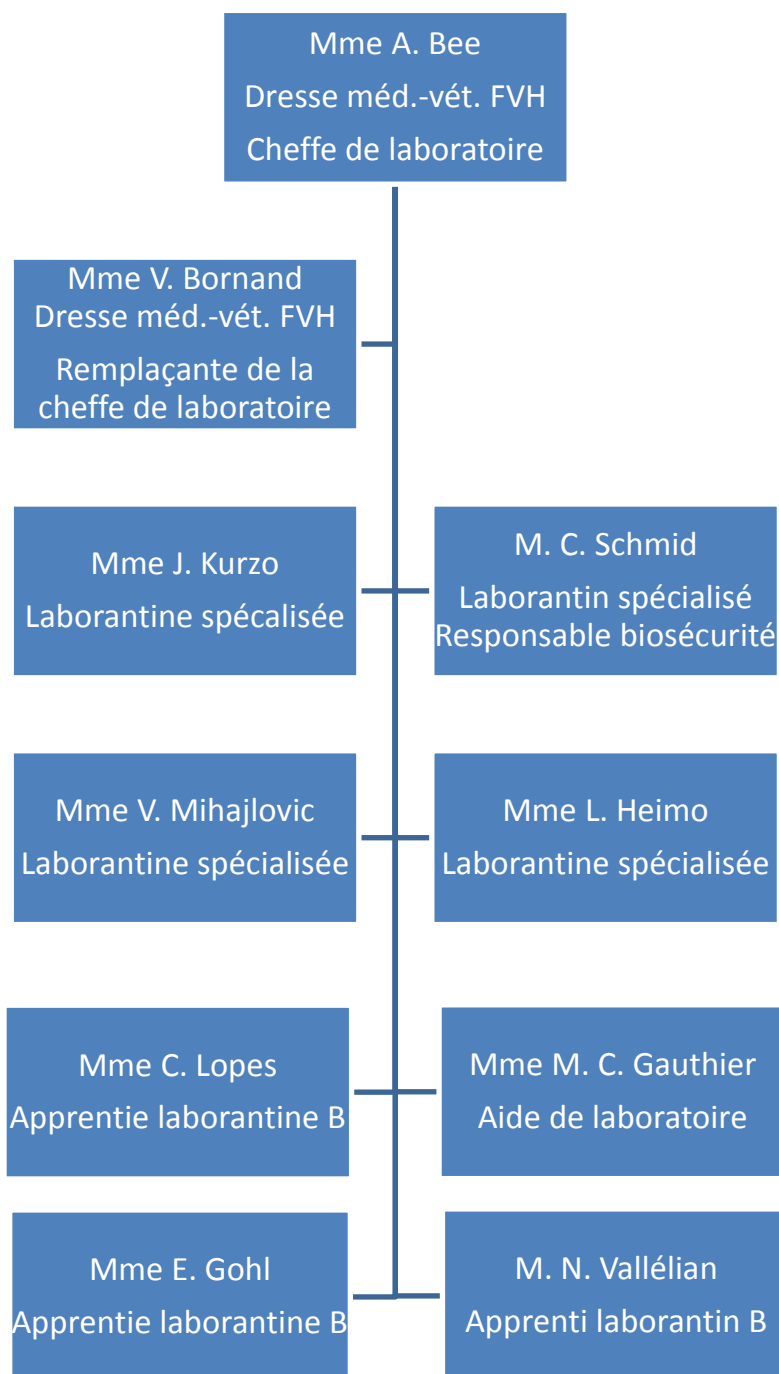
Le laboratoire est placé sous la direction d'une cheffe de laboratoire qui est une vétérinaire spécialisée dans le domaine du diagnostic. Le laboratoire a été accrédité selon la norme européenne ISO/CEI 17025 et porte le n° d'accréditation STS 0284. En décembre 2015, le laboratoire a passé avec succès l'audit de réaccréditation qui est valable pour cinq ans et est reconnu selon l'article 312 OFE.

