

	<b>MANUEL QUALITE</b>	Référence : MQ 2018-18 Fichier : DOC_109151_1_0_D.DOCX Révision : D Date : 11/05/2018 Impression le : 16/11/2018 Page : 1/9
---	-----------------------	--

## DECLARATION DE POLITIQUE QUALITE DU PRESIDENT D'AGRIVALYS 71

Composée de deux secteurs dominants que sont l'élevage et la viticulture, et avec la deuxième Surface Agricole Utile de France et un chiffre d'affaire de 1,1 milliards d'Euros, la Ferme Saône-et-Loire représente un secteur économique primordial pour notre département.

Elle comporte de nombreuses productions de qualité reconnues avec 37 appellations d'origine contrôlée, 32 vineuses et 7 gourmandes : fromages de chèvre du mâconnais et du charolais, volaille et dinde de Bresse, bœuf de Charolles, crème et beurre de Bresse.

Elle est également le berceau de la race charolaise, race mondialement connue et reconnue pour ses qualités bouchères.

Soucieux de maintenir une agriculture performante, le Département a toujours soutenu les initiatives et les outils qui permettent de poursuivre cet objectif. C'est pourquoi il attache une grande importance au développement des activités de son laboratoire quant à son rôle sur les plans économique et sanitaire.

Afin de garantir le développement de cet outil, le Conseil départemental de Saône et Loire a décidé de moderniser son laboratoire en créant une Société d'Economie Mixte Locale et en construisant de nouveaux locaux.

Ainsi, la création de la SEML AGRIVALYS 71 à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2017 vise à renforcer la compétitivité du laboratoire par la recherche de nouvelles opportunités commerciales et le développement de nouveaux services aux usagers.

AGRIVALYS 71 reste à la disposition des organisations professionnelles (Chambre d'agriculture, GDS, FREDON, GTV, DDPP, etc.) des acteurs économiques (éleveurs, viticulteurs etc...), et continue de répondre à leurs attentes pour le maintien de la qualité sanitaire des productions, gage non seulement de sûreté mais aussi de développement économique dans la continuité des activités du LDA 71.

Le laboratoire se doit de maintenir son niveau de compétence pour que ses pratiques soient reconnues au niveau national et international. Cette reconnaissance passe par une démarche d'assurance qualité validée par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC).

Aussi, je laisse le soin à son équipe dirigeante de mettre en place l'organisation et les dispositions nécessaires à cette reconnaissance.

Le Président,

Original signé  
par Monsieur Frédéric BROCHOT

## **POLITIQUE QUALITE DU DIRECTEUR**

### **DE LA SEML AGRIVALYS 71**

Les activités du laboratoire s'articulent autour de la réalisation de trois types de prestations :

- les analyses,
- la recherche appliquée et le développement de méthode,
- le conseil et la formation.

Il couvre plusieurs domaines suivant les types de prestation à savoir la santé animale et la santé végétale.

A la demande des principales organisations professionnelles agricoles (Chambre d'agriculture, GDS, FREDON), des services de l'Etat (DDPP), le LDA s'était engagé depuis le milieu des années 1990 dans une démarche d'assurance qualité qui repose sur l'application de la norme NF ISO 17025. Dans la continuité des activités la SEML AGRIVALYS 71 a repris cet engagement.

Trois grands axes définissent sa politique organisationnelle :

1. L'écoute et la satisfaction des usagers : en mettant en place l'ensemble des outils nécessaires (échanges avec les représentants des organisations professionnelles agricoles, établissement de conventions et de partenariats, suivi des événements, etc.).
2. La maîtrise des ressources, avec un soin particulier apporté au niveau de la compétence du personnel, élément clé d'un laboratoire, et aux dispositifs critiques aussi bien pour la qualité des analyses que la sécurité du personnel et de l'environnement.
3. L'amélioration constante du niveau et de la qualité de ses prestations en exerçant une veille technologique et réglementaire et en développant des techniques innovantes dans le respect de l'équilibre économique.

Pour ce faire, le laboratoire a mis en place une organisation spécifique qui lui permet de répondre à l'ensemble de ces exigences. Basée sur l'approche processus, cette organisation permet également l'adaptation rapide à de nouvelles exigences techniques ou réglementaires.

Je m'engage à exercer mes activités en toute impartialité et je demande à l'ensemble du personnel de contribuer à l'impartialité du laboratoire, en particulier, pour chaque processus en relation avec un client, un fournisseur ou partenaire extérieur.

La qualité doit se vivre comme un élément naturel d'une organisation et non comme une exigence ou une contrainte.

