

IMPORTANT POUR VOS INSCRIPTIONS 2012

**Date limite de retour des inscriptions à ProBioQual
le 3 octobre 2011**

Démarche à suivre pour remplir votre bulletin d'inscription personnalisé :

- Vérifiez toutes vos coordonnées, éventuellement indiquez-nous les corrections,
- Cochez la case du ou des programmes choisis,
- Indiquez la quantité désirée, le tarif et calculez le prix à payer,
- Reportez en page 1, le total de la commande auquel vous ajouterez les éventuels frais de port,
- Datez, signez et **retournez le bulletin ORIGINAL par courrier postal UNIQUEMENT**, et conservez éventuellement une copie pour vous.



Enregistrement en priorité des dossiers complets par date de réception.

Le tarif pour une inscription à un programme comprend la fourniture des spécimens de contrôle, les traitements statistiques et l'expertise des biologistes.

Une inscription à un programme d'EEQ = 2 numéros d'anonymat

permettant le contrôle de deux systèmes analytiques en miroir (ou 2 techniques) **présents sur un même site géographique**. Si vous avez plus de 2 systèmes à contrôler, il est nécessaire de prendre une inscription supplémentaire (**1 inscription par tranche de 2 analyseurs**), afin de répondre aux exigences de la législation française.

Le non paiement d'une seule facture restant due, pourra entraîner la suspension du traitement des programmes en cours sans autre avis.

Laboratoire privé :

Vous devez régler dès l'inscription, par chèque à l'ordre de PROBIOQUAL ou par virement bancaire à CCP LYON RIP : FR70 20041 01007 0663730U038 65 (joindre l'attestation de votre banque certifiant le virement). Vous recevrez alors une attestation d'inscription et une facture acquittée.

Laboratoire hospitalier public :

Vous devez joindre OBLIGATOIREMENT un Bon de Commande de votre établissement hospitalier. Paiement dès réception de la facture, veuillez cocher la période de facturation souhaitée. Vous recevrez alors une attestation d'inscription et une facture sur l'exercice 2011 ou 2012 selon votre choix.

MERCI DE RESPECTER CES CONSIGNES

Pour répondre aux exigences du Développement Professionnel Continu, (DPC), ProBioQual est un organisme de formation enregistré sous le N° 82 69 04 169 69. ProBioQual organise également un **Enseignement Post-Universitaire de Biologie (EPU)**. La proposition d'inscription pour 2012 fera l'objet d'un envoi séparé en février 2012, pour tout renseignement vous pouvez vous adresser à secretariat@probioqual.com



NOUVEAUTES POUR 2012

NOUVELLES FONCTIONS SUR NOTRE SITE WEB

- ▶ **EEQ : EXTRACTION DE VOS RESULTATS**, pour calcul à tout moment des incertitudes de mesures des années N et N-1 (fichier Excel).
- ▶ **CIQ EXTERNALISE :**
 - Permet de répondre aux exigences du LAB GTA 06 (justesse et fidélité).
 - CALCUL en temps réel de la cible du groupe de pairs, si le nombre de participants le permet.

PROGRAMMES MODIFIES

- ▶ **CIQ EN BIOCHIMIE**
 - **Sérums AD :** - origine humaine pour les 3 niveaux
 - 2 nouvelles analyses proposées : Albumine et Cholestérol LDL
- ▶ **CIQ EN HEMOSTASE**
 - **Hémostase :** - 2 niveaux de contrôle (1 plasma normal et 1 plasma pathologique)
 - 4 nouvelles analyses contrôlées (facteurs du TCA : VIII, IX, XI, XII)
 - **Héparines :** - 2 niveaux de contrôle pour Héparine Standard et pour Héparine Bas Poids moléculaire
- ▶ **EEQ - Contrôle de Biochimie sérique Hebdomadaire (CQH)**

L'électrophorèse des protéines **est supprimée** de ce programme (baisse du tarif), **pour être individualisée dans un programme d'EEQ spécifique EPS.**
- ▶ **EEQ - Contrôle des Immunodosages Spécialisé (Cisp)**

3 nouvelles analyses proposées : anticorps anti-thyroglobuline (anti TG), anticorps anti-thyroperoxydase (anti TPO) et ostéocalcine.
- ▶ **EEQ - Contrôle des Médicaments (CMED)**

Les analyses : paracétamol, salicylés, benzodiazépines et antidépresseurs tricycliques **sont supprimées** de ce programme (baisse du tarif) **et sont intégrées dans le nouveau contrôle TOXS.**
- ▶ **EEQ - Contrôle de Toxicologie Urinaire (TOXU)**

1 nouvelle analyse : EDDP (Métabolite de la méthadone).

NOUVEAUX PROGRAMMES (dans cette brochure)

- ▶ **EEQ - Electrophorèse des Protéines Sériques normale et pathologique (EPS)**
- ▶ **EEQ - Toxicologie Sérique (TOXS)**
- ▶ **EEQ - Sérodiagnostic Fongique (FONG)**

PROCHAINS PROGRAMMES (à venir) en fonction des études de faisabilité en cours

Les propositions d'inscription pour 2012 feront l'objet d'un envoi séparé.

- ▶ **EEQ - Vitesse de sédimentation**
- ▶ **EEQ - Indices sériques (évaluation des interférences analytiques HIL)**
- ▶ **EEQ - Anti-Coagulants Circulants**
- ▶ **EEQ - Gaz du sang**
- ▶ **EEQ - Biochimie du LCR**



PROGRAMMES DE CONTROLE DE QUALITE POUR LES LABORATOIRES DE BIOLOGIE MEDICALE

PROGRAMMES POUR L'ANNEE 2012

Lyon, le 29 août 2011

Cher Confrère,

Précurseur dans le domaine du contrôle de qualité des Examens de Biologie Médicale, notre Association propose **depuis 40 ans** des **programmes de Contrôle de Qualité Interne et Externe** qui permettent aujourd'hui de satisfaire aux exigences de la norme **NF EN ISO 15189 / ISO 22870** et de la **Loi Française**.

