



## UN MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

**Le Système de Management de la Qualité (SMQ) est assuré par le Responsable du Pôle Qualité (RPQL) et les responsables qualité de chaque site (cf organigramme).**

Rattaché au directeur général, le RPQL a l'autorité et la responsabilité globale de coordination pour assurer le suivi du système de management de la qualité, 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 RT, les chefs de service et les relais qualité. Il permet de suivre les projets en développement et leurs objectifs, les actions à mener 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 unique transversal** accessible à l'ensemble de LABÉO afin de coordonner et développer des processus cohérents avec ses accréditations COFRAC.

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...) en valorisant les initiatives dans le respect de la gestion des risques et opportunités favorisant la créativité et l'innovation.

> **Engager des réflexions d'optimisation et d'informatisation** des processus de prélèvements, d'analyses et d'étalonnages, en s'appuyant sur une approche de Lean Management pour fiabiliser les résultats, réduire les coûts et les délais et mener une démarche d'amélioration continue.

> **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 des salariés au travail. 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 suivis ou plans de contrôle ou des plans d'épidémiologie-surveillance, Institutions, collectivités locales, ARS, DDPP, DDTM...).
- ▶ **Privés** (entreprises, artisans, associations, industriels, éleveurs, vétérinaires eux-mêmes prescripteurs pour un client, des particuliers, les groupements de défense sanitaire).

**LABÉO est proche de ses clients**, il propose :

- ▶ **un ensemble de services** et documents adaptés aux prélèvements et analyses (transfert EDI, Extranet client disponible sur [www.laboratoire-labeo.fr](http://www.laboratoire-labeo.fr)),
- ▶ **des informations sur les nouvelles analyses**,
- ▶ **du conseil et de la formation** selon les thèmes abordés,
- ▶ **une grande disponibilité et réactivité** en cas d'analyses urgentes (pollution, crise sanitaire, toxi-infection alimentaire, problème de fabrication...).

### NOS OBJECTIFS :

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

## PROCESSUS DE PILOTAGE PAR LA GESTION DU RISQUE



## ACCRÉDITATIONS COFRAC

LISTE DES SITES ET PORTÉES DISPONIBLES SUR [WWW.COFRAC.FR](http://WWW.COFRAC.FR)



SECTION ESSAIS  
Annexe technique n°1  
ACCRÉDITATIONS  
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  
Mail : [labeo@laboratoire-labeo.fr](mailto:labeo@laboratoire-labeo.fr)



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](http://www.laboratoire-labeo.fr)

Venez découvrir nos rendez-vous mensuels web !



## MANUEL QUALITÉ

- PRÉLEVEMENTS
- 170 000 échantillons prélevés
- + de 800 paramètres accrédités
- ENVIRONNEMENT
- 77 500 échantillons analysés
- SANTÉ ALIMENTAIRE
- 91 700 échantillons analysés
- SANTÉ ANIMALE
- 703 000 échantillons analysés
- RECHERCHE
- 120 Actions de recherche

Validation

Étalon

Norme

Témoin

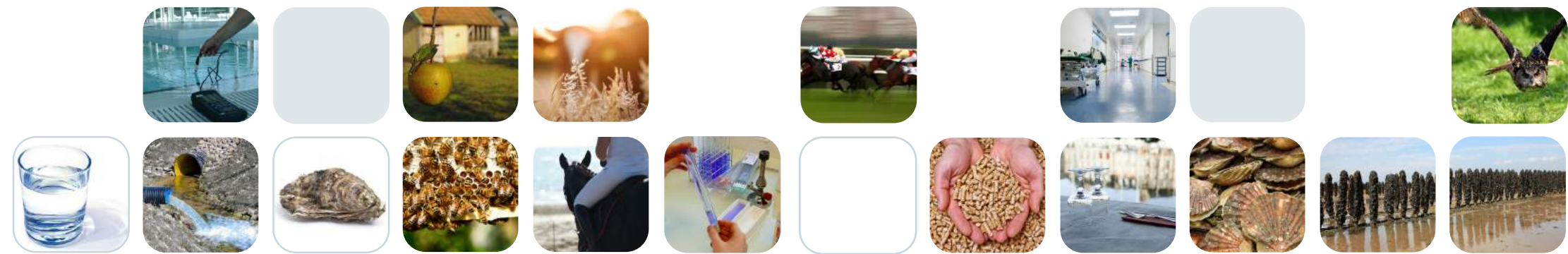
Conformité

Expertise

Surveillance

Gestion

des risques



## LABÉO

### Pôle d'analyses et de recherche de Normandie

#### ORGANISATION DU LABORATOIRE

**LABÉO est un GIP (Groupement d'Intérêt Public).** Il regroupe les 4 laboratoires départementaux normands d'Alençon, d'Évreux, de Saint-Lô et de Saint-Contest (Siège) et une antenne à Valiquerville (76).