Le Directeur Général du Laboratoire,

Par Monsieur Eric SELLAL

## 1. LE CHAMP D'ACTIVITE D'AGRIVALYS 71.

Les activités du laboratoire sont de trois types :

- la réalisation d'analyses,
- la mise au point analytique, l'expérimentation et la valorisation des résultats,
- la formation.

AGRIVALYS 71 intervient principalement dans les domaines de la santé animale et de la santé végétale. A ce titre, le laboratoire porte une attention constante à la confidentialité des dossiers et résultats et demande à son personnel de s'engager individuellement sur ce sujet.

En particulier :

- les clients ou partenaires sont informés par le laboratoire de toute transmission d'information confidentielle due à une obligation réglementaire ou juridique.
- Si le laboratoire est destinataire d'informations sur un client, ces informations ainsi que leurs sources sont maintenues confidentielles.

Pour ses activités purement analytiques, il a adapté des prestations aux enjeux sanitaires et économiques en réalisant plus particulièrement ces prestations pour le secteur de l'élevage (bovins, ovins, caprins et équins) en santé animale et les secteurs de la vigne en santé végétale.

Deux grands domaines techniques existent dans le domaine des analyses :

- l'immunologie : elle regroupe les techniques immunologiques pour la recherche d'anticorps ou d'antigènes,
- la biologie, qui regroupe de nombreuses activités : autopsie, parasitologie, bactériologie, bactérioscopie, virologie et biologie moléculaire.

La liste des analyses proposées par AGRIVALYS 71 est disponible sur le site du COFRAC : <http://cofrac.fr/annexes/sect1/1-6486.pdf>.

Aujourd'hui, le laboratoire est accrédité pour 4 programmes :

- LAB GTA 27 : essais et analyses en immuno-sérologie animale,
- LAB GTA 36 : analyses en bactériologie animale,
- LAB GTA 40 : essais et analyses en santé végétale,
- Biomol SA : essais et analyses en biologie moléculaire en santé animale.

Ces accréditations lui permettent d'être agréé par le Ministère de l'Agriculture (Direction générale de l'alimentation) et par France Agrimer pour de nombreuses analyses.

## 2. L'ORGANISATION DU LABORATOIRE.

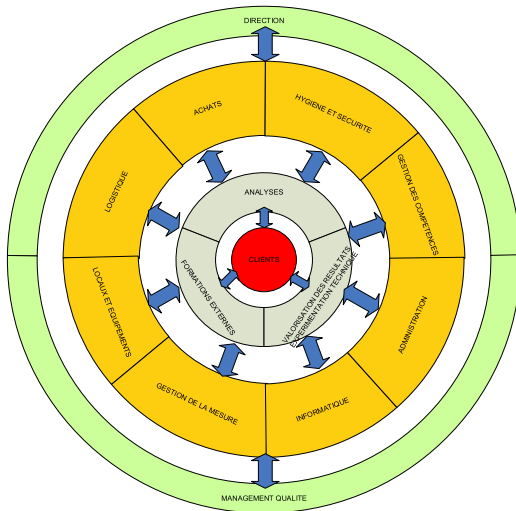
La SEML est constitué de deux actionnaires, le Département de Saône-et-Loire majoritaire et SEGILAB.

Il est administré par 3 conseillers départementaux et deux représentants de SEGILAB. Son président est un conseiller départemental.

Seules les activités analytiques du laboratoire font l'objet d'une reconnaissance par le biais du COFRAC (annexe technique n° 1-6486).

Pour ce faire, le laboratoire a choisi de mettre en place une approche processus basée sur une classification des activités :

- de réalisation,
- de support,
- de management.



### 2.1. LES PROCESSUS PRODUCTIFS.

#### 2.1.1. LES ANALYSES.

Le processus « Analyses » représente aujourd'hui plus de 90 % de l'activité d'AGRIVALYS 71.

Pour la revue des demandes, deux cas se présentent :

- **Les analyses font l'objet d'une convention ou d'un accord avec les prescripteurs**, comme par exemple pour les analyses de prophylaxie annuelle du cheptel ou pour les analyses des maladies de quarantaine du secteur végétal. L'ensemble des prescriptions sont alors définies dans ces documents.
- **Les analyses font l'objet de demandes ponctuelles** : les prélèvements doivent alors être accompagnés d'une demande écrite suivant les modalités proposées par AGRIVALYS 71 ou tout support qui reprend l'ensemble des données nécessaires à l'élaboration des prestations.

L'ensemble du personnel du laboratoire est à l'écoute des clients pour apporter des recommandations ou préciser les demandes. Les échanges peuvent se faire par téléphone, télécopie ou courriel.