Le laboratoire est principalement chargé d'effectuer des analyses dans le cadre de la lutte contre les épizooties et du contrôle des viandes. Il effectue également différentes analyses dans le cadre de la santé animale et de la protection des consommateurs.

**Dans le cadre des mesures de lutte contre les épizooties prescrites par l'organe compétent en matière de police des épizooties, les analyses doivent être réalisées au Laboratoire de biologie vétérinaire. Si certaines analyses doivent être réalisées dans des laboratoires externes, c'est l'organe compétent en matière de police des épizooties, soit le Vétérinaire cantonal qui désigne le laboratoire dans lequel ces analyses sont à effectuer.**

Ce vademecum donne un aperçu de nos prestations ainsi que tous les renseignements nécessaires pour une fructueuse collaboration.

**a. Organigramme du SAAV – Laboratoire biologie vétérinaire**



## b. Coordonnées

**Adresse :**

**Laboratoire biologie vétérinaire (LBV)**

Service de la sécurité et des affaires vétérinaires SAAV  
Impasse de la Colline 4  
1762 Givisiez

**Téléphones :**

Mme Bee           **026 305 80 82**  
Mme Bornand   **026 305 80 25**  
Laboratoire      **026 305 80 88**

**Téléfax :**

**026 305 80 79**

**e-mail :**

**saav-lv@fr.ch**

**e-mail (cheffe) :**

anja.bee@fr.ch

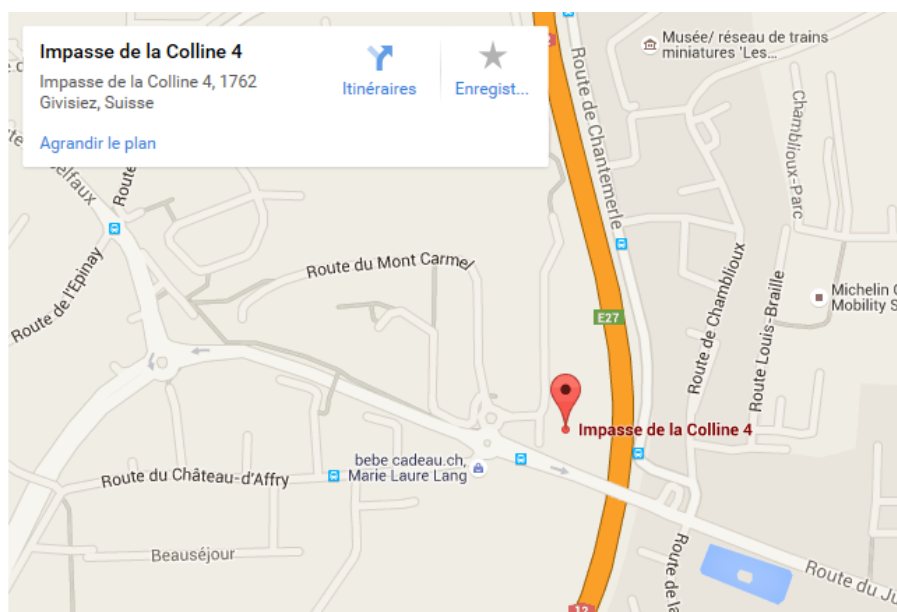
**e-mail (suppléante) :**

valerie.bornand@fr.ch

**Page d'accueil :**

[http://www.fr.ch/saav/fr/pub/laboratoires/laboratoire\\_biologie\\_veterinai.htm](http://www.fr.ch/saav/fr/pub/laboratoires/laboratoire_biologie_veterinai.htm)

**Plan d'accès :**



## c. Horaires

Du lundi au vendredi de 07.30 à 11.30 heures et de 13.00 à 16.30 heures.

Les samedis et jours fériés, un service réduit de garde et d'urgences est garanti.