Le contrôle de **193 examens (analyses)** en Biochimie, Immunologie (Immunochimie), Pharmaco-Toxicologie, Hématologie/Hémostase et Sérologie est actuellement proposé :

- **6 programmes de contrôle interne de qualité (CIQ)**
- **24 programmes d'évaluation externe de la qualité (EEQ)**

- Suite au renouvellement de notre **certification ISO 9001 en janvier 2010**, nous sommes en préparation pour obtenir l'accréditation selon la norme **ISO 17043** (*Evaluation de la conformité – Exigences générales concernant les essais*) et nous déposerons un dossier prochainement pour satisfaire aux exigences de cette norme.
- **Des biologistes médicaux experts** valident l'exploitation statistique des EEQ, interprètent et rédigent des commentaires **en toute indépendance** et peuvent répondre à vos questions techniques.
- **Sur notre site Web, en accès réservé aux inscrits**, vous trouverez le planning prévisionnel des opérations de contrôle, les informations relatives au bon fonctionnement des programmes (notes techniques), les tables de codage en conformité avec l'AFSSAPS. Cet accès vous permet la saisie de vos résultats, la consultation de vos traitements statistiques, l'évaluation de vos performances.
De plus vous avez à votre disposition une fonction d'extraction des données d'EEQ de votre laboratoire permettant l'évaluation des biais.

- **Depuis le 1^{er} janvier 2011**, tous les traitements informatiques font appel à des **traitements statistiques robustes** selon l'algorithme A de la **norme ISO 13528** (*Méthodes statistiques utilisées dans les essais d'aptitude par comparaisons interlaboratoires*) conformes aux exigences de la norme **ISO 17043**. Nous sommes substantiellement conformes aux exigences réglementaires françaises pour les organisateurs d'Évaluations Externes de la Qualité (OCIL).
- **Pour l'évaluation externe, des documents de preuves** vous sont fournis : attestation d'inscription aux programmes, relevé de participation, graphiques d'évolution de vos notations et z-scores, synthèse globale et par analyse de vos évaluations.
- **Pour le Contrôle Interne de Qualité, nous proposons des valeurs cibles par groupe de pairs déterminées à partir d'un nombre important de valeurs.** Nous réalisons une **exploitation mensuelle, individuelle de la justesse et de la précision (CIQ externalisé), conforme aux exigences du LAB GTA 06, si le nombre de participants le permet.**

Espérant que vous nous renouvellerez votre confiance ou que vous rejoindrez notre Association, nous vous adressons, Cher Confrère, nos salutations les meilleures.

Les biologistes experts du contrôle de qualité

Nous prévoyons la fabrication d'un nombre suffisant de flacons de préparations de contrôle.

Toutefois ce nombre est limité.

Nous vous recommandons donc de nous retourner votre commande dans les plus brefs délais.

Date limite de réponse le 3 octobre 2011

Renvoyez-nous le bulletin ci-joint et respectez les différentes consignes données.

Tous les prix s'entendent nets (TVA non applicable – article 261 du code général des impôts).

INFORMATIONS GENERALES	3
PROGRAMMES DE CONTROLE DE QUALITE DES ANALYSES DE BIOLOGIE (*)	
➤ CIQ – CONTROLE INTERNE DE QUALITE	
CQP Biochimie Sérique et Urinaire..... MODIFICATION	4
CIPE Immunodosages avec Marqueur.....	4
MSMPE Marqueurs Biochimiques de Risque de Trisomie 21	4
HEMPE & HPPE Hémostase et Héparines MODIFICATION	5
➤ EEQ – EVALUATION EXTERNE DE LA QUALITE	
1. BIOCHIMIE	
CQH Biochimie Sérique (Hebdomadaire) MODIFICATION	5
EPS Electrophorèse des Protéines Sériques NOUVEAU	5
TABLEAU N°1 des analyses contrôlées	6
TABLEAU N°2 des analyses contrôlées	7
CMU Biochimie Urinaire (Mensuel)	8
CLAI Clairance de la Créatinine – DFG	8
CI 1N Immunodosages avec Marqueur (1 niveau)	8
CI 2N Immunodosages avec Marqueur (2 niveaux)	8
CI Sp Immunodosages avec Marqueur (Spécialisé) MODIFICATION	8
CARD Marqueurs Cardiaques	8
CBNP Peptides Natriurétiques	9
A1C Hémoglobine Glyquée	9
HUR Hormonologie Urinaire	9
PCT Procalcitonine Sérique	9
ELHB Electrophorèse de l'Hémoglobine	9
MSMPO Marqueurs Biochimiques de Risque de Trisomie 21	9
2. PHARMACO - TOXICOLOGIE	
CALC Alcoolémie	10
COTI Cotinine Urinaire	10
CMED Médicaments MODIFICATION	10
TOXS Toxicologie Sérique NOUVEAU	10
TOXU Toxicologie Urinaire MODIFICATION	10
3. HEMATOLOGIE / HEMOSTASE	
NUM Hémogramme	11
HMPO Hémostase	11
HPPO Héparines	11
HMDD D-Dimères – Facteur de Willebrand	11
4. SEROLOGIE	
FONG Sérodiagnostic Fongique NOUVEAU	11
CONDITIONS GENERALES DE VENTE	12

* Sous réserve de modifications éventuelles

CIQ : CONTROLE INTERNE DE QUALITE

Objectif : maîtrise du processus analytique – suivi des performances.

Validation de vos séries d'analyses et contrôle de la fidélité intermédiaire grâce à des préparations dont les concentrations sont connues.

Matériel de contrôle : nos échantillons de contrôle sont marqués CE conformément à la directive 98/79 CE et à la réglementation française.

Ces contrôles comprennent la fourniture des échantillons de contrôle, l'établissement de limites acceptables par groupe de pairs, l'exploitation personnalisée des données pour chaque laboratoire.

- ➔ Programmes prévus pour une durée de 1 an (de janvier à décembre), valeurs-cibles et limites acceptables par groupe de pairs déterminées dans les programmes d'EEQ, disponibles dès janvier 2012 **sur notre serveur**.

CIQ Externalisé conforme LAB GTA 06

- ➔ Nous réalisons sans surcoût, chaque mois **des calculs individuels et personnalisés** accompagnés d'une appréciation de la qualité des résultats, approche de la justesse et fidélité intermédiaire, si le nombre de participants le permet ; en fin d'année, nous vous adressons **un récapitulatif personnalisé avec graphiques**.
- ➔ Vous nous envoyez mensuellement vos résultats par e-mail **uniquement** (fichier Excel pré-formaté). Nous vous retournons l'analyse de vos résultats sous forme de fichier PDF par e-mail.

Cette approche de la justesse ainsi que le calcul de la fidélité intermédiaire sont conformes aux SH GTA 04 et LAB GTA 06.

