



STS 0287

EXPLICATIONS GENERALES POUR LES RAPPORTS D'ANALYSE

1. Champ d'application

A défaut d'accords individuels, ce document d'explications générales, qui est envoyé annuellement à nos clients, concerne tous les rapports d'analyse remis par le Laboratoire agroalimentaire fribourgeois (par la suite appelé laboratoire). Le document présent est à disposition des clients sur notre site Internet.

2. Demande d'analyse

Chaque demande d'analyse doit être effectuée par écrit. Le laboratoire met à disposition les formulaires habituels.

L'ordre d'analyse n'est pas réalisable sans une demande écrite ou une identification claire de l'échantillon, car cela rend impossible sa traçabilité.

3. Prélèvement d'échantillon

Si rien d'autre n'est convenu, le client est responsable que l'échantillon de la denrée à analyser soit prélevé de manière correcte et représentative. Nous rappelons que le prélèvement a une influence décisive sur la qualité de l'analyse et de son résultat. Le laboratoire est à disposition pour des recommandations sur la meilleure manière de procéder.

Dès sa réception, le laboratoire est responsable de l'échantillon (le transport postal est sous la responsabilité de la poste et du client ; le LAAF est responsable du transport via Suisselab).

4. Méthodes d'analyse

Le laboratoire utilise des méthodes d'analyses officiellement reconnues. Celles-ci peuvent être recommandées, p. ex. par l'Agroscope (Liebefeld, Posieux), publiées par la Fédération internationale de laiterie (FIL), correspondre aux normes ISO.

Les méthodes codifiées avec MESL sont effectuées par le laboratoire. Les méthodes codifiées avec MEEEX sont effectuées par un laboratoire externe accrédité.

5. Résultats d'analyse

Les résultats d'analyse se réfèrent exclusivement à l'échantillon analysé et non à l'entier du lot. Les informations relatives à l'incertitude des mesures peuvent être constatées auprès du responsable du laboratoire.

6. Rapport d'analyse, confidentialité, impartialité, indépendance et intégrité

Les résultats d'analyses sont remis sous forme de rapport. Les explications présentées ici font partie intégrantes du rapport. Tous les résultats d'analyses et les informations liées aux clients sont traités avec une confidentialité absolue. Le laboratoire remet des copies des rapports à des tiers seulement si le demandeur d'analyse l'y autorise par écrit. Pour les clients de CASEi, le transfert de leurs données envers les consultants est réglé dans leur contrat avec la société de conseil. Les rapports d'analyse ne peuvent être copiés qu'entièrement, les copies partielles nécessitent une autorisation du laboratoire. Des abréviations typiques du



domaine laitier sont utilisées, p. ex. CH1 correspond à un lait de la chaudière 1. Due à la connaissance des clients de ces abréviations, elles ne sont pas de nouveau expliquées, seulement sur demande.

De par son appartenance à l'établissement cantonal de Grangeneuve sous contrôle financier de l'Etat, le LAAF constitue un laboratoire impartial, indépendant de personnes ou d'organisations externes et agit de manière intègre.

7. Interprétation du résultat d'analyse selon l'Ordonnance sur l'hygiène

Le signe ☒ : non conforme à côté d'un résultat d'analyse signifie :

- le produit n'est pas conforme avec valeurs limites selon l'Ordonnance sur l'hygiène (OHyg) du 16.12.2016 (Etat le 30.10.2018), avec les valeurs indicatives ou maximales de l'Ordonnance du DFI sur l'eau potable et l'eau des installations de baignade et de douche accessibles au public (OPBD) du 16 décembre 2016 (Etat le 1er mai 2018) ou l'Ordonnance du DFI sur les boissons du 16 décembre 2016 (Etat le 1er février 2019). De plus amples renseignements peuvent être donnés sur demande.

8. Analyses microbiologiques

Normalement, tous les échantillons qui arrivent au laboratoire jusqu'à 15h00 sont analysés le même jour. Les échantillons qui arrivent plus tard sont éventuellement analysés le matin du jour suivant. Pour des cas urgents, veuillez nous contacter par téléphone.

9. Système de contrôle de qualité

Le laboratoire est accrédité selon la norme ISO / CEI 17025:2005 (STS 0287) et dispose en conséquence d'un système de contrôle de qualité. Ce système règle entre autres les éléments suivants, indispensables au bon fonctionnement du laboratoire : surveillance du déroulement des procédés (audits internes et externes, supervision du contrôle), amélioration continue des procédés, formation continue, traçabilité, archivage, traitement des réclamations, etc. Si vous nous envoyez une réclamation, elle doit nous parvenir dans les 30 jours suivant la date d'émission du rapport d'analyse. Un formulaire de réclamations et propositions d'amélioration est à disposition sur le site Internet du LAAF www.laaf.ch.

Les incidents de qualités qui sont détectés à l'extérieur du LAAF sont traités d'après la procédure de réclamation. La traçabilité permet de vérifier le bon déroulement des analyses. Ensuite les informations nécessaires sont compilées et le formulaire **FO.11.Reclamations mineures et majeures et incidents de qualité** est rempli. Le formulaire ainsi que toute la recherche permettent au responsable du LAAF de répondre par écrit à la contestation ou réclamation. Suite à l'arrivée d'une réclamation, un accusé de réception est envoyé au client. Il faut d'abord vérifier si les résultats d'analyse en question ont été déterminés par le LAAF ou par un laboratoire sous-traitant. Toute la procédure doit se dérouler dans les 14 jours. Des questions de clients sont souvent posées par téléphone. En principe, c'est le chef du groupe ou son remplaçant qui répondent au téléphone. En cas d'incertitude, les coordonnées de l'intervenant sont notées. Un rappel permettra ensuite de répondre aux questions posées.

Si le traitement des remarques ou réclamations ne mène à un résultat satisfaisant pour le client ou en cas de conflit le processus est géré par une personne du LAAF ou d'un autre secteur de Grangeneuve qui n'a pas été impliqué dans l'affaire.

10. Service à la clientèle

Nous recommandons nos services et nous nous efforçons de satisfaire au mieux les besoins de notre clientèle. N'hésitez pas à nous contacter pour des renseignements, des propositions d'améliorations ou de nouvelles offres de prestations. Enquête de satisfaction en ligne sous www.laaf.ch.

11. Analyses sous-traitées respectivement accréditées



ETAT DE FRIBOURG
STAAT FREIBURG

Grangeneuve
Institut agricole de l'Etat de Fribourg IAG
Landwirtschaftliches Institut des Kantons Freiburg LIG

Laboratoire agroalimentaire fribourgeois
Freiburgisches Agro-Lebensmittellabor

Les méthodes sous-traitées sont distinguées sur la demande d'analyse avec **** et dans la liste de prix avec MEEX. Dans la liste de prix les analyses non-accréditées sont marquées ainsi : ^{na}.

Téléphone : 026 / 305 57 39 / 46

Fax : 026 / 305 57 03 / 04

e-mail : iaglaaf@fr.ch

Adresse : Dipl. Chem. Dr rer. nat. Manuela Javet
FALL / LAAF
Route de Grangeneuve 31
1725 Posieux

Heures d'ouvertures :

Le laboratoire est ouvert les jours ouvrables de 7h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 (vendredi de 13h00 à 16h30).

Notre service est bilingue français - allemand.