



MANUEL QUALITÉ

SANTÉ ANIMALE	
703 000 échantillons analysés	
	SANTÉ ALIMENTAIRE
	91 700 échantillons analysés
ENVIRONNEMENT	77 500 échantillons analysés
	+ de 800 paramètres accrédités
RECHERCHE	

Validation
 Étalon
 Norme
 Témoin
 Conformité
 Expertise
 Surveillance



Ce manuel qualité décrit les processus de pilotage et de management des activités de LABÉO selon la politique Qualité définie par sa Présidente et son directeur général :

prélèvements, analyses, étalonnages et mise au point de nouvelles analyses dans le cadre de son activité de développement dans les domaines de la SANTÉ (animale et alimentaire) et de l'ENVIRONNEMENT. Ces processus satisfont aux exigences de la norme NF EN ISO /CEI 17025 « Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais » et au document COFRAC Lab ref 02 « Exigences pour l'accréditation des laboratoires selon la norme NF EN ISO/CEI 17025 ».

ORGANISATION DU LABORATOIRE

Depuis le 1er janvier 2017, LABÉO est devenu un GIP (Groupement d'Intérêt Public), issu du regroupement des 4 laboratoires départementaux normands d'Alençon, d'Évreux, de Saint-Lô et de Saint-Contest (Siège).

LABÉO a une mission de service public, notamment au travers de ses agréments délivrés par les Ministères de l'Agriculture, de la Santé, de l'Environnement et de l'Economie et des Finances et de l'Autorité de Sécurité Nucléaire.

Il compte 385 salariés. Le budget annuel de LABÉO est d'environ 23 millions d'euros. Implanté sur 4 sites, sa surface totale est de 14 600 m².

LABÉO EST PILOTÉ PAR DEUX INSTANCES :

UNE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

- Constitué de 12 conseillers départementaux dont l'un d'entre eux en est Président.
- Il valide les orientations de LABÉO et assure un appui administratif et financier.

UN CONSEIL SCIENTIFIQUE

- Présidé par le Professeur Pascal GAUDUCHON, UMR 1086, directeur de BIOTICLA EA4656 - Normandie Université.
- Il apporte un avis sur les orientations scientifiques du Pôle RECHERCHE de LABÉO.

Chaque site est organisé en 4 pôles d'activités, qui mettent en œuvre les orientations données par le directeur général.

> **Le directeur général** définit et met en œuvre la stratégie et les objectifs de développement de LABÉO, regroupés dans un plan d'action stratégique (PAS) global validé par l'Assemblée Générale.

> **Les directeurs de pôle** transversaux dirigent les activités qu'ils ont en charge et au sein de leur pôle, les services au moyen de PAS.

> **Les chefs de service** assurent le management technique de leur service et ont l'autorité et les ressources nécessaires pour accomplir la réalisation planifiée des essais ainsi que la correction des écarts dans le respect de la norme NF EN ISO/CEI 17025.

> **L'organigramme LABÉO** présente la structure générale du GIP et l'articulation des pôles d'activités. Un organigramme de pôle détaille l'organisation transversale.



LES ACTIVITÉS DU LABORATOIRE EN 4 PÔLES



PÔLE CLIENT, des activités techniques transversales externes

- ▶ **Prélèvements d'échantillons**
Tout type d'eaux en prélèvement ponctuel ou asservi, boues et sédiments, air intérieur, hygiène hospitalière, aliments, prélèvements animaux, écotoxicologie... sur le territoire normand.
- ▶ **Formations - Audits Conseil (HACCP et plan de maîtrise sanitaire...)**
Conseils en prévention sanitaire pour d'autres administrations, formations CNFPT ou pour le compte de clients (prélèvements, analyses, qualité, métrologie).
- ▶ **Relation clientèle**
Gestion des offres de prix, enquêtes de satisfaction client, rendez-vous, revues de contrat, communication, services associés adaptés...
- ▶ **Communication externe** (print, events, site web, relations presse et publiques etc...)
- ▶ **Prestation d'étalonnage des masses en métrologie, accréditée COFRAC** (N° 2-5687)
Étalonnages et vérifications raccordés des volumes et des températures et étalonnages - vérifications de métrologie interne sur plus de 2 300 matériels.
- ▶ **Études, dont certaines environnementales en partenariat de cabinets d'études**, intéressant le territoire régional et participation à diverses commissions (CODERST, association de contrôle de l'atmosphère AIR-COM,...).
- ▶ La mise en place et le suivi **d'actions de développement durable et de RSE**.



