



«SGS Multilab au cœur de nouveaux projets»

Les recrutements et les investissements matériels s'accroissent au sein du laboratoire SGS Multilab.

Ses accréditations COFRAC ont été renouvelées et étendues. Dans l'optique de mobiliser son expertise avec toujours plus de réactivité, d'efficacité et de satisfaction, tant pour ses clients que pour son équipe, de nouveaux services techniques et outils organisationnels ont été mis en place.

Entretiens croisés avec Yvon GERVAISE, Directeur SGS Multilab, Isabelle BEUCHER, Directrice QHSE, Denis CANUEL, Lean leader, et Florence NEDELEC, Responsable du service clients...

Une identité forte !

Tout a commencé pour SGS Multilab en 1878, quand la Société Générale de Surveillance (SGS) a été fondée à Rouen pour contrôler l'avoine en provenance d'Ukraine. En 1923, le laboratoire Crépin voit le jour pour répondre aux besoins d'analyses et contrôles du commerce et de l'industrie. Il devient SGS Multilab en 1997, filiale du groupe SGS, leader mondial en matière de vérification, de contrôles, d'analyses et de certifications. Sa croissance se poursuit alors à un

rythme soutenu; en 2005, son équipe déménage sur le Technopole du Madrillet (Saint-Etienne du Rouvray, 76) sur une plate-forme analytique de 4 500 m².

Chaque jour, plus de 130 experts mettent de nombreuses caractérisations chimiques, physico-chimiques et écototoxicologiques au sein de SGS Multilab. Le Laboratoire, pluridisciplinaire, s'organise aujourd'hui autour de :

→ quatre divisions : Chimie et biens de consommation non-alimentaire – Environnement – Alimentaire – Agriculture ;

→ trois unités de production, constituées selon une cohérence de moyens analytiques et de nature matricielle: Chimie minérale et environnement – Chimie organique - Biochimie ;

→ sept lignes de prestations clients, interfaces entre le client et le laboratoire, de la prise en charge de la demande à la validation du dossier : CTS (consumer testing services) non alimentaire – Minéral – Environnement – Ecotoxicologie – Radioactivité – Agriculture - CTS alimentaire.

« Notre laboratoire possède une identité forte, bâtie sur plus de 130 ans d'histoire », souligne M. GERVAISE. « Le passé nous a permis d'acquérir une



SGS Multilab, le dynamisme d'une équipe

solide expérience et une grande culture scientifique, fondées sur une équipe hautement compétente et fidèle. Le présent nous enrichit du renouvellement de nos accréditations, de nouveaux projets d'amélioration continue et développements informatiques, d'une organisation optimisée et de plusieurs nouveaux recrutements. Le futur, quant à lui, s'illustre au travers des technologies d'avant garde que nous mettons en oeuvre, du développement de nos prestations BPL (études sous Bonnes Pratiques de Laboratoire), de l'identification ou l'analyse prospective des différents marchés, du monde scientifique et réglementaire, le tout conjugué à une grande interaction avec nos clients... »

Les bonnes personnes, aux bonnes places et dotées des meilleures technologies : l'équipe SGS Multilab, telle un pilote de chasse, est prête à intervenir en toutes circonstances, des analyses de routine aux situations d'urgence ! Qu'il s'agisse de radioactivité, de chimie verte, d'écotoxicologie ou encore, par exemple, des nouvelles tendances de valorisation énergétique et valorisation matière, l'expertise, les capacités de recherche et la réactivité des spécialistes SGS Multilab font une vraie différence !

Des accréditations renouvelées et de nouvelles extensions programmées.

La qualité est une véritable culture d'entreprise pour le laboratoire SGS Multilab. Dès 1991, un service dédié était créé et les premiers outils d'amélioration des processus, mis en place. Ainsi, au-delà de ses agréments ministériels, le Laboratoire est reconnu BPL en 1993, puis se voit attribuer quelques mois plus tard sa première accréditation COFRAC. La portée de ses accréditations, toutes renouvelées au 1er janvier dernier, s'étend aujourd'hui à vingt programmes (60, 61, 81, 82, 94, 95, 99.1, 99.2, 99.3, 99.4, 99.6, 100.1, 100.2, 108, 118, 119, 134, 135, 156 et déchets), repris partiellement dans des guides techniques d'accréditation GTA, sans oublier l'accréditation en portée flexible qui s'étend au-delà des programmes. (www.cofrac.fr pour détail)

SGS Multilab, fort de l'utilisation d'indicateurs pertinents (enquête satisfaction clients, circuits interlaboratoires, autocontrôles, LIMS, délais, amélioration continue,...), appuie sa démarche qualité sur l'analyse de plus de 400 paramètres interlaboratoires chaque mois. Reconnue par des instances réglementaires comme le GIPC (Groupement Interprofessionnel des produits chimiques pour les BPL) ou l'ASN (Agence de Sécurité Nucléaire)

pour la mesure de la radioactivité, par des instances professionnelles, les ministères ou encore le COFRAC, son équipe poursuit aujourd'hui ses investigations toujours plus loin, en travaillant par exemple sur les co-produits et sous-produits, produits biosourcés et produits biodégradables, en collaboration étroite avec les clients. « Un autre audit du COFRAC, programmé en juin, portera d'ailleurs sur de nouvelles extensions... ce laboratoire est toujours en mouvement », ajoute Mme BEUCHER.