En dehors des heures d'ouverture : Dépôt du matériel dans le frigo, situé à côté de l'entrée principale du bâtiment à l'Impasse de la Colline 4 (code pour le frigo à demander au labo)

## II. Prestations du laboratoire, tarifs et délais

### a. Point tarifaire et TVA

Les tarifs sont restés les mêmes (avec deux exceptions : Cryptosporidies et APP).

| Analyses bactériologiques   | Matériel nécessaire                     | Prix (CHF)<br>y c. TVA | Délai    |
|---|---|------------------------|----------|
| Recherche microscopique d'agents infectieux par des méthodes de coloration (recherche de brucellose et de coxiellose chlamydiale, paratuberculose) dans les placentas | Arrière-faix (cotylédons)               | 34.00                  | 1 à 5 j. |
| Recherche microscopique de la tuberculose par la méthode de coloration Ziehl Neelson  | Organes, frottis, écouvillons et autres | 36.70                  | 1 j      |
| Charbon symptomatique ( <i>C. chauvoei</i> ) et parasymptomatique ( <i>C. septicum</i> ) : examen bactériologique   | Musculature                             | 58.00                  | 1 j.     |
| Examen bactériologique de matériel clinique (frottis, urine ** et culture)  | Écouvillon ou liquides corporels        | 46.60                  | 2 j.     |
| Recherche d'agents de mammites dans les échantillons de lait. Dès 10 échantillons, 10 % de rabais   | Lait en tube stérile (10 ml)            | 15.50                  | 1 à 2 j. |
| APP dans un poumon de porc (culture)  | Poumons                                 | 64.85                  | 3 j.     |
| Recherche de salmonelles dans les matières fécales (avec enrichissement)  | Matières fécales dans gobelet (10 g)    | 52.00                  | 2 à 3 j. |
| Recherche de <i>Salmonella</i> spp dans les traîneaux, les fientes, la poussière.   | Traîneaux, fientes, poussière           | 52.00                  | 3 j.     |
| Recherche de <i>Salmonella</i> spp dans les poules périclées ou tuées   | Cadavre                                 | Selon demande          | 3 à 5 j. |
| Antibiogramme **  | Toutes espèces                          | 31.00                  | 1 à 2 j. |

\*\* Pas dans le domaine d'accréditation

| <b>Analyses de denrées alimentaires</b>   | <b>Matériel nécessaire</b>   | <b>Prix (CHF)<br/>y c. TVA</b> | <b>Délai</b> |
|---|--|--------------------------------|--------------|
| Analyse microbiologique des viandes (AMV) selon OAbCV (bactériologie)   | Musculature, foie, rein, rate, ganglions<br><br>Pour veaux et porcs : pas de ganglions | 118.00                         | 2 j.         |
| Recherche de substances inhibitrices, par échantillon (test à quatre plaques)<br><br>Confirmation par le test de membrane | Musculature, rein ou foie  | 36.00<br><br>20.20             | 1 à 2 j.     |
| Recherche de <i>Salmonella</i> Enteritidis dans les œufs (analyse d'un seul œuf), ELISA                                   | 1 œuf  | 8.00                           | 2 j.         |
| Recherche de <i>Salmonella</i> Enteritidis dans les œufs, ELISA   | 20 œufs  | 160.00                         | 2 j.         |
| Analyses d'hygiène avec plaques Rodac (PCA/VRBG/Saboureaud)   | Plaque Rodac stérile fournie par le laboratoire  | 6.00 par plaque                | 1 j.         |
| Analyses d'hygiène avec éponges et découpes de peau   | Eponges, découpes peau   | 16 par pièce                   | 3 j.         |
| Analyses d'hygiène Listeria et Salmonelles (bactériologie)  | Ecouvillons ou éponges stériles fournis par le laboratoire                             | 52.00                          | 3 j.         |

