



## METTLER TOLEDO et son « Service XXL » : Des prestations personnalisées pour optimiser la précision de vos mesures et la productivité de vos équipements

**Balances, dessiccateurs, pipettes, titrateurs, réfractomètres, réacteurs calorimétriques, pH-mètres, multi-réacteurs automatisés... : depuis près d'un siècle, METTLER TOLEDO est connu des laboratoires et de l'industrie du monde entier pour ses solutions innovantes de pesage et d'analyse. Des produits novateurs et performants, auxquels sont associées des prestations de service à haute valeur ajoutée.**

C'est justement cette activité de Service, et en particulier le service dédié au marché du Laboratoire, que nous avons décidé de vous présenter dans le cadre de ce reportage !

### Une équipe dédiée au service – division Laboratoire

L'activité de Service METTLER TOLEDO à destination des laboratoires possède un pôle dédié depuis déjà de nombreuses années. « METTLER TOLEDO dispose de spécialistes pour les marchés de l'industrie et du laboratoire afin de répondre précisément aux spécificités et réglementations propres à ces derniers », explique Denis DURAND, responsable Service – division Laboratoire.

Une soixantaine de personnes collaborent aujourd'hui en France au sein du pôle Service Laboratoire. L'activité s'organise autour d'un réseau de 36 techniciens itinérants polyvalents, couvrant tout l'Hexagone. Elle intègre également, dans les installations franciliennes du Groupe (78), un pôle « Gestion des Relations Clients », une équipe support technique, un atelier de maintenance et un laboratoire permettant à METTLER TOLEDO d'organiser des démonstrations et d'optimiser le support applicatif.

« Le support technique est assuré depuis notre siège français pour les balances comme pour les gammes instrumentation et caractérisation des matériaux (titrateurs, densimètres, analyse thermique...), mais aussi en relation étroite avec notre maison-mère en Suisse, notamment pour un support applicatif plus spécifique et le développement de nouvelles prestations », souligne M. DURAND.

### Une approche « XXL »

« Notre approche du service ne se résume pas seulement à dépanner les instruments de nos clients. Elle passe aussi par la compréhension de leurs objectifs professionnels, de leurs processus de recherche et industriels, et du cycle de vie de leurs équipements », commente Denis DURAND. « Notre préoccupation est de leur garantir une utilisation optimale de leurs matériels, la traçabilité de leurs résultats et la mise en conformité avec les standards de qualité, grâce à une intervention rapide, une prise en charge et une réponse efficaces... »

METTLER TOLEDO propose ainsi à ses clients une large gamme de prestations de Service personnalisées. Des plus basiques aux plus pointues, ces opérations sont réunies sous le nom global de « Service XXL ». Elles incluent des prestations d'étalonnage, de certification, de maintenance préventive, de réparation et de mise en conformité ; ce à chaque étape de la vie de vos équipements.

### → Etape 1 : la sélection de l'équipement

La solution ServiceXXL intègre tout d'abord un soutien actif dans le processus

de sélection de l'équipement : de l'aide à la définition des besoins spécifiques du client au choix du matériel répondant à ses exigences, tout en optimisant ses ressources financières.

METTLER TOLEDO utilise d'ailleurs un logiciel pour formaliser cette démarche, dans le cadre des Bonnes Pratiques de Pesage (GWP® : Good Weighing Practice), en fonction des attentes de l'utilisateur et de son environnement. Le logiciel permet ainsi de proposer le matériel adéquat et de préciser le type de contrôles de routine ou les certificats associés « un tel outil », actuellement appliqué à la sélection des balances, devrait être également bientôt disponible pour d'autres applications », indique M. DURAND.

### → Etape 2 : l'installation et la qualification

Pour l'installation et la qualification des équipements, le Service XXL offre des solutions professionnelles qui permettent aux clients d'améliorer leur productivité, de réduire les délais et les coûts de mise en oeuvre, tout en satisfaisant aux exigences des normes, réglementations et standards de chaque industrie. METTLER TOLEDO a ainsi conçu les installations documentées IPacs et EQ-Pacs, intégrant la formation des utilisateurs et conformes aux demandes de la FDA pour tous les instruments utilisés en R&D, contrôle qualité et en production.

« EQ-Pac est une solution « tout compris » et personnalisée, qui couvre la totalité de la phase de qualification, tandis que IPac couvre de façon standard l'installation (QI/QO/QP) et l'étalonnage initial », précise M. DURAND.

Ajoutons que METTLER TOLEDO propose différents niveaux de documentation pour l'étalonnage – de la qualification initiale à la qualification approfondie de l'équipement -, afin de répondre aux normes de l'ISO 9001 / 17025, BPF/BPL, BPx ou encore HACCP...