La qualité, la satisfaction clients... et Twitter, au cœur de la stratégie de développement SGS Multilab !

Des opérations de routine aux caractérisations les plus pointues, les capacités d'analyse du laboratoire SGS Multilab se sont considérablement développées ces dernières années. Son équipe se démarque, sur le plan qualitatif, par sa faculté à gérer avec la même efficacité l'ordinaire et l'extraordinaire, l'analyse la plus simple comme la plus atypique, l'échantillon unique comme le récurrent ou le grand nombre. Sa reconnaissance BPL témoigne de la qualité et de la fiabilité de ses résultats, et son agrément Crédit Impôt Recherche (CIR) constitue un atout de plus pour vos travaux de R&D.

Autre point fort du laboratoire SGS Multilab : ses activités de veille scientifique, normative et réglementaire. « Bien plus qu'une simple analyse, nous vendons des unités de connaissance, du knowledge management », déclare Yvon GERVAISE. « Notre activité de veille est capitale et représente pour nous, comme pour nos clients et commettants, une grande valeur ajoutée ! » Résolument à l'ère du numérique, le Laboratoire utilise pour sources documentaires aussi bien les revues, ouvrages spécialisés et textes législatifs, les salons et colloques professionnels... qu'internet ou tout particulièrement Twitter !

« Twitter s'impose en effet au cœur de notre stratégie de veille », poursuit M. GERVAISE. « A la fois très courts, de par leur nombre de caractères limité, et plus riches que des mails grâce aux liens internet qu'ils incluent, les Tweets génèrent une grande interactivité et des contacts de qualité dans le monde entier. Ils sont devenus pour notre Laboratoire un véritable instrument de visibilité scientifique, un outil de veille technique, réglementaire et normative performant qui implique chaque membre de notre équipe. Twitter compte même aujourd'hui parmi nos moyens et critères de recrutement ! »

Rappelons à ce sujet que SGS Multilab a enrichi son équipe en ►►►



La sécurité grâce au confinement

SKAN AG
Binningerstrasse 116
CH-4123 Allschwil
T +41 61 485 44 44
F +41 61 485 44 45
info@skan.ch
www.skan.ch

Une symbiose réussie

Hotte de sécurité Skanair® HFC-SH-MT: pesée de haute précision et protection des opérateurs au contact de substances actives et toxiques



Ensemble, avec toujours une longueur d'avance





SGS Multilab salle de GC/MS/MS

2011 des compétences de dix nouveaux ingénieurs et docteurs, et poursuit cette année encore une politique de recrutement très active.

L'amélioration continue des processus, pour anticiper, maîtriser et poursuivre sa croissance

Le Laboratoire doit répondre aujourd'hui à une forte progression de ses activités en terme qualitatif, mais aussi quantitatif. Une croissance qu'il a su parfaitement anticiper et maîtriser grâce à ses nombreux recrutements, mais aussi grâce à l'intégration d'une stratégie très efficace d'amélioration continue des processus. « Cette stratégie repose sur la mise en oeuvre d'un projet « Lean » concernant l'ensemble de notre pôle technique... et avec toujours pour objectif la satisfaction clients », précise Denis CANUEL.

Notez que la première entité au contact des clients, en amont des unités de production du Laboratoire, est son Service Clients. « Nous centralisons l'ensemble des demandes d'analyses et toutes autres questions relatives par exemple aux paramètres, méthodes ou encore problématiques de production », explique Florence NEDELEC. « En lien permanent avec les responsables développement, les responsables production et les interlocuteurs commerciaux de chaque business unit, nous traitons ces demandes avec les entités concernées... »

« Notre approche d'optimisation des processus, initiée en 2011, vise à rationaliser et fluidifier le flux de production, notamment pour gérer au mieux les délais, les réduire au plus court pour nos clients, tout en nous adaptant au flux quotidien variable d'échantillons », ajoute Mme BEUCHER. « En concertation étroite avec l'ensemble de notre équipe, nous nous sommes donc tout d'abord concentrés sur la cartographie de nos processus de production et de management. Plusieurs projets d'amélioration ont ainsi pu être définis tels que la gestion du parc des équipements, le flux documentaire et d'information, l'adaptation et l'organisation des moyens de production ou encore l'aliquotage des échantillons... »