EEQ : EVALUATION EXTERNE DE LA QUALITE

Objectif : évaluation de l'exactitude du laboratoire en participant à des enquêtes périodiques en aveugle. Conforme à la législation française et au LAB GTA 06.

Matériel de contrôle : les échantillons de contrôle sont adaptés aux analyses à évaluer, il s'agit :

- soit de **produits manufacturés** par des industriels selon nos spécifications et contrôlés par PBQ avant envoi,
- soit de **échantillons humains frais** conditionnés par nos soins.

Cycle d'un programme :

- fourniture des coffrets d'échantillons de contrôle pour une année,
- Fin 2011 – début 2012 ProBioQual envoie la documentation relative au fonctionnement du programme,
- En fonction du planning fourni, le laboratoire transmet ses résultats à ProBioQual avant la date limite de réception, de préférence via Internet (fax ou courrier possible),
- ProBioQual réalise le traitement statistique des résultats (moyennes robustes, C.V., limites d'acceptabilité, histogrammes de distribution, éventuellement diagrammes de Youden) pour l'ensemble des résultats et par groupe de pairs (N≥8),
- En 24 à 48h maximum, vous recevez un rapport complet personnalisé (option «e-mail») contenant :
 - **l'évaluation personnalisée de vos résultats** (positionnement sur l'histogramme, calcul du biais, notation, z-score, E/M ...), graphique d'évolution des z-scores et des notes.
 - **l'exploitation statistique** de tous les résultats des participants.
 - **l'interprétation et les commentaires** du biologiste expert
- En fin de programme, récapitulatif annuel des notations et calcul du score par analyse, pour votre laboratoire.
- Sur notre site Web vous pouvez extraire (fichier Excel) tous vos résultats (valeurs brutes et calcul des biais).

La combinaison des données fournies par le CIQ et l'EEQ vous permet de déterminer vos incertitudes de mesures, conformes aux recommandations du LAB GTA 06, du LAB GTA 14 et de réaliser vos tableaux de bord.

Pour certains EEQ, nous vous proposons deux tarifs selon l'option d'inscription choisie :

- **Option envoi « e-mail »** : le jour du traitement statistique, vous recevez le rapport complet personnalisé sur votre adresse e-mail, sous forme d'une pièce jointe au format Adobe Acrobat (PDF) que vous pouvez archiver sous forme électronique.
- **Option envoi « papier »** : le lendemain du traitement statistique, nous vous envoyons par courrier les notations (numéros d'anonymat), le rapport statistique accompagné des commentaires (pas de rapport personnalisé). Cette option n'est pas proposée pour les programmes récents.

Quelle que soit l'option choisie :

Nous garantissons la confidentialité de vos résultats grâce à l'attribution d'un **numéro de code laboratoire** utilisé pour tous nos programmes.

Nous vous conseillons fortement l'option envoi « e-mail » qui propose un service optimal et des outils adaptés à l'accréditation des laboratoires.

CONTACTS

Pour un meilleur traitement de vos demandes, merci d'**indiquer votre numéro de code labo** ainsi que l'objet de la demande soit :

- par e-mail (utilisez **exclusivement** les 2 adresses ci-dessous) :
 - **ADMINISTRATIF** : secretariat@probioqual.com
 - **CONTROLES / TRAITEMENTS STATISTIQUES** : calculs@probioqual.com
- par téléphone : +33(0) 4 72 65 34 90
- par Fax : +33(0) 4 78 85 97 77

CIQ – Contrôle Interne de Biochimie

(CQP)

Biologistes experts du programme : Jean-Christophe Eynard, Bernard Poggi.
Organisé depuis 1973 - environ 250 participants



- Origine **Humaine** de tous les échantillons de contrôle
- 2 nouvelles analyses proposées : Albumine et Cholestérol LDL

66 analyses proposées (cf. tableau 1 page 6)

➡ **3 sérums polyvalents lyophilisés d'origine humaine :**

AD taux bas lot 40 (AD40) – AD taux moyen lot 41 (AD41) – AD taux élevé lot 42 (AD42)

Ces sérums permettent le contrôle à 3 niveaux de concentration ou d'activité des électrolytes, substrats et enzymes.

AD40 – AD41 – AD42 :

Flacons de 5 mL – Péréemption : AD40 – AD41 : 06-2015
AD42 : 04-2015

Conservation après reconstitution : 5 jours entre + 2° C et + 8° C
ou 15 jours entre - 18° C et - 25° C, congelés en aliquotes.

TARIF / Coffret de 10 flacons	
AD40	61,00 €
AD41	62,00 €
AD42	71,00 €
C56	91,00 €
L16	72,00 €

➡ **1 sérum humain normal : Protéines (C56)**

Ce sérum lyophilisé permet le contrôle de 19 protéines, des protéines totales et de l'électrophorèse des protéines sériques.

Flacons de 3 mL – Péréemption : 06-2015

Conservation après reconstitution : 48 heures entre + 2° C et + 8° C
ou 15 jours entre - 18° C et - 25° C, congelés en aliquotes.

➡ **1 urine lyophilisée d'origine humaine : L lot 16 (L16)**

Flacons de 5 mL – Péréemption : 07-2013

Conservation après reconstitution : 15 jours entre + 2° C et + 8° C

CIQ – Contrôle Interne des Immunodosages avec Marqueur

(CIPE)

Biologistes experts du programme : Laurence Chardon, Karim Chikh, Richard Cohen, Anne-Claude Renard.
Organisé depuis 1977 – environ 110 participants



44 analyses au choix réparties en 8 sérums différents (Cf. tableau 2 page 7)

➡ **8 sérums lyophilisés d'origine humaine à 3 niveaux de concentration :**

ID , AR , CA , CT , GL , NT , SB , TE

(taux bas = lot 37, taux moyen = lot 38, taux élevé = lot 39)

Ces sérums sont destinés à être introduits lors de chaque série de dosages.