La confidentialité des prestations réalisées à AGRIVALYS 71 en termes d'information personnel et de process est une préoccupation constante. Aussi, chaque agent s'est engagé sur une clause de confidentialité et ne peut accéder aux applications informatiques qu'avec des identifiants nominatifs. Pour assurer cette confidentialité, d'autres points sont contrôlés, tel que les accès informatiques ou les locaux.

Pour la réalisation des analyses, le laboratoire utilise soit :

- Des méthodes officielles,
- des normes,
- des méthodes validées en interne,
- des protocoles de fournisseurs de réactifs.

Il assure une veille technique et réglementaire pour offrir de nouvelles prestations et suivre les différentes évolutions.

La maitrise du processus analytique passe par des mesures préventives et la mise en place de différents contrôles. En ce qui concerne les mesures préventives, outre la formation et la maitrise des compétences du personnel, le laboratoire effectue des analyses de risque pour chacune des méthodes d'analyse et hiérarchise les facteurs d'influence afin d'ajuster des solutions adaptées à leur maitrise.

Le laboratoire participe également à des Essais Inter Laboratoire quand ceux-ci existent. Dans le cas contraire, il exploite ses matériaux de référence interne pour confirmer ses méthodes.

Au niveau des contrôles, des cartes de contrôle permettent de vérifier la bonne exécution des essais grâce à une exploitation de témoins d'analyses. Ces cartes de contrôle confirment ainsi la bonne maitrise de l'ensemble des facteurs d'influence (équipements, informatique, manipulation,...).

Les résultats peuvent être transmis sous forme papier ou sous forme dématérialisée sécurisée (ex : convention DGAL / DDPP / GDS sur l'utilisation du système SIGAL). Un exemplaire papier est toutefois toujours archivé. Les rapports comportent l'ensemble des informations nécessaires à une compréhension claire des résultats. Le laboratoire n'émet pas d'avis et interprétations dans le cadre de ses activités accréditées.

Hormis l'écoute portée aux clients, d'autres services sont mis en place au bénéfice des usagers :

- la mise à disposition des tarifs sur le site du laboratoire, précisant les références et les portées de ses méthodes analytiques,
- la consultation des résultats sur un serveur dédié,
- l'organisation de la collecte d'échantillons dans les cabinets vétérinaires ou dans différents points de dépôt,
- la mise à disposition de matériel à prélèvement,
- la transmission de prélèvements à un autre laboratoire en co-traitance quand AGRIVALYS 71 n'assure pas ses prestations ou en sous-traitance s'il ne peut pas assurer temporairement une prestation de son catalogue.

### **2.1.2. LA FORMATION EXTERNE.**

AGRIVALYS 71 intervient pour la réalisation de formations :

- auprès de partenaires institutionnels (Institut Français de la Vigne et du Vin, ...) pour des formations techniques sur les enjeux sanitaires et les méthodes analytiques applicables.

### **2.1.3. EXPERIMENTATION TECHNIQUE ET VALORISATION DES RESULTATS.**

AGRIVALYS 71 réalise des **développements techniques** pour améliorer les analyses de biologie moléculaire qu'il met en œuvre (exemple : partenariat avec l'INRA Colmar pour les analyses phytopathologiques de la vigne).

## **2.2. LES PROCESSUS SUPPORTS.**

### **2.2.1. LA GESTION DES COMPETENCES.**

La gestion des compétences est un élément primordial de la maîtrise de la qualité des prestations. Aussi, le laboratoire s'assure de la compétence de ses équipes par la formation, la qualification, l'habilitation et le suivi du personnel.

Un plan de formation est élaboré chaque année sur la base des entretiens annuels et des orientations de la direction.

Pour assurer une continuité de l'activité, les différentes fonctions et compétences critiques sont identifiées et celles-ci sont partagées entre plusieurs personnes.

### **2.2.2. L'ADMINISTRATION.**

L'ensemble des tâches administratives comprend :

- la direction des ressources humaines,
- l'accueil,
- le service comptabilité (préparation, exécution et suivi comptable).

La gestion administrative et financière du personnel mis à disposition relève du Département (se référer à la convention de gestion).

Les nouveaux recrutements sont assurés par AGRIVALYS 71.

### **2.2.3. L'HYGIENE ET LA SECURITE.**

La protection des agents et la préservation de l'environnement de toute contamination physique, chimique ou biologique sont des points pour lesquels le laboratoire attache une grande importance. C'est pourquoi il met tout en œuvre pour s'assurer que ses agents disposent de l'ensemble des informations concernant leur sécurité et des moyens permettant sa protection et celle d'autrui.

Une organisation particulière permet de répondre spécifiquement à ses instructions liées à cette nécessité de protection et dictée par un texte régissant le droit du travail (arrêté ministériel du 16 juillet 2007).