**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'Économie et des Finances et de l'Autorité de Sûreté Nucléaire.

**Il compte 385 salariés.** Le budget annuel de LABÉO est d'environ 30 millions d'euros. Implanté sur 4 sites, sa surface totale est de 14 600 m<sup>2</sup>.

**L'organigramme LABÉO** présente la structure générale du GIP et son articulation autour de ses pôles d'activités ; eux-mêmes détaillés en organisation transversale. Ses politiques et 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 ».

#### LABÉO EST PILOTÉ PAR DEUX INSTANCES :

##### UNE ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

- Constituée de 12 conseillers départementaux dont l'un d'entre eux en est Président.
- Elle valide les orientations de LABÉO ainsi que les engagements juridiques et financiers.

##### 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.

**LABÉO est organisé en 4 pôles d'activités, qui mettent en œuvre les orientations transversales validées 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** dirigent les activités qu'ils ont en charge au moyen de ce PAS.

> **Les responsables techniques (RT)** transversaux assurent la veille technique et l'harmonisation des pratiques en lien avec les chefs de service.

> **Le pôle ressources** regroupe les directions des Finances et Moyens, des Ressources Humaines et de l'Informatique & Optimisation (PIO).

#### LES ACTIVITÉS DU LABORATOIRE EN 4 PÔLES

**Pour vos 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 :** [contact@laboratoire-labeo.fr](mailto:contact@laboratoire-labeo.fr)



#### 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 et suivi clientèle, 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

- ▶ **Analyses 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, biocides...)
- ▶ **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 d'aliments en physico-chimie** réglementaires, matières premières ou étiquetage
- ▶ **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**  
Bovins et équins mais aussi aquaculture, volailles, faune sauvage, abeilles : *bactériologie, parasitologie, immunologie, mycologie, hématologie, cytologie, virologie, biologie moléculaire.*
- ▶ **Partenariat fort en santé bovine avec les 4 GDS**
- ▶ **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 (SNAP)
- ▶ **Suivi microbiologique des aliments**
- ▶ **Auto-contrôle et conformité à la réglementation des produits alimentaires** à destination humaine ou animale, résidus de médicaments
- ▶ **Forte expertise et activité en microbiologie des coquillages**



#### PÔLE RECHERCHE, à l'écoute du territoire

- ▶ **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** 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, CSLN...).
- ▶ **Plus de 20 personnes,** sous l'impulsion de 4 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 partenaires industriels.
- ▶ **Une activité de recherche autonome** ou en lien avec Normandie Université, le Pôle de Compétitivité (GIS CENTAURE, ex 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) à Deauville 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, Génotypage,...*).
- ▶ **L'aquaculture au service du développement économique des principales filières ostréiculture, mytiliculture, aquaculture.** Recherche de pathogènes délétères pour les animaux et/ou pour les futurs consommateurs. Microplastiques et polluants chimiques.
- ▶ **La recherche et les études en santé publique.** Détection de biocides dans différentes matrices : urine, cheveux, vêtements de travail, air et eau.
- ▶ **Le Plan d'action stratégique du pôle** comprend 3 axes principaux : l'axe Santé Équine, l'axe Aquaculture et l'axe Santé Publique et Environnement.



[recherche@laboratoire-labeo.fr](mailto:recherche@laboratoire-labeo.fr)

#### LABÉO, c'est aussi

##### ▶ Un acteur de l'enseignement et de la formation

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

##### ▶ Collaboration scientifique & commissions techniques

COFRAC, AFNOR, ANSES, INVS dans diverses thématiques cheval, huître, santé, produits cidricoles... INAO, CRC, CODERST (Conseil départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques), CDSPA (Conseil départemental de la santé et de la protection animale), GIS Centaure, RESPE, Caen Normandie Développement, AD Normandie, Fédérations des Chasseurs...

**L'ensemble des domaines techniques de LABÉO disposent de nombreuses accréditations dont la portée est disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)**