| <b>Analyses parasitologiques</b>   | <b>Matériel nécessaire</b>                                     | <b>Prix (CHF)<br/>y c. TVA</b>  | <b>Délai</b> |
|--|--|---|--------------|
| Recherche et identification d'ectoparasites par microscopie directe**                            | Selles dans tube (10 g) ou parasites sous scotch ou dans tubes | 31.00   | 2 j.         |
| Recherche et identification d'endoparasites par sédimentation et flottation**                    | Selles dans tube (10 g)  | 31.00   | 2 j.         |
| Recherche de trichines selon la méthode de digestion enzymatique pour sanglier                   | Diaphragme ou musculature de la joue (5 g)                     | 25.00*<br>2 x 50.00<br>3 x 60.00  | 1 j.         |
| Recherche de trichines selon la méthode de l'UE  | Pour chevaux (langue 1 g)<br>Pour porcs (diaphragme 1 g)       | 1 x 10.00<br>2 x 20.00<br>3 x 30.00<br>4 x 40.00<br>5-9 x 50.00<br>10-99 x 2.40/pce<br>À partir de 100 x 1.00/pce | 3 h.         |
| Recherche de cryptosporidies (coloration spéciale, microscopie ou tigettes)                      | Selles dans tube (10 g)  | 27.50   | 1 j.         |
| Recherche combinée de cryptosporidies, Rotavirus, Coronavirus et <i>E.coli</i> K99 (tigettes) ** | Selles dans tube (10 g)  | 52.00   | 1 j.         |

\* Autres tarifs possibles, contacter la direction du laboratoire.

\*\* Pas dans le domaine d'accréditation



| <b>Analyses sérologiques</b>                                    | <b>Matériel nécessaire</b>  | <b>Prix (CHF)<br/>y c. TVA</b> | <b>Délai</b> |
|---|-----------------------------|--------------------------------|--------------|
| Leucose bovine enzootique (LBE), ELISA                          | Sérum dans tube (10 ml)     | 19.00                          | 1 à 5 j.     |
| Arthrite-encéphalite caprine (AEC), ELISA                       | Sérum dans tube (10 ml)     | 19.00                          | 1 à 5 j.     |
| IBR/IPV, ELISA  | Sérum dans tube (10 ml)     | 19.00                          | 1 à 5 j.     |
| Brucellose, ELISA   | Sérum dans tube (10 ml)     | 19.00                          | 1 à 5 j.     |
| Coxiellose, ELISA   | Sérum dans tube (10 ml)     | 27.00                          | 1 à 5 j.     |
| Leptospirose, test de microagglutination MAT                    | Sérum dans tube (10 ml)     | 55.00                          | 1 à 7 j.     |
| <i>Salmonella</i> Enteritidis, ELISA, 1 analyse                 | Sérum ou jaune d'oeuf       | 8.00                           | 1 j.         |
| <i>Salmonella</i> Enteritidis, ELISA, 20 analyses individuelles | 20 œufs                     | 160.00                         | 1 à 5 j.     |
| Maedi-Visna, ELISA  | Sérum dans tube (10 ml)     | 19.00                          | 1 à 5 j.     |
| Aujeszký, ELISA   | Sérum dans tube (10 ml)     | 20.00                          | 1 à 5 j.     |
| SDRP, ELISA   | Sérum dans tube (10 ml)     | 28.00                          | 1 à 5 j.     |
| Paratuberculose, AC, ELISA                                      | Sérum dans tube (10 ml)     | 45.90                          | 1 à 5 j.     |
| Langue bleue, AC, ELISA   | Sang EDTA dans tube (10 ml) | 22.00                          | 1 à 5 j.     |
| Diarrhée bovine virale (BVD), AC, ELISA                         | Sérum dans tube (10 ml)     | 22.00*                         | 1 à 5 j.     |
| Gamma-Interferon-ELISA<br>Tuberculose                           | Sang lithium héparine       | 26.00                          | 2 j.         |

\* Autres tarifs possibles, contacter la direction du laboratoire.

