

**LABORATOIRE REGIONAL D'ANALYSES
ET DE RECHERCHES DE BERKANE**



CATALOGUE DES PRESTATIONS

LABORATOIRE ACCREDITE SEMAC



Laboratoire Régional d'Analyses et de Recherches de Berkane – Agropole de
Berkane/Qualipole Alimentation. C.R de MADAGH, Code postal: 63303
Tél : 0536 64 52 63 – GSE : 0673998306 – Fax : 0536 64 52 62

SOMMAIRE

PREAMBULE

DECLARATION DE LA POLITIQUE QUALITE

CRITERES GENERAUX DE CONDITIONS D'ACCEPTABILITES

SECTION DE MICROBIOLOGIE ALIMENTAIRE

SECTION DE CHIMIE TOXICOLOGIE

SECTION DE SANTE ANIMALE

***SECTION DE SANTE VEGETALE ET CONTROLE DES SEMENCES ET
PLANTS***

MODELE DE CONTRAT PROPOSE PAR LE LABORATOIRE

MODELE DE LA FICHE DE REVUE DE DEMANDE AVEC LE CLIENT

MODELE DU RAPPORT D'ESSAIS

MODELE DE FICHE D'ENQUETE SATISFACTION CLIENT

MODELE DE FICHE DE RECLAMATION

PREAMBULE _____

LE LRARB EST CONSACRE A LA PROTECTION DE LA SECURITE SANITAIRE ET AU DEVELOPPEMENT DE LA QUALITE DE LA PRODUCTION ANIMALE ET AGROALIMENTAIRE

Ce document présente les listes des offres du laboratoire dans les différents domaines de son activité

Il présente aussi les modèles du contrat et des demandes d'analyses ponctuelles, proposés par le Laboratoire Régional d'Analyses et de Recherches de Berkane

Les critères d'acceptabilité des échantillons, sont aussi expliqués dans l'objectif de définir les meilleures conditions pour avoir des résultats fiables et interprétables

Il donne aussi une copie du modèle du rapport d'essai relatif au secteur concerné

Pour toute prestation ne figurant pas sur ce document nous restons à votre disposition : votre besoin peut initier la mise au point d'une nouvelle analyse ou d'un nouveau service

Les délais habituels de livraison des rapports d'essai sont communiqués à titre indicatif. Ils pourront être raccourcie ou allongés en fonction de l'évolution de l'activité et des aléas de production

Le front office est à votre disposition pour toute explication sur les offres des analyses, les méthodes, les critères d'acceptabilités et les tarifs des prestations.

Plusieurs clients parmi vous, nous ont fait l'honneur de participer dans notre dernière enquête « Satisfaction Client », certains ont déposé des réclamations que nous avons traitées avec beaucoup d'intérêt, d'autres ont même répondu à notre appel d'établir des Revues de contrats complètes...

Nous vous remercions tous, pour ce soutien au laboratoire pour qu'il puisse mieux vous servir...

DECLARATION POLITIQUE QUALITE

La politique qualité du Laboratoire Régional d'Analyses et de Recherches de Berkane, s'inscrit dans la politique générale de l'ONSSA

La politique qualité est déclinée en objectifs selon 3 axes d'amélioration :

- Amélioration de l'offre aux clients : répondre aux attentes des clients en matière de prestations proposées, de fiabilité des résultats et délai d'analyse.
- Amélioration des performances techniques : appliquer les bonnes pratiques professionnelles et améliorer en permanence les performances en restant attentif aux évolutions techniques et réglementaires
- Amélioration de l'organisation du laboratoire : adapter l'organisation à l'évolution des activités

Les principales lignes du SMQ sont décrites dans le manuel qualité. La démarche qualité répond aux exigences de la NM EN ISO IEC 17025.

Le laboratoire améliore en continu son SMQ en mesurant son efficacité à l'aide d'indicateurs d'activité.

Le laboratoire œuvre aussi pour assurer l'indépendance, la compétence, l'impartialité, l'objectivité, l'intégrité et la cohérence des activités du laboratoire dans son jugement technique et la protection des informations confidentielles et les droits de propriété liés à nos clients.

Tous les membres du personnel impliqués dans des activités de laboratoire ont accès aux éléments de documentation du système de management et aux informations qui s'y rapportent et qui leur sont applicables.

Le laboratoire œuvre progressivement à l'intégration de l'ensemble de ses activités d'essais à son système qualité pour pouvoir obtenir l'accréditation.

Chef du Laboratoire
Dr Chaouki BELBACHIR

CRITERES GENERAUX D'ACCEPTABILITE DES ECHANTILLONS

**Le laboratoire reçoit les échantillons :
du lundi au jeudi de 09h 00' à 14h 30' et le vendredi de 9h 00' à 12 h 00.**

Les échantillons issus d'animaux suspects d'être atteints de maladie réglementée ou issus d'aliments suspects d'être à l'origine de toxi-infections alimentaires, sont réceptionnés à n'importe quel moment.

Les échantillons peuvent être refusés ou acceptés sous réserve (mention des conditions de réception sur le rapport d'essai), si les critères d'acceptabilité ne sont pas respectés, en particulier lorsque :

- ☞ La quantité est insuffisante pour l'exécution des analyses demandées.
- ☞ L'emballage de l'échantillon est percé, mal scellé ou contaminant.
- ☞ L'échantillon n'est pas identifié.
- ☞ L'échantillon présente des contradictions entre les informations de son étiquetage et celles de la demande le concernant.
- ☞ L'échantillon est en contact direct avec d'autres échantillons ou tout autre objet ou liquide.
- ☞ L'accréditation atteste de la compétence des laboratoires pour les seuls essais couverts par l'accréditation qui sont identifiés par 

SECTION DE MICROBIOLOGIE ALIMENTAIRE



SYNTHESE DES CRITERES

CONDITIONS GENERALES DE CONSERVATION ET DE TRANSPORT DES ECHANTILLONS

- **Dépôt des échantillons : période recommandée du lundi au jeudi midi ; éviter le vendredi ou veille de jour férié.**
- **Durée d'acheminement**
 - ☞ 24 heures pour les produits rapidement périssables (viande crue, produits de la mer...)
 - ☞ 36 heures pour les produits périssables ou selon revue de contrats (produits laitiers...).
 - ☞ 48 heures pour les produits congelés.
 - ☞ 8 heures (de préférence) pour les eaux.

CRITERES D'ACCEPTABILITE DES ECHANTILLONS

Le non-respect des recommandations précédentes (intégrité emballage, quantité, température, délai...) **peut entraîner :**

- Une altération de l'échantillon, avec un impact éventuel sur les résultats et dans ce cas une réserve du laboratoire sur les résultats,
- Un refus par le laboratoire de réaliser l'analyse.

Les résultats des analyses de la portée d'accréditation sont édités avec logo, sous réserve du domaine d'application de la méthode (pour davantage de détails sur la portée d'accréditation et sur ses conditions d'application, contacter le Laboratoire.

C'est pourquoi nous vous demandons de préciser lors de votre demande d'analyse si la réalisation de nos prestations sous accréditation est impérative pour vous.

CRITERES D'ANALYSE ET DELAI D'OBTENTION DES RESULTATS

- **Aliments pour la consommation humaine :** les critères proposés par le Laboratoire sont ceux de l'arrêté conjoint n°293/19 pour les aliments et la norme NM 03.0.007/2020 pour les eaux d'alimentation.
- Les délais dépendent de l'analyse demandée (il faut compter généralement une semaine à réception au laboratoire, hors analyse à DLC pour une demande d'analyse multi-paramètres).
Le rapport d'analyse est édité lorsque tous les paramètres demandés ont été analysés. Néanmoins, nous pouvons vous fournir des résultats partiels sur demande.
- En cas d'urgence ou de nombre important d'échantillons ou souhait d'un délai particulier, **consulter le laboratoire avant le dépôt de vos échantillons** et le préciser sur la demande d'analyse.

