Quand et comment vais-je recevoir mes résultats d'analyses ?

Les étapes de traitement de vos échantillons

Dès que vos échantillons arrivent au laboratoire Aquatycia, un processus rigoureux et tracé se met en place. Chaque étape est contrôlée selon notre système qualité ISO 17025 accrédité COFRAC*.

Réception et enregistrement (J0)

Nos techniciens réceptionnent vos échantillons et effectuent un contrôle à réception systématique :

- ? Vérification de la température de transport (entre 2°C et 8°C pour la microbiologie)
- ? Contrôle de l'intégrité des flacons (pas de fuite, bouchon hermétique)
- ? Vérification de l'étiquetage (correspondance avec la fiche de prélèvement)
- ? Vérification du délai de transport (moins de 24h pour la microbiologie)
- ? Enregistrement informatique et attribution d'un numéro de dossier unique

En cas d'anomalie (température hors norme, flacon cassé, délai dépassé), notre équipe vous contacte immédiatement pour décider de la suite à donner.

Mise en analyse (J0 à J+1)

Les échantillons sont dispatchés vers les différentes paillasses selon les paramètres demandés :

- ? Paillasse microbiologie : ensemencement des boîtes de Petri, mise en étuve
- ? Paillasse chimie : mesures physico-chimiques (pH, conductivité, turbidité, chlore)
- ? Paillasse métaux : préparation et passage ICP-MS/ICP-OES
- ? Sous-traitance : envoi au prestataire sous accréditation COFRAC* pour les paramètres hors portée

Analyses en cours

La durée d'analyse dépend de la nature des paramètres :

- ? Paramètres physico-chimiques : résultats sous 24-48h (mesures instrumentales directes)
- ? Microbiologie standard : 24h à 72h d'incubation selon les germes recherchés
- ? Légionelles par culture : minimum 10 jours d'incubation (contrainte biologique incompressible)
- ? Métaux lourds (ICP-MS) : 2 à 5 jours (préparation + séquence analytique)
- ? Paramètres sous-traités : 15 à 25 jours selon le prestataire

Validation technique

Chaque résultat est vérifié par le responsable technique de la paillasse :

- ? Vérification des blancs d'analyse (absence de contamination)
- ? Contrôle des témoins positifs et négatifs
- ? Vérification des cartes de contrôle (dérive instrumentale)
- ? Cohérence des résultats entre paramètres liés

Validation sous accréditation COFRAC* et génération du rapport

Pour les analyses sous accréditation COFRAC* :

- ? Double signature (analyste + responsable qualité)
- ? Vérification de la portée d'accréditation applicable
- ? Génération du rapport PDF avec mention sous accréditation COFRAC* et numéro d'accréditation
- ? Archivage sécurisé (conservation minimum 10 ans)

Envoi au client

Le rapport finalisé vous est transmis automatiquement par email. Vous pouvez également le retrouver sur votre espace client à tout moment.

Délais par type d'analyse

Les délais ci-dessous sont comptés en jours ouvrés à partir de la réception de vos échantillons au laboratoire.

Type d'analyse | Délai standard | Ce qui influence le délai Physico-chimie eau potable (D1) | 5-7 jours | Nombre de paramètres demandés Potabilité Type A (chimie + microbio) | 7-10 jours | Attente du paramètre le plus long Potabilité Type B (analyse complète) | 10-15 jours | 50+ paramètres, certains sous-traités Légionelles par culture | 10-12 jours | Incubation obligatoire 10 jours minimum Légionelles par PCR | 2-3 jours | Méthode rapide alternative (indicatif) Microbiologie alimentaire standard | 3-5 jours | Incubation 24h-72h selon germes Listeria monocytogenes | 5-7 jours | Protocole enrichissement 48h + isolement Salmonella | 4-6 jours | Enrichissement + isolement sélectif Métaux lourds (ICP-MS) | 5-10 jours | Préparation + séquence instrumentale Analyses de surface | 3-5 jours | Identique microbiologie Endoscopie | 7-14 jours | Lecture microscopique manuelle Analyses sous-traitées | 15-25 jours | Envoi postal + analyse + retour résultats Pesticides / micropolluants | 15-20 jours | Généralement sous-traité, méthode complexe

Important : pour une commande comportant plusieurs types de paramètres, le rapport final est émis lorsque tous les résultats sont disponibles. Vous pouvez demander un rapport provisoire pour les résultats déjà validés.

Comment recevoir vos résultats

Email automatique (mode par défaut)

Dès que votre rapport est validé et signé, il est envoyé automatiquement à l'adresse email associée à votre compte client. Aucune action de votre part n'est nécessaire.

Portail client en ligne

Connectez-vous sur www.aquatycia.fr (espace client) pour :

- ? Consulter tous vos rapports (historique complet)
- ? Télécharger les PDF à tout moment
- ? Exporter les données en format Excel/CSV
- ? Suivre l'avancement de vos commandes en cours
- ? Visualiser les tendances et graphiques de suivi

Rapport provisoire (sur demande)

Si vous avez besoin de résultats partiels avant la finalisation complète :

- ? Demandez un rapport provisoire par email ou téléphone
- ? Il contient les résultats déjà validés (chimie souvent disponible avant la microbio)
- ? Mention "PROVISOIRE" clairement indiquée - ce document n'a pas de valeur sous accréditation COFRAC*
- ? Le rapport final le remplace dès que toutes les analyses sont terminées

Alerte immédiate en cas de non-conformité critique

Si un résultat dépasse un seuil critique (ex : légionelles ? 1 000 UFC/L), notre équipe vous contacte par téléphone dès la lecture du résultat, sans attendre la finalisation du rapport complet. C'est un engagement qualité Aquatycia.