| <b>Autres analyses</b>  | <b>Matériel nécessaire</b>                            | <b>Prix (CHF)<br/>y c. TVA</b>                    | <b>Délai</b> |
|---|---|---|--------------|
| Analyse ESB (ELISA)   | Obex  | 60.00   | 1 j.         |
| Analyse PE (Pneumonie enzootique) par RT-PCR<br>1 poumon<br>2-3 poumons<br>1 écouvillon | Poumons ou écouvillon spécial                         | 91.50<br>160.00<br>35.00                          | 1 à 5 j.     |
| Paratuberculose, agent pathogène, par RT-PCR  | Selles dans tube (10 g),<br>lait dans le tube (10 ml) | 91.50   | 2 à 5 j.     |
| Langue bleue, agent pathogène, par RT-PCR*  | Sang EDTA   | 91.50   | 1 à 5 j.     |
| Analyse BVD, agent pathogène, par RT-PCR*   | Sang EDTA ou sérum ou<br>biopsie oreille              | 91.50   | 2 j.         |
| Analyse du Complexe Mycobacterium tuberculosis, agent pathogène, par RT-PCR             | Ganglion lymphatique                                  | 150.00  | 2 j.         |
| Analyse SDRP, agent pathogène, par RT-PCR   | Sang EDTA   | 120.00<br>À partir de<br>10 échantillons<br>90.00 | 1 à 5 j.     |

\* Autres tarifs possibles pour des analyses faites en pool, contacter la direction du laboratoire.

| <b>Macroscopie organes (autopsies) **</b> | <b>Prix (CHF)<br/>y c. TVA</b> |
|---|--------------------------------|
| 1 organe                                  | 36.70                          |
| 2-3 organes                               | 55.10                          |
| À partir de 4 organes                     | 73.50                          |
| Autopsie : cadavres < 10 kg               | 45.90                          |
| Autopsie : cadavres de 10 à 49 kg         | 60.60                          |

**Majoration de 100% de la prestation pour les demandes urgentes ou difficultés ou autres cas spéciaux (art. 7 OFSAAV).**

\*\* Pas dans le domaine d'accréditation

### III. Matériel de prélèvement et expédition

#### a. Matériel de prélèvement

Le matériel nécessaire au prélèvement et à l'expédition des échantillons à analyser peut être obtenu auprès du laboratoire par demande téléphonique, par fax ou courrier électronique. Il est gratuit dans la mesure où l'échantillon est analysé dans notre laboratoire.

| Matériel à disposition   | Type d'analyse            |
|--|---------------------------|
| Sachets en plastique pour viandes  | AMV / subst. inhibitrices |
| Tubes de sang avec vacutainer, avec ou sans EDTA   | Sérologie, RT-PCR         |
| Tubes de lait stériles   | Bactériologie des laits   |
| Ecouvillons avec milieu de transport clair pour prélèvement bactériologique                          | Analyses bactériologiques |
| Ecouvillons avec charbon pour prélèvement  | MCE (cheval)              |
| Ecouvillons pour prélèvements de selles (salmonelles)  | Bactériologie (selles)    |
| Tubes pour prélèvements cerveaux   | ESB (ELISA)               |
| Ecouvillons pour prélèvement des cavités nasales des porcs (PE)                                      | RT-PCR                    |
| Tubes allongés pour matériel arrière-faix  | Microscopie               |
| Kit de prélèvement pour traîneaux (dans les poulaillers)   | Bactériologie             |
| Kit de prélèvement pour matières fécales, poussières, poussins tués ou périss (dans les poulaillers) | Bactériologie             |
| Plaques Rodac, éponges, écouvillons, sachets, étampe viande  | Analyses d'hygiène        |

#### b. Matériel d'emballage et d'envoi

- Caissette « Box-Tainer 370280 » orange avec revêtement intérieur isolant en sagex, fournie avec attestation de prêt;
- étui d'envoi (protège-tubes) en polypropylène;
- étiquette et enveloppe d'envoi commercial-réponse (ECR) avec adresse du laboratoire;
- carton pour envoi des échantillons d'avortement ou autre matériel;
- carton pour envoi des échantillons de lait;
- étiquette sécurité UN 3373.

