

FAQ - Les questions les plus posées par nos clients

Vous trouverez ici les réponses aux 15 questions que nos clients posent le plus souvent. Si votre question n'est pas listée, notre équipe est disponible au 01 77 75 54 00 ou par email à contact@aquatycia.fr.

Sommaire

- ? Quand vais-je recevoir mes résultats d'analyse ?
- ? Comment accéder à mon espace client ?
- ? Puis-je obtenir un rapport provisoire ?
- ? Comment commander un kit de prélèvement ?
- ? Ma facture est incorrecte, que faire ?
- ? Comment annuler ou reporter une intervention ?
- ? Mes résultats de légionelles sont positifs, que faire ?
- ? Comment obtenir un duplicata de rapport ?
- ? Quelle est la différence entre rapport provisoire et rapport final ?
- ? Comment modifier mon adresse de facturation ?
- ? Acceptez-vous les bons de commande ?
- ? Combien coûte une analyse de légionelles ?
- ? Puis-je suivre l'avancement de ma commande en temps réel ?
- ? Comment déléguer l'accès au portail à un collaborateur ?
- ? Quelles accréditations Aquatycia possède-t-elle ?

1. Quand vais-je recevoir mes résultats d'analyse ?

Les délais de rendu varient selon la nature des analyses demandées. Pour les analyses physico-chimiques standard (pH, conductivité, métaux, etc.), comptez généralement 5 à 7 jours ouvrés à compter de la réception des échantillons au laboratoire. Pour la recherche et dénombrement de légionelles par méthode culture, le délai est de 10 à 12 jours ouvrés, en raison du temps d'incubation obligatoire imposé par la norme. Pour les analyses microbiologiques alimentaires ou environnementales rapides, le délai descend à 3 à 5 jours ouvrés.

Dès que votre rapport est validé par nos ingénieurs et signé électroniquement, il vous est transmis automatiquement par email. Il est aussi disponible immédiatement en téléchargement depuis votre espace client sur www.aquatycia.fr. Si vous avez un besoin urgent lié à un audit ou une inspection, signalez-le au moment de la commande afin que nous puissions prioriser le traitement.

Astuce : activez les notifications sur votre portail pour être alerté par email dès que votre rapport est disponible, sans avoir à vous connecter manuellement.

2. Comment accéder à mon espace client ?

Votre espace client est accessible depuis www.aquatycia.fr en cliquant sur "Espace client" en haut à droite de la page. Lors de la création de votre compte, un email contenant votre lien d'accès personnalisé vous a été envoyé. Ce lien est unique et sécurisé : il vous permet de vous connecter sans avoir à mémoriser un mot de passe complexe.

Si vous avez perdu votre lien d'accès ou si vous ne l'avez pas reçu, contactez-nous à contact@aquatycia.fr en indiquant le nom de votre société et votre adresse email associée au compte. Nous vous renverrons un nouveau lien dans les plus brefs délais, généralement sous 1 heure pendant les heures ouvrées.

Pour les entreprises gérant plusieurs établissements, il est possible de créer des accès délégués pour chaque site ou chaque collaborateur concerné, avec des permissions personnalisées. Consultez la question 14 pour en savoir plus sur la gestion des délégations.

3. Puis-je obtenir un rapport provisoire avant le rapport final ?

Oui, nous pouvons vous fournir un rapport provisoire sur demande. Ce document contient les résultats déjà validés par nos analystes au moment de votre demande, présentés dans le même format que le rapport final. Il vous permet d'anticiper les actions correctives ou de préparer une communication interne sans attendre la validation complète de l'ensemble des paramètres.

Le rapport provisoire est clairement identifié comme tel et ne possède pas de valeur COFRAC : il ne peut pas être utilisé comme pièce justificative officielle auprès des autorités sanitaires (ARS, DDPP, etc.). Il est destiné à un usage interne uniquement. Dès que le rapport final est émis, il se substitue automatiquement au rapport provisoire sur votre portail.

