

 Bactériologie des eaux	CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION DU LABORATOIRE DE BACTERIOLOGIE DES EAUX DU CHU DE BESANCON		CHUB_BAP_FI_0617 Version 00 Page 1 / 1
	FICHE D'INFORMATION		

Mise en service : 07/05/2025

Laboratoire de Bactériologie des Eaux du CHU de Besançon – Bâtiment Bleu PCBio – Niveau +3 - Hôpital J.Minjoz – Boulevard Fleming– 25030 BESANCON Cedex

Tel = 03.70.63.21.15 / Fax = 03.70.63.21.27

Les documents contractuels (convention, devis-contrat ou tout accords), fournis au Client par le Laboratoire de Bactériologie des Eaux du CHU de Besançon, définissent les conditions générales relatives aux prestations du laboratoire. La signature du Client fait office de contrat et d'acceptation de ces conditions par le Client avant l'analyse des échantillons. Dans le cas contraire, le Laboratoire de Bactériologie des Eaux du CHU de Besançon dégage toute responsabilité sur des désaccords éventuels. 1 - Application des conditions générales Le laboratoire de Bactériologie des Eaux du CHU de Besançon s'engage à fournir des prestations conformément aux présentes conditions ; toutes les offres ou soumissions de prestations et tous les contrats ou autres accords en résultant seront régis par les présentes conditions générales. <i>Le fait de passer commande implique de la part du Client son adhésion sans réserve aux conditions générales de prestation.</i> 2- Traitement des demandes Le laboratoire de Bactériologie des Eaux du CHU de Besançon agit pour le compte du Client facturé, ici désigné par « Client », personne physique ou morale dont émanent les instructions en vertu desquelles il intervient. La demande du client est traitée par le responsable du laboratoire ou tout autre personne habilitée sous sa responsabilité, afin de s'assurer que le laboratoire dispose de la capacité et des ressources permettant de satisfaire les besoins et exigences du client le sollicitant. Un accord contractuel sera alors effectué. Toute demande est considérée comme définitive à partir de la date de réception du prélèvement. Une modification de la demande peut être envisagée après accord entre les deux parties. Toute prestation entreprise conformément aux accords contractuels fera l'objet d'une facturation. 3 - Nature des prestations Le laboratoire de Bactériologie des Eaux du CHU de Besançon dispose d'un catalogue de prestations, de prélèvements et/ou analyses d'eaux, disponible sur simple demande indiquant les tarifs et les prestations pour lesquelles il est accrédité (Accréditation Cofrac Essais, n°1-1697, portée disponible sur www.cofrac.fr). En l'absence de précision apportée par le client, le laboratoire effectuera les prélèvements et/ou analyses selon les normes et/ou mode opératoire interne en vigueur. Toute demande ne figurant pas dans le catalogue de prestation du laboratoire devra être évaluée et validée par le responsable du laboratoire. 4 - Engagement des clients En cas de prélèvements effectués par les préleveurs du laboratoire de Bactériologie des Eaux du CHU de Besançon, ces derniers sont sous la responsabilité du laboratoire. Cependant, le client s'engage : - à rendre accessible le(s) point(s) de prélèvement, préalablement conditionné si besoin. - à accompagner si besoin le(s) préleveur(s) sur le(s) site(s) de prélèvement. En cas de prélèvements effectués par le client, ils sont sous sa responsabilité, et ce de leur réalisation jusqu'à leur réception validée par le laboratoire. Afin que les analyses soient faites dans les meilleures conditions, il est nécessaire que le client respecte les critères d'acceptabilités des échantillons définis par le laboratoire. Ces critères sont disponibles sur simple demande ou sur le site internet du laboratoire https://www.chu-besancon.fr/laboratoire-eaux.html.	Un non-respect de ces consignes peut entraîner la réalisation d'analyses hors accréditation COFRAC, l'absence d'émission de déclaration de conformité, voire une non-acceptation des échantillons au laboratoire. Dans le cas où toutes les analyses demandées sont, malgré tout, réalisées hors accréditation à la demande du client, le logo COFRAC n'apparaîtra pas sur le rapport d'essai. Ce dernier ne devra alors en aucun cas être affiché ou diffusé à une tierce personne. En cas d'annulation ou d'un report éventuel du prélèvement, le client s'engage à informer le LBE, si possible 24h avant sa réalisation. 