### **c. Formulaires**

Des formulaires de demande d'analyse et de commande de matériel sont mis à la disposition des clients. Un des formulaires suivants doit obligatoirement accompagner les échantillons pour analyse :

- demande d'analyse généralisée;
- demande d'analyses pour envoi de viande;
- demande d'analyses pour envoi de substances inhibitrices;
- demande d'analyses pour ESB;
- demande d'analyses pour salmonelles (poulailler);
- demande d'analyses pour sondage.

Les formulaires susmentionnés peuvent également être fournis par courrier électronique ou téléchargés à partir du site [http://www.fr.ch/saav/fr/pub/laboratoires/laboratoire\\_biologie\\_veterinai.htm](http://www.fr.ch/saav/fr/pub/laboratoires/laboratoire_biologie_veterinai.htm).

### **d. Expédition**

Les échantillons à analyser peuvent être déposés directement au laboratoire ou envoyés par poste.

Pour les sachets, étuis d'envois, sacs à échantillons et enveloppes à envoyer par la poste, le laboratoire met à la disposition des étiquettes d'envoi commercial-réponse (ECR). Ainsi, les frais d'envoi sont pris en charge par le laboratoire.

Envois d'échantillons par express ou poste A, si après 16h : pour vos envois EXPRESS, veuillez consulter l'office de poste le plus proche, afin de vous assurer des possibilités, des horaires de dépôts et des délais de livraison.

Nous vous recommandons de nous faire parvenir les échantillons dans les meilleures conditions possibles d'hygiène. A cet effet, tout le matériel vous est mis à disposition.

## **IV. Prélèvement des échantillons**

### **a. Prélèvement et conditionnement de l'échantillon**

En principe, le prélèvement des échantillons est effectué par un vétérinaire. Il est toutefois possible d'accepter d'autres prélèvements dans la mesure où ils ne concernent pas des analyses officielles et s'ils ont été effectués correctement sans nécessiter des mesures découlant de l'art vétérinaire.

Les échantillons destinés à l'analyse microbiologique des viandes (AMV) doivent être envoyés au laboratoire réfrigérés dans des récipients pourvus d'une isolation et d'éléments réfrigérants (p. ex. : Boxtainer).

Le conditionnement des échantillons revêt une importance fondamentale. L'échantillon ne doit pas pouvoir être détérioré durant le transport.

Les tubes d'essais doivent être fermés correctement et protégés contre les chocs qui pourraient les fissurer ou les casser. Les étuis d'envois et les sachets de prélèvement doivent être fermés de telle manière qu'aucune matière ne puisse s'en échapper (risque de contamination de l'environnement).

Les échantillons sensibles (selles, viandes, laits, etc.) doivent parvenir au plus vite au laboratoire afin d'éviter leur dégradation. Si ce n'est pas possible, les échantillons seront stockés au réfrigérateur avant l'envoi.

## **b. Identification de l'échantillon**

L'échantillon doit être identifié sans équivoque au moyen d'un feutre indélébile. Une demande d'analyse sur formulaire fourni par le laboratoire doit accompagner chaque envoi. L'identification de l'échantillon doit permettre de le rattacher à sa demande d'analyse sans ambiguïté.

La demande d'analyse doit comprendre les indications suivantes :

- le nom, l'adresse du détenteur de l'animal ou du détenteur du produit à analyser (et le numéro BDTA, si existant);
- le nom et l'adresse du mandataire (par exemple le vétérinaire);
- la date et le motif du prélèvement (anamnèse);
- l'identification de l'animal (n° marque auriculaire complète / **étiquette autocollante avec code-barres**) ou la désignation du produit;
- la nature du prélèvement (par exemple selles, pus, etc.);
- le mandat d'analyse (genre d'analyses à effectuer).