### → Etape 3 : le fonctionnement de routine

Enfin, dans le cadre du fonctionnement de routine des équipements, METTLER TOLEDO reste proche des utilisateurs pour leur garantir une utilisation optimale de leur matériel et assurer des processus de travail productifs et sûrs. Le ServiceXXL s'étend aux prestations de maintenance préventive, curative et de vérification, aux opérations de re-qualification spécifiques et étalonnages périodiques, au support technique, séminaires et formations utilisateurs, dans le laboratoire METTLER TOLEDO ou sur les sites clients.

« La maintenance préventive offre de multiples avantages ; elle permet de prolonger la durée de vie de l'équipement, d'optimiser son temps de fonctionnement et ses capacités d'analyses, tout en offrant une parfaite maîtrise des coûts d'entretien », souligne Denis DURAND.

A noter l'importance particulière des prestations de métrologie, notamment dans le cadre de l'étalonnage et de la vérification des balances. Quelle que soit la marque de l'équipement, METTLER TOLEDO réalise :

- des certificats conformes au référentiel COFRAC ISO 17025, précisant les incertitudes de mesure du matériel dans son environnement ;
- des certificats de détermination de la pesée minimale (MinWeigh) selon l'USP, indispensables pour exporter aux Etats-Unis ;
- des Constats de Vérification Standard (CVS) ; une toute nouvelle prestation



De gauche à droite : Denis Durand (Responsable Service Laboratoire), Bruno Robillard (Responsable Support Pesage) et Daniel Lemoigne (Responsable Atelier)

modulable qui permet d'évaluer les instruments de pesage, selon les spécifications fournies par METTLER TOLEDO ou les spécifications établies par votre propre système qualité.

### Gros plan sur le CVS, solution globale pour vos procédures de vérification

Le Constat de Vérification Standard (CVS) constitue une évolution radicale en comparaison du rapport de vérification DAQ (Document d'Assurance Qualité). Il apporte des améliorations considérables pour faciliter sa lecture et exploiter au mieux les résultats de mesure.

Le CVS est émis et réalisé à l'aide de MiraCal, un logiciel unique en son genre, développé depuis près de deux ans par METTLER TOLEDO pour automatiser l'édition de certificats. Le Constat de Vérification Standard permet d'appliquer un seul et même protocole dans le monde entier pour évaluer les instruments de pesage de toutes marques, et fournit un rapport identique, quel que soit le pays où se déroulent les essais. Offrant une traçabilité accrue, avec un contenu plus attractif et plus lisible, il précise la pesée minimale de l'instrument et son incertitude de mesure. Autres atouts non négligeables : l'élimination des erreurs manuscrites, l'archivage et l'édition de constats électroniques au format PDF. Précisons également que tous les résultats sont traçables. Avec MiraCal, le n° du CVS est unique, sa signature est électronique, grâce à l'identifiant et au mot de passe du technicien. Les étalons utilisés sont certifiés par un laboratoire accrédité COFRAC. Le technicien est par ailleurs formé et qualifié pour cette intervention.

### L'atout principal de ServiceXXL : les techniciens METTLER TOLEDO !

Fort de son expertise technique, de la synergie entre ses équipes Vente et Service, et de sa politique d'innovation permanente, le groupe METTLER TOLEDO est en mesure de vous proposer une solution globale et évolutive, à haute valeur ajoutée. Il met pour cela à votre disposition le réseau de services le plus dense du marché, animé par un personnel qualifié, formé et habilité.

Responsabilisés et dotés d'une réelle autonomie, les techniciens METTLER TOLEDO interviennent auprès des laboratoires bien au-delà du simple aspect technique, dans le cadre d'une véritable démarche personnalisée. Le support applicatif prend ainsi en compte les contraintes économiques, organisationnelles, réglementaires et environnementales, et peut aller jusqu'à



Une partie de l'équipe des Gestionnaires de Relations Clients . De gauche à droite : Stéphanie Leroy, Delphine Broquin et Jean-François Lagorse

participer, par exemple, à l'élaboration d'un protocole d'analyses.

L'objectif n°1 étant toujours la satisfaction Client !

Chaque technicien possède un carnet de suivi de ses propres formations et habilitations, telles que des formations techniques (MiraCal, CVS...) ou relatives aux exigences Hygiène, Sécurité et Environnement : CEFRI pour le nucléaire, SEVESO, risque électrique, risque chimique niveau 2 pour les plans de prévention... jusqu'aux vaccins, obligatoires pour entrer sur certains sites !

Toujours au plus près des utilisateurs, l'équipe Service – Laboratoire METTLER TOLEDO entend aujourd'hui conforter sa position grâce à la globalité de son offre, à la réactivité et l'efficacité de ses interventions et au développement permanent de nouvelles solutions – à l'image du Contrat de Vérification Standard (CVS) – privilégiant flexibilité, fiabilité et répondant précisément aux exigences des réglementations en vigueur...

S. DENIS

### Pour en savoir plus :

METTLER TOLEDO  
Tel : 01.30.97.17.17  
Fax : 01.30.97.16.16  
Email : marcom.fr@mt.com  
Internet : www.mt.com/service