Péréemption : 06-2013

Conservation :

- avant reconstitution : entre + 2° C et + 8° C

- après reconstitution :

2 mois entre - 18° C et - 25° C en aliquotes de volume ≥ 0,5 mL

TARIF / coffret de	mL / flacon	SERUM	Taux		
			bas (lot 37)	moyen (lot 38)	élevé (lot 39)
10 flacons	5 mL	ID	190,00 €	190,00 €	190,00 €
10 flacons	3 mL	SB	114,00 €	114,00 €	114,00 €
5 flacons	1 mL	TE	19,00 €	19,00 €	19,00 €
5 flacons	1 mL	CA	19,00 €	19,00 €	19,00 €
5 flacons	1 mL	CT	19,00 €	19,00 €	19,00 €
5 flacons	1 mL	GL	19,00 €	19,00 €	19,00 €
5 flacons	2 mL	NT	38,00 €	38,00 €	38,00 €

CIQ – Contrôle Interne Marqueurs Biochimiques de Risque de Trisomie 21

(MSMPE)

Biologistes experts du programme : Christophe Doche, Laurence Doche.
Organisé depuis 2010 - environ 70 participants



Marqueurs sériques contrôlés : hCG entière, hCG chaîne bêta libre, AFP, Estriol, PAPP-A

➡ **1 sérum lyophilisé d'origine humaine**

Flacon de 1 mL – Péréemption : 06-2013

Conservation après reconstitution : 7 jours entre + 2° C et + 8° C

TARIF / coffret de	
10 flacons de 1 mL	340,00 €



Hors Métropole frais de port à ajouter

CIQ – Contrôle Interne de l'hémostase

Biologistes experts du programme : Chantal Bon, Roland Meley, Catherine Sotta.

Organisé depuis 1975 - environ 170 participants



MODIFICATION

- 2 niveaux de contrôle : normal et pathologique
- 4 nouvelles analyses proposées : Facteurs du TCA (VIII, IX, XI, XII)

HEMOSTASE – HEMPE

- 2 plasmas humains citratés lyophilisés

Flacon de 1 mL – Péréemption : 06-2013

Conservation après reconstitution : 8h entre + 2° C et + 8° C

ANALYSES	Niveau 1 Normal	Niveau 2 Pathologique
Taux de prothrombine (en secondes, % et INR)	70 à 100 %	30 à 50 %
Temps de Céphaline Activé	< 40 secondes	50 à 60 secondes
Fibrinogène	2,5 à 3,5 g/L	1 à 1,5 g/L
Antithrombine	80 à 130 %	30 à 60 %
Facteurs du TP (II, V, VII, X)	70 à 125%	30 à 60 %
Facteurs du TCA (VIII, IX, XI, XII)	70 à 125%	30 à 60 %
TARIF / coffret de	Niveau 1 Normal	Niveau 2 Pathologique
24 flacons de 1 mL	84,00 €	84,00 €

HEPARINE – HPPE

- 4 plasmas humains citratés lyophilisés

Flacon de 1 mL – Péréemption : 06-2013

Conservation après reconstitution : 8h entre + 2° C et + 8° C

ANALYSES	Niveau 1	Niveau 2
Héparine Standard (HPS)	0,15 à 0,40 U/mL	0,40 à 0,60 U/mL
Héparine Bas Poids Moléculaire (HPBPM)	0,20 à 0,60 U/mL	0,60 à 1,00 U/mL
TARIF / Coffret de	24 flacons de 1 mL	
HPS - Niveau 1	HS01	120,00 €
HPS - Niveau 2	HS02	120,00 €
HPBPM - Niveau 1	HB01	120,00 €
HPBPM - Niveau 2	HB02	120,00 €

EEQ – EVALUATION EXTERNE DE LA QUALITE

1 - BIOCHIMIE

EEQ - Contrôle de Biochimie Sérique (Hebdomadaire)

(CQH)

Biologistes experts du programme : Régine Cartier, Jean-Christophe Eynard, Christine Lombard.

Organisé depuis 1973 - environ 850 participants

MODIFICATION

Le contrôle de l'électrophorèse des protéines sériques est supprimé du programme CQH, pour être individualisé dans un programme spécifique EPS (cf. ci-dessous).

- 50 enquêtes hebdomadaires avec 53 échantillons au total
3 enquêtes comportent 2 échantillons pour la réalisation de diagrammes de YODEN.

- 52 analyses contrôlées (cf. tableau 1 page 6)
3 à 6 niveaux de concentration

- 12 à 16 enquêtes électrolytes, substrats et métabolites, activités enzymatiques
- 6 enquêtes protéines spécifiques

Échantillons de contrôle : sérums lyophilisés ou liquides d'origine humaine (flacons de 1 à 5 mL)

TARIF

Envoi « e-mail »	470,00 €
Envoi « papier »	580,00 €



Hors Métropole frais de port à ajouter

NOUVEAU

EEQ - Electrophorèse des Protéines Sériques (Normale et Pathologique)

(EPS)

Biologistes experts du programme : Jean-Christophe Eynard, Christine Lombard.

Organisé depuis 2011 - environ 290 participants

- 6 enquêtes par an
- Contrôle des protéines totales et de l'électrophorèse des protéines sériques (normale et pathologique)

Échantillons de contrôle : sérums lyophilisés ou liquides d'origine humaine (1 à 3 mL)


TARIF

Envoi « e-mail »	80,00 €
------------------	----------------



Hors Métropole frais de port à ajouter

Tableau 1 : Liste des analyses proposées pour les contrôles CQP – CQH - EPS – CMU – CLAI – HUR – CMED – TOXS – TOXU

BIOCHIMIE Sérique et Urinaire	CIQ			EEQ			
	Sérum	Sérum	Urine	Sérum	Sérum	Urine	S. +U.
	AD40 AD41 AD42	C56	L16	CQH	 EPS	CMU	CLAI
ELECTROLYTES - SUBSTRATS							
Acide Urique	★		★	★		★	
Bicarbonates	★			★			
Bilirubine Totale	★			★			
Bilirubine Conjuguée	★			★			
Calcium	★		★	★		★	
Chlorures	★		★	★		★	
Cholestérol Total	★			★			
Cholestérol HDL	★			★			
Cholestérol LDL	★			★			
Clairance							★
Créatinine	★		★	★		★	★
Fer	★			★			
Glucose	★		★	★		★	
Lactates	★			★			
Lithium	★			★			
Magnésium	★		★	★		★	
Osmolalité	★		★	★		★	
Phosphates	★		★	★		★	
Potassium	★		★	★		★	
Protéines totales	★	★	★	★	★	★	
Sodium	★		★	★		★	
Triglycérides	★			★			
Urée	★		★	★		★	
ENZYMES							
α Amylase	★			★		★	
ALAT (TGP) / ASAT (TGO)	★			★			
CK	★			★			
Gamma GT	★			★			
LDH	★			★			
Lipase	★			★			
PAL	★			★			
PROTEINES							
Electrophorèse des protéines		★			★		
Albumine	★	★		★			
Alpha 1 Antitrypsine		★		★			
Alpha 2 Macroglobuline		★		★			
Apo A1 et Apo B		★		★			
Chaînes légères libres Kappa et lambda		★		★			
Ceruloplasmine		★		★			
Complément C3 / Complément C4		★		★			
CRP		★		★			
Ferritine		★		★			
Haptoglobine		★		★			
IgA / IgG / IgM		★		★			
Lp(a)				★			
Microalbumine			★			★	
Orosomucoïde - α 1 glycoprotéine acide		★		★			
Préalbumine		★		★			
Récepteur soluble de la transferrine		★		★			
Rétinol Binding protéine (RBP)		★		★			
Transferrine		★		★			



