

Direction générale de la Santé
Sous-direction « Prévention des risques
liés à l'environnement et à l'alimentation »
Bureau « Qualité des eaux »

Paris, le 31 OCT. 2012

DGS/EA4 N° h6h

Mesdames et Messieurs les Directeurs et
Directrices
Agence régionale de Santé

Personne chargée du dossier :

Bérengère LEDUNOIS

Tél: 01.40.56.69.18

Fax: 01.40.56.50.56

Méi.: berengere.ledunois@sante.gouv.fr

Note d'information

Objet : Dysfonctionnements au sein du laboratoire Eurofins – site de Maxéville pour la réalisation des analyses de micropolluants organiques dans le cadre des marchés publics du contrôle sanitaire des eaux

PJ : 3

A la suite de difficultés rencontrées par l'ARS Languedoc Roussillon avec le laboratoire en charge du contrôle sanitaire (le laboratoire Eurofins – site de Montpellier (34) et en sous traitance le laboratoire Eurofins – site de Maxéville (54)), le ministère chargé de la santé a saisi le Laboratoire d'hydrologie de Nancy (LHN) de l'Anses, dans le cadre de ses missions de gestion technique des agréments, le 17 juillet dernier, afin d'évaluer les mesures mises en œuvre par ces deux laboratoires pour être en conformité avec les dispositions de l'arrêté du 24 janvier 2005 modifié, notamment par la réalisation d'une visite de ces laboratoires.

A l'issue de la visite réalisée par le LHN sur les sites de Montpellier et de Maxéville les 1^{er} et 2 août 2012, dont le compte rendu est joint en annexe, les conclusions de LHN ont montré de nombreux dysfonctionnements¹ qui peuvent donner lieu à des résultats erronés et/ou des non conformités signalées tardivement à l'ARS. Ces résultats sont néanmoins rendus sous accréditation du comité français d'accréditation Cofrac.

Le site de Maxéville, sur lequel les principaux dysfonctionnements ont été constatés, s'est alors engagé au cours de cette visite à un rétablissement de la situation à la fin août (dysfonctionnements liés à un accroissement de l'activité du site de Maxéville à la suite de la fermeture de plusieurs laboratoires du groupe Eurofins).

Au regard de ces éléments, le LHN en présence de la DGS a réalisé une seconde visite le 27 septembre 2012 sur le site de Maxéville afin de constater l'évolution des prestations depuis la dernière visite (mise en place d'actions correctives) et d'évaluer la situation pour l'ensemble des marchés du contrôle sanitaire en cours (17 départements concernés).

¹ Dysfonctionnements constatés: délai d'acheminement des échantillons entre les laboratoires de Montpellier et Maxéville trop importants, non remplissage des dates de prélèvement dans l'outil de suivi, erreurs de saisie des dates de réception des échantillons, délais de mise en analyse ne respectant pas le cahier des charges de l'ARS Languedoc Roussillon ni les normes en vigueur, délais de rendu des résultats ne respectant pas le cahier des charges de l'ARS Languedoc Roussillon, gestion des alertes insuffisantes en cas de non respect des limites de qualité, ...

Les visites, que vous trouverez dans le compte rendu ci-joint et les retours d'expérience de plusieurs ARS, notamment les ARS Midi Pyrénées et Languedoc Roussillon, montrent qu'à ce jour le laboratoire Eurofins de Maxéville a des difficultés à répondre à ses obligations dans le cadre des marchés publics du contrôle sanitaire en cours. En réponse aux remarques formulées lors de ces visites, la Direction du laboratoire de Maxéville et le groupe Eurofins nous ont informés par courriers, que vous trouverez également ci-joints, qu'un retour à une situation normale serait effective au 31 octobre 2012 sur le site de Maxéville. Ces courriers confirment les dysfonctionnements constatés notamment en terme de retard sur les délais d'analyses (exemple pour les hydrocarbures aromatiques polycycliques : dépassements des délais normatifs pour 86% des échantillons et du délai de 7 jours dans 1,3% des cas sur la période du 25 septembre au 5 octobre) et précisent les actions mises en œuvre par le laboratoire pour un retour à la normale.

Compte-tenu des nombreux dysfonctionnements constatés, la DGS a sollicité l'intervention du Cofrac, en tant qu'organisme chargé de l'accréditation, afin d'évaluer les capacités de ce laboratoire à poursuivre ses activités notamment pour l'analyse des micropolluants organiques dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux. J'ai appelé son attention sur le caractère urgent de cette demande, compte tenu des enjeux sanitaires et du contexte actuel de renouvellement d'un grand nombre de marchés publics du contrôle sanitaire des eaux (renouvellement pour 36 départements en janvier 2013, 8 départements en mars 2013 et 8 départements en mai 2013).

Sans préjuger des conclusions de l'audit du Cofrac, si celui-ci mettait en évidence les dysfonctionnements constatés par le LHN, le retrait de l'accréditation et, de fait, de l'agrément pour les micropolluants organiques auraient pour conséquence la suspension d'une partie des prestations des marchés du contrôle sanitaire en cours assurée par ce laboratoire. Les ARS concernées devraient alors procéder à la réquisition d'autres laboratoires agréés par le ministère chargé de la santé, dans l'attente du lancement d'une nouvelle procédure d'appels d'offre.

En outre, dans l'hypothèse où le Cofrac ne mettrait pas en évidence les dysfonctionnements observés sur le site Eurofins de Maxéville, je saisisrai à nouveau le LHN afin qu'il réalise en janvier 2013 une nouvelle visite, si possible accompagné du Cofrac, après le renouvellement de nombreux marchés publics du contrôle sanitaire, pour évaluer les capacités du laboratoire à répondre à l'accroissement éventuel de son activité. En cas de constatation de nouveaux dysfonctionnements, l'agrément pourrait alors être retiré en urgence. Comme précisé ci-dessus, le retrait de cet agrément pour les micropolluants organiques aurait pour conséquence la suspension d'une partie des prestations des marchés en cours du contrôle sanitaire et la réquisition de laboratoire(s) agréé(s) par le ministère chargé de la santé.