DUREE DE CONSERVATION DES ECHANTILLONS AU LABORATOIRE APRES ANALYSE

Produits réfrigérés ou congelés : 1 semaine (sauf coquillages, œufs, carcasses, qui ne sont pas conservés)

Critères d'acceptabilité pour les Aliments

Objet d'essai	Critères d'acceptabilité d'objet d'essai	Nature des essais	Méthodes d'essai	Délai de mise à disposition du rapport d'essais (jours)		Prix (Dhs)	
				Délai minimum	Délai maximum		
1) Produits stables (Aliment en conserves, Laits en poudre, laits concentrés sucrés, aliments pour bébé déshydratés, bouillons déshydratés, aliments pour animaux, aliments pour bétail déshydratés ou secs etc.)	1) Emballage : non endommagé, étanche et scellé par le service expéditeur. Les coquillages ou les escargots doivent être conditionnés dans des filets ou des paniers aérés 2) Identification : de l'objet d'essai par : -Nature -N° lot et/ou date de production et de péremption 3) Fiche de demande d'essai: - l'organisme demandeur et son adresse - le cadre de la demande - le nom du préleveur - l'origine - la date prélèvement - la référence - le nombre d'unité par échantillon - la quantité envoyée 4) Quantité prélevée** : (un minimum de 100 g ou ml/unité) et 10 à 20 individus pour coquillages,	Aliment pour l'alimentation humaine ou animale autre que les conserves	Dénombrement des micro-organismes - Partie 1 : Comptage des colonies à 30 °C par la technique d'ensemencement en profond ;	NM ISO 4833-1 2014 (08.0.097)	3-5	8	Consulter Régie
2) Produits congelés ou surgelés (Mollusque céphalopodes, poissons, viandes et dérivés de viandes, produits de la pêche, glaces alimentaires, beurre, etc)	Dénombrement des Enterobacteriaceae par la méthode de comptage des colonies		NM 08.0.130 (ISO 21528-2:2018)	2-3	5	Consulter Régie	
	Dénombrement des coliformes par la méthode de comptage des colonies		NM 08.0.115 (ISO 4832:2008)	2-3	5	Consulter Régie	
	Dénombrement des coliformes thermotolérant par comptage des colonies à 44°C		NM 08.0.124: 2012	2-3	5	Consulter Régie	
	Dénombrement des <i>Escherichia coli</i> bêta-glucuronidase positive par la technique de comptage des colonies à 44 degrés C au moyen de 5-bromo-4-chloro-3-indolyl bêta-D-glucuronate		NM ISO 16649-2 (2007)	2-3	5	Consulter Régie	
	Dénombrement des bactéries sulfite-réductrices se développant en conditions anaérobies		NM 08.0.159 (ISO 15213 : 2007)	2-3	5	Consulter Régie	
	Dénombrement de <i>Clostridium perfringens</i>		NM ISO 7937 - 2009 (NM 08.0.105)	2-3	5	Consulter Régie	
3) Autres produits non stables à température de 1°C à 5°C			Dénombrement des staphylocoques à coagulase positive (Staphylococcus aureus et autres espèces) par la technique utilisant le milieu gélosé au plasma de lapin et au fibrinogène	NM 08.0.151 (ISO 6888-2: 2022)	2-3	5	Consulter Régie
			Recherche des <i>Salmonella spp</i>	NM 08.0.103 (ISO 6579-1:2021)	5-8	12	Consulter Régie
(lait pasteurisé, crème fraîche, yaourts, beurre, fromages, Semi-conserves, charcuterie, etc.)	escargots, œufs) soit à peu près de 500g Huîtres 5 individus minimum 5) Température recommandée à la réception: 4) Coquillages vivants (Huîtres, Moules, couteaux, palourdes, etc.) 5) Escargot vivant 6) Aliment de bétail			Recherche et le dénombrement de <i>Listeria monocytogenes</i> et de <i>Listeria spp.</i> — Partie 1: Méthode de recherche	NM-08.0.172 (ISO-11290-1: 2017)	5-8	12
			Recherche et le dénombrement de <i>Listeria monocytogenes</i> et de <i>Listeria spp.</i> — Partie 2: Méthode de dénombrement	NM-08.0.173 (ISO-11290-2:2017)	3-5	8	Consulter Régie
			Dénombrement d' <i>Escherichia coli</i> β- glucuronidase positive. Technique du nombre le plus probable NPP.	NM-ISO-16649-3:2017	3-5	8	Consulter Régie
			Dénombrement de staphylocoques à coagulase positive (Staphylococcus et autres espèces) - Partie 1: technique avec confirmation des colonies	NM-ISO-6888-1:2022	3-5	8	Consulter Régie
			Dénombrement de <i>Bacillus cereus</i> présomptifs — Technique par comptage des colonies à 30°C	NM-ISO-7932-2021	3-5	8	Consulter Régie
			Dénombrement des levures et moisissures - Partie 1: Technique par comptage des colonies dans les produits à activité d'eau supérieure à 0,95. - Partie 2: Technique par comptage des colonies dans les produits à activité d'eau inférieure ou égale à 0,95	NM-ISO-21527-1 et 2:2012	5-8	12	Consulter Régie
			Méthode horizontale pour la détermination des <i>Vibrio spp.</i> - Partie 1: Recherche des espèces de <i>Vibrio parahaemolyticus</i> , <i>Vibrio cholerae</i> et <i>Vibrio vulnificus</i> potentiellement enteropathogènes	NM-ISO-21872-1:2018	5-8	12	Consulter Régie
			Méthode horizontale pour la recherche des <i>Vibrio spp.</i> potentiellement enteropathogènes - Partie 2: recherche des espèces autres que <i>Vibrio parahaemolyticus</i> et <i>Vibrio cholerae</i>	ISO/TS-21872-2:2007	5-8	12	Consulter Régie

- La période recommandée pour le dépôt des échantillons est du lundi au jeudi midi.
- Les échantillons acheminés au laboratoire dans un cadre officiel, doivent être contenus dans un conditionnement **scellé**, sinon la mention « échantillon non authentifiée », sera apposée sur le rapport d'essai
- Pour l'analyse des vibrio, il faut se concerter avec le laboratoire au préalable.

Critères d'acceptabilité pour les Eaux

Objet d'essai	Critères d'acceptabilité d'objet d'essai		Nature des essais	Méthodes d'essai	Délai de mise à disposition du rapport d'essais (jours)		Prix (Dhs)
					Délai minimum	Délai maximum	
1) Les Eaux	1,5 litre au minimum < 8H à 5±3 Pour les échantillons transportés pendant des périodes de plus de 8 h, il est nécessaire de surveiller et d'enregistrer la température. Les conditions de transport doivent être documentées.	Eaux d'alimentation humaine	Qualité de l'eau - Dénombrement des micro-organismes revivifiables - Comptage des colonies par ensemencement dans un milieu de culture nutritif gélosé	NM ISO 6222: 2007	2-3	5	Consulter Régie
			Qualité de l'eau - Dénombrement des Escherichia coli et des bactéries coliformes - Partie 1 : Méthode par filtration sur membrane pour les eaux à faible teneur en bactéries	NM ISO 9308-1 : 2019	2-3	5	Consulter Régie
			Qualité de l'eau - Dénombrement des Escherichia coli et des bactéries coliformes - Partie 1 : Méthode par filtration sur membrane pour les eaux à faible teneur en bactéries	NM ISO 9308-1 : 2019	2-3	5	Consulter Régie
			Qualité de l'eau - Dénombrement des Escherichia coli et des bactéries coliformes - Partie 1 : Méthode par filtration sur membrane pour les eaux à faible teneur en bactéries	NM ISO 9308-1 : 2019	2-3	5	Consulter Régie
			Qualité de l'eau - Recherche et dénombrement des spores de microorganismes anaérobies sulfitoréducteurs (clostridia) - Partie 2: Méthode par filtration sur membrane.	NM ISO 6461-2 : 2007	2-3	5	Consulter Régie
			Qualité de l'eau - Dénombrement des staphylocoques pathogènes (coagulase positifs) - Méthode par filtration sur membrane	NM 03.7.036 - 2019	2-3	5	Consulter Régie
			Qualité de l'eau -- Recherche et dénombrement des entérocoques intestinaux -- Partie 2: Méthode par filtration sur membrane.	NM ISO 7899 -2 : 2007	2-3	5	Consulter Régie
			Qualité de l'eau - Recherche de Salmonella spp	NM ISO 19250:2012	5-8	12	Consulter Régie
			Qualité de l'eau - Recherche et dénombrement des Legionella Partie 2: Méthode par filtration directe sur membrane pour les eaux à faible teneur en bactéries.	NM ISO 11731-2 2013	5-8	12	Consulter Régie

