



SGS Rouen, l'innovation au rendez-vous ! Une organisation optimisée selon un mode collaboratif autour d'une nouvelle extension et de plusieurs recrutements

« Toujours mieux contrôler la qualité, la conformité et la sécurité des produits et des process, à travers la compréhension et la connaissance de la matière, tout au long de son cycle de vie » : tel est l'objectif du laboratoire SGS Rouen. Un objectif nourri par une politique de recrutement toujours très active et des investissements continus pour la modernisation et l'optimisation de ses infrastructures et équipements.

Il y a quelques semaines, dans le cadre de l'inauguration d'une toute nouvelle extension de ses installations, M. Yvon GERVAISE, Directeur SGS Multilab Rouen et Expert Français auprès de l'OCDE, nous conviait à une journée Portes Ouvertes au concept original : visite des lieux et ateliers thématiques au cœur du laboratoire, pour découvrir le bâtiment réorganisé autour de son agrandissement et faire le point sur les nouvelles avancées analytiques et méthodologiques à forte valeur ajoutée, développées par ses équipes.

Sous le signe de l'innovation, le programme du jour a su associer les différents axes stratégiques et moteurs du Laboratoire : sciences, économie, management et approches pluridisciplinaires, sans oublier bien sûr curiosité et passion d'entreprendre !

1 journée Portes Ouvertes, 10 ateliers, 250 visiteurs...

Rendez-vous nous a été donné le 13 janvier dernier, sur le site de la Technopôle du Madrillet à Saint Etienne du Rouvray (76), pour découvrir la nouvelle extension de SGS Rouen. Plus de 250 personnes ont été invitées : clients et partenaires du Laboratoire, chercheurs, enseignants et industriels, acteurs des secteurs de la chimie, des biens de consommation, de l'environnement et de l'agro-alimentaire.

Accueillis par les équipes SGS Rouen autour d'un café convivial, nous prenons connaissance du programme : dix ateliers pour dix innovations analytiques et méthodologiques majeures, exposées par les experts SGS Rouen eux-mêmes.

Les ateliers débutent ; les groupes s'y succèdent toutes les demi-heures, selon une organisation parfaitement orchestrée. A l'heure du déjeuner, entre deux visites, M. GERVAISE présente le film collaboratif qui illustre les innovations du jour, et nous fait part de ses convictions et ambitions partagées avec ses équipes pour le laboratoire SGS Rouen.

L'innovation et le travail collaboratif : les deux piliers du laboratoire SGS Rouen

« L'innovation est notre capacité à changer les choses... et parfois à rompre certains codes », introduit le directeur du Laboratoire. S'inspirant d'un livre qui l'a beaucoup marqué (Transition fulgurante de Pierre GIORGINI aux éditions Bayard - septembre 2014), Yvon GERVAISE constate, analyse et accompagne l'évolution de son laboratoire vers « une nouvelle ère » : « l'innovation nous incite à repenser la nature même et le fonctionnement de notre organisation, en privilégiant un équilibre entre Leadership et Communityship, à travers l'utilisation notamment de nouveaux outils tels que Twitter, puissant instrument de visibilité scientifique et de veille technique, réglementaire et normative, adopté par chaque membre de notre équipe ».

La relation clients elle-même connaît de profonds changements avec l'utilisation de plus en plus fréquente des réseaux sociaux. « Nous nous positionnons ainsi tel un architecte auquel les clients font appel pour discuter de leurs besoins, et nous nous attachons à optimiser sans cesse nos process en mettant au point des systèmes intelligents, capables de traiter des données de plus en plus nombreuses et restituer des résultats les plus simples et concrets possibles », poursuit M. GERVAISE. « La « transition fulgurante » porte avant tout sur le statut de la connaissance, mais également sur les conditions d'acquisition, de création, et de partage des savoirs. Ce « rendez-vous de l'innovation », à l'occasion de l'inauguration de la nouvelle extension de nos locaux, illustre en particulier comment les membres du laboratoire sont devenus des *knowledge workers*. »

Ainsi, les équipes SGS Rouen ne travaillent plus uniquement sur leurs spectromètres, chromatographes ou tout autre équipement d'analyse de pointe... mais sur des systèmes intermédiaires de traitement des connaissances, qu'ils ont eux-mêmes développés :

@RadioManager,
@WasteValorisationManager,
@MineralManager, @IncoManager.
« L'innovation est non seulement scientifique, technique, mais aussi organisationnelle, managériale et numérique, et associe des spécialistes aux domaines d'expertise complémentaires », ajoute M. GERVAISE.