### **2.2.4. LA LOGISTIQUE.**

La logistique est également un secteur clé puisqu'il assure :

- l'hygiène des surfaces,
- l'hygiène des équipements et des petits matériels,

	<b>MANUEL QUALITE</b>	Référence : MQ 2018-18 Fichier : DOC_109151_1_0_D.DOCX Révision : D Date : 11/05/2018 Impression le : 16/11/2018 Page : 7/9
---	-----------------------	--

- la disponibilité en consommables,
- la collecte des échantillons,
- l'élimination des déchets.

### **2.2.5. LES ACHATS.**

L'ensemble des achats (prestations, consommables, matériel, etc.) est soumis aux règles de passation des marchés publics en raison de la nature du contrôle que la collectivité publique actionnaire exerce sur elle.

Quand cela est nécessaire et en particulier pour les fournitures définies comme critiques, des exigences spécifiques sont introduites dans les cahiers des charges et des critères sont définis dans le processus Achat.

Différentes modalités de contrôle des achats sont également mises en place à la réception des produits ou services.

### **2.2.6. LES LOCAUX ET EQUIPEMENTS.**

L'ensemble des locaux et équipements doivent être particulièrement suivis. Aussi, une attention est portée sur l'entretien, la mise aux normes, le suivi ou la maintenance des locaux.

### **2.2.7. LA GESTION DE LA MESURE.**

La gestion de la mesure garantit aux utilisateurs une conformité métrologique des équipements critiques aux spécifications techniques (justesse et fidélité). A cette fin, le laboratoire procède au raccordement métrologique de ses grandeurs critiques (température, masse, densité optique) et à des vérifications périodiques des équipements.

Une organisation particulière est en place pour assurer les contrôles, les suivis et la conformité des différents appareils de mesure. Trois niveaux de criticité sont définis en fonction de l'implication du matériel dans la réalisation de l'analyse :

- niveau 1 : influence directe sur l'analyse (ex : étuve d'incubation),
- niveau 2 : influence indirecte (ex : enceinte de conservation des réactifs),
- niveau 3 : sans influence (ex : enceinte de conservation des prélèvements après analyse).

### **2.2.8. L'INFORMATIQUE.**

Un certain nombre de tâches et de process sont aujourd'hui informatisés. L'application principale est le logiciel DipLabo de gestion des analyses qui est complété par d'autres applications du commerce ou développées en interne.

La Direction des systèmes Informatiques du Département 71 assure la gestion des infrastructures informatiques. Le matériel et les logiciels sont sous la responsabilité d'AGRIVALYS 71.

	<b>MANUEL QUALITE</b>	Référence : MQ 2018-18 Fichier : DOC_109151_1_0_D.DOCX Révision : D Date : 11/05/2018 Impression le : 16/11/2018 Page : 8/9
---	-----------------------	--

## 2.3. LES PROCESSUS DE MANAGEMENT.

### 2.3.1. LA DIRECTION.

La Direction du laboratoire assure la vision stratégique d'AGRIVALYS 71. A ce titre, elle est en relation avec le Conseil départemental et supervise la communication institutionnelle, la maîtrise budgétaire des activités et l'organisation générale des activités.

Les orientations de la direction sont précisées dans la déclaration de politique du présent document. Des objectifs sont établis et revus annuellement lors de la revue de direction.

### 2.3.2. LE MANAGEMENT DE LA QUALITE.

Le laboratoire a mis en place une organisation particulière pour répondre aux exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17025. Elle permet une animation et une évaluation continue des activités du laboratoire à travers :

- une écoute et un suivi des réclamations clients,
- un suivi des indicateurs qualité,
- une communication et des retours réguliers à travers les réunions de direction, qualité ou la revue de direction.

Les ressources utilisées pour l'animation de la démarche qualité sont :

- la **communication interne** (réunions périodiques),
- la **gestion documentaire** (externe et interne) sur un logiciel,
- la **gestion centralisée des événements** (RE, NC, AC, AP, DE) sur une base de données,
- la **revue de direction**,
- les **audits** internes et COFRAC.

Le rattachement thématique général des procédures du laboratoire est précisé dans le document FILDDO10. Chaque processus est décrit par un document, précisant l'ensemble des documents qui lui sont rattachés.



	<b>MANUEL QUALITE</b>	Référence : MQ 2018-18 Fichier : DOC_109151_1_0_D.DOCX Révision : D Date : 11/05/2018 Impression le : 16/11/2018 Page : 9/9
---	-----------------------	--

**Pyramide documentaire d'AGRIVALYS 71 :**