Critères d'acceptabilité pour les produits appertisés

Objet d'essai	Critères d'acceptabilité d'objet d'essai	Nature des essais		Méthodes d'essai	Délai de mise à disposition du rapport d'essais (jours)		Prix (Dhs)
					Délai minimum	Délai maximum	
1) Produits appertisés et assimilés (conserves)	▪ 3 unités au minimum ▪ Température ambiante (18 à 27 °C)	Conserves	Microbiologie des aliments- Contrôle de la stabilité des produits appertisés et assimilés- méthode de référence	NM 08.0.140-2004	7-8	12	Consulter Régie
			Microbiologie des aliments- Contrôle de la stabilité des produits appertisés et assimilés- méthode de routine	NM 08.0.144-2004	7-8	12	Consulter Régie
			Microbiologie des aliments Détermination du pH des produits appertisés et assimilés Méthode de routine	NM 08.0.145-2004	7-8	12	Consulter Régie

- La période recommandée pour le dépôt des échantillons est du lundi au jeudi midi.
- Les échantillons acheminés au laboratoire dans un cadre officiel, doivent être contenus dans un conditionnement **scellé**, sinon la mention « échantillon non authentifiée », sera apposée sur le rapport d'essai
- Pour l'analyse des légionelles dans les eaux, il faut se concerter avec le laboratoire au préalable.

SECTION DE CHIMIE TOXICOLOGIE

Objet d'essai	Nature des essais	Critères d'acceptabilité d'objet d'essai (QUANTITE, CONSERVATION, CONDITIONNEMENT)	Méthodes d'essai	Délai de mise à disposition du rapport d'essais (jours)	
				Délai min	Délai max
Produits de la pêche	Histamine	Quantité * les conserves : Pour l'analyse systématique de l'histamine, les prélèvements par journée de fabrication sont : - 9 boîtes par lot de fabrication pour les boîtes de 125g - 4 boîtes par lot de fabrication pour les boîtes de 340 g - 3 boîtes par lot de fabrication pour les boîtes de 375g et ceux de 425g - 2 boîtes par lot de fabrication pour les boîtes de poids supérieur ou égal à 750 g * Semi-conserves : - Pour l'analyse systématique de l'histamine, le prélèvement est de 9 boîtes par lot - Pour l'analyse par sondage de l'histamine, le prélèvement est de 2 boîtes par lot * Produits frais : - Pour les petits spécimens, 5 à 6 individus - Pour les grosses pièces au moins 3 individus Conservation : < à 15 °C pour les semi conserves Conditionnement : Emballage de commercialisation ou en plastique transparent pour la matière première	Méthode de dosage de l'histamine Par Fluorimétrie (méthodes de Lerke et Bell, 1976) Réf : Journal of food science- volume 41 (1976/ P.1282 à 1284)	1 jrs	3 jrs
	Bisulfites	Quantité Pour l'analyse de bisulfite le prélèvement est de 500g à 1kg Conservation : L'échantillon doit être < 6 °C Conditionnement : Emballage en plastique transparent	Méthode optimisée de Monier-Williams	1 jrs	2 jrs (Max échant traités par jour : 2)
	ABVT	Quantité Pour l'analyse d'ABVT le prélèvement est de 500g à 1kg Conservation : L'échantillon doit être congelé Conditionnement : Emballage de commercialisation ou en plastique transparent pour la matière première Durée d'acheminement < 24 h	CE N°2074 de la commission du 5 décembre 2005	2 jrs	3 jrs

Céréales, aliment pour animaux, fruits secs, les épices	Mycotoxine	Quantité Pour l'analyse de mycotoxine le prélèvement est de 1kg Conservation : De préférence < 15 °C Conditionnement : Emballage de commercialisation ou en plastique transparent pour la matière première	NF en 14123 avril 2008 (dosage de l'aflatoxine B1 et de somme des aflatoxines B1, B2, G1 et G2 dans les noisettes, les cacahuètes, les pistaches, les figues et le paprika en poudre) (ppb=µg/kg) (modifier)	2 jrs	3 jrs
Miel	HMF Humidité Brix	Quantité Pour les analyses de miel le prélèvement est de 100g à 250g Conservation : Température ambiante Conditionnement : Emballage de commercialisation ou un pot transparent pour la matière première	*Méthode officielle AOAC 980.23 *Méthode au réfractomètre	2 jrs	3 jrs
Produit laitier *Beurre	Matière grasse	Quantité Pour les analyses du beurre le prélèvement est de 250g à 500g Conservation : L'échantillon doit être < 15 °C Conditionnement : Emballage de commercialisation ou un pot en transparent pour la matière première	ISO 3727-1 ISO 3727-2 ISO 3727-3	1 jrs	3 jrs
*Lait	Composition chimique (M.C. Teneur en eau..)	Quantité Pour les analyses du beurre le prélèvement est de 1l Conservation : L'échantillon doit être < 15 °C Conditionnement : Emballage de commercialisation ou un pot transparent pour la matière première	Master-Milk	1 jrs	2 jrs
*Fromage	Matière grasse	Quantité Pour l'analyse de la matière grasse dans le fromage le prélèvement est d'une boîte Conservation : Température ambiante Conditionnement : Emballage de commercialisation ou en plastique transparent pour la matière première	ISO 3432 IDF 221 ISO 3433	2 jrs	3 jrs

Thé	Faux thé	Quantité Pour l'analyse de faux thé le prélèvement est entre 200g et 500g Conservation : Température ambiante Conditionnement : Emballage de commercialisation ou en plastique transparent pour la matière première	ISO 927 détermination de la teneur en matières étrangères	1jrs	3jrs
Les eaux	Salinité	Quantité Pour les analyses du salinité le prélèvement est de 50cl à 1l Conservation : L'échantillon doit être < 15 °C Conditionnement : Emballage de commercialisation ou une bouteille Durée d'acheminement <24 h	Méthode potentiométrique. WTW lab-Xylem group.pH/cond.340i (operating manual 9.33) Méthode potentiométrique.	Le jour même	1jrs
	Chlore résiduel	Quantité Pour les analyses du salinité le prélèvement est de 50cl à 1l Conservation : L'échantillon doit être < 15 °C Conditionnement : Emballage de commercialisation ou une bouteille Durée d'acheminement <24 h	Méthode au comparateur de couleurs-Lovibond	Le jour même	1jrs
	pH	Quantité Pour les analyses du salinité le prélèvement est de 50cl à 1l Conservation : L'échantillon doit être < 15 °C Conditionnement : Emballage de commercialisation ou une bouteille Durée d'acheminement <24 h	Méthode potentiométrique.	Le jour même	1jrs
	Conductivité	Quantité Pour les analyses du salinité le prélèvement est de 50cl à 1l Conservation : L'échantillon doit être < 15 °C Conditionnement : Emballage de commercialisation ou une bouteille Durée d'acheminement <24 h	Méthode potentiométrique. WTW lab-Xylem group.pH/cond.340i (operating manual 9.33) Méthode potentiométrique.	Le jour même	1jrs

