

# Suivre l'avancement de ma commande

---

## Les étapes de votre commande

Après validation de votre devis ou bon de commande, voici le parcours :

- ? Planification - Notre équipe vous contacte par SMS et email pour fixer un rendez-vous
- ? Intervention - Un technicien accrédité se rend sur votre site pour réaliser les prélèvements
- ? Acheminement - Les échantillons sont envoyés au laboratoire sous conditions contrôlées
- ? Analyse - Le laboratoire réalise les analyses (3 à 14 jours selon le type)
- ? Validation - Les résultats sont validés par notre responsable qualité
- ? Résultats disponibles - Vous recevez un email et retrouvez vos résultats dans votre espace client

## Consulter le statut en ligne

Connectez-vous à votre espace client et cliquez sur Interventions ou Commandes. Vous y voyez le statut en temps réel de chaque commande.

## Délais habituels

Type d'analyse | Délai après prélèvement Physico-chimie (pH, chlore, turbidité?) | 3 à 5 jours ouvrés Microbiologie classique (coliformes, E. coli?) | 5 à 7 jours ouvrés Légionelles par culture | 10 à 14 jours ouvrés

## Résultats en retard ?

Si le délai vous semble anormalement long, contactez-nous au 01 77 75 54 00. Les retards sont le plus souvent liés à :

- ? Un délai d'acheminement des échantillons (intempéries, jours fériés)
- ? Un temps d'incubation prolongé pour certaines analyses microbiologiques
- ? Un contrôle qualité supplémentaire en cas de résultat atypique