Pour demander un rapport provisoire, contactez notre équipe par email à contact@aquatycia.fr en indiquant votre numéro de commande ou le nom du site concerné.

4. Comment commander un kit de prélèvement ?

Vous pouvez commander un kit de prélèvement de trois manières : directement depuis votre espace client sur www.aquatycia.fr, par email à contact@aquatycia.fr, ou par téléphone au 01 77 75 54 00. Précisez le type d'analyse souhaitée, le nombre de points de prélèvement et la date d'intervention envisagée.

Chaque kit est préparé spécifiquement pour votre commande et comprend : les flacons adaptés au type d'analyse (stériles pour la microbiologie, acidifiés pour les métaux, etc.), une glacière isotherme avec ses accumulateurs de froid, les étiquettes pré-remplies pour chaque point de prélèvement, les instructions de prélèvement illustrées, et un bon de retour Chronopost prépayé pour nous renvoyer les échantillons.

Le kit est expédié sous 48 heures ouvrées après validation de la commande. Nous vous recommandons de commander avec un délai minimum de 5 jours ouvrés avant la date de prélèvement prévue, pour vous laisser le temps de réceptionner le kit et de vous organiser.

Important : les flacons sont préparés avec des réactifs de conservation spécifiques. N'utilisez jamais d'autres flacons que ceux fournis dans le kit, au risque d'invalider les résultats.

5. Ma facture est incorrecte, que faire ?

Si vous constatez une erreur sur une facture (montant, référence de commande, adresse de facturation, code TVA, etc.), contactez notre service facturation par email à contact@aquatycia.fr en indiquant clairement le numéro de facture, le motif de la contestation et, si possible, les éléments corrects attendus. Vous pouvez joindre votre bon de commande si vous en avez un.

Notre équipe traite les demandes de rectification dans un délai de 15 jours ouvrés. Si l'erreur est confirmée de

notre côté, un avoir est émis et une nouvelle facture rectifiée vous est adressée. Si la contestation concerne des prestations que vous ne reconnaissez pas, une enquête interne est ouverte et vous serez tenu informé de l'avancement.

Pour toute urgence liée à un règlement fournisseur ou un audit comptable, mentionnez le caractère urgent dans votre email afin que votre demande soit traitée en priorité.

6. Comment annuler ou reporter une intervention ?

Pour annuler ou reporter une intervention planifiée, vous devez nous prévenir au moins 48 heures ouvrées avant la date et l'heure prévues (soit 2 jours ouvrés). Ce délai nous permet de réorganiser le planning de nos techniciens et de réaffecter le créneau. Vous pouvez nous contacter par email à contact@aquatycia.fr ou par téléphone au 01 77 75 54 00.

En cas d'annulation ou de report signalé moins de 48 heures ouvrées avant l'intervention, 100 % du montant HT de l'intervention sera facturé, conformément à nos conditions générales de vente. Cette règle s'applique également en cas d'absence du contact sur site ou d'impossibilité d'accès non signalée à temps.

Pour un report, communiquez-nous votre disponibilité sur les prochains jours et nous vous proposerons un nouveau créneau dans les meilleurs délais. En cas de force majeure avérée (panne d'accès, incident grave), des dispositions particulières peuvent être étudiées au cas par cas.

7. Mes résultats de légionelles sont positifs, que faire ?

Un résultat positif aux légionelles n'implique pas forcément une fermeture immédiate du site : l'action à mener dépend directement du niveau de contamination mesuré. Voici les seuils réglementaires en vigueur :

- ? Inférieur à 1 000 UFC/L : surveillance renforcée recommandée, pas d'obligation réglementaire de fermeture. Renforcement du traitement thermique et/ou chimique du réseau, et recontrôle sous 3 mois.
- ? Entre 1 000 et 10 000 UFC/L : mise en oeuvre obligatoire de mesures correctives immédiates (choc thermique, choc chloré, détartrage si nécessaire) et recontrôle dans les 4 semaines. Signalement à l'ARS recommandé.
- ? Supérieur à 10 000 UFC/L : fermeture immédiate du ou des points d'eau concernés, notification obligatoire à l'ARS, opération de désinfection complète du réseau, recontrôle avant réouverture.