SECTION DE SANTE ANIMALE

UNITE DE SEROLOGIE ANIMALE



Nature des essais	Méthodes d'essai	Objet d'essai	Critères d'acceptabilité d'objet d'essai	Délais de remise du rapport d'essai (Jours)*	
				Délai min	Délai
<u>*L'artérite virale équine</u> <u>*La peste des petits ruminants</u> <u>*La fièvre catarrhale ovine (Bleue Tongue)</u> <u>*Les chlamydioses</u> <u>*la leucose bovine</u> <u>* la rhino trachéite infectieuse bovine IBR</u> <u>*La fièvre aphteuse 3abc-NSP</u> <u>*La fièvre aphteuse Sérotype O</u> <u>* la fièvre de la vallée de Rift</u> <u>* CAEV// MEADI VISNA</u>	E.L.I.S.A NM 08.0.519 *Protocol du kit	Sang prélevé sur tube sans anticoagulant (Tube sec)	Les échantillons peuvent être refusés ou acceptés sous réserve si les critères d'acceptabilité ne répondent pas aux Exigences suivantes : *Les prélèvements de sang doivent être dans un tube sec (TUBE SANS ANTICOAGULANT) * Les prélèvements de sang dans les seringues sont refusés. * Les prélèvements de sang hémolysés sont refusés. * Les prélèvements de sang (tube sec) doivent avoir un volume minimale de 1 ml et bien identifié, numéro obligatoire et cité sur la fiche des prélèvements.	2 jours	5 jours
Les brucelloses	E.A.T NM 08.0.503	Sang prélevé sur tube sans anticoagulant (Tube sec)	Les échantillons peuvent être refusés ou acceptés sous réserve si les critères d'acceptabilité ne répondent pas aux Exigences suivantes : *Les prélèvements de sang doivent être dans un tube sec (TUBE SANS ANTICOAGULANT) * Les prélèvements de sang dans les seringues sont refusés. * Les prélèvements de sang hémolysés sont refusés. * Les prélèvements de sang (tube sec) doivent avoir un volume minimale de 1 ml et bien identifié, numéro obligatoire et cité sur la fiche des prélèvements.	2 jours	5 jours

Remarque : le délai de remise des rapports d'essai dépend de l'effectif des demandes des analyses présentés et de la cadence de ces analyses et peut dépasser les dates prévues dans cet enregistrement.

SECTION DE SANTE ANIMALE

UNITE BIOLOGIE MOLECULAIRE



Nature des essais	Méthodes d'essai	Objet d'essai	Critères d'acceptabilité d'objet d'essai	Délais de remise du rapport d'essai (Jours)*		Tarifs (Dhs)
				Délai minimum	Délai maximum	
Influenza aviaire A (Gène M)	PCR Qualitative en temps réel NM.08.537 (2018) ** Kit ID Gene™ Influa A Duplex-IDVET	Écouvillons	- Écouvillons oro-pharyngés, trachéaux ou cloacaux stériles - prélevés à partir des oiseaux vivants (malades) minimum 5 à 10 écouvillonnages trachéaux et 5 à 10 écouvillonnages cloacaux par élevage. - Pour les oiseaux migrateurs et les oiseaux de compagnies ou de haute valeur génétique faire des écouvillonnages cloacaux - Conservés à +4°C - Acheminés au laboratoire dans les 24 heures qui suivent le prélèvement. - Transportés sous régime de froid pour l'acheminement au laboratoire - Bonne identification (écriture lisible)	2	5	350
La pseudo peste aviaire (Maladie Newcastle)	PCR Qualitative en temps réel NM.08.537 (2018) **Kit ID Gene™ NDV Duplex-IDVET	Écouvillons	- Écouvillons oropharyngés, trachéaux ou cloacaux stériles - Conservés à +4°C - Acheminés au laboratoire dans les 24 heures qui suivent le prélèvement - Transportés sous régime de froid pour l'acheminement au laboratoire - Bonne identification (écriture lisible)			
Fièvre catarrhale du mouton (Blue Tongue)	**Kit prêt à l'emploi **Toussain et al, 2006	Sang sur tube avec anticoagulant	- Prélevé fraîchement sur tube avec anticoagulant, EDTA (les tubes avec héparine de bouchons verts sont refusés, causent des problèmes d'inhibition de la PCR) - Sang en bon état non coagulé, non hémolysé et non contaminé - En quantité suffisante pour l'exécution de l'essai, minimum 3 ml de sang total. - Intégrité et bonne identification des tubes (écriture lisible et numérotation des tubes doit être simple et lisible) - Conservés à +4°C et acheminés au laboratoire dans les 24 heures qui suivent le prélèvement - Transporté sous régime de froid pour l'acheminement au laboratoire	2	5	350
Fièvre catarrhale du mouton (Blue Tongue) Génotypes génotype 8	**Kit prêt à l'emploi	Sang sur tube avec anticoagulant	- Prélevé fraîchement sur tube avec anticoagulant, EDTA (les tubes avec héparine de bouchons verts sont refusés, causent des problèmes d'inhibition de la PCR) - Sang en bon état non coagulé, non hémolysé et non contaminé - En quantité suffisante pour l'exécution de l'essai, minimum 3 ml de sang total. - Intégrité et bonne identification des tubes (écriture lisible et numérotation des tubes doit être simple et lisible) - Conservés à +4°C et acheminés au laboratoire dans les 24 heures qui suivent le prélèvement - Transporté sous régime de froid pour l'acheminement au laboratoire	3	5	350
La peste des petits ruminants (PPR)	**Kit prêt à l'emploi	Sang sur tube avec anticoagulant	- Prélevé fraîchement sur tube avec anticoagulant, EDTA (les tubes avec héparine de bouchons verts sont refusés, causent des problèmes d'inhibition de la PCR) - Sang en bon état non coagulé, non hémolysé et non contaminé	2	5	350

	** Bao et al 2008		• En quantité suffisante pour l'exécution de l'essai, minimum 3 ml de sang total. • Intégrité et bonne identification des tubes (écriture lisible et numérotation des tubes doit être simple et lisible) • Conservés à +4°C et acheminés au laboratoire dans les 24 heures qui suivent le prélèvement • Transporté sous régime de froid pour l'acheminement au laboratoire			
		Ecouvillons	Ecouvillon conjonctival, Nasal, Buccal ou rectal • Conservés à +4°C • Acheminés au laboratoire dans les 24 heures qui suivent le prélèvement • Transportés sous régime de froid pour l'acheminement au laboratoire • Bonne identification (écriture lisible)			
Fièvre Aphteuse (3D-RNA Polymérase)	***Callahan et al, 2002	Sang sur tube avec anticoagulant	• Prélèvement fraîchement sur tube avec anticoagulant, EDTA (les tubes avec héparine de bouchons verts sont refusés, causent des problèmes d'inhibition de la PCR) • Sang en bon état non coagulé, non hémolysé et non contaminé • En quantité suffisante pour l'exécution de l'essai, minimum 3 ml de sang total. • Intégrité et bonne identification des tubes (écriture lisible et numérotation des tubes doit être simple et lisible) • Conservés à +4°C et acheminés au laboratoire dans les 24 heures qui suivent le prélèvement • Transporté sous régime de froid pour l'acheminement au laboratoire	2	4	350
Fièvre Aphteuse (SUTR)	***Reid et al, 2003		• Prélèvement fraîchement sur tube avec anticoagulant, EDTA (les tubes avec héparine de bouchons verts sont refusés, causent des problèmes d'inhibition de la PCR) • Sang en bon état non coagulé, non hémolysé et non contaminé • En quantité suffisante pour l'exécution de l'essai, minimum 3 ml de sang total. • Intégrité et bonne identification des tubes (écriture lisible et numérotation des tubes doit être simple et lisible) • Conservés à +4°C et acheminés au laboratoire dans les 24 heures qui suivent le prélèvement • Transporté sous régime de froid pour l'acheminement au laboratoire	2	4	350