Le Directeur Général de la Santé,

Dr Jean-Yves GRALL

RAPPORT DEFINITIF DE LA VISITE D'INSPECTION DES LABORATOIRES EUROFINS IPL SUD ET EST

DEMANDE D'EXPERTISE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE DGS EA4 N° 120012 DU 17/07/2012

Rédacteurs : V. BOITEUX/ B. GASSILLOUD/R. MEHUT / C. ROSIN

Validation finale : JF MUNOZ

Date de validation : 12 octobre 2012

Dates	Lieu	Durée	Equipe d'évaluation	Fonctions
1 ^{er} et 2 août	Eurofins IPL Sud	Jour	R. MEHUT C. ROSIN	LHN/Chargé de projet scientifique et technique LHN/Adjoint chef d'unité chimie des eaux
2 août	Eurofins IPL Est	1 jour	B. GASSILLOUD V. BOITEUX	LHN/Chef d'unité microbiologie LHN/Chargée de projets en micropolluants organiques
27 septembre	Eurofins IPL Est	1 jour	B. GASSILLOUD B. LEDUNOIS R. MEHUT C. ROSIN	LHN/Chef d'unité microbiologie des eaux Ministère de la santé/DGS/Chargée de dossier Agréments des laboratoires LHN/Chargé de projet scientifique et technique LHN/Adjoint chef d'unité chimie des eaux

Personnes rencontrées	Fonction
Personnes rencontrées Eurofins IPL Sud	
J-F. HERNANDEZ	Directeur
Y. SCHOEN	Détaché Eurofins Luxembourg
A. BRETECHER	Responsable Qualité
F. PIQUES	Responsable Prélèvements
J. THERON	Chargé de planification
P. LAZUTTES	Responsable Réception
C. ICKOWICZ	Préleveur vacataire
E. CASTANIE	Préleveur vacataire
P. ABRY	Préleveur vacataire
J. DAVALT	Préleveur vacataire
Personnes rencontrées Eurofins IPL Est	
JL. TABORIN	Business Unit Manager Eurofins IPL EST
A-F. STOFFEL	Quality Manager
M. BONDANT	Ex-directrice opérationnelle

Autre personnel interrogé lors de la visite du 27 septembre - Eurofins IPL Est	Fonction
Jean Luc PAQUIN	Valideur Niveau 3
Manuel Moragues	Valideur niveau 2 micropolluants organiques
Valérie RUELLE	Valideur niveau 2 micropolluants organiques
Fabrice HENRI	Service réception
Noms non précisés	Deux techniciennes en charge des analyses de micropolluants organiques (niveau validation 1)

Noms non précisés	Technicienne en charge de l'extraction des micropolluants organiques ... (niveau validation 1)
-------------------	--

REFERENTIELS ET DOCUMENTS UTILISES

Textes réglementaires et saisine

- Arrêté du 24 janvier 2005 modifié relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux
- Arrêté du 17 septembre 2003 relatif aux méthodes d'analyses des échantillons d'eau et à leurs caractéristiques de performance
- Demande d'expertise scientifique et technique auprès du Laboratoire d'Hydrologie de Nancy du 17/07/2012 (Référence courrier DGS/EA4 N° 120012)

Documents techniques fournis par l'ARS Languedoc Roussillon

- Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) relatif au marché public Prélèvements et analyses du contrôle sanitaire des eaux de la Région Languedoc Roussillon (2008)
- Offre du laboratoire IPL sud au marché public « Prélèvements et analyses du contrôle sanitaire des eaux de la Région Languedoc Roussillon » (2008)
- Courrier de réclamation de l'ARS Languedoc Roussillon du 10/10/2011 au laboratoire Eurofins IPL Sud
- Réponse Eurofins IPL Sud du 05/12/2011 à l'ARS Languedoc Roussillon
- Mise en demeure de la délégation territoriale de l'Hérault du 29/06/2012 au laboratoire Eurofins IPL Sud
- Réponse Eurofins IPL Sud du 17/07/2012 à la DT de l'Hérault
- Courrier du 3 juillet 2012 de l'ARS Languedoc Roussillon à la Direction générale de la santé

Documents fournis par d'autres ARS

- Compte rendu de réunion de la délégation territoriale du Tarn de l'ARS Midi Pyrénées du 21/09/2012 avec le laboratoire Eurofins IPL Sud

Documents et outils mis à disposition par Eurofins IPL Sud et Est

- Rapport d'évaluation COFRAC Eurofins IPL Sud 1120269 du 28/08/2012 (document confidentiel)
- Rapport d'évaluation COFRAC Eurofins IPL Est 1110822 du 10/05/2012 (document confidentiel)
- Document qualité A/MA1/FT/TFF/07 : délais de mise en analyse
- Procédure spécifique : rapports d'analyses et d'essais : PS/ANA/04 V6
- Courbe de tendance de l'évolution de l'activité d'Eurofins IPL Est depuis Janvier 2012
- LIMS d'Eurofins IPL Est et LIMS d'Eurofins IPL Sud (outil de gestion informatique des résultats d'analyses)
- Résultats d'essai-interlaboratoire (EIL) d'Eurofins IPL Est
- Rapports d'essais Eurofins IPL sud des échantillons : 229013/219213/223738/215943/221501/220471/238120
- Résultats Eurofins IPL est des échantillons : C12-44783 D 01 / C12-40561 D 05 / C12-27162 D 27

CONTEXTE

Dans le cadre des marchés publics du contrôle sanitaire des eaux prévu au L.1321-5 du code de la santé publique, l'Agence Régionale de Santé du Languedoc Roussillon a retenu en 2009 le laboratoire Eurofins IPL Sud pour réaliser les prestations de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire des eaux pour les départements de l'Aude, de l'Hérault et du Gard.

Dans le cadre de l'exécution de ce marché, l'ARS Languedoc Roussillon a constaté de nombreux incidents durant la saison estivale 2011, liés notamment à la qualité de formation du personnel saisonnier, à la traçabilité des échantillons et au non respect des délais de mise en analyse et de rendu des résultats. Le laboratoire s'était alors engagé par courrier du 5 décembre 2011 à mettre en place des actions correctives.

En juin 2012, de nouvelles difficultés concernant principalement les délais de rendu des analyses ont fait l'objet d'une mise en demeure du laboratoire par la DT ARS 34 (courrier du 29 juin 2012).

Les dysfonctionnements énoncés dans le courrier de réclamation de l'ARS peuvent être classés en deux catégories :

- Des points sur lesquels l'ARS dispose d'éléments pour mesurer l'éventuelle amélioration :
 - respect du calendrier de programmation,

- o erreurs de planification, analyses types...
- o fréquence d'erreurs de retranscription...
- Des points devant être vérifiés sur site. Parmi ces éléments :
 - o vérification des délais de mise en analyse et de rendu des résultats,
 - o respect des méthodes / du contrôle qualité interne / LQ annoncées,
 - o lieux d'exécution des analyses / conditions de transport / sous-traitance vers les autres sites,
 - o qualité des prélèvements et mesures sur site (à vérifier par des essais sur sites avec personnel vacataire).

Le 17 juillet 2012, le Laboratoire d'hydrologie de Nancy de l'Anses a donc été saisi par la Direction générale de la santé, dans le cadre de ces missions d'animation technique du réseau national des laboratoires agréés et de gestion technique des agréments, afin qu'il évalue les mesures mises en œuvre par le laboratoire Eurofins IPL Sud pour respecter les dispositions prévues par l'arrêté du 24 janvier 2005 modifié. Le site Eurofins IPL Sud faisant appel au site Eurofins IPL Est dans le cadre de la sous-traitance des marchés publics du contrôle sanitaire, les visites d'inspection ont donc été programmées sur les deux sites.