Nouveau contrôle en 2012



Nouvelles analyses contrôlées en 2012

HORMONOLOGIE URINAIRE HUR	EEQ Urine		
	complet	stéroïdes	Catécho.
17Cétostéroïdes	★	★	
17OH corticostéroïdes	★	★	
Chromatographie 17CS	★	★	
Cortisol libre	★	★	
Prégnandiol	★	★	
Prégnantriol	★	★	
5 HIA	★		★
Acide homovanillique	★		★
Acide vanylmandélique	★		★
Catécholamines libres	★		★
Dérivés méthoxylés	★		★
Créatinine	★	★	★

MEDICAMENTS CMED	EEQ Sérum
Acide valproïque	★
Amikacine	★
Caféine	★
Carbamazépine	★
Ciclosporine	★
Digoxine	★
Gentamicine	★
Lithium	★
Méthotrexate	★
Phénobarbital	★
Phénytoïne	★
Tacrolimus	★
Teicoplanine	★
Théophylline	★
Tobramycine	★
Vancomycine	★

TOXICOLOGIE SERIQUE TOXS	EEQ Sérum
Antidépresseurs tricycliques	★
Benzodiazépines	★
Paracétamol	★
Salicylés	★
Autres molécules toxiques détectées par méthodes séparatives	★

TOXICOLOGIE URINAIRE TOXU	EEQ Urine
Amphétamines	★
Antidépresseurs tricycliques	★
Barbituriques	★
Benzodiazépines	★
Buprénorphine	★
Cannabis	★
Cocaïne	★
Ecstasy	★
EDDP	★
Méthadone	★
Opiacés	★

Tableau 2 : Liste des analyses proposées pour les Contrôles des Immunodosages avec Marqueur

ANALYSES	Unité	CIQ (CIPE)					EEQ			
		Sérum	Volume	Niveaux de concentrations (à titre indicatif)			1 niveau	2 niveaux	Spécialisé	
				Bas 37	Moyen 38	Elevé 39	CI 1N	CI 2N	CI Sp	
MARQUEURS TUMORAUX										
ACE	µg/L	ID	5 mL	3 – 6	8 – 16	25 – 65	★	★		
AFP	kUI/L			6 – 12	60 – 90	100 – 200	★	★		
CA 125	kU/L			8 – 30	30 – 60	60 – 80	★	★		
CA 15-3	kU/L			6 – 20	20 – 50	50 – 90	★	★		
CA 19-9	kU/L			8 – 30	30 – 50	50 – 80	★	★		
PSA total	µg/L			0,8 – 1,5	4 – 8	15 – 30	★	★		
PSA libre	µg/L			0,1 – 0,5	0,5 – 1,0	3 – 6	★	★		
MARQUEURS METABOLIQUES										
β 2 microglobuline	mg/L			0,5 – 1,5	1,5 – 3,0	4 – 8	★	★		
Ferritine	µg/L			10 – 30	50 – 100	200 – 400	★	★		
Folates	nmol/L			1 – 5	4 – 8	8 – 12	★	★		
Insuline	mUI/L			9 – 18	40 – 90	100 – 200	★	★		
Vitamine B12	pmol/L			150 – 300	300 – 700	700 – 1000	★	★		
FERTILITE										
FSH	UI/L	4 – 8	20 – 40	40 – 60	★	★				
hCG	UI/L	5 – 15	20 – 50	200 – 400	★	★				
LH	UI/L	3 – 10	12 – 24	25 – 50	★	★				
Prolactine	mUI/L	100 – 250	300 – 700	1000 – 2000	★	★				
THYROÏDE										
TSH	mUI/L	0,10 – 0,25	3 – 6	12 – 30	★	★				
T3 libre	pmol/L	2 – 5	4 – 8	9 – 18	★	★				
T4 libre	pmol/L	4 – 12	12 – 24	24 – 40	★	★				
STEROÏDES										
Cortisol	nmol/L	40 – 100	300 – 500	600 – 1000	★	★				
Estradiol	pmol/L	50 – 200	200 – 800	800 – 2000	★	★				
Progestérone	nmol/L	1 – 4	12 – 24	40 – 80	★	★				
Testostérone	nmol/L	1 – 3	8 – 15	15 – 35	★	★				
DIVERS										
hGH	mUI/L	7 – 15	20 – 40	40 – 60	★	★				
IgE totales	kUI/L	100 – 200	200 – 300	300 – 500	★	★				
Parathormone	ng/L	4 – 16	20 – 80	100 – 400	★	★				
Peptide C	nmol/L	0,1 – 0,5	1 – 2	2 – 4	★	★				
Aldostérone	pmol/L	SB	3 mL	80 – 200	200 – 500	500 – 800			★	
Δ4 Androstènedione	nmol/L			1 – 4	4 – 8	8 – 12			★	
DHEA-Sulfate	µmol/L			2 – 5	5 – 8	10 – 20			★	
17 α OH-Progestérone	nmol/L			1 – 3	3 – 9	10 – 20			★	
IGF 1	µg/L			50 – 80	80 – 130	150 – 450			★	
SBP ou TeBG	nmol/L			15 – 30	30 – 60	60 – 90			★	
Testostérone libre	pmol/L	TE	1 mL	10 – 20	30 – 60	100 – 300			★	
Gastrine	ng/L			80 – 150	150 – 350	500 – 900			★	
ARP	µg/L/h	AR	1 mL	1 – 2	2 – 4	5 – 10			★	
Rénine	mUI/L			30 – 50	60 – 90	90 – 160			★	
Calcitonine	ng/L	CA	1 mL	4 – 12	15 – 45	100 – 200			★	
ACTH	ng/L	CT	1 mL	20 – 60	60 – 120	150 – 450			★	
Glucagon	ng/L	GL	1 mL	50 – 90	100 – 200	200 – 400			★	
NSE	µg/L	NT	2 mL	5 – 12	12 – 20	20 – 40			★	
Thyroglobuline	µg/L			2 – 10	20 – 60	100 – 300			★	
25 (OH) Vitamine D	nmol/L			10 – 40	40 – 70	70 – 110			★	
1-25 (OH)2 Vitamine D	pmol/L			30 – 70	80 – 120	120 – 200			★	
Anti TG *									★	
Anti TPO *									★	
Ostéocalcine *									★	
Inhibine B									★	