		Lésions vésiculaires	• Aphtes, vésicules buccales mammaires et vésicules des ongles, liquide vésiculaire sur écouvillons. • Tissu épithélial des aphtes ou vésicules • Mucus <u>oropharyngien</u>. • Transportés dans un emballage (flacon ou sachet) • Intégrité (emballage étanche) et bonne identification (écriture lisible) • Conservés à +4°C si acheminés au laboratoire dans les 24 heures qui suivent le prélèvement • Conservés à -20°C si acheminés au laboratoire après les 24 heures qui suivent le prélèvement			
Maladie hémorragique épizootique (EHDV)	**Kit prêt à l'emploi	Sang sur tube avec anticoagulant	• Prélèvement fraîchement sur tube avec anticoagulant, EDTA (les tubes avec héparine de bouchons verts sont refusés, causent des problèmes d'inhibition de la PCR) • Sang en bon état non coagulé, non hémolysé et non contaminé • En quantité suffisante pour l'exécution de l'essai, minimum 3 ml de sang total. • Intégrité et bonne identification des tubes (écriture lisible et numérotation des tubes doit être simple et lisible) • Conservés à +4°C et acheminés au laboratoire dans les 24 heures qui suivent le prélèvement • Transporté sous régime de froid pour l'acheminement au laboratoire	2	5	350

Influenza aviaire Génotypes			• Ecouvillons <u>oropharyngés</u>, trachéaux ou cloacaux stériles • Prélèvements à partir des oiseaux vivants (malades) minimum 5 à 10 écouvillonnages trachéaux et 5 à 10 écouvillonnages cloacaux par élevage. • Pour les oiseaux migrateurs et les oiseaux de compagnies ou de haute valeur génétique faire des écouvillonnages cloacaux • Conservés à +4°C • Acheminés au laboratoire dans les 24 heures qui suivent le prélèvement. • Transportés sous régime de froid pour l'acheminement au laboratoire • Bonne identification (écriture lisible)	3	5	350
(H5-H7)	ID VET-ID GENE-IAV-H5H7 Triplex , Kit	Ecouvillons				
(H5-H7-H9)	Monne et al 2008					

Peste Equine	OIE <u>Terrestrial manual</u> 2018	Sang sur tube avec anticoagulant	• Prélèvement fraîchement sur tube avec anticoagulant, EDTA (les tubes avec héparine de bouchons verts sont refusés, causent des problèmes d'inhibition de la PCR) • Sang en bon état non coagulé, non hémolysé et non contaminé • En quantité suffisante pour l'exécution de l'essai, minimum 3 ml de sang total. • Intégrité et bonne identification des tubes (écriture lisible et numérotation des tubes doit être simple et lisible) • Conservés à +4°C et acheminés au laboratoire dans les 24 heures qui suivent le prélèvement • Transporté sous régime de froid pour l'acheminement au laboratoire	2	5	350
---------------------	---	---	--	----------	----------	------------

La fièvre du Nil Occidental (West Nile)	OIE Terrestrial manual 2018	Sang sur tube avec anticoagulant	• Prélevé fraîchement sur tube avec anticoagulant, EDTA (les tubes avec héparine de bouchons verts sont refusés, causent des problèmes d'inhibition de la PCR) • Sang en bon état non coagulé, non hémolysé et non contaminé • En quantité suffisante pour l'exécution de l'essai, minimum 3 ml de sang total. • Intégrité et bonne identification des tubes (écriture lisible et numérotation des tubes doit être simple et lisible) • Conservés à +4°C et acheminés au laboratoire dans les 24 heures qui suivent le prélèvement • Transporté sous régime de froid pour l'acheminement au laboratoire	2	5	350
Fièvre de la vallée du rift	OIE Terrestrial manual 2018	Sang sur tube avec anticoagulant	• Prélevé fraîchement sur tube avec anticoagulant, EDTA (les tubes avec héparine de bouchons verts sont refusés, causent des problèmes d'inhibition de la PCR) • Sang en bon état non coagulé, non hémolysé et non contaminé • En quantité suffisante pour l'exécution de l'essai, minimum 3 ml de sang total. • Intégrité et bonne identification des tubes (écriture lisible et numérotation des tubes doit être simple et lisible) • Conservés à +4°C et acheminés au laboratoire dans les 24 heures qui suivent le prélèvement • Transporté sous régime de froid pour l'acheminement au laboratoire	2	5	350



SECTION DE SANTE VEGETALE ET CONTROLE DES SEMENCES ET DES PLANTS



	Organisme recherché			Méthode d'essai	Spécifications relatives aux échantillons				Délai moyen d'essai
	Type	Nom scientifique	Acronyme		Nature	Quantité/Nombre	Epoque propice de l'échantillonnage	Critère d'acceptation	
Agrumes	Virus	<i>Citrus tristeza Virus</i>	CTV	ELISA ANSES/LSV/MA 029 – Version 1	Feuilles avec pétioles	Au moins 5 feuilles avec pétioles ou entre 2 à 5g de feuilles avec pétioles	Les échantillons peuvent être prélevés pendant toute l'année sauf pendant les mois les plus froids et les plus chauds c'est-à-dire au : • Printemps (mi-mars jusqu'à mi-mai). • Automne (mi-octobre jusqu'au début décembre).	Les échantillons doivent parvenir au laboratoire dans un délai ne dépassant pas les 24 heures de leurs prélèvements. Ils doivent être accompagnés d'une demande d'analyse remplie et signée par le client.	3 à 7 jours selon nombre d'échantillon
					Fruits avec pédoncules	Au moins 5 fruits avec pédoncules			
					Rameaux	Au moins 2 rameaux de 10 cm de longueur			
	Insecte ravageur	<i>Ceratitis Capitata</i>	Cératite	Visuelle/ sous loupe binoculaire	Fruits (citron, mandarine, navel...)	Au moins 25 fruits	Les échantillons peuvent être prélevés pendant : • Automne (mi-octobre jusqu'au début Janvier). • Le mois de Mars est actif pour le mâle	Ils doivent être : • En bon état. • Frais. • Non nécrosés. • Non desséchés. • Bien identifiés/étiquetés.	Le jour même, soit pour le lendemain selon le nombre d'échantillon et selon le moyen d'expédition (container, navire...)

	Organisme recherché			Méthode d'essai	Spécifications relatives aux échantillons				Délai moyen d'essai
	Type	Nom scientifique	Acronyme		Nature	Quantité/Nombre	Epoque propice de l'échantillonnage	Critère d'acceptation	
Arbres fruitiers à noyaux	Virus	Plum pox potyvirus	PPV	ELISA ANSES/LSV/MA 021 - Version 3	Feuilles	Au moins 5 feuilles avec pétioles ou entre 2 à 5g de feuilles avec pétioles	Printemps	Les échantillons doivent parvenir au laboratoire dans un délai ne dépassant pas les 24 heures de leurs prélèvements Ils doivent être accompagnés d'une demande d'analyse remplie et signée par le client.	3 à 7 jours selon nombre d'échantillon
					Rameaux feuillés	Au moins 5 rameaux feuillés de 10 cm.			
Arbres fruitiers à pépins	Bactérie	<i>Erwinia Amylovora</i>	ERWIA M	ELISA	les organes (fleurs, feuilles, fruits)	Au moins 5 fruits ou feuilles avec pétioles ou entre 2 à 5g de feuilles avec pétioles	Printemps	Ils doivent être : • En bon état. • Frais. • Non nécrosés. • Non desséchés. • Bien identifiés et étiquetés.	
					Rameaux feuillés	Au moins 5 rameaux feuillés de 10 cm.			