Aquatycia vous accompagne dans la gestion de la crise : notre équipe peut vous conseiller sur les actions correctives, organiser en urgence un recontrôle post-traitement, et vous aider à constituer le dossier de signalement si nécessaire. Appelez-nous immédiatement au 01 77 75 54 00 si vous êtes dans cette situation.

8. Comment obtenir un duplicata de rapport ?

Tous vos rapports d'analyses sont disponibles en téléchargement illimité depuis votre espace client sur www.aquatycia.fr. Connectez-vous, accédez à la rubrique "Mes rapports" ou "Mes analyses", et téléchargez le PDF souhaité autant de fois que nécessaire. Il s'agit du document officiel, signé électroniquement, avec sa valeur COFRAC complète.

Si vous n'avez plus accès à votre espace client ou si le rapport concerne une période ancienne, envoyez votre demande à contact@aquatycia.fr en précisant le nom du site, la date approximative de l'analyse et les paramètres concernés. La première copie est gratuite. Pour des demandes de rapports en grande quantité ou sur

des périodes longues, nous pouvons préparer une archive ZIP sur demande.

9. Quelle est la différence entre rapport provisoire et rapport final ?

Le rapport provisoire est un document intermédiaire fourni à votre demande en cours d'analyse. Il contient uniquement les résultats déjà obtenus et validés à l'instant de la demande. Il n'est pas signé électroniquement par un ingénieur habilité, ne porte pas le logo COFRAC officiel et n'a pas de valeur juridique ou réglementaire. Il est destiné exclusivement à un usage interne et ne peut pas être présenté lors d'un contrôle officiel ou d'un audit externe.

Le rapport final est le document officiel complet. Il contient l'intégralité des résultats pour tous les paramètres demandés, est signé électroniquement par un ingénieur habilité COFRAC, porte la mention et le numéro d'accréditation applicables, et a pleine valeur opposable devant les autorités sanitaires, les assurances et les clients finaux. C'est ce document qui doit être archivé dans votre carnet sanitaire et présenté en cas de contrôle ARS ou d'audit de certification.

10. Comment modifier mon adresse de facturation ?

Pour mettre à jour votre adresse de facturation, envoyez un email à contact@aquatycia.fr en indiquant votre nom de société, votre ancien numéro de client si vous le connaissez, et la nouvelle adresse complète (numéro, rue, code postal, ville, pays). Si votre entreprise a également un numéro de TVA intracommunautaire ou un SIRET différent à mettre à jour, précisez-le dans le même email.

La modification est prise en compte dans notre système sous 24 heures ouvrées et s'applique à partir de la prochaine facture émise. Les factures déjà émises ne peuvent pas être modifiées (elles font l'objet d'un avoir si elles contiennent une erreur - voir question 5). Si vous changez de structure juridique (fusion, absorption, changement de raison sociale), contactez-nous également pour mettre à jour l'ensemble de vos informations contractuelles.

11. Acceptez-vous les bons de commande ?

Oui, nous acceptons les bons de commande des entreprises, collectivités et établissements de santé qui fonctionnent avec ce mode de validation interne. Envoyez votre bon de commande en PDF à contact@aquatycia.fr avant ou au moment de la commande.

Pour être traité rapidement, votre bon de commande doit mentionner les informations suivantes : le numéro de bon de commande interne, le nom et l'adresse du site à analyser, le type d'analyse souhaité (légionelles, physico-chimie, microbiologie, etc.), la date d'intervention souhaitée ou la plage de disponibilité, et le nom et le numéro de téléphone du contact sur site. Le bon de commande sera reporté sur la facture correspondante pour faciliter votre rapprochement comptable.

Si votre organisation impose un référencement préalable comme fournisseur, contactez-nous au 01 77 75 54 00 pour que nous vous fournissions les documents nécessaires (extrait Kbis, attestation d'assurance, accréditation COFRAC, RIB, etc.).

