

# Analyses

Lettre d'Information GALYS

Décembre 2008 • N° 19

## ▶ UN SERVICE CLIENTS RÉNOVÉ POUR UNE RÉPONSE PERSONNALISÉE.

À partir du 1<sup>er</sup> décembre 2008, Galys Laboratoire lance son nouveau service clients, quatre moyens complémentaires au service des clients : téléphone, mail, fax, portail internet. Avec une porte d'entrée unique pour toute la France, ce nouveau service permet aux clients et prospects de rentrer en contact très facilement avec le bon interlocuteur de Galys afin d'obtenir l'information souhaitée en temps voulu.

La procédure très simple qui est mise en place depuis le 1<sup>er</sup> décembre est la suivante : Galys n'a plus qu'un seul numéro de téléphone pour toute la France :

**N° Indigo 0 820 200 633**

0,094 HT / MN

une seule adresse email :

**serviceclients@galys-laboratoire.fr**

et un seul numéro de fax :

**02 38 77 48 50** pour la prise de contact par les clients ou prospects. Quatre personnes

sont affectées à ce nouveau service.

Exemples : une demande de tarifs, une information sur une analyse en cours, un conseil sur les résultats d'une analyse, une demande de mise à disposition de flacons, une demande de réédition d'un rapport d'analyses, d'une facture...

Le chargé de clientèle du service clients pourra soit donner la réponse directement, soit mettre le client en contact avec le responsable du laboratoire ou l'expert technique concerné.

Pour être sûr d'avoir le bon interlocuteur et d'être satisfait, merci à nos clients de composer désormais le

**0820 200 633**

ou nous contacter par email : **serviceclients@galys-laboratoire.fr**

Pour s'assurer de la satisfaction du client, chacune de ces demandes sera tracée par ce service qui fera un rapport quotidien pour mesurer le délai entre la demande et la réponse satisfaisante permettant de clore le dossier. Le chargé de clientèle du service clients est investi de la responsabilité d'avoir une réponse pertinente à toute demande. Le service clients est ouvert du lundi au vendredi, de 8 heures à 18 heures.

## ▶ ANALYSE SENSORIELLE DONNEZ DU SENS À VOS PRODUITS

Galys développe les analyses sensorielles dans ses deux laboratoires de Toulouse et Douai (accrédités par le COFRAC) pour répondre aux politiques qualité de ses clients dans différents secteurs comme l'agroalimentaire, la cosmétique...

Il s'agit de techniques d'analyses destinées à mesurer les caractéristiques sensorielles des produits alimentaires (ou cosmétiques, textiles...) telles qu'elles sont perçues par le consommateur.

Elles impliquent, en tout ou partie, les différentes sensibilités humaines : visuelle (couleur, aspect), gustative, olfactive (parfum et arôme).

### *Pourquoi effectuer des analyses sensorielles ?*

Celles-ci sont de plus en plus demandées pour :

- **l'élaboration de produits** : sur quels critères les recettes sont-elles différentes ? Quelle recette sera la plus performante sur le marché ? Quelles sont les réactions des consommateurs utilisant le produit ?
- **le suivi qualité des produits** afin de s'assurer de leur constance du goût dans le temps.
- **l'innovation de produits** (modification de

sa composition, nouvel emballage, nouvelle recette, nouveau process...). Le consommateur perçoit-il la différence entre la nouvelle et l'ancienne recette ? Le produit se vendra-t-il mieux ou plus cher en changeant la recette ? Le produit se vendra-t-il mieux ou plus cher en changeant un élément de la recette ?... pour vérifier que celui-ci sera toujours aussi apprécié par le palais des consommateurs.

• **le lancement d'un produit nouveau** : comment cette innovation sera-t-elle appréciée par les consommateurs ? Comment est perçue la qualité du produit par rapport à la concurrence ?

### *Des prestations multiples*

Galys propose une gamme de prestations réalisées, selon les cas, soit par des dégustateurs qualifiés, entraînés sur divers produits, soit par un panel de 6 000 consommateurs bien identifiés pour être segmenté selon différents critères (âge, sexe, régions, habitudes alimentaires) :



• **Tests/essais hédoniques** (ou consommateurs) pour évaluer le plaisir et la satisfaction engendrés par l'utilisation d'un produit et comparer, positionner ce produit à la concurrence.

• **Tests/essais analytiques ou tests de différence...** réalisés par un jury de dégustateurs qualifiés entraînés ou d'experts. Ils permettent de réaliser des profils sensoriels d'un produit pour dresser sa carte d'identité. Des tests triangulaires vérifient s'il existe des différences sensorielles perceptibles entre deux produits issus de procédés de fabrication différents, de formulations distinctes, de niveaux de DLUO (Date Limite d'Utilisation Optimale), DLC (Date Limite de Consommation) différents...

• **Des formations** pour maîtriser les bases de l'analyse sensorielle en IAA, pour mettre en place un jury en interne performant... ou encore comment valoriser et promouvoir vos produits.

Les analyses Galys sont accréditées COFRAC

Contact : Laurence Boutin

Analyses



## ▶ AZOFAST LE MUST DES ANALYSES DE SOL

Avec AZOFAST, Galys innove et conforte sa position de leader français dans l'analyse des reliquats azotés.