A titre de rappel, l'arrêté du 24/01/2005 prévoit notamment que les laboratoires agréés par le ministère de la santé doivent :

- respecter les délais de prélèvements et d'analyses des normes en vigueur (article 9) ;
- rendre ses résultats sous accréditation Cofrac (article 6) ;
- ont la possibilité de faire appel à une sous-traitance en cas d'incapacité technique provisoire et partielle (article 12)

Le non respect de ces dispositions peut donner lieu à une suspension ou à un retrait d'agrément (article 11).

En outre, l'ARS DT du Tarn a également signalé à la DGS des difficultés similaires rencontrées avec Eurofins IPL Sud sous traitant à Eurofins IPL Est (cf. compte rendu de réunion du 21 septembre 2012 entre l'ARS Midi Pyrénées et Eurofins IPL Sud).

DÉROULEMENT DE L'ÉVALUATION

Ces visites se sont déroulées les 1^{er} et 2 août sur le site de Montpellier avec information par courriel du laboratoire 2 jours avant la visite et les 2 août et 27 septembre sur le site de Maxéville sans information préalable pour la première visite et la veille par courriel pour la seconde.

Site de Montpellier:

Cette visite s'est déroulée en toute transparence avec communication sans réserve de nombreux documents (indicateurs, revue de direction, rapports COFRAC, ...).

Concernant la planification, le laboratoire a mis en place deux postes de planificateur et développe actuellement de nouveaux outils informatiques consultables par les ARS. Le pourcentage de réalisation par rapport à la commande semble être en nette augmentation (comparaison des chiffres de juillet 2011 et juillet 2012).

Concernant les prélèvements, cette journée a été consacrée en partie à des simulations de prélèvements et analyses sur site (EDCH et piscines) par 4-5 vacataires nouvellement arrivés. Les personnes sont opérationnelles et correctement formées. Les critères d'habilitation (niveau d'études minimum à Bac + 2) sont pertinents et les dysfonctionnements observés au cours de l'année 2011 semblent être résorbés. L'ARS dispose des CV de tous les vacataires et une réunion à l'ARS est organisée au début de la campagne estivale. A noter que seuls les préleveurs du site de Montpellier ont pu être rencontrés. Toutefois, la retranscription manuelle des bulletins de prélèvements sans vérification systématique constitue un point sensible et un risque d'erreurs (exemple constaté d'une mauvaise retranscription de la limite de quantification du Cl₂ libre : échantillon 238120).

A la décharge du laboratoire, les exigences et modalités de fonctionnement diffèrent selon les DT ARS. Ce qui complique un peu l'optimisation de leurs outils et augmente le risque de ne pas respecter les règles (d'alerte, de recontrôle...).

Délais d'analyses:

Depuis fin mars 2012, seules les analyses physico-chimiques et microbiologiques sont réalisées sur le site de Montpellier. Les analyses de micropolluants organiques font l'objet d'une sous-traitance interne vers le site de Maxéville. Des exercices de traçabilité réalisés à partir de différents rapports d'analyses de la période printemps/été 2012 mettent en évidence :

- Un respect du délai de mise en analyse pour les paramètres physico-chimiques et microbiologiques;
- Une gestion des alertes satisfaisante des non conformités avec notamment une requête informatique réalisée quotidiennement;
- Un délai de rendu des analyses qui apparaît également généralement conforme au CCTP pour les piscines et baignades.

Les échantillons pour analyses de micropolluants organiques sont envoyés quotidiennement vers le site de Maxéville. Ces échantillons sont généralement expédiés à J + 1 et donc réceptionnés à Maxéville à J + 2.

Site de Maxéville:

Journée du 2 août 2012

Dans la mesure où les difficultés se situent aujourd'hui dans le cadre de la sous-traitance interne du site de Maxéville, les exercices de traçabilité se sont déroulés simultanément sur le site de Maxéville à partir de références d'échantillons collectés sur le site de Montpellier.

Les aspects relatifs au contrôle qualité et à la gestion des non conformités n'ont pas été examinés volontairement lors de cette première visite puisque ces dispositions apparaissent redondantes avec les évaluations du COFRAC et que cette visite était dédiée à l'examen du respect du CCTP de l'ARS Languedoc Roussillon.

Cet exercice de traçabilité a mis en évidence :

- que les dates de prélèvement n'ont pas été systématiquement rentrées dans le LIMS, ce qui pose le problème du calcul du délai de stockage avant analyse entre le prélèvement et la mise en œuvre des analyses. Ces informations sont disponibles puisqu'il s'agit d'une sous-traitance interne pour laquelle Eurofins IPL réalise les prélèvements ;
- des erreurs de saisie de dates de réception constatées sur les journées précédant la visite ;
- que les résultats d'Eurofins IPL Est sont réinjectés dans le LIMS d'Eurofins IPL Sud (LIMS différent de celui de Maxéville) par une équipe d'informaticiens d'Eurofins IPL Nord. Ces fichiers sont exportés, au format .txt, sans unité et sans ajout de champ réserves ou commentaires pouvant être utiles à l'interprétation des résultats. Le retour tardif des résultats est à l'origine de délais importants de rendu des résultats pour les analyses complètes (souvent supérieurs à 2 mois) et donc non conformes au CCTP de l'ARS Languedoc Roussillon (LR) ;
- des délais de mise en analyse qui ne respectent :
 - jamais les exigences du CCTP de l'ARS LR (début des analyses à J + 1) puisque les échantillons arrivent à J + 2 à Eurofins IPL Est ;
 - pas toujours les délais normatifs ni les délais validés par le laboratoire Eurofins IPL Est dans le cadre de son accréditation (exemple : l'analyse des COV extraction liquide liquide pH neutre au-delà de 7 jours) ;
- que le non respect de ces délais d'analyses ne déclenche pas fréquemment l'information du client ni de réserves sur les rapports d'essais contrairement aux exigences de l'accréditation. Ces informations ne semblent pas vérifiées valideurs finaux ;
- des délais de rendu des résultats auprès de l'ARS pouvant dépasser 2 mois depuis la cessation d'activité du laboratoire Eurofins IPL Sud – site de Nimes (26 mars 2012) ;
- une gestion des alertes chaotique au printemps/été 2012 dans le cas de non conformités (exemple une alerte pesticides communiquée le 30 juillet pour un prélèvement réalisé le 15 mai (échantillon 219342 : non conforme pour MCPA).