« L'implication et l'adhésion de chacun est primordiale dans ce projet lean », souligne Yvon GERVAISE. « Pour chaque opération, un responsable, pilote de processus, a été nommé et plusieurs outils ont déjà été mis en place. IsiParc, par exemple, a été pensé et conçu pour optimiser la gestion de notre parc instrumental, en uniformisant les procédures de maintenance, en centralisant les fonctions



Traitement multi-étapes des échantillons, analyse de traces et ultra-traces

transversales comme la métrologie des masses, températures et volumes, mais surtout en favorisant la planification des opérations. »

D'autres améliorations notables ont déjà été apportées à l'organisation du Laboratoire :

- **la réorganisation des moyens de production par pôle technique**: Chromatographie gazeuse, chromatographie liquide, (HPLC, HPLC, CPG couplés à une grande variété de détecteurs comme la MS ou MS-MS), physicochimie spectrométrie d'absorption et d'émission, infra-rouge et UV-visible, spectroradiométrie...

Le Laboratoire a doublé en août dernier ses capacités de mesure en radioactivité. Il a également fait l'acquisition de plusieurs nouveaux équipements automatisés, parmi lesquels deux chaînes GC-MS-MS et un GC Espace de tête dynamique couplé à un spectromètre de masse...

Soulignons aussi le développement important de son service d'écotoxicologie, dont la surface a quadruplé ces huit dernières années et qui ne cesse d'étoffer son catalogue de tests. Son organisation a été optimisée et de nouveaux recrutements réalisés. « Ecotoxicologie se conjugue désormais avec économie », déclare Yvon GERVAISE. « De plus en plus d'études sont menées dans le domaine de la valorisation des sous-produits et co-produits, la valorisation matière et valorisation énergétique... »

- **la création d'une cellule dédiée au broyage et à l'aliquotage des échantillons**. Cette nouvelle entité, placée sous la direction d'Aurélien RENARD, emploie déjà quatre personnes. « Elle présente l'avantage de centraliser le flux initial d'échantillons avant distribution dans les différentes unités techniques, qui s'affranchissent de fait de cette étape de préparation et de ce fait les flux de personnes et d'échantillons sont réduits, ce qui améliore nos délais », explique Yvon GERVAISE. « Nos experts peuvent ainsi se concentrer sur leurs investigations plus spécifiques requérant des compétences à la hauteur de leur qualification et expertise... » Deux lignes de prestation clients – CTS alimentaire et Agriculture - bénéficient déjà de la mutualisation de ce service qui devrait s'étendre très prochainement aux autres secteurs du Laboratoire...

A noter également, dans le cadre de l'amélioration continue de ses processus, que le Laboratoire a automatisé un certain nombre de tâches sans valeur ajoutée, comme la saisie des échantillons par douchage des codes-barres, et optimisé des outils déjà en place, comme la fibre optique lui permettant d'augmenter la vitesse de transfert des données entre son site rouennais et le service informatique central du Groupe, basé à Arcueil en région parisienne.

« Nous travaillons aujourd'hui à l'intégration du logiciel de management de la qualité NORMEA pour gérer tous les flux d'information en termes de création de documents, d'avenants, approbation, concertation, revue, procédure qualité, actions correctives... Cette GED (Gestion Electronique des Documents) nous permet d'informatiser l'acquisition, le classement, le stockage et l'indexation de l'ensemble de nos documents et données brutes », complète Mme BEUCHER.

Enfin, notons que SGS Multilab est présent dans de nombreux rassemblements scientifiques comme récemment lors du séminaire « Passerelle R et D de la Cosmétique Valley durant laquelle il a honoré une conférence sur l'analyse dans la filière cosmétique. Prochainement un rendez vous important : le laboratoire SGS Multilab organise à Saint-Etienne du Rouvray le 7 juin prochain un séminaire sur « La valeur ajoutée de l'analyse dans la filière chimie ».

Pour en savoir plus :

Yvon GERVAISE, directeur SGS Multilab Rouen
@expertscience
<http://twitter.com/expertscience>
Tel : 02 35 07 91 80
yvon.gervaise@sgs.com
www.fr.sgs.com
www.sgs-multilab.com

S. DENIS



Laveurs de microplaques

405™ Touch

Laveur de microplaques à écran tactile

Au cours des 20 dernières années, BioTek s'est hissé au premier rang des fournisseurs de laveurs de microplaques. Le 405™ Touch le prouve une fois de plus.

Une technologie de lavage intelligente, parfaitement adaptée à vos exigences et à votre budget.

BioTek
Get a Better Reaction.

BioTek France
BioTek Instruments SAS
50 avenue d'Alsace, 68025 Colmar Cedex
Tel: 03 89 20 63 29, Fax: 03 89 20 43 79
info@biotek.fr, www.biotek.fr