Rapport papier

Sur demande, nous pouvons vous adresser une version papier par courrier postal. Délai supplémentaire de 2-3 jours (envoi recommandé).

Comment accélérer l'obtention de vos résultats

- ? Répondez rapidement aux SMS/emails de planification : un délai de réponse retarde la date d'intervention et donc l'arrivée des échantillons au labo
- ? Étiquetez correctement vos échantillons : un échantillon mal identifié génère une demande de clarification et retarde la mise en analyse
- ? Envoyez vos échantillons en début de semaine (lundi-mercredi) : les échantillons reçus jeudi/vendredi peuvent attendre le lundi pour la mise en culture
- ? Respectez la chaîne du froid : un échantillon reçu hors température nécessite un échange avec vous avant mise en analyse
- ? Demandez un rapport provisoire : certains résultats (chimie, physico) sont disponibles 48h avant les résultats microbio
- ? Option urgence : pour un supplément tarifaire, certaines analyses sont priorisées (voir section dédiée ci-dessous)

Pourquoi mon rapport n'est pas encore disponible ?

Voici les situations les plus fréquentes et leur signification :

Statut sur le portail | Signification | Action de votre part Analyses en cours | Incubation ou mesure pas terminée | Patience - délai normal en cours En attente sous-traitance | Résultats du prestataire externe pas encore reçus | Délai 15-20 jours supplémentaires - nous relançons automatiquement Anomalie à réception | Problème détecté sur vos échantillons | Nous vous avons contacté - vérifiez vos emails/téléphone Validation en cours | Résultats obtenus, en cours de vérification qualité | Dernière étape - rapport sous 24-48h maximum Non-conformité détectée | Contre-analyse en cours pour confirmation | Nous vous appelons si confirmé (obligation réglementaire) Planifiée / En attente intervention | L'intervention n'a pas encore eu lieu | Vérifiez votre email/SMS pour la prise de RDV

Rapport provisoire vs rapport final

Caractéristique | Rapport provisoire | Rapport final Contenu | Résultats partiels (paramètres déjà validés) | Tous les résultats de la commande Valeur réglementaire | Aucune (indicatif uniquement) | Opposable auprès des autorités (ARS, DDPP) Mention sous accréditation COFRAC* | Non | Oui (pour les paramètres sous accréditation*) Signature | Non signé | Signé par le responsable qualité Utilisation | Information interne, anticipation d'actions | Preuve officielle, carnet sanitaire, audit Mention sur le document | "RAPPORT PROVISOIRE - ne se substitue pas au rapport final" | Numéro de rapport définitif

Comprendre votre rapport d'analyses

Mentions sous accréditation COFRAC*

Les analyses réalisées sous accréditation COFRAC* portent la marque d'accréditation COFRAC et le numéro d'accréditation du laboratoire. Cela garantit que les résultats ont été obtenus selon des méthodes normalisées et validées.

Analyses hors portée d'accréditation

Certaines analyses ne sont pas couvertes par notre accréditation. Elles sont identifiées par un astérisque (*) ou la mention "hors portée". Les résultats restent fiables mais ne portent pas la garantie sous accréditation COFRAC*.

Sous-traitance

Lorsqu'une analyse est confiée à un laboratoire partenaire accrédité* , le rapport mentionne le nom et le numéro d'accréditation du prestataire.

Le symbole "<" (inférieur à)

Le symbole "<" devant une valeur signifie "non détecté au seuil de quantification du laboratoire". Par exemple, "<100 UFC/L" signifie que le laboratoire n'a pas détecté de bactéries au niveau de sa limite de détection. C'est un résultat conforme.

Unités de mesure courantes

- ? UFC/L : Unité Formant Colonie par Litre (bactéries)
- ? mg/L : milligramme par litre (chimie)
- ? µg/L : microgramme par litre (métaux traces, pesticides)
- ? NTU : unité de turbidité
- ? µS/cm : microsiemens par centimètre (conductivité)
- ? °f : degré français (dureté TH)

Archivage et historique

- ? Tous vos rapports sont archivés et accessibles sur le portail pendant minimum 10 ans
- ? Duplicata gratuit (téléchargement illimité depuis le portail)
- ? Export Excel/CSV possible pour intégration dans vos propres systèmes

- ? Recherche par date, site, type d'analyse, conformité

Demander un résultat en urgence

Pour certains paramètres, un traitement prioritaire est possible moyennant un supplément tarifaire :

- ? Physico-chimie : résultat sous 24-48h (au lieu de 5-7 jours)
- ? Microbiologie standard : résultat sous 48-72h (limité par le temps d'incubation)
- ? Métaux (ICP-MS) : résultat sous 48-72h
- ? Légionelles culture : impossible d'accélérer en dessous de 10 jours (contrainte biologique)
- ? Légionelles PCR : résultat indicatif sous 24-48h (méthode alternative rapide)

Pour demander une urgence : appelez le 01 77 75 54 00 en mentionnant "résultat urgent" ou envoyez un email avec l'objet "[URGENT]".

Contact et suivi

Pour toute question sur vos résultats :

- ? Portail client : www.aquatycia.fr (suivi en temps réel, téléchargement)
- ? Téléphone : 01 77 75 54 00 (lundi-vendredi 8h-18h)
- ? Email : contact@aquatycia.fr

** 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.*