

ECHANTILLONS A TENEUR GARANTIE (ETG)

- Informations générales -

1) Les échantillons

a. Nature et nombre

La nature et le nombre de nos échantillons à teneurs garantie ont été définis pour répondre aux objectifs recherchés :

- Etalonner et/ou ajuster des analyseurs
- Contrôler des méthodes

b. Contrôle qualité

L'homogénéité et la stabilité des échantillons ont été testées et validées lors de l'étude de mise au point de chaque type d'ETG. Pour certains d'entre eux, un contrôle d'homogénéité est réalisé systématiquement pour chaque production.

c. Détermination des valeurs de référence

Les valeurs de référence des échantillons à teneur garantie sont déterminées par plusieurs laboratoires experts par des méthodes normalisées, pour la plupart accrédités pour le critère concerné. Dans quelques cas, les valeurs peuvent également être confirmées à l'aide de méthode instrumentales (infra-rouge par exemple). Ces informations sont précisées dans le rapport des valeurs de référence

Note : Les laboratoires experts qui définissent les valeurs de référence des échantillons à teneurs garantie, sont évalués chaque année par le Comité de Surveillance Qualité d'Actalia Cecalait au vu de leurs performances sur les essais d'aptitude et la prise en compte de leurs résultats pour la détermination des valeurs de référence des ETG.

2) Envoi, réception et stockage des échantillons

a. Envoi des échantillons

Les échantillons et un bon de livraison sont envoyés par transporteur express selon les modalités décrites pour chaque échantillon à teneur garantie dans le catalogue.

b. Réception et stockage

En cas de réception d'un colis cassé, endommagé et/ou reconditionné, merci de nous contacter immédiatement pour vous informer de la marche à suivre en fonction du problème rencontré.

D'un point de vue général, les dispositions suivantes s'appliquent :

- Durée de conservation : de 2 à 5 semaines après la fabrication. La date limite d'utilisation est mentionnée en clair sur le rapport des valeurs de référence de chaque ETG.
- Stockage :
 - pour la chimie : au froid positif à $4 (\pm 2) ^\circ\text{C}$, sauf pour les produits déshydratés à température ambiante, et les échantillons de stabilité lipolyse à $-20 ^\circ\text{C}$.
 - pour la microbiologie : au froid positif à $3 (\pm 2) ^\circ\text{C}$ et à l'abri de la lumière
- Ne **jamais conserver d'échantillon entamé** pour une utilisation ultérieure.

3) Communication avec les laboratoires clients

La communication avec les laboratoires clients se fait par l'intermédiaire de l'espace client du site web www.cecalait.fr, accessible grâce à un identifiant et mot de passe préalablement transmis. Les adresses utilisées pour cette communication sont celles enregistrées dans la rubrique "Mes contacts" de l'espace client du site.

a. Envoi des échantillons

Les clients sont informés de leur envoi par e-mail à l'adresse déclarée à ACTALIA Cecalait pour cet usage

b. Envoi des valeurs de référence

Un rapport précisant les valeurs de référence par échantillon (accompagnées dans la majorité des cas de l'incertitude associée) est mis à disposition sur l'espace client de notre site internet.

Les clients sont informés de leur disponibilité par e-mail à l'adresse déclarée à ACTALIA Cecalait pour cet usage.