Mon rapport n'est pas encore disponible

Pourquoi mon rapport n'est pas disponible ?

Plusieurs raisons possibles :

Les analyses sont encore en cours

Le délai court à partir de la réception des échantillons au laboratoire et dépend de la méthode d'analyse. Certaines mesures sont rapides ; d'autres exigent une mise en culture dont la durée est fixée par la norme et ne peut pas être raccourcie. C'est le cas des légionelles par culture : 10 à 12 jours. Tant que l'incubation n'est pas terminée, le résultat définitif n'existe pas. Les délais par famille d'analyses figurent dans le guide « Délais de rendu des résultats d'analyses ».

Le rapport est en cours de validation

Nos résultats sont validés par un responsable qualité avant publication, conformément à notre accréditation ISO 17025. Cette étape intervient après la fin des analyses, les jours ouvrés : aucun rapport n'est rendu le week-end.

Une vérification supplémentaire est en cours

En cas de résultat inattendu, le laboratoire peut procéder à une vérification avant publication. Un résultat présomptif préoccupant vous est signalé sans attendre le rapport.

Une partie des analyses est confiée à un laboratoire partenaire

Pour certains paramètres spécialisés, le délai dépend du laboratoire partenaire ; le rapport définitif est émis lorsque tous les résultats sont réunis.

Rapport provisoire, puis rapport définitif

Lorsqu'une commande associe des analyses rapides et des cultures longues, un rapport provisoire (partiel) peut être disponible avant la fin de toutes les analyses : il présente les résultats déjà obtenus. Le rapport définitif le remplace dès que l'ensemble des résultats est validé ; c'est lui qui fait foi pour vos démarches.

Exemple d'illustration : pour un contrôle comprenant une physico-chimie et une recherche de légionelles, les résultats de physico-chimie peuvent apparaître en quelques jours, alors que le rapport définitif attend la fin de l'incubation des légionelles.

Suivre l'avancement

Dans votre espace client (www.aqy.fr), les rubriques Commandes et Échantillons indiquent où en est chaque échantillon. Vous êtes prévenu par email dès que le rapport est mis à disposition. Si vous ne recevez pas ces emails, vérifiez les destinataires dans la page Contacts par défaut (voir « Mettre à jour vos coordonnées »).

Besoin urgent ?

Si vous avez une échéance réglementaire ou un contexte sanitaire particulier, signalez-le dès la commande ou appelez-nous au 01 77 75 54 00. Nous ne pouvons pas raccourcir une durée d'incubation, mais nous pouvons vous indiquer où en sont vos analyses et vous communiquer les résultats déjà disponibles.

Besoin d'aide ?

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