Nouvelles analyses contrôlées en 2012

EEQ - Contrôle de Biochimie Urinaire (Mensuel)

(CMU)

Biologistes experts du programme : Jean-Christophe Eynard, Bernard Poggi.
Organisé depuis 1986 - environ 600 participants

- ➡ 11 enquêtes par an portant sur 1 ou 2 échantillons
- ➡ 2 enquêtes sur urines de patients
- ➡ 8 à 10 analyses par enquête parmi les 14 analyses contrôlées (cf. tableau 1 page 6)

Échantillons de contrôle : urines lyophilisées (flacons de 5mL) et urines fraîches de patients.

TARIF	
Envoi « e-mail »	226,00 €
Envoi papier	270,00 €

 Hors Métropole frais de port à ajouter

EEQ - Contrôle de la Clairance de la Créatinine

(CLAI)

Biologistes experts du programme : Jean-Christophe Eynard, Bernard Poggi.
Organisé depuis 2007 - environ 210 participants

- ➡ 4 enquêtes par an, dont 2 enquêtes avec 2 patients différents
- Analyses contrôlées : Créatinine sérique et urinaire (cf. tableau 1 page 6)

Contrôle de la clairance de la créatinine mesurée

Évaluation du DFG selon l'estimation par la formule de Cockcroft et la formule du MDRD

Échantillons de contrôle : urines et sérums à l'état frais d'origine humaine

TARIF	
Envoi « e-mail »	90,00 €
Envoi papier	110,00 €

 Hors Métropole frais de port à ajouter

EEQ – Contrôle des Immunodosages avec Marqueur

Biologistes experts du programme : Laurence Chardon, Karim Chikh, Richard Cohen, Anne-Claude Renard.
Organisé depuis 1977

EEQ – Contrôle 1 Niveau

environ 430 participants

(CI 1N)

- ➡ 6 enquêtes par an - 27 analyses (Cf. tableau 2 page 7)
- ➡ 1 échantillon par enquête (1 coffret de 6 flacons par an)

Échantillons de contrôle : sérums lyophilisés d'origine humaine (flacons de 5 mL)

TARIF	
Envoi « e-mail »	315,00 €
Envoi papier	372,00 €

EEQ - Contrôle 2 Niveaux

environ 415 participants

(CI 2N)

- ➡ 6 enquêtes par an - 27 analyses (Cf. tableau 2 page 7)
- ➡ 2 échantillons par enquête (1 coffret de 12 flacons par an)

Échantillons de contrôle : sérums lyophilisés d'origine humaine (flacons de 5 mL)

TARIF	
Envoi « e-mail »	453,00 €
Envoi papier	529,00 €

EEQ - Contrôle Spécialisé

environ 300 participants

(CI Sp)

 MODIFICATION

3 nouvelles analyses proposées : anti TG, anti TPO et ostéocalcine

- ➡ 6 enquêtes par an
- ➡ 2 échantillons par enquête (1 coffret de 12 flacons par an)
- ➡ 21 analyses au choix (Cf. tableau 2 page 7)

Échantillons de contrôle : sérums lyophilisés d'origine humaine (1 mL par analyse)

TARIF par analyse	
Envoi papier ou « e-mail »	98,00 €

 Hors Métropole frais de port à ajouter

EEQ - Contrôle des Marqueurs Cardiaques

(CARD)

Biologistes experts du programme : Delphine Collin-Chavagnac, Monique Manchon.
Organisé depuis 2000 - environ 555 participants

- ➡ 4 enquêtes par an – 1 à 2 échantillons par enquête
- Analyses contrôlées : Myoglobine, Troponine I, Troponine T
- Échantillons de contrôle : sérums lyophilisés (flacons de 3 mL)

TARIF	
Envoi « e-mail »	180,00 €
Envoi papier	215,00 €

EEQ - Contrôle des Peptides Natriurétiques

(CBNP)

Biologistes experts du programme : Delphine Collin-Chavagnac, Monique Manchon.
Organisé depuis 2007 - environ 455 participants

4 enquêtes par an – 1 à 2 échantillons par enquête

Analyses contrôlées : **BNP, NT-proBNP**

Échantillons de contrôle : sérums prêts à l'emploi

TARIF	
Envoi « e-mail »	300,00 €
Envoi papier	315,00 €

EEQ - Contrôle de l'Hémoglobine Glyquée

(A1C)

Biologistes experts du programme : Philippe Joly, Bernard Poggi.
Organisé depuis 2009 - environ 295 participants

4 enquêtes par an – 1 à 2 échantillons par enquête

Analyse contrôlée : **Hémoglobine Glyquée (HbA1c)**

Échantillons de contrôle liquides prêts à l'emploi et/ou lyophilisés

TARIF	
Envoi « e-mail »	210,00 €



Hors Métropole frais de port à ajouter

EEQ - Contrôle d'Hormonologie Urinaire

(HUR)

Biologistes experts du programme : Bruno Mathian, Anne-Claude Renard.
Organisé depuis 1983 - environ 75 participants

6 enquêtes par an – 1 échantillon par enquête

- 2 options : - contrôle stéroïdes
- contrôle catécholamines et dérivés

Analyses contrôlées : (cf. tableau 1 page 6)

Échantillons de contrôle : urines lyophilisées

(2 x 6 flacons de 10 mL par coffret)

TARIF	e-mail	papier
Programme complet (Catécho. + Stéroïdes)	342,00 €	373,00 €
Catécholamines seules	263,00 €	289,00 €
Stéroïdes seuls	263,00 €	289,00 €
2 coffrets supplémentaires (Catécho. + Stéroïdes)	279,00 €	279,00 €
1 coffret supplémentaire (Catécho. OU Stéroïdes)	190,00 €	190,00 €

EEQ - Contrôle de la Procalcitonine Sérique

(PCT)