Conclusions provisoires Site Eurofins Maxéville au 2 août 2012 :

Considérant

- Que cette visite a mis en évidence de nombreux dysfonctionnements dans les délais de réalisation des analyses et de rendu des résultats, liés en particulier à une augmentation significative d'activité sur ce site au cours du premier semestre qui n'a pas été anticipée ;
- Que ces dysfonctionnements sont susceptibles d'aboutir :
 - à des résultats erronés dans le cas d'analyses tardives sur des paramètres instables,
 - à des situations non conformes signalées tardivement et donc des durées de non conformités (sans contre analyses) excessives;
- Que la direction d'Eurofins s'est engagée à un retour à une situation normale avant le 31 août;

Une 2^{ème} visite est programmée jeudi 27 septembre. Dans ce contexte, et au regard de la forte implication nationale d'Eurofins dans les marchés de contrôle sanitaire, il semble important que le bureau de l'eau participe à cette 2^{ème} visite afin de rappeler les exigences liées aux agréments et les risques encourus en cas de non respect de ces exigences. En outre, la présence du bureau de l'eau lors de cette visite permettra d'évaluer la situation pour l'ensemble des analyses réalisées dans le cadre des marchés de contrôle sanitaire et non seulement pour le cas de Languedoc Roussillon pour lequel notre laboratoire est missionné.

Journée du 27 septembre 2012

Cette seconde visite avait été programmée au mois de septembre dans la mesure où la direction d'Eurofins (Mr SCHOEN) s'était engagée le 2 août à un retour à une situation normale à la fin du mois d'août.

Méthodologie :

La visite s'est principalement concentrée sur les délais d'acheminement et de prise en charge des échantillons ainsi que le niveau de confiance accordé aux résultats rendus par le laboratoire Eurofins IPL Est (risque de faux-négatifs, non-conformités, règles d'application du logo COFRAC). A cette occasion, le LHN a :

- Pris connaissance des dispositions du système qualité d'Eurofins IPL Est (document qualité A/MA1/FT/TFF/07)
- Regardé la complétude du LIMS d'Eurofins IPL Est (saisie des dates de prélèvements, ...);
- Pris connaissance de résultats obtenus par Eurofins IPL Est à quelques essais inter-laboratoires (EIL)
- Vérifié les dates de mises en analyses et d'extractions pour différents échantillons
- interrogé trois techniciens réalisant les extractions et les analyses de micropolluants organiques
- échangé avec deux valideurs de niveau 2 en charge des micropolluants organiques
- Vérifié quelques éléments du contrôle qualité interne

Résultats :

Concernant les délais d'acheminement des échantillons depuis le site de Montpellier, une nouvelle navette, opérationnelle depuis le 24 septembre, montre qu'environ 95 % des échantillons arrivent désormais à J + 1 (cf. LIMS Eurofins IPL Est). Les enregistrements dans le LIMS sont maintenant complets en particulier quant à la saisie de la date de prélèvement.

Concernant les délais de mise en analyse, les dispositions du système qualité (document qualité A/MA1/FT/TFF/07) définissent des délais de stabilité des échantillons à partir de la date de prélèvement soit au regard d'études de stabilité soit par rapport au projet de norme ISO 5667-3 (2009). L'audition de plusieurs agents du laboratoire a montré que les dispositions du système qualité ne sont pas exprimées de façon identique. En effet, seule une technicienne, en poste depuis le mois de juin, a répondu que le délai court à partir de la date de prélèvement. Pour tous les autres, y compris le responsable qualité, c'est la date de réception qui prévaut.

Pour la plupart des micropolluants organiques, le délai de stabilité avant analyse a été fixé à 7 jours. Or, les techniciens interrogés déclarent que ce délai peut être étendu à 15 jours (les techniciens interrogés nous précisent qu'Eurofins a réalisé une étude de stabilité montrant que le délai de stabilité de l'échantillon est de 15 jours). Cette disposition ne figure dans aucun document qualité fourni par la Direction d'Eurofins. De plus, contrairement à la procédure "Rapports d'analyses et d'essais : PS/ANA/04 V6":

- Les valideurs de niveau 1 [personnes réalisant les extractions/analyses] n'établissent généralement pas de fiche d'assurance qualité (FAC) si l'analyse a été réalisée au delà du délai de stabilité de l'échantillon (15 jours);
- La politique du laboratoire est de maintenir l'apposition du logo COFRAC sur les rapports d'essais en émettant des réserves le cas échéant (problème technique, analyses hors délais, ...). Toutefois, cette politique n'est pas mise en place car :
 - le système informatique ne permet pas de signaler automatiquement les dépassements de délais,

- les valideurs de niveau 1 sont les personnes ayant l'accès le plus direct aux délais mais n'émettent que très rarement des commentaires ou des FAC,
- la procédure spécifique PS/ANA/04 V6 laisse une part de subjectivité quant à l'interprétation d'un écart notamment vis-à-vis des délais,
 - « *Tout écart au système ou toute anomalie en cours d'analyse (dépassements de délais normatifs...) est traité pas la personne en charge des analyses :*
 - *Si l'écart n'a pas d'incidence, le résultat est validé, aucune réserve ne figure dans le rapport d'analyse ».*

Le terme « n'a pas d'incidence » ne renvoie vers aucune disposition clairement établie : inadéquation entre délais de stabilité testés et délais maximaux observés.

- le système informatique d'Eurofins IPL Sud, non compatible avec celui d'Eurofins IPL Est, reçoit un simple fichier .txt qui ne comporte pas actuellement de champ commentaires.

Concernant la fiabilité des résultats, les échanges ont également concerné les garanties que le laboratoire peut apporter quant à la fiabilité des résultats rendus lorsque les extractions/analyses sont lancées plusieurs semaines après la réception des échantillons. Selon la direction :

- « *Le traitement des EIL est réalisé dans des délais identiques aux échantillons avec des résultats conformes* ». Un essai inter-laboratoire de juin sur les COV (12M4C1) a bien été réalisé à 7 jours après réception. Un autre essai inter-laboratoire (12M4A2) a été extrait 2 semaines après réception mais celui-ci concernait notamment des molécules très rémanentes (triazines). Concernant les HAP (12M4A), les z-scores sous évalués sont liés selon la direction à un manque de robustesse de l'ancienne méthode. Dans la pratique les résultats de ces essais inter-laboratoires ne constituent pas des garanties suffisantes pour assurer la fiabilité des résultats émis par le laboratoire pour le contrôle sanitaire des eaux car :
 - La tolérance aux essais inter-laboratoires est basée sur des critères d'acceptabilité multi méthodes et multi laboratoires supérieures aux incertitudes intra laboratoires;
 - Les niveaux de concentrations des échantillons analysés dans le cadre d'EILs peuvent différer des échantillons naturels analysés (exemple COV) ;
 - L'ensemble des molécules dosées et rendues dans le cadre du contrôle sanitaire n'est pas couvert par ces essais inter-laboratoires;
 - Les délais de réalisation des EILs restent inférieurs aux délais maximaux observés sur les échantillons (exemple échantillon C 12 27162 D27 extrait plus de 2 mois après réception).
- « *Le nombre de réclamations liées à la qualité des résultats n'a pas évolué* ». Cet argument n'est pas recevable dans la mesure où le risque principal lié à une analyse tardive est un risque de sous-estimation (ou faux négatif) et que des résultats conformes génèrent rarement des réclamations de la part des clients (ARS en l'occurrence).
- « *Contrôle de cohérence par rapport à l'historique de la pollution* ». Ce point n'a pas été étayé d'exemples précis.
- « *Contrôles de justesse réalisés sur des échantillons dopés extraits* ». Ce contrôle de justesse est pertinent mais ne permet de vérifier que le délai de stabilité des extraits (les échantillons sont dopés puis extraits immédiatement). Par ailleurs, l'observation d'un contrôle de justesse réalisé sur le Fluoranthène a mis en évidence une sous-estimation notable de ce contrôle par rapport à la valeur cible avec une situation hors tolérance pendant 6 mois sans mise en place d'action corrective tracée. Selon le responsable de la méthode ce biais serait lié à un manque de stabilité de la solution de dopage (changement de la solution de préparation).