Pomme de terre	Organisme recherché			Méthode d'essai	Spécifications relatives aux échantillons				Délai moyen d'essai
	Type	Nom scientifique	Acronyme		Nature	Quantité/Nombre	Epoque propice de l'échantillonnage	Critère d'acceptation	
	Nématode à kyste	<i>Globodera spp.</i>	<i>G. pallida</i> <i>G. rostochiensis</i>	Appareil de Fenwick ANSES / LSV / MA 019 – Version 2	Sol ou produit terreux et organes végétaux souterrains (bulbes, tubercules, racines...)	Au moins 1 kg de sol	Selon le plan de contrôle du service	- Ils doivent être accompagnés d'une demande remplie et signée par le client. - Ils doivent être : - En bon état. - Frais. - Non nécrosés. - Non desséchés. - Bien identifiés et étiquetés.	3 à 7 jours selon nombre d'échantillons

Arbres forestiers	Organisme recherché			Méthode d'essai	Spécifications relatives aux échantillons				Délai moyen d'essai
	Type	Nom scientifique	Acronyme		Nature	Quantité/Nombre	Epoque propice de l'échantillonnage	Critère d'acceptation	
	Nématode de PIN	<i>Bursaphelenchus xylophilus</i>	<i>B. xylophilus</i>	Baerman ANSES / LSV / MA 051 – Version 2	Écorce	Quantité suffisantes pour l'analyse en rondelle ou en sciure de bois	Fin d'hiver ou début d'été	- Les échantillons doivent parvenir au laboratoire dans un délai ne dépassant pas les 24 heures de leurs prélèvements - Ils doivent être accompagnés d'une demande d'analyse remplie et signée par le client. - Ils doivent être : - En bon état. - Dans des sachets en plastique - Bien identifiés et étiquetés (coordonnés GPS) - Scellés	4 à 15 jours
					Brindilles	Quantité suffisantes pour l'analyse			

Céréales	Type d'analyse	Méthode d'essai	Spécifications relatives aux échantillons				Délai moyen d'essai
			Nature	Quantité/Nombre	Epoque propice de l'échantillonnage	Critère d'acceptation	
	Mesure de la qualité physique	ISTA version 2022	Orge	L'échantillon doit contenir au moins 2 kg pour semence Pour l'orge subventionnée 1 kg est suffisant	Pendant la campagne de céréales	- Les échantillons doivent parvenir au laboratoire dans un délai ne dépassant pas les 24 heures de leurs prélèvements - Ils doivent être accompagnés d'une demande d'analyse remplie et signée par le client. - Ils doivent être : - En bon état. - Dans des sachets bien scellés - Bien identifiés et étiquetés - Exemptés d'insectes	1 à 3 jours si Ech < 7
			Blé tendre	L'échantillon doit contenir au moins 2 kg pour semence			
			Blé dur	L'échantillon doit contenir au moins 2 kg pour semence			
	Mesure de la qualité physiologique		Orge, blé dur et blé tendre ...	L'échantillon doit suffire pour les tests de répétitions			7 à 10 j si Ech < 15

Nb : 3 jours sont ajouté pour la levée de dormance si nécessaire

	Enregistrement
	contrat d'analyse

N° du contrat		Client	
Date		Nature des échantillons	Plan de contrôle (voir Annexes)

Il a été convenu entre

Le Laboratoire Régional d'Analyses et de Recherches de Berkane
Représenté par son Directeur

D'une part

Et

Le CLIENT

Représenté par Mr

D'autre part

Ce qui suit :

Article Premier : Objet du contrat

Le présent contrat fixe les droits et les devoirs de chacune des parties contractantes depuis la formulation de la demande d'analyse jusqu'à l'émission du rapport d'essai.

Article 02 : Liste des analyses sous contrat

(Voir annexe 1 et 2)

Article 03 : Echantillonnage Transport, manutention et stockage des échantillons

L'échantillonnage est sous la responsabilité totale du client. Les modalités de l'échantillonnage sont sous la responsabilité du client et ce conformément aux réglementations et normes en vigueur.

Le transport, la manutention et le stockage des échantillons depuis les sites de prélèvement jusqu'à l'arrivée au laboratoire sont sous la responsabilité totale du client. Ce dernier devra prendre toutes les dispositions nécessaires afin de garantir l'intégrité et la stabilité des échantillons et ce conformément aux Spécifications relatives aux échantillons et Critère d'acceptation communiqués par le laboratoire ou affichés au niveau de l'accueil du laboratoire.

Article 04 : Demande d'analyse

Les échantillons parvenant au laboratoire devront obligatoirement être accompagnés par une demande d'analyse dûment remplie, datée et signée par le client. Les clients internes à l'ONSSA dont un contrat est préalablement préétabli sont affranchis de cette demande.

Le formulaire de demande d'analyse est mis à la disposition du (des) client(s) soit directement au laboratoire (version papier) soit communiqués via mail sous format PDF.

Article 05 : Réception des échantillons

A la réception, le laboratoire vérifie la conformité des échantillons reçus par rapport aux critères d'acceptabilité (quantité & qualité) prédéfinis dans la liste critères d'acceptabilité communiqués par le laboratoire ou affichés au niveau de l'accueil du laboratoire

Les échantillons conformes feront l'objet d'un enregistrement dans le système LIMS du laboratoire.

Les échantillons non conformes seront traités comme mentionné dans d'article n°6 ci-dessous.

Article 06 : Ecart par rapport à la demande

En cas de non-conformité de l'échantillon, le laboratoire informe et avise par écrit le client et ce en mentionnant l'écart détecté sur la demande d'analyse E71/3 au niveau de la rubrique « observation ».

Dans ce cas le client pourra :

-  Amener un deuxième échantillon conforme,
-  Autoriser le laboratoire à entreprendre les essais sur l'échantillon non conforme.

Dans ce dernier cas, le laboratoire doit :

- ✚ Garder une traçabilité de l'autorisation du client qui sera renseignée sur la demande d'analyse E71/3 au niveau de la rubrique « observation ».
- ✚ Mentionner obligatoirement, au niveau du rapport d'essai, que les essais ont été réalisés sur un échantillon présentant un écart et ce sur la base de l'autorisation écrite du client au niveau de la rubrique « observation ».

NB : Les écarts demandés par le client ne doivent pas avoir d'incidence sur l'intégrité du laboratoire ou sur la validité des résultats.

Article 07 : Méthode d'essai

- ✚ Les méthodes d'essai sont choisies par le laboratoire conformément aux réglementations et normes internationales en vigueur.
- ✚ Le client est informé de la méthode d'essai choisie par le laboratoire pour répondre à sa demande conformément à la liste communiquée dans le catalogue « offre de prestations ».
- ✚ Le client est informé si la méthode demandée est jugée inappropriée ou périmée.
- ✚ Le client est informé de tout écart par rapport à la méthode que le laboratoire va entreprendre.
- ✚ L'acceptation de l'écart par le client est convenue à l'avance par écrit dans la demande d'analyse (E71/3 : revue de la demande).

Article 08 : Modification de la méthode d'essai

Le laboratoire LRARB doit avertir le client en cas de modification dans la méthode d'essai suite à une veille réglementaire et/ou normative. Le laboratoire doit mettre à jour la liste « offre de prestations » qui sera communiquée au client dans les plus brefs délais.