PÔLE ENVIRONNEMENT

- ▶ **Analyse sur tout type d'eaux (eaux douces, eaux de surface et eaux de mer) et sédiments d'eau douce et marins, déchets :**
 - contrôle sanitaire de l'eau potable et des eaux de loisirs (ARS Normandie, 5 départements)
 - contrôles qualité des eaux dont les rejets industriels
 - stations d'épuration (SDE, RSDE, auto-contrôles...)
 - suivi sur les piézomètres jusqu'à 90m
 - micropolluants (pesticides, insecticides...)
- ▶ **Évaluation des déchets/ macheders, des composts et des boues**
selon la réglementation
- ▶ **Dosage en radioactivité**
eaux, sols, aliments, radon (dans l'eau et l'air)
- ▶ **Analyses physico-chimiques**
réglementaires, de matières premières ou d'étiquetage des produits alimentaires
- ▶ **Hygiène hospitalière**
- ▶ **Contrôle de l'air ambiant**



PÔLE SANTÉ Animale - Alimentaire

- ▶ **Autopsies, analyses réglementaires**
Prophylaxie et police sanitaire
- ▶ **Analyses en vue d'un diagnostic sur des prélèvements animaux**
principalement bovins et équins mais aussi volailles, faune sauvage, abeilles :
bactériologie, parasitologie, immunologie, mycologie, hématologie, cytologie, virologie, biologie moléculaire, substances dopantes.
- ▶ **Suivi sportif**
Performance du cheval athlète
- ▶ **Certification HBLB** sur la reproduction équine
- ▶ **Analyses pour l'exportation des équidés**
- ▶ **Détection des maladies génétiques**
- ▶ **Analyse de la qualité des fourrages**
Mycotoxines, substances dopantes
- ▶ **Suivi microbiologique des aliments**
- ▶ **Conformité à la réglementation des produits alimentaires**
à destination humaine ou animale
- ▶ **Forte expertise et activité en microbiologie des coquillages**
- ▶ **Activité bovine qui peut s'étendre par contrat à d'autres territoires**
- ▶ **Partenariat fort en santé bovine avec les 4 GDS**



PÔLE RECHERCHE

- ▶ **Une activité novatrice créée en 1994**
LABÉO Frank Duncombe est le premier laboratoire départemental français à s'équiper d'une structure interne de recherche appliquée.
- ▶ **Un conseil scientifique** est composé du délégué régional à la recherche et à la technologie et de représentants d'organismes scientifiques partenaires du laboratoire, notamment de Normandie Université et les centres techniques régionaux et nationaux (ANSES, SMEL, ACTALIA, IFREMER...).
- ▶ **Plus de vingt personnes**, sous l'impulsion de 3 HDR (Habilitation à diriger des recherches) parmi lesquelles des PHD (docteurs en sciences), thésards et des chercheurs post-doctorants développent des outils techniques d'analyse et de diagnostic en vue d'élargir le panel de prestations et de participer à des projets d'études ou de recherche menés en collaboration avec des équipes de recherche universitaires ou privées.
- ▶ **Une activité de recherche autonome**
ou en lien avec Normandie Université, le Pôle de Compétitivité (Pôle Hippolia) ou d'autres partenaires institutionnels de la Recherche ou de l'Industrie.
- ▶ **De nombreux partenariats locaux et internationaux**
Normandie Université, Faculté de médecine, Centre François Baclesse, écoles vétérinaires, GDS, ANSES, SMEL, IFREMER, CRH, AESN, ACTALIA et avec des centres de recherche à l'étranger Gluck Equine Research Center (Lexington /USA), Equine Research Centre (Irlande), Université de Berlin (Allemagne), Université de Liège (Belgique).
- ▶ **L'organisation du prochain congrès EIDC (equine infection diseases congress) en 2020.**
- ▶ **Le cheval : principal domaine de recherche aujourd'hui**
Causes infectieuses d'avortement, maladies virales respiratoires, marqueur biologique divers, contre-performance du cheval athlète..., le patrimoine agroalimentaire (surmortalités des huîtres et des moules) et d'appellations d'origine contrôlée (AOC), les micropolluants alimentaires et environnementaux, les contaminants microbiologiques et viraux (Cryptosporidium, Rotavirus, Vibrio, Norovirus, Enterovirus, E.coli O157H7,...).
- ▶ **Le Plan d'action stratégique du pôle** comprend 5 axes principaux : littoral, agroalimentaire, santé animale, santé publique, environnement.



PÔLE RESSOURCES

Pôle Finances et Moyens

- ▶ **Gestion des stocks**
- ▶ **Maintenance des bâtiments**
- ▶ **Comptabilité dépenses et recettes**
sur les prestations du laboratoire
- ▶ **Contrôle de gestion**
- ▶ **Gestion des marchés publics**

Pôle Ressources Humaines

- ▶ **Gestion des ressources humaines et de la paie -recrutements**
- ▶ **Formation et communication interne**
- ▶ **Contrôle de gestion sociale**

Pôle Informatique et Optimisation

- ▶ **Gestion de la téléphonie et des moyens de communication**
- ▶ **Gestion du système d'information**
dont l'extranet
- ▶ **Échanges et transferts de données informatiques (EDI)**

LABÉO, c'est aussi

▶ Contribution à l'enseignement et à la formation

Accueil de stagiaires de niveau bac+2 à bac+5, voire de doctorants et post-doctorants (Normandie Universités, IUT, écoles nationales vétérinaires), ainsi que d'élèves de l'enseignement secondaire pour des stages de découverte.

▶ Collaboration scientifique & commissions techniques

COFRAC, AFNOR, ANSES INVS, cheval, santé, produits cidricoles, CODERST (Conseil départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques), CDSPA (Conseil départemental de la santé et de la protection animale), Hippolia Fondation, RESPE, Caen Normandie Développement, AD Normandie.



