Préparer un envoi d'échantillons

Dans quels cas pouvez-vous prélever vous-même ?

Certaines analyses peuvent être réalisées sur des échantillons que vous prélevez vous-même, puis que vous nous expédiez ou déposez au laboratoire. Ce guide vous explique comment préparer votre envoi et répond aux questions les plus fréquentes.

L'auto-prélèvement est possible pour :

- ? Eau chimie (métaux, nitrates, sulfates)
- ? Eau microbiologie simple (eau de puits, fontaine - si vous êtes formé au prélèvement)
- ? Eau de chauffage
- ? Certaines analyses alimentaires

L'auto-prélèvement n'est pas recommandé pour :

- ? Légionelles (risque de contamination au prélèvement)
- ? Analyses réglementaires sous accréditation COFRAC* (prélèvement réalisé sous accréditation)
- ? Contrôles endoscopies

En cas de doute : appelez-nous au 01 77 75 54 00 avant de prélever.

Étape 1 - Commander et recevoir le matériel

Le matériel (flacons adaptés, étiquettes, fiche de renseignements, emballage) est défini par votre devis ou votre commande. Depuis votre espace client (www.aqy.fr), vous pouvez passer une Nouvelle commande en choisissant le mode de transmission des échantillons, ou déclarer un envoi avec Envoyer mes échantillons. Voir aussi « Commander du matériel de prélèvement ».

Quel jour vais-je recevoir le kit ? La rubrique Expéditions de l'espace client affiche le suivi de votre colis dès qu'il est remis au transporteur. Prévoyez votre prélèvement en fonction de la livraison effective, pas de la date de commande.

Étape 2 - Réaliser le prélèvement

Eau microbiologie

- ? Utiliser exclusivement le flacon fourni dans le kit (stérile, avec neutralisant si l'eau est chlorée)
- ? Ne pas rincer le flacon avant usage
- ? Suivre la notice jointe au kit pour la purge et le remplissage
- ? Fermer immédiatement
- ? Conserver au frais jusqu'à l'expédition, sans congeler

Eau chimie

- ? Utiliser le flacon fourni
- ? Si un réactif est déjà présent dans le flacon (analyse de métaux, par exemple) : ne pas rincer et ne pas le

vider
- ? Remplir complètement, fermer

Eau de chauffage

- ? Ouvrir le robinet de purge ou de vidange, laisser couler quelques secondes
- ? Remplir le flacon fourni sans le rincer
- ? Indiquer la nature du circuit (chauffage, plancher chauffant, pompe à chaleur) sur la fiche

Produits alimentaires

Le nombre d'échantillons et la quantité à prélever par produit dépendent des analyses commandées : ils sont précisés sur votre devis ou votre confirmation de commande. Si l'information vous manque, demandez-la-nous avant de prélever : une quantité insuffisante peut empêcher la réalisation de certaines analyses.

Étape 3 - Étiquetage

Remplissez soigneusement les étiquettes fournies, avant de prélever :

- ? Votre numéro de commande
- ? Le point de prélèvement ou le produit (exemple d'illustration : « Eau chaude sanitaire - cuisine, 2e étage »)
- ? La date et l'heure exactes du prélèvement
- ? Le nom du préleveur
- ? La température de l'eau au moment du prélèvement, si elle est mesurée

Collez l'étiquette sur le flacon, pas sur le bouchon. N'utilisez jamais un contenant non fourni par Aquatycia : l'analyse pourrait ne pas être valable.

Étape 4 - Conditionnement

- ? Placez chaque flacon dans un sachet hermétique, calé pour éviter les chocs
- ? Utilisez l'emballage isotherme fourni
- ? Pour les analyses microbiologiques : ajoutez les blocs réfrigérants préalablement refroidis, sans contact direct de glace avec les flacons
- ? Ne congelez jamais un échantillon destiné à une analyse microbiologique

Le respect de la chaîne du froid est une exigence de la norme ISO 17025 et conditionne la validité des analyses microbiologiques : la température de transport visée est de 5°C ± 3°C.

Étape 5 - Nous transmettre vos échantillons

La page Envoyer mes échantillons de l'espace client vous propose plusieurs modes de transmission :

Mode | Principe Dépôt au laboratoire | Vous déposez vous-même vos flacons, du lundi au vendredi. Sans frais d'envoi. Étiquette prépayée | Vous recevez par email une étiquette de transport à coller sur votre colis, à déposer dans un point de dépôt du transporteur. Votre propre transporteur | Vous organisez l'envoi ; l'adresse de destination s'affiche à l'écran. Coursier | Un coursier vient chercher vos flacons à l'adresse de votre choix.

Impératif : expédiez en début de semaine (du lundi au mercredi) pour éviter que vos échantillons passent le week-end en transit, et évitez les veilles de jour férié.

Délai maximum entre le prélèvement et la réception au laboratoire

Type d'analyse | Délai maximum Microbiologie (eau, surfaces, aliments) | 24 heures Eau de chauffage (physico-chimie) | 72 heures Chimie | Variable selon le paramètre : se reporter aux consignes de conservation affichées lors de la commande

Certaines mesures (pH, température, chlore) ne se transportent pas : elles doivent être faites sur place.

Questions fréquentes

Quelle est l'adresse de dépôt et quels sont les horaires ?

L'adresse du laboratoire et les horaires de dépôt figurent sur votre confirmation de commande et s'affichent dans l'espace client au moment où vous choisissez le mode « Dépôt au laboratoire ». Le dépôt se fait du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h ; la veille d'un jour férié, appelez-nous pour vérifier. Si vous utilisez une étiquette prépayée, l'adresse de destination y est déjà imprimée : ne la modifiez pas.

Je n'ai pas (ou plus) de bordereau de retour

Dans la rubrique Expéditions, ouvrez l'envoi concerné et utilisez Générer une étiquette retour, puis Télécharger l'étiquette PDF. Imprimez-la, collez-la sur le colis sans masquer les codes-barres et déposez le colis dans l'un des points de dépôt indiqués. Si cette option n'apparaît pas pour votre commande, contactez-nous : nous vous envoyons le bordereau par email.

Mon colis de retour est retardé

Suivez-le depuis la rubrique Expéditions. Si le délai maximum entre prélèvement et réception risque d'être dépassé, prévenez-nous sans attendre : selon les analyses, nous vous indiquons si elles restent réalisables ou s'il faut prévoir un nouveau prélèvement. Toute anomalie constatée à la réception (délai, température, flacon endommagé) vous est signalée.

Le kit n'est pas arrivé le jour prévu

Consultez le suivi dans la rubrique Expéditions, puis contactez-nous si le colis est bloqué. Ne prélevez pas dans d'autres contenants en attendant.

Un flacon est cassé, fuit ou manque

Ne l'utilisez pas et contactez-nous pour un remplacement.

Comment savoir si mes échantillons sont bien arrivés ?

La rubrique Échantillons de l'espace client indique l'état de vos échantillons une fois enregistrés au laboratoire, puis l'avancement des analyses. Vous êtes prévenu par email lorsque le rapport est disponible.

Besoin d'aide ?

contact@aquatycia.fr ? 01 77 75 54 00. Indiquez votre numéro de commande.

** Accréditation COFRAC Essais n° 1-5057, portée disponible sur www.cofrac.fr. Aquatycia SAS est accréditée par le Cofrac selon la norme NF EN ISO/IEC 17025 pour son seul site d'Alfortville (94) et pour les seuls essais et prélèvements listés dans cette portée. Seuls les résultats couverts par l'accréditation sont identifiés comme tels sur les rapports d'essais.*