Article 09 : Délai de réalisation des essais

Le client est informé des délais de réalisation des essais lesquels sont indiqués dans le catalogue offre de prestations.

Article 10 : Déclaration de conformité

Si le client demande la déclaration de la conformité, cette dernière sera formulée hors accréditation et sans prendre en considération l'aspect incertitude.

Article 11 : Echantillon à statut douteux

En cas d'un échantillon douteux, le LRARB en concertation écrite avec le client pourra conformer leurs statuts définitifs moyennant :

- ✚ La même méthode sur les reliquats des échantillons frais tels que parvenus au laboratoire.
- ✚ La même méthode sur un nouvel échantillon gardé scellé par le client et qui fera l'objet d'une nouvelle demande d'analyse et d'un nouvel essai même si le lot est le même.

Article 12 : Rendre compte des résultats

- ✚ Les résultats d'essai ne seront communiqués au client que sous forme d'un rapport d'essai officiel au laboratoire, Courrier postal, Mail ou autre moyen de courrier électronique sûre :

Au Laboratoire ☐ Courrier postal ☐ Mail ou autre moyen de courrier électronique sûre ☐..(à préciser)

- ✚ Les communications verbales des résultats sont interdites.
- ✚ Pour les client interne à l'ONSSA, les rapports d'essai sont transmis sous plis fermé à l'organisme préleveur responsable de l'acheminement des échantillons, ou déposé le cas échéant au prêt de la division concernée.
- ✚ Les rapports d'essai non conformes sont transmis en temps réel électroniquement et le service concerné est avisé.

Article 13 : Rapport d'essai et Délai

- ✚ Les rapports d'essai sont transmis au client sous plis fermé soit par l'intermédiaire de l'organisme préleveur responsable de l'acheminement des échantillons, ou par voie postale avec récépissé ou déposé le cas échéant au prêt de la division concernée avec accusé de réception.
- ✚ Les rapports d'essai non conformes sont transmis en temps réel électroniquement et le service concerné est avisé.
- ✚ Délais d'obtention des résultats : les délais sont communiqués au niveau du catalogue des prestations.

Article 14 : Amendement, Réédition et correction du rapport d'essai

Rédition de rapports identiques :

Elle est possible, par copie du rapport original, et ne nécessite pas d'affecter un nouveau n° de rapport. Le laboratoire doit enregistrer combien il a émis de rapports (case observation de la demande d'analyse)

Rapports partiels Ces rapports peuvent porter la mention "Provisoire" (section de SV) ou "Partiel" lorsque des essais complémentaires sont en cours. Le rapport N+1 indique " Annule et Remplace le RE n° du.....)".

Amendements au rapport (n'annulant pas le rapport)

Il doit rappeler l'identification du rapport qu'il amende "Supplément au rapport d'essai n°...".

Rapports corrigés

Il doit avoir une identification distincte du rapport erroné et la mention " Annule et Remplace le RE n° du.....)".

Le nouveau rapport doit indiquer qu'il annule et remplace le précédent.

Le laboratoire doit récupérer le rapport erroné ou obtenir l'engagement du client de le détruire.

Article 15 : Coopération

Le laboratoire pourra coopérer avec le client afin de lui clarifier quelques aspects relatifs à la demande d'analyse ou à l'exécution des travaux réalisés.

Article 16 : Réclamation

-  Le client pourra faire part de ses observations et de ses réclamations au laboratoire. Ces dernières font l'objet d'un enregistrement sous la forme d'une fiche de réclamation (E7 9 1), qui déclenche si besoin la mise en place d'actions correctives qui participent à l'amélioration continue du laboratoire.

La procédure de gestion des réclamations clients pourra être mise à la disposition des clients sur simple demande.

-  Toute réclamation portant sur des résultats d'analyse devra faire l'objet d'un nouvel envoi d'échantillon si la durée de conservation minimale est dépassée ou en cas d'évolution du produit.
-  A la validation du contrat, le client atteste avoir pris connaissance de la procédure de la revue de contrat (P71 1) disponible au laboratoire.

Article 17 : Tarification et facturation

Les tarifications sont fixées par les réglementations nationales en vigueur. Pour les plans de contrôle les prestations sont non facturées.

Article 18 : Confidentialité

-  Le laboratoire applique le principe strict de confidentialité et les rapports d'essai ne sont transmis qu'au demandeur de l'analyse (client). Ce dernier peut néanmoins faire une demande écrite et explicite pour qu'une copie du rapport d'analyse soit transmise à un tiers.
-  Aucune information n'est rendue publique et aucune divulgation d'information n'est réalisée sans autorisation du client sauf si la loi l'interdit.

Article 19 : Impartialité

Le laboratoire s'engage à réaliser ses activités en toute impartialité. De même le client s'engage à être impartiale et à ne jamais exercer de pression sur le personnel du laboratoire.

Article 20 : Horaire de réception des échantillons

Les deux parties sont tenues à respecter les horaires de livraison et de réception des échantillons et qui sont fixés comme suit :

-  Horaire normale : Du lundi au jeudi de 9H00 à 14H30 ; et le vendredi de 9h 00' à 12 h 00.

-  Horaire du mois de Ramadan : Du lundi au jeudi de 10H00 à 14H00

Article 21 : Norme NM ISO 17025 :2018

Le laboratoire LRARB fonctionne sous système d'assurance qualité, en référence à la norme NM ISO 17025 :2018. A ce titre un « Manuel Qualité » décrivant le fonctionnement et l'organisation du laboratoire pourra être consulté par le client sur simple demande.

Article 22 : Référence à l'accréditation

-  La référence à l'accréditation est encadrée.

- ✚ Le client ne pourra reproduire les rapports ou les incorporer dans son propre document qu'avec l'accord du laboratoire.
- ✚ La marque d'accréditation ne doit pas être reproduite sans le logo du laboratoire. De même, elle ne doit pas être reproduite sur des courriers à en-tête.
- ✚ La présentation des documents où est reproduite la marque d'accréditation ne doit pas prêter à confusion ni sur l'entité accréditée, ni sur la portée de l'accréditation, ni sur le ou les sites concernés, ni sur l'état de validité de l'accréditation.

Article 23 : Durée de validité :

12 mois (durée des contrats programmes)

Lu et approuvé par :

LRARB

CLIENT

Fait à Berkane le :

	Laboratoire Régional d'Analyses et de Recherches de l'ONSSA BERKANE	
	REVUE DE DEMANDE CLIENT	

Partie réservée aux Clients :

Nom du demandeur :	Référence de La Demande/Contrat :
Organisme ou Service :	
Cadre de la demande (Général):	
Contrôle officiel ☐ Auto contrôle ☐ Import ☐ Export ☐ Certification Semences ☐ Autres (A préciser) ☐	
Nature de(s) échantillon(s) :	N° du Lot:
Quantité/ Nombre :	
Analyse(s) demandée(s) :	
Préleveur :	
Date du prélèvement :	
Lieu du prélèvement (adresse ou lieu du prélèvement) :	
Mode de transmission Souhaité : Au Laboratoire ☐ Courrier porté ☐ Courrier postal ☐ Mail ou autre moyen de courrier électronique sûre ☐ (à préciser)	
Cadre de la Demande (Réservé aux Clients Internes de l'ONSSA : Services Vét., SPV., SCVPV...):	
☐ Plan de contrôle ☐ Plan de Surveillance // Type du PS/PS (à Préciser) : ☐ Enquête (Sérologique/PCR/.... à préciser) ☐ Certification Semences / Plants ☐ Toxi-Infection collective	

Partie réservée au Laboratoire :