UN MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

Le management du système qualité est assuré par le pôle Qualité (cf organigramme) associant les responsables qualité de chaque site. Rattaché au directeur général, le responsable qualité LABÉO a l'autorité et la responsabilité globale de coordination pour assurer le suivi du système de management de la qualité (SMQ), selon les axes de la politique qualité LABÉO définie.

Le SMQ s'articule autour de 3 types de processus : **management, réalisation et support.** Chacun est décrit, doté d'une politique qualité avec des objectifs, rattaché au manuel qualité. La procédure «documentation» PPS006 décrit la gestion des documents du système qualité.

Le comité de pilotage qualité est l'organe de suivi de ce système. Il associe les chefs de service et correspondants qualité du site et permet de suivre les projets en développement et leurs objectifs, les actions à mener et leur ajustement tout au long de l'année pour le maintien et l'amélioration permanente de l'intégrité du système.

LES POLITIQUES RETENUES SONT MENÉES POUR :

> **Constituer un système documentaire cohérent transversalisé**, accessible à l'ensemble de LABÉO tout en permettant de coordonner et développer de façon cohérente, les accréditations COFRAC des 4 sites. Il doit rendre le système efficace et efficient en assurant la traçabilité des opérations ayant une incidence sur le résultat, impliquées dans le traitement d'un échantillon ou d'un instrument de mesure.

> **Orienter les choix** afin de mieux répondre aux clients en terme de méthodes, de délais, de coûts et de services associés (technique, conseil, informatique, transport, comptabilité...) en valorisant les initiatives favorisant la créativité et l'innovation.

> **Engager des réflexions** de mise en place de processus transversaux ou environnementaux de l'analyse, d'optimisation et d'informatisation des processus analytiques, des moyens en personnel, matériels et consommables pour fiabiliser les résultats et réduire les coûts et les délais, mener une démarche d'amélioration continue renforcée par le déploiement d'une démarche de Lean management.

> **Étudier toute nouvelle demande** (agrément, reprise d'activité, demande spécifique de client) afin de l'intégrer dans l'organisation, dans le respect des règles du SMQ.

> **Permettre d'identifier les écarts aux règles de prescriptions** et de les traiter durablement par une gestion dynamique des anomalies, réclamations, audits internes et externes et analyser le fonctionnement du SMQ notamment lors de la revue de direction dans un but d'efficacité et d'amélioration continue.

> **Déployer une politique Qualité Sécurité Environnement (QHSE) intégrée** afin d'assurer la santé, le bien-être et la sécurité au travail des salariés. Accompagner les développements des activités par une politique d'investissement et de veille réglementaire renforcée sur ce domaine.

AU SERVICE DE NOS CLIENTS

◉ **Publics** (administrations avec les plans de contrôle ou de plans d'épidémiologie-surveillance, Institutions, collectivités locales, ARS).

◉ **Privés** (entreprises, artisans, associations, industriels, éleveurs, vétérinaires eux-mêmes prescripteurs pour un client, des particuliers, les groupements de défense sanitaire).

Avec une forte présence sur le territoire normand, LABÉO propose aussi :

- ▶ **un ensemble de services** et documents adaptés aux prélèvements et analyses,
- ▶ **des informations sur les nouvelles analyses**,
- ▶ **du conseil et de la formation** selon les thèmes abordés,
- ▶ **une grande disponibilité** en cas d'analyses urgentes (pollution, crise sanitaire, toxi-infection alimentaire,...).

DANS UN CONTEXTE D'AMÉLIORATION CONTINUE :

- ▶ respect et amélioration des délais en routine et en urgence,
- ▶ diminution des coûts,
- ▶ optimisation des techniques d'analyses et abaissement des seuils de détection.

PROCESSUS DE PILOTAGE



ACCREDITATIONS COFRAC

PORTÉES DISPONIBLES SUR WWW.COFRAC.FR



SECTION ESSAIS
Annexe technique n°1
ACCREDITATIONS
N°1-5684 / N°1-6185
N°1-6186 et N°1-6437



SECTION ETALONNAGE
Annexe technique n°2
ACCREDITATION
N°2 - 5687

POUR TOUT RENSEIGNEMENT SUR NOS 4 SITES ACCRÉDITÉS



12, rue du docteur Michel Baudoux
27023 ÉVREUX Cedex
Tél. 02 32 38 26 70



1, route de Rosel - Saint-Contest
14053 CAEN Cedex 4
Tél. 02 31 47 19 19
Fax. 02 31 47 19 00



1352 avenue de Paris - CS 33608
50008 SAINT-LÔ Cedex
Tél. 02 33 75 63 00
Fax. 02 33 75 63 01



19, rue Candie - CS 60007
61001 ALENÇON Cedex
Tél. 02 33 82 39 00
Fax. 02 33 26 55 61

www.laboratoire-labeo.fr

Venez découvrir nos rendez-vous mensuels web !
Service communication externe : karen.perrin@laboratoire-labeo.fr