CONCLUSIONS DEFINITIVES :

Concernant le site de Montpellier :

Considérant

- *Les exercices de traçabilité réalisés mettant en évidence une prise en charge rapide des échantillons sur le site de Montpellier;*
- *Les échanges avec les vacataires préleveurs et les simulations de prélèvements et mesures sur site;*
- *Les conclusions du rapport d'audit COFRAC réalisé le 9 juillet 2012;*

Les prélèvements et analyses (physico-chimiques et microbiologiques) sur le site de Montpellier semblent être globalement réalisés aujourd'hui dans le respect du CCTP et des règles de l'art de la profession.

Concernant le site de Maxéville :

La situation sur le site de Maxéville s'est légèrement améliorée depuis la visite du 2 août :

- *Acheminement des échantillons d'Eurofins IPL Sud à J + 1 au lieu de J + 2 à Eurofins IPL Est;*
- *Meilleure traçabilité des dates de prélèvements dans le LIMS;*
- *Baisse du délai moyen de traitement des échantillons ;*

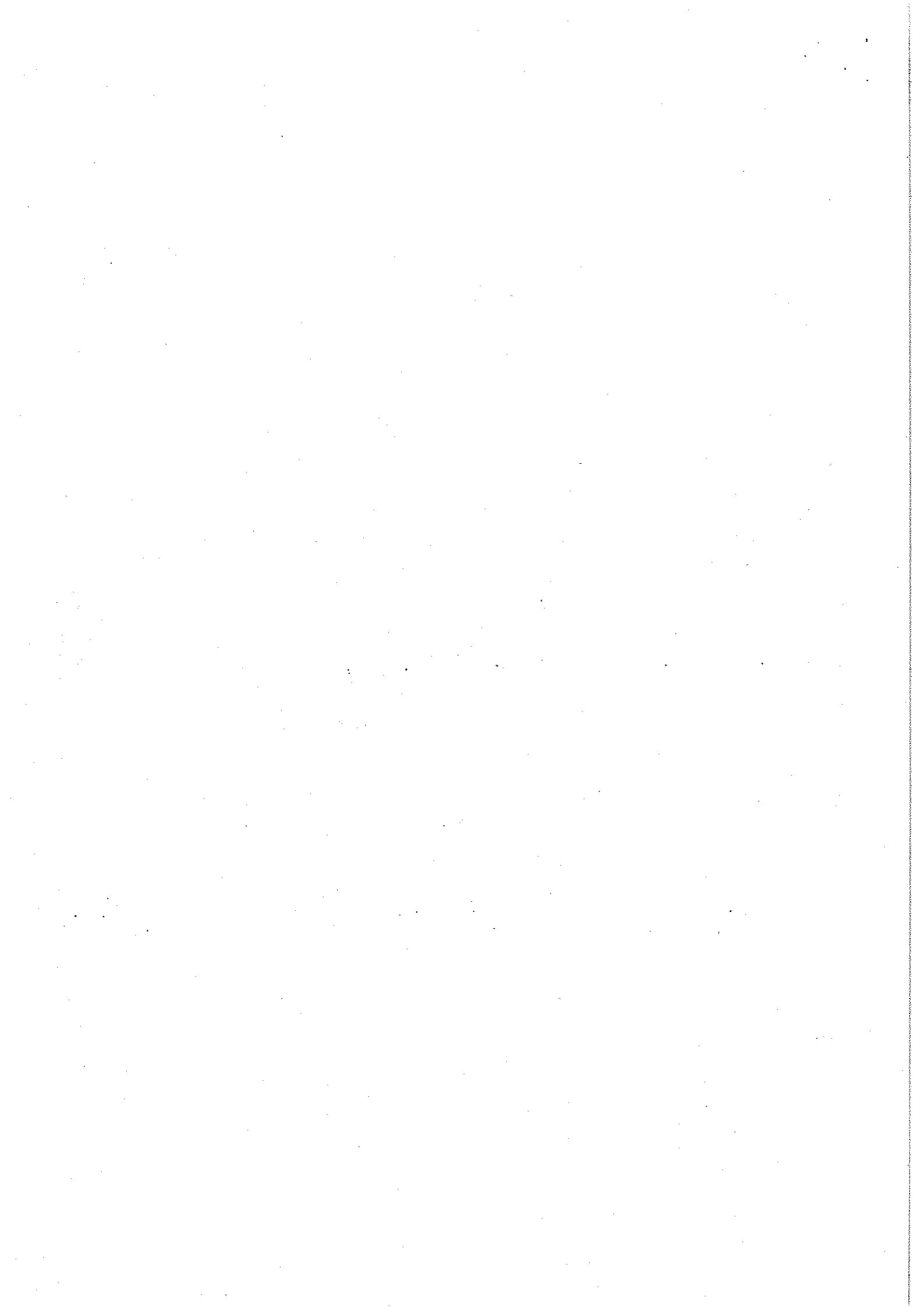
Néanmoins, à ce jour, les dispositions mises en place par le laboratoire Eurofins IPL Est ne respectent toujours pas:

- *Les exigences du CCTP de l'ARS Languedoc Roussillon (démarrage des analyses à J + 1);*
- *Les exigences de l'article 9 de l'arrêté du 24 janvier 2005 (délai de réalisation des analyses);*
- *Les exigences liées à l'accréditation (résultats émis sous accréditation sans réserve ni information du client dans les cas notables d'analyses hors délais).*

En outre, les éléments fournis par Eurofins IPL Est ne permettent pas d'apporter de garantie suffisante quant à la fiabilité des résultats de micropolluants organiques émis au printemps/été 2012 dans les cas de dépassements notables de délais de mise en analyse.