5 – Engagements du Laboratoire de Bactériologie des eaux du CHU de Besançon Le laboratoire de Bactériologie des eaux du CHU de Besançon analyse les prélèvements qui lui sont adressés du lundi au jeudi (selon un planning établi avec le client) et s'engage à rendre les résultats microbiologiques sous format papier et/ou mail (validé et commenté selon les critères du laboratoire) selon les délais énoncés dans les accords contractuels et également disponibles sur simple demande au laboratoire. Les prestations demandées par le client sont réalisées par du personnel habilité, sous la responsabilité du biologiste (responsable du laboratoire), selon les méthodes énoncées dans les accords contractuels (accréditation Cofrac : accréditation n°1-1697, Essais, portée disponible sur le site www.cofrac.fr). En cas de prélèvements effectués par le client, des modes opératoires pourront être mis à disposition par le laboratoire si besoin. Le laboratoire s'engage à informer le client en cas d'écart par rapport aux accords contractuels, après acceptation des prélèvements. Si un recours à la sous-traitance des analyses est envisagé, un accord préalable sera alors demandé au client et le laboratoire sous-traitant sera communiqué le cas échéant. Le laboratoire s'engage à conserver les prélèvements jusqu'au rendu des résultats et à les détruire ensuite selon les procédures institutionnelles en vigueur. Le laboratoire garanti la traçabilité de l'ensemble des documents relatifs aux prélèvements et analyses (documents contractuels, feuille de travail, résultats bruts et rapports d'essais) pour une durée minimale de 4 ans. 6 – Offre : communication des résultats et tarifs Les résultats sont transmis au client selon les normes en vigueur, par courrier et/ou par mail (après signature d'une convention de preuve pour les envois par mail). Un rapport d'essai sera ainsi émis, après vérification et approbation par une personne habilitée (signataire), conformément aux exigences de la Norme NF EN ISO/CEI 17025. En cas de résultat non conforme (dépassant les limites de qualité) : le laboratoire de Bactériologie des eaux du CHU de Besançon s'engage à alerter le client selon les modalités définies préalablement avec ce dernier lors des accords contractuels. Le laboratoire peut également mettre les résultats à disposition du client selon des spécificités définies préalablement avec ce dernier lors des accords contractuels. Les tarifs du laboratoire sont fixés annuellement par la direction du CHU de Besançon. Ils sont répertoriés dans le catalogue de prestations, de prélèvements et/ou analyses d'eaux, disponible sur simple demande au laboratoire.	7 – Accréditation du laboratoire Accréditation n°1-1697, Essais, portée disponible sur le site www.cofrac.fr. Il est rappelé aux clients, qu'il leur est interdit d'utiliser la marque d'accréditation du laboratoire pour leur propre compte et de faire référence à l'accréditation du laboratoire en dehors de la reproduction intégrale des rapports d'essai dont le laboratoire est le seul responsable juridique 8 – Déclaration de conformité Le client ne souhaitant pas que le laboratoire de Bactériologie des eaux émette une déclaration de conformité sur le rapport d'essais doit le signaler lors de la demande. Les déclarations de conformités sont couvertes par l'accréditation si l'ensemble des résultats pris en considération pour conclure sont couverts par l'accréditation. Si l'opération d'échantillonnage est réalisée hors accréditation, la déclaration de conformité extrapolant les résultats issus de l'échantillon soumis à l'analyse, ne peut être donnée sous accréditation. La conformité sera rendue selon les référentiels définis préalablement lors de la demande du client et des accords contractuels. NB 1 : Les déclarations de conformité émises par le Laboratoire de Bactériologie des eaux ne tiennent pas compte de l'incertitude de mesure. Cependant, celle-ci pourra être communiquée sur simple demande. NB 2 : Le laboratoire n'émet ni avis et interprétations. 9 – Réclamations Les réclamations au laboratoire de Bactériologie des eaux du CHU de Besançon sont à envoyer par mail (bacteriologie@chu-besancon.fr et inaveau@chu-besancon.fr) et/ou par courrier (Laboratoire de Bactériologie des Eaux – Bâtiment Bleu PCBio – Hôpital Jean Minjoz – Boulevard A. Fleming – 25030 Besançon Cedex) et/ou par téléphone au 03.70.63.21.15. Le document décrivant le processus des réclamations pourra vous être communiqué sur simple demande au laboratoire. 10 – Engagement de confidentialité et d'impartialité Le laboratoire est responsable de la gestion de toutes les informations, concernant ses clients, obtenues ou générées au cours de ses activités et se doit de préserver leur confidentialité. Il s'engage donc à ne divulguer aucune information confidentielle concernant ses clients et ce quelques soit la source d'information (préservation de la confidentialité du fournisseur d'information). Lorsque le laboratoire est tenu par la loi, ou autorisé par des dispositions contractuelles, à divulguer des informations confidentielles, il prévient à l'avance ses clients et les avisera des informations fournies et ainsi rendues publiques. Le laboratoire s'engage à exercer ses activités en toute impartialité. 11 – Facturation Le règlement des factures sera effectué par le client sur présentation d'un titre de recettes établi par la Direction des Finances et de la Contractualisation du CHU de Besançon.
---	--	--

N° de la procédure associée : N/A

Rédigé par : Audrey JEANVOINE le : 28/05/2025

Liste de diffusion : Logiciel Gestion Documentaire + site internet

Ce document ne peut être ni reproduit ni communiqué à des tiers sans l'autorisation du laboratoire de Bactériologie des eaux - CHU de Besançon