## **V. Réception des échantillons**

Le laboratoire n'est pas responsable de la qualité des échantillons prélevés et transmis par le client (p. ex. échantillons de sang complètement hémolysés, prélèvements visiblement souillés, échantillons de denrées alimentaires présentant une température trop élevée à l'arrivée, prélèvements fortement altérés par le transport).

Dès réception des échantillons, le laboratoire s'assure que :

- la quantité et la qualité du prélèvement soit suffisante;
- l'échantillon n'ait pas été détérioré pendant le transport;
- l'échantillon corresponde à la demande d'analyse;
- la demande d'analyse soit correctement remplie.

Si l'une des conditions ci-dessus n'est pas remplie, l'analyse peut toutefois être effectuée pour autant que l'état de l'échantillon soit acceptable (dans ce cas, le rapport d'analyse mentionne l'état à la réception et d'éventuelles réserves quant à la validité du résultat). Dans les autres cas, l'analyse est refusée.

Dans le cas où la cheffe de laboratoire (ou sa remplaçante) décide de ne pas effectuer une analyse demandée, elle prendra contact sans délai avec le client, afin d'expliquer les motifs de sa décision et de demander un second prélèvement.

## **VI. Méthodes d'analyses et assurance qualité**

Seuls des procédés et des méthodes d'analyses reconnus scientifiquement sont mis en œuvre au laboratoire. Ce sont des méthodes d'examen publiées et recommandées par des organisations nationales ou internationales reconnues (par exemple ISO, OIE) ou des méthodes officielles imposées par la législation fédérale et les instructions techniques de l'Office de la sécurité alimentaire et des affaires vétérinaires (OSAV).

Sur demande, le client peut prendre connaissance du manuel qualité où est consigné tout le fonctionnement du laboratoire répondant aux exigences de la norme ISO/CEI 17025.

## **VII. Transmission des résultats**

Rapport mammites : par fax ou courrier électronique.

Rapport sérologie : par fax, courrier électronique ou par poste.

Rapport sérologie « Expositions » : l'original pour le détenteur par poste, courrier électronique ou fax, et sur demande à d'autres destinataires.

Tous les autres résultats d'analyses qui ne sont pas faxés seront envoyés par poste. Un montant de CHF 2.-- pour chaque copie et chaque envoi supplémentaire demandés par le client / la cliente sera perçu. Les copies fax restent gratuites.

Les clients qui le désirent peuvent recevoir les rapports par courrier électronique.

### **Les fax et les courriers électroniques ne portent pas de signature manuscrite.**

En cas de nécessité et sur demande du client, une appréciation scientifique des résultats d'analyses peut figurer en annexe du rapport d'analyse. L'appréciation doit être objective, neutre et tenir compte des connaissances scientifiques les plus récentes et des dispositions légales existantes. Aucun résultat n'est transmis par téléphone à une personne autre que le mandataire.

Les mandataires qui reçoivent le résultat par téléphone reçoivent ensuite gratuitement le rapport écrit par fax, par courrier A ou par courrier électronique.

## **VIII. Sous-traitance**

En règle générale, le laboratoire exécute les analyses qui relèvent de son domaine d'activité de manière autonome. Lorsque des examens doivent être sous-traités, ils sont confiés à des instituts ou des laboratoires accrédités selon la norme ISO/CEI 17025 ou selon les normes européennes correspondantes. Le laboratoire se réserve le droit d'encaisser une plus-value pour le surplus de travail et les frais d'administration causés par l'expédition d'échantillons en sous-traitance.

## **IX. Facturation des analyses**

Les frais d'analyses sont facturés mensuellement au mandant ou au propriétaire. Le paiement au guichet est exclu.

Pour les animaux de rente assurés auprès de Sanima, les frais d'analyse concernant la lutte contre les épizooties sont pris en charge par Sanima à condition que ces mesures aient été ordonnées par l'organe compétent en matière de police des épizooties (Vétérinaire cantonal).