Eléments d'informations communiqués par la direction d'Eurofins :

- *Visite du 1^{er} août sur le site de Montpellier*
 - *« La Direction (Eurofins Luxembourg : Mr SCHOEN) s'est engagée à un rétablissement de la situation pour fin août. Toujours selon la direction ce dysfonctionnement est liée à :*
 - *La vente des locaux de Nîmes par la Fondation Pasteur et l'obligation de quitter les locaux au 15 juin;*
 - *L'industrialisation du site de Maxéville retardée par des contraintes sociales;*
 - *La situation financière d'IPL imposait une restructuration rapide et drastique des laboratoires. »*
- *Réunion entre Mr ARGAUT (Business Line Manager Hydrologie France à Eurofins) et la DGS (bureau de la qualité des eaux) le 10 septembre 2012*
 - *« Retour à la normale attendu au plus tard le 1^{er} janvier 2013. »*
- *Compte rendu de réunion Eurofins IPL Sud - DT ARS 81 du 21 septembre 2012. Il a été rappelé que 0 % d'analyses complètes ont été rendues dans les délais contractuels (15 à 21 jours) au cours des mois de juillet et août. Le délai maximal de rendu est de 99 à 107 jours selon le type d'analyse.*
 - *« Selon Mr HERNANDEZ, une amélioration devrait être observée à partir du 15 octobre prochain, l'objectif à atteindre est le respect des délais du marché, cependant il admet que ce résultat pourrait ne pas être atteint avant 2013. »*
- *Visite du 27 septembre sur le site de Maxéville*
 - *« La Direction (Eurofins IPL Est : Mr TABORIN) s'est engagée à un rétablissement de la situation pour fin octobre. Depuis quelques semaines, la situation s'est inversée avec une capacité de production supérieure au nombre d'échantillons reçus. La direction souligne également les investissements très importants (3 millions d'Euros) et les nombreux recrutements (60 personnes). Le volume d'échantillons a été multiplié par 2,5 entre janvier et juin 2012. S'agissant de la prise en charge pour mise en analyse des échantillons réceptionnés, la direction affirme que depuis le 27 juin 2012, la capacité de production est maintenant supérieure au nombre d'échantillons reçus (cf. Courbe de tendance de l'évolution de l'activité d'Eurofins IPL Est depuis janvier 2012). »*



Chef du bureau de la Qualité des eaux (EA4)
Sous-direction de la Prévention des risques liés à
l'environnement et à l'alimentation
Direction Générale de la Santé
14, avenue Duquesne
75350 PARIS 07 SP
A l'attention de Mesdames Guillotin et
Ledunois

Maxéville, le 9 Octobre 2012.

Objet : Plan d'actions du réseau Hydrologie d'Eurofins
pour un retour aux respects des engagements au 31 octobre 2012

Mesdames,

Lors de notre entretien du 10 Septembre dernier, je vous ai exposé les difficultés rencontrées par le réseau Hydrologie d'Eurofins en France. En effet, issu à 90% de la prise de participation dans l'ex-groupe IPL (Institut Pasteur de Lille), le réseau était déficitaire de plus de 16 millions d'euros en 2011, pour un chiffre d'affaires de 60 millions d'euros environ. Cette situation nous a conduit à restructurer notre réseau afin de pérenniser un acteur majeur de l'analyse de l'eau en France, dont plus des trois quarts des laboratoires étaient au bord du dépôt de bilan en 2011.

L'année 2012 a donc été une année critique qui aurait pu voir disparaître l'un des principaux partenaires historiques en France des Agences Régionales de Santé. Cette année a notamment vu la réorganisation et la restructuration de plusieurs des laboratoires du réseau national Hydrologie d'Eurofins, conduisant à la fermeture de 3 sites, le recentrage sur leur cœur de métier pour les laboratoires de Montpellier, Lille et Maxéville et l'installation du laboratoire de Maxéville comme plateforme industrielle de traitement des analyses complexes, au prix d'évidentes difficultés sociales que nous déplorons bien-sûr, mais également à grands renforts d'investissements (plus de 2,8 M€ dépensés, dont 6 LC MS MS dernier cri et 5 GC MS) et de recrutements (plus de 60 personnes à Maxéville par exemple). Des projets majeurs d'amélioration du système d'information sont également en cours. Plus de 25 ingénieurs en informatique travaillent au quotidien au déploiement d'un LIMS qui permettra rapidement d'améliorer nos traçabilités et échanges d'information avec vous. Ces investissements massifs en hommes et machines étaient rendus nécessaires par le non-investissement récurrent par le précédent actionnaire, du fait de ses difficultés de trésorerie majeures.

Cette réorganisation de fond s'est traduite par une concentration des volumes de chimie organique sur Maxéville. Comme exposé également de façon totalement transparente, cet afflux d'échantillons sur Maxéville a créé des retards majeurs dont plusieurs ARS ont eu à pâtir, malgré les investissements et les recrutements.

Depuis Avril 2012, le laboratoire de Maxéville, luttant pour sa survie économique, déploie toute l'énergie nécessaire à un retour à la normalité. L'afflux d'échantillons a parfois été brutal et nous ne pouvions pas l'anticiper avec par exemple, un mouvement social sur Nîmes, qui a conduit à un transfert des analyses d'organique beaucoup plus rapide que prévu.

Je tiens à vous confirmer de façon formelle la date évoquée de fin octobre lors de notre entretien, pour un respect total des délais.

Depuis le 10 Septembre, et conformément à mes engagements :

- Une navette réfrigérée dédiée a été mise en place sur un axe Nord Sud afin de réceptionner les échantillons sur Maxéville, 21h après prélèvement avec une parfaite traçabilité de la température (opérationnelle depuis le Samedi 22 Septembre).
- D'autres investissements ont été engagés pour raccourcir les délais d'analyse (2 HS GC MS seront installées avant la fin Octobre).
- Le laboratoire a accru sa force de travail de 25% supplémentaire par embauche ou mobilité interne de techniciens.

Pour autant, et comme votre équipe ainsi que celle de l'ANSES ont pu le constater, les délais de mise en analyse et de restitution ont été fortement améliorés en Septembre par rapport à l'audit d'Août, mais restent encore en-deça des attentes. Les ressources actuellement en place me permettent de confirmer une fin des non-conformités avant la fin Octobre. Vous trouverez d'ailleurs en Annexe 1 de ce courrier, la synthèse des délais des jours précédents pour les mises en analyse de COVs et de HAPs. Vous constaterez une nette amélioration et un retour à des délais encadrés par nos études de stabilité.

Sur ces enjeux stratégiques, le laboratoire de Maxéville a actuellement mis en place les actions correctives suivantes :

- réalisation d'une étude de stabilité sur 30 jours pour les COVs et HAPs pour mesurer l'impact des résultats émis sur les rapports de ces derniers mois,
- apposition d'une réserve sur les rapports rendus aux clients lorsque les délais ne sont pas acceptables, sous le formalisme suivant : « Les délais de mise en analyse sont supérieurs à ceux indiqués dans notre dernière étude de stabilité pour les COVs (respectivement HAPs), et donnent lieu à des réserves sur les résultats. »
- installation de deux appareils de chromatographie gazeuse avant fin octobre pour poursuivre la réduction des délais de restitution des résultats en COVs → investissement supplémentaire décidé alors que non budgété de 140k€.
- création d'une filière spécifique HAPs en dédiant des postes d'extraction complémentaires et du personnel, pour stabiliser à réception les échantillons.