Biologistes experts du programme : Laurence Chardon, Bernard Poggi.
Organisé depuis 2009 - environ 260 participants

4 enquêtes par an – 2 échantillons par enquête

Analyse contrôlée : **Procalcitonine**

Échantillons de contrôle lyophilisés ou liquides prêts à l'emploi

TARIF	
Envoi « e-mail »	182,00 €



Hors Métropole frais de port à ajouter

EEQ - Contrôle de l'Electrophorèse de l'Hémoglobine

(ELHB)

Biologistes experts du programme : Philippe Joly, Bernard Poggi.
Organisé depuis 2011 - environ 70 participants

4 enquêtes par an – 1 à 2 échantillons par enquête

Analyse contrôlée : **Electrophorèse de l'Hémoglobine**

Échantillons de contrôle liquides prêts à l'emploi et/ou lyophilisés d'origine humaine

TARIF	
Envoi « e-mail »	198,00 €



Hors Métropole frais de port à ajouter

EEQ - Contrôle des Marqueurs Biochimiques de Risque de Trisomie 21

(MSMPO)

Biologistes experts du programme : Christophe Doche, Laurence Doche.
Organisé depuis 1993 - environ 110 participants

4 enquêtes par an – 1 à 2 échantillons par enquête

Marqueurs contrôlés : **hCG entière, hCG chaîne bêta libre, AFP, Estriol, PAPP-A**

Échantillons de contrôle : sérums lyophilisés d'origine humaine

TARIF	
Envoi « e-mail »	560,00 €



Hors Métropole frais de port à ajouter

EEQ - Contrôle de l'Alcoolémie

(CALC)

Biologistes experts du programme : Sabine Cohen, Monique Manchon.
Organisé depuis 2000 - environ 300 participants

4 enquêtes par an – 1 ou 2 échantillons par enquête

Analyse contrôlée : **Alcool éthylique**

Échantillons de contrôle : sérums lyophilisés (flacons de 5 mL) et solvants spécifiques

TARIF	
Envoi « e-mail »	95,00 €
Envoi papier	110,00 €

EEQ - Contrôle de la Cotinine Urinaire

(COTI)

Biologistes experts du programme : Jean-Christophe Eynard, Bernard Poggi.
Organisé depuis 2004 - environ 30 participants

4 enquêtes par an – 1 ou 2 échantillons par enquête

Analyse contrôlée : **Cotinine**

Échantillons de contrôle : urines à l'état frais de fumeurs

TARIF	
Envoi « e-mail »	65,00 €
Envoi papier	85,00 €

 Hors Métropole frais de port à ajouter

EEQ - Contrôle des Médicaments

(CMED)

Biologistes experts du programme : Sabine Cohen, Monique Manchon.
Organisé depuis 1993 - environ 330 participants

MODIFICATION

Les analyses : paracétamol, salicylés, benzodiazépines et antidépresseurs tricycliques sont supprimées de ce programme et intégrées dans le nouveau contrôle TOXS

4 enquêtes par an – 1 ou 2 échantillons par enquête

Analyses contrôlées : **16 médicaments** (cf. tableau 1 page 6)

Échantillons de contrôle : sérums lyophilisés (flacons de 5 mL)

TARIF	
Envoi « e-mail »	150,00 €
Envoi papier	200,00 €

NOUVEAU

EEQ - Contrôle de Toxicologie Sérique

(TOXS)

Biologistes experts du programme : Sabine Cohen, Monique Manchon.

Analyse **qualitative** et **quantitative** de toxicologie sérique

4 enquêtes par an – 1 ou 2 échantillons par enquête

Analyses contrôlées : **4 toxiques** et autres molécules toxiques détectées par méthodes séparatives (cf. tableau 1 page 6)

Échantillons de contrôle : sérums lyophilisés (flacons de 5 mL)

TARIF	
Envoi « e-mail »	110,00 €

EEQ - Contrôle de Toxicologie Urinaire

(TOXU)

Biologistes experts du programme : Sabine Cohen, Christophe Doche, Monique Manchon.
Organisé depuis 2007 - environ 210 participants

MODIFICATION

1 nouvelle analyse proposée : EDDP

Contrôle du **dépistage** des toxiques urinaires

4 enquêtes par an – 1 échantillon par enquête

Analyses contrôlées : **11 toxiques** (cf. tableau 1 page 6)

Présence d'autres toxiques pour tester les méthodes d'identification et interférences éventuelles

Échantillons de contrôle : urines à l'état frais d'origine humaine (tubes de 10 mL)

TARIF	
Envoi « e-mail »	106,00 €
Envoi papier	130,00 €

 Hors Métropole frais de port à ajouter

3 - HEMATOLOGIE / HEMOSTASE

EEQ - Contrôle de l'Hémogramme

(NUM)

*Biologistes experts du programme : Roland Meley, Catherine Sotta.
Organisé depuis 2009 - environ 585 participants*

➡ 4 enquêtes par an – 2 échantillons par enquête

Analyses contrôlées : **Leucocytes, Hématies, Hémoglobine, Hématocrite, VGM, TGMH, CCMH, IDR, Plaquettes, VPM**

Sangs de contrôle : liquides prêts à l'emploi

TARIF	
Envoi « e-mail »	300,00 €

Hors Métropole frais de port à ajouter

Contrôle de la numération formule automatisée et réticulocytes sur sang frais (NFR)

Organisé depuis 2011 - environ 280 participants

Option conditionnée par l'inscription OBLIGATOIRE au contrôle NUM

➡ 1 enquête par an

Échantillon de contrôle : sang humain prélevé le jour de l'envoi, livré au laboratoire en 24h, à passer sur l'automate le jour de réception au laboratoire

Limité à la France Métropolitaine hors Corse pour une livraison rapide INDISPENSABLE.

TARIF	
Envoi « e-mail »	95,00 €

EEQ – Contrôle de l'Hémostase

(HMPO)

*Biologistes experts du programme : Chantal Bon, Roland Meley, Catherine Sotta.
Organisé depuis 1975 - environ 800 participants*

➡ 8 enquêtes par an portant sur 16 plasmas à 4 niveaux de concentration (2 plasmas par enquête)

Analyses contrôlées :

Prothrombine (TQ, témoin, secondes, % et INR), Temps de Céphaline Activé, Fibrinogène, Facteurs différentiels du TP (II–V–VII–X), Facteurs différentiels du TCA (VIII–IX–XI–XII), Antithrombine, Protéine C et Protéine S, Temps de Thrombine, Temps de Reptilase.