Les frais d'analyse des viandes d'abattage d'urgence sont pris en charge par le SAAV dans la mesure où l'annonce a été faite correctement et confirmation à l'ordonnance OAbCV du 23.11.2005 (RS 817.190).

La facturation est assurée par le SAAV, Impasse de la Colline 4, 1762 Givisiez

## **X. Conservation des échantillons**

Les tubes d'analyses sérologiques ordinaires sont stockés à température ambiante (sondage) et au réfrigérateur (autres que sondage) jusqu'à la sortie du rapport. Les échantillons positifs sont conservés au congélateur (à - 18° C) pendant une année.

D'autres échantillons sérologiques peuvent être conservés au congélateur sur ordre du Vétérinaire cantonal.

Les échantillons pour l'analyse microbiologique des viandes, les laits mammites, les divers et les organes pour la recherche de substances inhibitrices sont stockés dans la chambre froide jusqu'à la sortie des rapports.

Le matériel pour les analyses microbiologiques quantitatives est congelé jusqu'à la sortie du rapport.

Les muscles, les reins (ou autres organes) positifs au test de la membrane sont conservés au congélateur en attendant une décision du Vétérinaire cantonal.

## **XI. Archivage**

Tous les documents nécessaires à l'obtention des résultats sont archivés pour une durée de cinq ans, dix ans pour les résultats ESB.

## **XII. Droits du client**

En principe, les analyses sont effectuées conformément aux exigences du client. Toutefois, lors d'examen à caractère officiel, les dispositions légales correspondantes doivent être respectées.

Le client a le droit d'assister aux examens et de prendre connaissance de la documentation se rapportant aux analyses qui le concernent. A sa demande, il peut être informé des incertitudes de mesures des méthodes utilisées pour autant que des données sûres existent. Tous les collaborateurs sont tenus au secret de fonction.



### **XIII. Réclamations**

Les réclamations et les plaintes de nos clients sont transmises dans tous les cas à la cheffe du laboratoire. Celle-ci engage les enquêtes et les éventuelles mesures correctives requises, afin d'éviter que les problèmes ne se répètent et d'améliorer, le cas échéant, la qualité des prestations du laboratoire. Il est répondu par écrit ou par courrier électronique à toute réclamation écrite par la cheffe du laboratoire ou le Vétérinaire cantonal.

Toute suggestion de nos clients, dans le but d'améliorer sans cesse nos prestations, est bienvenue.

### **XIV. Conclusion**

Par la présentation de ses activités, le laboratoire espère mériter votre confiance. Il s'engage également à mettre toute sa compétence et son dynamisme pour vous satisfaire.

### **XV. Abréviations**

|         |   |
|---------|---|
| AEC     | Arthrite encéphalite caprine  |
| AC      | Anticorps   |
| AMV     | Analyse microbiologique de viande                                     |
| APP     | Actinobacillus pleuropneumoniae                                       |
| BDTA    | Banque de données sur le trafic d'animaux                             |
| BVD     | Diarrhée bovine virale (bovine virus diarrhea)                        |
| ECR     | Envoi commercial-réponse  |
| ESB     | Encéphalopathie spongiforme bovine                                    |
| ELISA   | Enzyme linked immunosorbent assay (sérologie)                         |
| IBR/IPV | Rhinotrachéite bovine infectieuse/Vulvovaginite pustuleuse            |
| g       | Gramme  |
| LBE     | Leucose bovine enzootique   |
| MCE     | Métrite contagieuse équine  |
| ml      | Millilitre  |
| OAbCV   | Ordonnance concernant l'abattage d'animaux et le contrôle des viandes |
| PE      | Pneumonie enzootique  |
| RT-PCR  | Realtime-Polymerase Chain Reaction                                    |
| SAAV    | Service de la sécurité alimentaire et des affaires vétérinaires       |
| SDRP    | Syndrome dysgénésique respiratoire du porc                            |
| TVA     | Taxe à valeur ajoutée   |

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines, typical of primary school writing paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

