



Conditions générales du laboratoire des eaux du SEN (laboratoire SNL) (Version 09)

1. Standard de qualité

Le laboratoire fonctionne selon la norme ISO 17025.

Toutes les analyses, sauf autre indication, sont exécutées dans le cadre des dispositions légales en vigueur, conformément aux méthodes et avec les moyens correspondant au niveau actuel de la science et de la technique.

La liste des prestations standards est énumérée sur le formulaire FOEAU005 « Paramètres à analyser et coûts ».

Pour d'autres prestations du laboratoire des eaux du SEN, une offre écrite sera établie, en accord avec le client.

Les résultats se réfèrent uniquement aux échantillons remis.

Les essais réalisés avec les méthodes accréditées sont clairement indiqués sur le bulletin d'analyse.

Pour autant qu'aucune autre disposition n'ait été convenue, le client assume l'entière responsabilité du prélèvement et des risques inhérents au conditionnement, à la conservation des échantillons ainsi qu'au transport, et ce jusqu'à la réception au laboratoire des eaux du SEN (section nuisances et laboratoire).

Le client peut sur demande obtenir des précisions sur les méthodes d'analyse utilisées et consulter des documents ultérieurement.

Le client peut s'il le désire, assister en qualité de témoin, aux travaux analytiques effectués pour lui.

2. Demande de prestations

Toute prestation fournie par le laboratoire de la SNL doit faire l'objet d'une demande de prestation selon le formulaire FOEAU004 « Demande de prestations ». Il s'agit de formaliser la demande en indiquant notamment le type d'échantillon, sa dénomination, sa provenance, son lieu de stockage et le délai souhaité pour l'envoi du rapport analytique. Cette demande sera accompagnée du formulaire FOEAU005 « Paramètres à analyser et coûts » qui définit les paramètres à analyser et le coût de la prestation.

Les demandes de prestation doivent être signées par le demandeur :

- Sous forme manuscrite ou électronique pour les clients internes du service ou à ses mandataires (i.e. échantillons relatifs à la surveillance par le SEN de la qualité des eaux superficielles ou souterraines).
- Sous forme manuscrite uniquement pour les échantillons transmis par des collectivités publiques ou par des particuliers.

Cas particuliers :

La demande de prestation n'est pas nécessaire pour les:

- Echantillons provenant d'un contrôle de STEP au sens de l'ordonnance sur la protection des eaux (OEaux) du 28 octobre 1998, art. 15 (obligation de contrôle par l'autorité).
- Echantillons transmis par un des laboratoires du réseau de compétence analytique Lab'Eaux (gestion inter cantonale)

Toute autre demande particulière fera l'objet d'un accord entre le laboratoire des eaux du SEN et le client.

3. Réception des échantillons

Les heures de réception des échantillons sont garanties par le laboratoire des eaux de la SNL de 08h30 à 11h30 et de 14h00 à 16h30. Le laboratoire sera préalablement contacté si la remise des échantillons doit être organisée hors de ces heures.

Les échantillons ainsi que les renseignements nécessaires à l'identification et à la réalisation des essais sont transmis à un collaborateur du laboratoire des eaux de la SNL.

Des anomalies constatées peuvent entraîner une modification, voire le rejet d'une demande d'analyse.

Toute autre organisation pour la réception des échantillons relève d'un accord entre le client et le laboratoire des eaux de la SNL.

4. Critères d'acceptabilité ou de refus d'un échantillon

A sa réception l'échantillon est contrôlé de manière générale, comme le type de contenant, la propreté du récipient ainsi que de la conformité de la matrice annoncée.

A l'exception des récipients fournis par le laboratoire des eaux SEN, il est recommandé de n'utiliser que des récipients en plastique, PET ou verre (avec leur bouchon d'origine). Pour les eaux, les récipients devraient n'avoir contenu que de l'eau potable et un bon rinçage initial avec l'échantillon est nécessaire.

Les échantillons conditionnés dans d'autres récipients peuvent être refusés.

L'échantillon sera notamment refusé si le récipient arrive au laboratoire dans un mauvais état de propreté extérieure, car il peut y avoir de fortes présomptions de contamination.

L'échantillon doit être stocké et transporté au frais à environ 5°C et doit être amené au laboratoire dans la journée car les paramètres à analyser ne sont pas stables dans le temps. L'échantillon sera refusé si ces conditions ne sont pas respectées. Un délai maximum de 48 heures après un prélèvement effectué le week-end peut être acceptable si l'échantillon a bien été conservé au froid.

Si la matrice ne correspond pas à la demande effectuée par le client, l'enregistrement de l'échantillon ne sera pas fait (par exemple un solide à la place d'un liquide prévu).

Le client sera immédiatement avisé du refus par le laboratoire des eaux de la SNL d'un ou de plusieurs de ses échantillons.

5. Travaux analytiques

Le laboratoire SEN fournira uniquement les prestations analytiques inscrites sur le formulaire FOEAU005 « Paramètres à analyser et coûts ».

Si des modifications sont intervenues entre la demande de prestations et la réception des échantillons, elles doivent être connues du laboratoire des eaux de la SNL et du client. Les formulaires FOEAU004 et FOEAU005 seront modifiés en conséquence.

Les travaux analytiques inhérents aux demandes du client seront effectués dans les plus brefs délais, mais tout au plus entre 5 et 10 jours ouvrables.

En cas de force majeure ou de dérangements dans le laboratoire, les délais ne sont pas tenus d'être respectés.

Le client sera informé d'une prolongation des délais.



6. Bulletin d'analyse

Les résultats d'essais sont transmis au client, dans un délai de 10 jours ouvrables après la fin des analyses, par l'intermédiaire d'un bulletin d'analyse avec signature du responsable technique (RT), qui contient aussi les informations liées à la nature de l'échantillon, les dates d'analyses et la méthodologie utilisée. Les limites de détection (LD) et de quantification (LQ) de ces méthodes sont fournies sur demande.

Un deuxième bulletin d'analyse avec signature originale est conservé au laboratoire des eaux du SEN.

7. Facturation des prestations

Les frais représentant des prestations effectivement effectuées font l'objet d'une facturation de la part du Service de l'environnement, sur la base d'un rapport de prestations du laboratoire des eaux du SEN.

La facture devra être honorée par le client au plus tard 30 jours après sa notification.

8. Conservation des échantillons et des données

S'il n'y a aucune convention écrite mentionnée sur le bulletin d'analyse, les échantillons sont conservés jusqu'à l'échéance du délai de recours. Ils sont ensuite éliminés.

Tous les enregistrements dont en particulier les bulletins d'analyses, ainsi que les données brutes sont conservés pendant 10 ans au minimum.

9. Réclamations et recours

Les réclamations sont traitées directement avec le responsable technique (RT). Elles font toujours l'objet d'un APA (Avis de potentiel d'amélioration).

Un recours sur la validité d'un résultat analytique peut être déposé auprès du Conseil d'Etat, par écrit, dans un délai de 30 jours dès notification du bulletin d'analyse ou du rapport de mesures.

10. Confidentialité

Le personnel du laboratoire des eaux de la SNL, les apprentis et les stagiaires, dans le cadre de leur fonction, sont tenus de traiter de manière confidentielle, toutes les données et les informations concernant le client et l'objet qui lui est lié.

Sauf instruction de la part du client, les résultats analytiques ne sont divulgués à aucun tiers. Demeurent réservées les exigences de la loi sur l'information, la protection des données et l'archivage (LIPDA).

Sion, le 31 août 2018

Le chef de la section NL

Dr Alain Klose