15 recrues supplémentaires vont ou sont sur le point d'arriver :

- 11 techniciens de chimie organique
- 4 ingénieurs spécialisés en chimie organique

Pour le site de Montpellier,

- Prise de RDV avec toutes les ARS pour un bilan sur les rapports rendus ces derniers mois.

Notre réseau en général, et le laboratoire de Maxéville en particulier, mettent toute l'énergie et les moyens pour devenir un réseau d'analyse de l'eau d'excellence, pour lequel le service au client, notamment pour le contrôle sanitaire, sera jugé hautement performant, tout en garantissant maintenant une pérennité dans le temps. Nous sommes évidemment consternés par la transition déplorable que nous avons fait subir aux Agences Régionales de Santé, mais j'espère que vous comprendrez l'impérative nécessité de notre action.

Notre engagement sera de long terme et conforme aux exigences de l'accréditation NF EN ISO 17025 au travers du management de la qualité efficace de nos sites. Mais un retrait de l'agrément santé du laboratoire de Maxéville serait une catastrophe économique et sociale pour nos équipes qui ont traversés plusieurs années dans l'incertitude de leur avenir et qui entendent pour la première fois un futur durable.

Un certain nombre d'ARS nous ont renouvelé récemment leur confiance, et ceci en retour de promesses de performances et de délais ambitieux. Nos plans d'investissements et de recrutements récemment

finalisés, nous permettent de confirmer ces engagements pour une mise en œuvre en décembre 2012. Ces plans recouvrent :

- Un million d'euros d'investissement matériel avec : 5 chromatographies gazeuses, 2 chromatographies liquides, une chromatographie ionique, etc... le tout de dernière génération.
- Dix recrutements de personnel en laboratoires dès octobre.
- Le démarrage du déploiement d'un nouveau système d'information (LIMS) pour relier les laboratoires de Montpellier (Janvier / Février 2013) et Maxéville (dès Novembre) et automatiser les transferts de données.
- Toujours, une navette réfrigérée quotidienne vers Maxéville.

Enfin, sur le sujet du réseau Biotox, je vous renouvelle ma proposition de réflexion d'un réseau différent qui ne s'appuierait pas sur un laboratoire unique par zone de défense mais sur un réseau mieux intégré en logistique, et avec des laboratoires de proximité pour une grande réactivité en prélèvement et en analyse immédiate (microbiologie, physicochimie). Je comprends l'intérêt d'un laboratoire complet pour lancer également des analyses complexes, mais j'attire votre attention sur la responsabilité que nous portons tous en matière de sécurité. Conserver de grandes zones d'intervention en prélèvement, conduit de façon quasi certaine à des risques de sécurité et des entorses au droit du travail, pour un préleveur qui aurait à faire 4 à 6 heures de route aller/retour, après sa journée de travail ou de nuit, sans avoir eu 11 heures de repos. Vous comprendrez donc aisément l'importance de la proximité.

Si par ailleurs, Maxéville devait entreprendre un travail sur la confidentialité plus poussée, liée notamment au caractère secret défense du réseau, les process en conséquence seraient mis en œuvre.

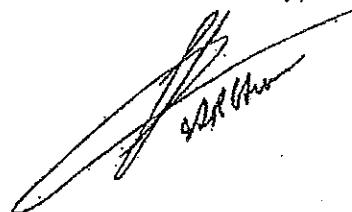
Bien évidemment, ma priorité à court terme reste ailleurs et je suis totalement focalisé sur la priorité immédiate d'un retour au respect des exigences d'accréditation et d'agrément, avant toute autre implication dans le réseau Biotox ou autre.

J'espère que notre action et nos résultats emporteront votre compréhension. Les deux cents salariés de Maxéville sont totalement impliqués dans la survie de leur laboratoire et dans le fait de servir complètement leur mission de contrôle sanitaire.

Je vous propose de revenir vous exposer ce plan d'actions dans vos locaux ainsi que les progrès réguliers pour vous convaincre de l'atteinte de nos objectifs de qualité.

Très cordialement,

Olivier Argaut
Business Line Manager
Eurofins Hydrologie.



Annexe 1 : Résultats du 25 septembre au 5 octobre.

Sur la période, les HAP ont très majoritairement été extraits au-delà des 24h normatives mais dans les 7 jours dans la quasi-totalité des cas (sauf 3 échantillons, soit 1,3%). Pour rappel une étude de stabilité sur les 7 jours est en cours pour restitution fin semaine 41).

Intitulé méthode	Date de prélèvement	Nb d'échantillons réceptionnés	Nb d'échantillons mis en analyse	Délai moyen de mise en analyse	Nb d'éch dont Délai Mise en Analyse > Délais Normatifs	Nb d'éch dont Délai Mise en Analyse > 7j
HAP	25/09/2012	34	34	2,7	34	3
	26/09/2012	30	30	1,7	30	0
	27/09/2012	16	16	2,3	16	0
	28/09/2012	15	15	2,7	11	0
	01/10/2012	25	25	1,7	21	0
	02/10/2012	23	22	1,8	23	0
	03/10/2012	41	41	1,5	32	0
	04/10/2012	23	22	1,4	22	0
	05/10/2012	25	23	1,6	11	0
Total HAP		232	228	1,9	200	3

Sur la même période, les volatils ont très majoritairement été extraits au-delà des 48h normatives mais dans les 7 jours (période de stabilité démontrée par le laboratoire) dans la majorité des cas (sauf 92 échantillons, soit 27%).

A noter une véritable amélioration depuis fin septembre, avec seulement 14% des échantillons mis en analyse au-delà des 7 jours de la période de stabilité.

Intitulé méthode	Date de prélèvement	Nb d'échantillons réceptionnés	Nb d'échantillons mis en analyse	Délai moyen de mise en analyse	Nb d'éch dont Délai Mise en Analyse > Délais Normatifs	Nb d'éch dont Délai Mise en Analyse > Délai encadré par l'étude de stabilité (7j)
Volatils	25/09/2012	47	47	5,3	43	22
	26/09/2012	77	75	5,2	63	38
	27/09/2012	42	42	3,4	20	7
	28/09/2012	35	35	5,4	33	8
	01/10/2012	55	54	4,5	55	17
	02/10/2012	49	49	2,3	41	0
	03/10/2012	45	31	2,8	15	0
	04/10/2012	45	7	4,2	42	0
	05/10/2012	27	5	3,4	27	0
Total Volatils		422	345	4,2	339	92

Agence nationale de sécurité
sanitaire de l'alimentation,
de l'environnement et du travail
Laboratoire d'Hydrologie
A l'attention de Christophe Rosin
40, rue Lionnois
54000 NANCY

Objet : Inspection du laboratoire Eurofins IPL Est
site de Maxéville au titre de l'agrément – 27/09/2012

Le 8 Octobre 2012

Monsieur,

Nous faisons suite à l'inspection que vous avez réalisée dans notre laboratoire Eurofins IPL Est du site de Maxéville. Nous avons été attentifs à l'ensemble des remarques que vous nous avez formulées en réunion de clôture et je vous propose d'étudier le plan d'actions correspondant, détaillé ci-dessous.

