



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 disponible sur notre site Internet www.laaf.ch et sur demande, 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 supplémentaires (par. ex. relatives à l'incertitude des mesures) peuvent être demandées 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 les Ordonnances

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

- le produit n'est pas conforme avec les limites définies par une solution de branche, par l'Ordonnance sur l'hygiène (OHyg) (<https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20143394/index.html>) 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, <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20143396/index.html>) ou l'Ordonnance du DFI sur les boissons (<https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20143400/index.html>).

Le signe ☐, vide, à côté d'un résultat d'analyse signifie :

- pas d'interprétation. L'interprétation de conformité est effectuée en premier lieu d'après la valeur cible définie par une solution de branche (p. ex. Fromarte, GastroFribourg), si existante. Si pour une denrée alimentaire existe une concurrence de valeur limite entre ordonnance et solution de branche, c'est cette dernière qui sera utilisée pour effectuer l'interprétation de conformité, soit la valeur plus stricte. Pour les clients qui ne sont pas agréés / soumis à ces solutions de branches, un rapport d'analyse, sans interprétation, sera fourni sur demande.

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 (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. Réclamations 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

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

Téléphone : 026 / 305 57 39 / 46

Fax : 026 / 305 57 03

e-mail : iaglaaf@fr.ch

Adresse : Dipl. Chem. Dr rer. nat. Manuela Javet
LAAF
Route de Grangeneuve 45
1725 Posieux

Heures d'ouvertures :

Le laboratoire est ouvert

Lundi à jeudi : 7h30 à 12h00 et 13h00 à 17h00

Vendredi : 7h30 à 12h00 et 13h00 à 16h30.

Notre service est bilingue français - allemand.