Un **coffret supplémentaire** est recommandé pour les laboratoires qui souhaitent tester **toutes les analyses**.

Échantillon de contrôle : 16 flacons de 1 mL de plasma lyophilisé

TARIF	
Envoi « e-mail »	164,00 €
Envoi papier	190,00 €
Coffret supplémentaire	125,00 €

EEQ - Contrôle de l'Héparine

(HPPO)

*Biologistes experts du programme : Chantal Bon, Roland Meley, Catherine Sotta.
Organisé depuis 1990 - environ 280 participants*

➡ 4 enquêtes par an portant sur 16 plasmas à 8 niveaux de concentration (4 plasmas par enquête)

Analyses contrôlées : **Héparine Standard (HS), Héparine Bas Poids Moléculaire (HBPM)**

Échantillon de contrôle : 16 flacons de 1 mL de plasma lyophilisé (8 flacons de HS + 8 flacons de HBPM)

TARIF	
Envoi « e-mail »	165,00 €
Envoi papier	185,00 €

EEQ - Contrôle des D-Dimères / Facteur de Willebrand

(HMDD)

*Biologistes experts du programme : Chantal Bon, Roland Meley, Catherine Sotta.
Organisé depuis 2000 - environ 460 participants*

➡ 4 enquêtes par an portant sur 12 plasmas à 4 niveaux de concentration en D-Dimères et 2 niveaux en facteur Willebrand (3 plasmas par enquête)

Analyses contrôlées : **D-Dimères, Facteur Willebrand**

Échantillon de contrôle : 12 flacons de 1 mL de plasma lyophilisé

TARIF	
Envoi « e-mail »	150,00 €
Envoi papier	170,00 €

4 - SEROLOGIE

NOUVEAU

EEQ - Contrôle du Sérodiagnostic Fongique

(FONG)

Biologistes experts du programme : Florence Persat, Catherine Sotta.

➡ 4 enquêtes par an – 1 ou 2 échantillons par enquête – 2 options possibles

Analyses contrôlées : **antigène aspergillaire galactomannane anticorps anti-Aspergillus**

Échantillon de contrôle : sérum humain

Limité à la France Métropolitaine hors Corse pour une livraison rapide INDISPENSABLE.

TARIF	
1 - antigène aspergillaire	150,00 €
2 - anticorps anti-Aspergillus	150,00 €
Programme complet (1+2)	270,00 €

1- COMMANDE

Les commandes pour l'année 2012 ne seront satisfaites que si **vous avez réglé toutes vos commandes antérieures**.

2- TARIFS

- **Nos tarifs sont calculés au plus juste, sur la base du coût de fonctionnement de notre association et des coûts de préparation des échantillons de contrôle.**
Tous les prix indiqués s'entendent nets (T.V.A. non applicable – article 261 du code général des impôts).
- **Le tarif pour une inscription à un programme comprend la fourniture des échantillons de contrôle, les traitements statistiques et l'expertise des biologistes.**
Pour **une inscription à un programme d'EEQ**, nous vous attribuons **2 numéros d'anonymat** permettant le contrôle de deux systèmes analytiques en miroir sur un site géographique.
Si vous avez plus de 2 systèmes à contrôler, il est nécessaire de prendre une inscription supplémentaire (**1 inscription par tranche de 2 analyseurs**), afin de répondre aux exigences de la législation française.

3- CONDITIONS DE PAIEMENT

Nos commandes sont payables :

- Pour les laboratoires privés : dès la demande d'inscription (*cf. consignes sur le bulletin d'inscription*).
- Pour les établissements publics : à réception de la facture (*cf. consignes sur le bulletin d'inscription*).
- Les frais et commissions relatifs aux virements sont à la charge du laboratoire qui commande. **Les frais éventuellement imputés à ProBioQual seront refacturés.**

Le non paiement d'une seule facture restant due, pourra entraîner la suspension du traitement des programmes en cours sans autre avis.

4- TRANSPORT – LIVRAISON

- **FRAIS DE PORT (*)**

METROPOLE

Franco de port : commande supérieure à 150 €.

Commandes inférieures à 150 € : facturation d'un forfait de frais de port d'un montant de **30 €**

Hors METROPOLE

Pour les contrôles (CQH – EPS – CMU – CLAI – CBNP – A1C – PCT – ELHB – MSM – COTI – TOXU – CI Sp – NUM) avec des produits expédiés par nos soins, **une tarification forfaitaire est appliquée en fonction de la zone géographique et du mode d'expédition choisi.**

Consultez nos modalités en page 2 de votre bulletin d'inscription.

Vous devez choisir le mode d'expédition qui garantit une livraison de nos échantillons de contrôle dans des délais appropriés « TRANSITAIRE », « COLISSIMO » ou « CHRONOPOST ».

Il est impératif, afin de faciliter l'expédition, de nous fournir vos coordonnées téléphoniques ainsi qu'une adresse physique complète (**pas de boîte postale**).

Taxes, droits de douane et octroi de mer :

Pour les échantillons de contrôle envoyés hors U.E., dans les DOM-TOM, collectivités territoriales françaises et Principauté d'Andorre, les droits de douane, taxes, redevances ou impositions diverses à l'occasion de l'importation des échantillons de contrôle sont à la charge du destinataire à réception de son colis.

- **EXPEDITION**

Lors de chaque envoi d'échantillons de contrôle, nous vous avertissons par e-mail. Il est de votre responsabilité d'en vérifier la bonne réception, notamment pour les laboratoires hors métropole (éventuels blocages en douane).

- **LIVRAISON**

L'adresse de livraison correspond à l'adresse de réception de votre colis. Elle est enregistrée lors de la création de votre compte et sera utilisable pour toutes vos livraisons à venir.

- **RECEPTION DES COLIS**

Tout colis doit être vérifié à réception et en présence du transporteur.

Il appartient au destinataire de vérifier le bon de livraison et l'état des échantillons de contrôle.

En cas de litige ou d'anomalie le client devra :

- faire clairement les réserves nécessaires sur le bon de livraison, en mentionnant les avaries ou colis manquants.
- informer ProBioQual, sous 48 heures, des dommages constatés.

- **ANNULATION DE COMMANDE**

Conformément à nos procédures qualité et aux exigences normatives, nos échantillons de contrôle ne seront **ni repris, ni échangés quelle que soit la raison.**

(*) *Sous réserve d'ajustements éventuels*