Avec AZOFAST nos clients peuvent obtenir des résultats fiables et rapidement, grâce à la mise en œuvre des moyens suivants :

- Une équipe de 40 préleveurs en quad
- Un délai d'acheminement des échantillons vers nos laboratoires en moins de 5 jours ouvrés à température dirigée
- Une analyse de reliquat azoté interprétée avec le logiciel ABIL
- Un délai d'analyse de 5 jours ouvrés maximum

• Un rendu du résultat sous format SMS, fax, email, ou consultation sur notre nouveau portail clients.

Chaque année, environ 100 000 analyses sont réalisées en 3 mois dans nos laboratoires de Douai (Nord), Vennecy (Loiret) et Blois (Loir-et-Cher). Notre capacité de traitement est de 3 000 horizons par jour sur cette période. Nos principaux clients dans ce domaine sont les coopératives et négoce, les chambres d'agriculture et les industriels (sucreries...).

Contact : Tél 0 820 200 633 ou email : [serviceclients@galys-laboratoire.fr](mailto:serviceclients@galys-laboratoire.fr).

## ▶ NOUVEAU PORTAIL POUR LES CLIENTS DE GALYS

Christophe Tavan, Directeur informatique chez Galys, travaille depuis plusieurs mois sur la refonte du portail mis à disposition des clients du laboratoire.

Ce portail sera considérablement rénové pour en faciliter l'accès à nos clients et aussi pour leur proposer de nouvelles fonctionnalités. Nous l'avons interviewé.

### *Quand ce nouveau portail sera-t-il disponible ?*

Ce nouveau portail sera opérationnel à partir du mois de janvier 2009 et sera accessible gratuitement pour tous nos clients.

### *Que pourra-t-on y trouver ?*

Beaucoup d'informations et de services. Nos clients auront la possibilité de suivre à la trace leur échantillon du prélèvement jusqu'au résultat d'analyse et l'interprétation. Ils pourront consulter les résultats de leurs analyses dont ils disposeront en temps réel, ce qui leur fera gagner 2 à 3 heures par rapport au système précédent. Ils pourront télécharger les

rapports d'analyses, ressortir l'historique des résultats d'analyse sur leurs échantillons...

### *Quels autres services comptez-vous apporter à vos clients ?*

Sur ce nouveau portail, nos clients pourront avoir accès à des outils de consultation de résultats statistiques spécifiques sur les différents métiers (microbiologie et analyses de sols) afin de comparer les résultats de leurs analyses avec d'autres.

Ils pourront aussi recevoir des accusés de réception de leurs échantillons au laboratoire.

### *Prévoyez-vous à terme d'autres services ?*

Il sera possible de faire des recherches sur les interprétations microbiologiques des résultats.

Ce nouveau portail sera ainsi enrichi régulièrement par de nouvelles fonctionnalités permettant d'apporter à nos clients une véritable valeur ajoutée pour être plus performants.

## ▶ COSMÉTIQUE : QUESTION NORMES...

Les 5 et 6 novembre derniers avait lieu le 6<sup>e</sup> Congrès Parfums et Cosmétiques à Chartres sur les enjeux réglementaires. De nombreux changements sont à attendre du côté de la réglementation européenne.

La directive 76/768/CEE sur les produits cosmétiques devrait être ainsi remplacée en 2009 par un Règlement Européen pour une mise en application dès 2012.

La Norme NF EN ISO 22716 de novembre 2007 sur les Bonnes Pratiques de Fabrication se met progressivement en place.

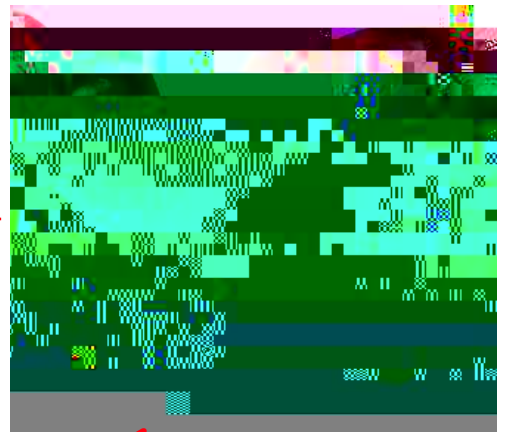
Citons également la Norme NFT 75-611 de juillet 2007 sur les protections antimicrobiennes des produits cosmétiques.

Le dossier REACH concernant les substances chimiques est également un autre point d'actualité.

Membre de la Cosmetic Valley depuis sa création, Galys poursuit son développement dans ce secteur dynamique. Nos laboratoires sont référencés pour les analyses bactériologiques et physico-chimiques sur les produits cosmétiques. Notre objectif est de développer notre savoir-faire analytique afin de satisfaire notre clientèle.

**Votre contact : Laurent MICHON,**  
responsable de la clientèle Cosmétique  
06.70.31.91.48.

[laurent.michon@galys-laboratoire.fr](mailto:laurent.michon@galys-laboratoire.fr)



## ▶ RÉSIDUS PESTICIDES POMMES

Comme pour de nombreux fruits et légumes commercialisés, les consommateurs s'inquiètent de la présence éventuelle de résidus de pesticides dans les pommes.

Les professionnels de la filière pomme, garants de la qualité du fruit, nous confient chaque année des analyses multi résidus de pesticides adaptées à la matrice pomme.

Notre laboratoire de pesticides basé à Dury (près d'Amiens) réalise ces analyses en chromatographie liquide et gazeuse, couplées à des spectromètres de masse (GC/MS et LC/MS).

**Nos clients pourront obtenir leurs résultats en 5 jours grâce à la disponibilité de nos équipes.**

Le laboratoire est accrédité par le COFRAC (programme 99/2).