N° du Laboratoire.....	Date de réception ((Heure si nécessaire):
Réceptionné par :	
Déposé Par :	
Mode de Conservation des Echantillons : Temp. Ambiante ☐ Réfrigéré (sous froid) ☐ Congelé ☐ Surgelé ☐	
Température à la réception :	
Acceptation de la Demande : Acceptée ☐ Non Acceptée ☐	
Critères d'acceptabilité: Satisfaisant ☐ Non Satisfaisant ☐	
Accord sur le mode de transmission des résultats : Oui ☐ Non ☐ Sinon préciser.....	
Section destinataire : MA ☐ CH ☐ BM ☐ SE ☐ SV ☐ DG ☐	
Observation(s):	

- 1- Par la présente, j'atteste avoir été informé de l'offre des analyses présentée sur le catalogue des prestations LRARB disponible au niveau du laboratoire
- 2- J'autorise le laboratoire à utiliser les données d'essai (dans les travaux de recherches, les rapports périodiques...) et à les transmettre aux autorités compétentes
- 3- Le Laboratoire ne donne pas une déclaration de conformité.
- 4- J'autorise le laboratoire à sous-traiter une ou la totalité des analyses auprès des laboratoires faisant partie de la liste de ses sous-traitants.
- 5- Je déclare sur l'honneur que les données d'authentification de l'échantillon sont exactes. Le laboratoire décline toute responsabilité sur l'authenticité de ces informations et n'est pas responsable des éventuelles influences de l'échantillonnage, du transport et tout facteur externe au laboratoire sur le résultat d'analyse.
- 6- Les résultats d'essai ne se rapportent qu'à l'échantillon soumis à l'analyse tel qu'il a été reçu au laboratoire.
- 7- Je déclare aussi avoir été informé de la disponibilité des critères d'acceptabilité et de la procédure de traitement des réclamations, ces documents peuvent être fournis aux clients sur simple demande.
- 8- Le laboratoire se réserve le droit de divulguer les résultats défavorables obtenus de ses activités en conformité avec les textes réglementaires en vigueur.
- 9- Lorsque les essais fondés sur les **critères de sécurité** fixés dans la partie I de l'annexe de l'arrêté conjoint n°293-19 donnent des résultats non conformes aux exigences y indiquées, le produit concerné est considéré impropre à la consommation humaine, et le laboratoire se réserve le droit de divulguer les résultats défavorables à l'autorité compétente afin de statuer sur le devenir du produit et, le cas échéant, le lot dont il provient.
- 10- Lorsque les essais fondés sur les **critères d'hygiène des procédés**, fixés dans la partie II de l'annexe de l'arrêté conjoint n°293-19 donnent des résultats non conformes, le laboratoire se réserve le droit de divulguer les résultats défavorables à l'autorité compétente afin de vérifier que les actions prévues dans ladite partie II seront prises par l'exploitant de l'entreprise du secteur alimentaire concerné.
- 11- L'envoi par Email ou autre type de courrier électronique présente des risques d'interception par un tiers et de ses conséquences dommageables dont le laboratoire ne pourrait en aucun cas, être tenu pour responsable.
- 12- Le laboratoire s'engage à réaliser ses activités en toute impartialité. De même le client s'engage à être impartial.

Visa du client

Visa du Responsable du Front
Office du Laboratoire

	Office National de la Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires LABORATOIRE REGIONAL D'ANALYSES ET DE RECHERCHES BERKANE	
	RAPPORT D'ESSAI N° : XXXX/Année/Unité/LRARX	

1 Informations fournies par le client :

Organisme demandeur :	
Adresse :	
Propriétaire / Producteur :	
Adresse :	
Lieu de prélèvement :	
Site d'origine :	
Préleveur :	Date du prélèvement :
Importateur :	Pays d'Origine :
Transitaire :	
Cadre de la demande :	
Code client :	
Nature de l'échantillon :	
Nombre d'unités :	
N° de lot / Date de production :	
Date de péremption :	
Non commercial :	
Composition :	
Marque :	Format :
Espèce :	Race :
Sexe :	Age :
Robe :	N° SIREMA / Transpondeur :
Nom Animal :	Identifiant Animal :
Culture concernée :	Variété :
Catégorie de semences :	Année de récolte :
Poids du lot :	
Référence de la fiche du prélèvement :	

2 Traitement de la demande :

2.a Informations du Laboratoire :

N° rapport initial :	Date du rapport initial :
N° du laboratoire :	Date et heure de réception :
Nature d'objet d'essai :	
Poids estimé de l'échantillon :	
Nombre d'unités par KG :	
Etat et conditions à la réception :	
Etat d'objet d'essai :	Mode de conservation :
T° à la réception : °C	Lieu de l'exécution :
Date d'analyse :	Date de rendu de résultat :

2.b Méthode(s) d'analyse(s) :

Analyse demandée	Référence de la méthode	Ecart par rapport à la méthode	Références réglementaires	Date de mise en analyse	Date de sortie de résultats

2.c Résultats :

Référence	Paramètre			Résultat

Edité à , le

Le Responsable Technique

Le Directeur du Laboratoire

Le rapport ne peut être reproduit, sauf dans son intégrité, sans l'approbation du laboratoire. // Les résultats d'analyses ne se rapportent qu'aux objets soumis à l'essai tels qu'ils ont été reçu par le laboratoire // La portée d'accréditation est communiquée sur demande // **Le résultat obtenu à partir d'un mélange de prélèvements ne présage pas des résultats qui seraient obtenus à partir d'analyses individuelles** // Les résultats non couverts par l'accréditation sont marqués par * // Les résultats provenant du sous-traitant d'essai sont marqués par (Sub.).



	ENREGISTREMENT
	FICHE D'EVALUATION DE LA SATISFACTION DU CLIENT

CLIENT	
Nom et prénom du représentant du client	
Organisme	
Relation avec le LRAR de Berkane depuis	
Nature des prestations effectuées par le laboratoire pour votre compte	
Fréquence de vos demandes de service du laboratoire	 fois/an

DOMAINE D'EVALUATION	SATISFACTION			
	1	2	3	4
Comparé à l'année dernière comment évaluez-vous l'évolution de notre service				
Facilité de communication avec le laboratoire				
Rapidité de la réponse				
Accueil au laboratoire (physique et téléphonique)				
Facilité d'accès (signalétique, horaires d'ouverture, disponibilité du personnel....)				
Clarté et précision de l'offre du laboratoire (catalogue, affiches...)				
Facilité d'utilisation de notre demande d'analyse				
Etendue de la gamme d'analyses (adéquation avec votre besoin)				
Présentation et contenu des rapports d'essais				
Respect des délais de livraison des rapports d'essais				
Confiance dans les résultats fournis				
Traitement de vos réclamations				
Autres critères relatifs à la prestation demandée (à préciser) :				

Niveau de satisfaction : 1 : très satisfaisant ; 2: satisfaisant ; 3 : moyennement satisfaisant ; 4 : insatisfaisant

Détail des remarques ou axes d'amélioration avec précision des domaines d'activité
--

Commentaire éventuel du laboratoire et suite à donner (à remplir par le laboratoire) :
--

Date

Signature du client



ENREGISTREMENT

FICHE DE RECLAMATION

EMETEUR	Nom et prénom du client		RMO	Rapporteur	
	Organisme			Reçue le	
	Date			Etudiée le	
	N° du dossier d'analyse			Réclamation n°	

OBJET DE LA RECLAMATION

ANALYSE DE LA RECLAMATION

Type du problème :		Responsables avertis	
Concerne les délais		Directeur	
concerne le coût des prestations		Chef de section	
Concerne le rapport d'essai et/ou les résultats		Correspondant qualité	
Concerne l'accueil			
Autre :			

COMMENTAIRES

PROBLEME CONFIRMEE (Réclamation recevable)	Oui ☐	Non ☐
INFORMATION DU CLIENT :		
Date :	Tél ☐	par écrit ☐ n° BE :
N° de la Fiche d'anomalie		