12. Combien coûte une analyse de légionelles ?

Le tarif d'une analyse de légionelles dépend de plusieurs facteurs : le nombre de points de prélèvement à

analyser, la méthode utilisée (culture classique ou PCR temps réel), la fréquence de surveillance prévue (mensuelle, trimestrielle, annuelle), et le type d'installation (ECS résidentiel, TAR, bain à remous, fontaine décorative, etc.).

Nous établissons des devis gratuits et sans engagement sous 24 heures ouvrées. Pour obtenir votre devis, contactez-nous par email à contact@aquatycia.fr ou par téléphone au 01 77 75 54 00 en nous indiquant le type d'installation, le nombre de points, et votre fréquence souhaitée. Pour les sites avec plusieurs bâtiments ou de nombreux points de prélèvement, nous pouvons proposer des tarifs dégressifs.

Bon à savoir : les clients sous contrat annuel bénéficient de tarifs préférentiels et d'une gestion simplifiée du planning. Demandez-nous un devis contrat lors de votre prochain contact.

13. Puis-je suivre l'avancement de ma commande en temps réel ?

Oui, votre espace client sur www.aquatycia.fr vous donne une vision en temps réel de l'état de chaque commande. Chaque commande passe par plusieurs étapes visibles depuis votre tableau de bord : planifiée (créneau fixé avec le technicien), intervention réalisée (prélèvements effectués, échantillons envoyés au labo), analyses en cours (traitement en laboratoire), et rapport disponible (PDF téléchargeable).

Vous pouvez consulter le détail de chaque commande, l'historique des statuts avec les horodatages, les informations sur le technicien intervenant (nom, contact), et l'heure de passage prévue pour les interventions planifiées. Des notifications email automatiques vous sont envoyées à chaque changement de statut important (confirmation de planification, réception des échantillons, rapport disponible).

14. Comment déléguer l'accès au portail à un collaborateur ?

Pour donner accès à votre espace client à un collaborateur (responsable technique, comptable, gestionnaire de site, etc.), connectez-vous à votre portail sur www.aquatycia.fr, accédez à la section "Mon compte" puis "Délégations", et cliquez sur "Ajouter un délégué".

Renseignez le nom, l'adresse email et le rôle du collaborateur, puis sélectionnez précisément les modules auxquels il aura accès : consultation des factures, suivi des commandes, accès aux interventions, téléchargement des rapports, gestion des devis, etc. Chaque permission est activable indépendamment, ce qui vous permet d'adapter l'accès à chaque profil. Le collaborateur reçoit automatiquement un email avec son lien d'accès personnel sécurisé.

Vous pouvez révoquer un accès à tout moment depuis la même interface, par exemple lors d'un changement de personnel. L'historique des accès délégués est conservé pour des raisons de traçabilité.

15. Quelles accréditations Aquatycia possède-t-elle ?

Aquatycia est accrédité COFRAC (Comité Français d'Accréditation) selon la norme internationale ISO 17025, qui est la référence mondiale pour la compétence des laboratoires d'essais et d'étalonnage. Cette accréditation couvre nos activités de prélèvements, d'analyses microbiologiques et d'analyses physico-chimiques sur les eaux.

La portée détaillée de notre accréditation - c'est-à-dire la liste précise de tous les paramètres, matrices et méthodes accrédités - est consultable librement sur le site cofrac.fr en recherchant notre numéro d'accréditation. Les paramètres accrédités sont identifiés dans vos rapports par la mention COFRAC et le symbole correspondant.

Nous vous rappelons que certains paramètres ou certaines matrices peuvent être analysés "hors portée d'accréditation" (résultats fournis à titre informatif, sans la garantie COFRAC). Ces paramètres sont clairement identifiés dans le rapport. Si vous avez besoin que l'intégralité de vos analyses soit réalisée sous accréditation, précisez-le lors de la commande afin que nous puissions adapter notre intervention en conséquence.

Vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question ? Contactez-nous : contact@aquatycia.fr - 01 77 75 54 00 - www.aquatycia.fr