Permettez-moi tout d'abord de remettre en perspective rapidement la situation actuelle de notre laboratoire de Maxéville et du réseau Hydrologie car elle éclaire les dysfonctionnements actuels. Au premier semestre 2011, Eurofins IPL Est (à l'époque IPL SED EST) entamait une procédure auprès du tribunal de commerce pouvant aller jusqu'au dépôt de bilan pour une situation financière et bilancielle catastrophique. En 2012, le réseau Eurofins Hydrologie se restructurait fermant les sites de Nîmes, Colmar, Douai et concentrant ses analyses complexes sur Maxéville afin de réduire ses coûts et enfin donner un futur pérenne à ses laboratoires. Cette concentration a débordé le site de Maxéville qui luttait ainsi pour sa survie et celle des autres laboratoires de proximité. L'activité a quasiment doublé en 8 mois, créant un engorgement ayant engendré les retards que vous connaissez. Cette transition douloureuse était indispensable pour la survie de nos laboratoires. Elle a été accompagnée de tous les moyens nécessaires pour un service de qualité et d'excellence sur le long terme pour nos partenaires Agences de Santé et de l'Eau. Les résultats n'ont pas été à la hauteur des espérances et des attentes et nos actions se poursuivent avec volontarisme. Nous avons d'ailleurs pris en engagement auprès de la Direction Générale de la Santé de retour à la normale pour le 31 octobre 2012 à travers un courrier adressé cette semaine également.

Sur l'aspect logistique et conformément à nos engagements, vous avez relevé qu'une navette est fonctionnelle pour l'acheminement des échantillons d'Eurofins IPL Sud sur le site de Maxéville à J+1 (J = date de prélèvement). Pour répondre aux exigences « délais », les améliorations d'organisation suivantes sont mises en œuvre :

- Révision des références mentionnées sur le bordereau d'accompagnement des échantillons mis à la navette et établissement d'un protocole pour leur gestion sur le site de Montpellier.

En outre, pour répondre au constat selon lequel « les règles à appliquer lors d'un dépassement de délai ne sont pas claires ». Nous avons révisé la procédure « Rapports d'analyses et d'essais » et planifié des formations auprès du personnel pour les sensibiliser aux dispositions. L'efficacité de ces mesures sera vérifiée lors de l'audit interne du 12 Octobre 2012. (Annexe 1 : POS/MA1/Tdd/04).

Quant aux écarts techniques relevés et repris ci-dessous, vous trouvez les actions correctives décidées par le laboratoire :

- Constat 1 ANSES-LHN : pour les COVs, le délai normatif de mise en analyse, 48 après prélèvement, n'est pas maîtrisé par le laboratoire. Certes il possède une étude de stabilité qui lui permet de tolérer un délai d'analyse à 7 jours, mais il manque des preuves permettant de garantir la fiabilité des résultats émis, lorsque les délais (>7 jours) sont dépassés.

En action curative, le laboratoire s'équipe de deux nouveaux HS/GC/MS pour lui permettre de gérer les volumes dans des délais de mise en analyse acceptables (7 jours max).

D'autre part, pour évaluer l'impact sur les résultats émis et conformément à nos dispositions sur les travaux non conformes, une étude de stabilité des échantillons est initiée. (Cf Annexe 2 : *protocole expérimental.*)

- Constat 2 ANSES-LHN : pour les HAPs, sur la période relevée (15 Juillet / 15 Août / 15 Septembre), il a été constaté une nette amélioration des délais de mise en extraction mais ces derniers restent non conformes à la norme.

Il faut préciser que le délai de 24 heures des HAPs est une nouvelle exigence, très contraignante pour tous les laboratoires en France, auparavant un délai de 8 jours était acceptable.

Néanmoins, pour parvenir au respect des délais normatifs, le laboratoire a investi sur trois nouveaux Agitelec et installé de nouveaux postes de travail, sur lesquels des ressources en personnel ont été dédiées.

En outre, sur la base des études bibliographiques et des données fournisseurs d'ampoules commerciales, le délai de conservation des extraits HAPs permet d'attester de leur stabilité. Cette mention est bien présente sur la liste des délais gérés par le laboratoire. C'est donc la priorité du laboratoire que de lancer la phase d'extraction à réception pour stabiliser l'extrait.

Sur ces deux familles de paramètres, la surveillance des délais, au jour le jour, est pilotée par une collecte des données depuis le LIMS. (cf Annexe 3 *données de pilotage*)

- Constat 3 ANSES-LHN : La valeur du fluoranthène (HAP) analysé par HPLC fluo (NF EN ISO 17993) a été acceptée alors que le QC (contrôle qualité interne) de la séquence analytique ne rentre pas dans les valeurs acceptables de la carte de contrôle.

L'analyse du constat a permis d'identifier que la cause principale du QC hors limite était liée à l'étape d'évaporation du solvant. Une anomalie est ouverte conformément aux dispositions du SMQ et l'étude d'impact des travaux non conformes n'a pas identifié la nécessité de rappel du rapport émis. Le prochain Essai Interlaboratoire sur Eaux douces, planifié au 23 Octobre courant, permettra de mettre sous contrôle les résultats analytiques des HAPs et de démontrer l'efficacité des mesures correctives mises en œuvre.

- Constat 4 ANSES-LHN : Défaut d'information du client/ARS car aucune réserve n'est mentionnée dans les rapports lorsque les délais ne sont pas encadrés par notre étude de stabilité. Non-respect des exigences d'accréditation/agrément

Dans ce contexte et conformément au lab réf 02, nous avons décidé d'apposer immédiatement la mention « Les délais de mise en analyse sont supérieurs à ceux indiqués dans notre dernière étude de stabilité pour les COVs (respectivement HAPs), et donnent lieu à des réserves sur les résultats. », sur les rapports correspondants.

De ce fait, les contrôles mis en place : données de pilotage quotidiennes sur les délais et lancement de nouvelles études de stabilité nous permettent d'avoir confiance dans notre capacité à maîtriser rapidement la situation observée.

Vous comprendrez que notre laboratoire continue sa lutte pour la survie et que le maintien de son accréditation et ses agréments est une condition indispensable à la pérennité de notre laboratoire et de notre réseau. Nos actions n'auront ainsi aucune limite pour revenir à un respect strict de toutes les obligations liées aux accréditations et aux agréments, dès la fin octobre 2012.

Nous restons attentifs à toute demande de preuves complémentaires qui pourraient vous être utiles.

Nous vous prions de croire, Monsieur, en l'expression de nos salutations distinguées et tenons à vous remercier pour les bons conseils dont nous avons su tenir compte.

Anne-Françoise STOFFEL
Responsable qualité division
Eurofins Environnement