Chez SGS, ces nouveautés révèlent la capacité collective des communautés d'ingénieurs, techniciens, chimistes, biochimistes, écotoxicologues, physiciens et informaticiens, à mobiliser, valoriser et coordonner leurs compétences variées. « Innover, c'est améliorer la performance et créer de la valeur ajoutée. Au sein de notre Laboratoire, l'innovation naît de l'expertise de nos spécialistes, mais aussi des échanges de connaissances, du bottom-up - toutes les idées, dont celles de nos techniciens qui manipulent au quotidien, sont intéressantes à étudier - et d'une interaction forte entre nos équipes et nos clients », complète Yvon GERVAISE. « Ainsi cette journée porte également l'ambition d'étendre son mode collaboratif avec les partenaires et clients de SGS Rouen, en réinventant notre collaboration ».

Isabelle BEUCHER, Directrice QHSE SGS Multilab Rouen, nous invite à visiter le laboratoire

Au travers de la visite des installations et des différents ateliers, nous faisons connaissance avec une grande partie des équipes SGS Rouen, passionnées et ravies de témoigner de l'effervescence et de l'innovation constantes qu'elles insufflent au quotidien et dont émergent en permanence de nouvelles avancées techniques et méthodologiques.

SGS Rouen - filiale du groupe SGS (Société Générale de Surveillance), fondé à Rouen en 1878 - a emménagé sur le site de la Technopôle du Madrillet il y a tout juste dix ans, sur une plate-forme analytique qui s'étendait alors à 4 500 m². Le Laboratoire n'a depuis cessé de s'y développer, soutenu par une synergie de groupe forte et des interactions étroites et permanentes avec ses clients et partenaires.

SGS Rouen réunit ainsi aujourd'hui à Saint-Etienne du Rouvray près de 160 personnes



Une équipe pluridisciplinaire aux compétences variées et complémentaires

dont pas moins de sept collaborateurs venus rejoindre ses équipes en 2014, et parmi lesquels un responsable Recherche et Développement pour le pilotage des processus R&D et un ingénieur en mathématiques appliquées, *lean leader*, pour la gestion dynamique des bases de données. « Nous recrutons aujourd'hui de nouveaux ingénieurs et docteurs en chimie, spécialisés dans les études BPL et techniques de chromatographies en phase gazeuse et liquide couplées à la spectrométrie de masse, et notamment appliquées à l'analyse des pesticides », annonce Yvon GERVAISE.

Les installations du Laboratoire, récemment réorganisées et élargies de 140 m², s'étendent désormais sur quelque 7 000 m². Remarquablement bien équipées, elles hébergent les activités pluridisciplinaires de SGS Multilab, organisées autour de :

- quatre divisions : Chimie et biens de consommation non-alimentaire - Environnement - Alimentaire - Agriculture ;
 - trois centres de production d'analyses constitués selon une cohérence de moyens analytiques : Chimie minérale - Chimie organique - Biochimie ;
 - sept lignes de prestations clients (LPC), interfaces entre le client et le laboratoire, de la prise en charge de la demande à la validation du dossier. Cinq LPC sont propres au *business* SGS Multilab - Agri, Environnement, Biens consommation alimentaire et non alimentaire, Minéral - et deux sont au service de l'ensemble des *business* du Groupe : Radioactivité et Ecotoxicologie.
- Les LPC sont intimement liées à une ou plusieurs unités de production, au plus près desquelles elles sont implantées. Elles se composent d'experts dédiés et bénéficient d'un back-office centralisé, tout au long du process d'analyses.
- Le site accueille par ailleurs deux autres activités indépendantes du *business* Multilab : Oléagineux-Agri et Contact alimentaire-CTS non Food.

Au cœur de l'innovation !

La nouvelle extension des installations SGS Rouen concerne plus précisément la zone de réception des échantillons, tri, identification et répartition des colis par unités, le pôle Aliquotage composé de sept salles - chacune correspondant à un type d'échantillon - et les bureaux des chargés de clientèle « Biens de consommation non alimentaire ».

« Un grand pôle logistique de réception des colis et consommables, associé au service d'aliquotage, est ainsi constitué, en prenant en compte une cohérence optimale des flux, tel que le bâtiment avait été conçu initialement avant ses multiples agrandissements et réaménagements », souligne Mme BEUCHER. Un nouvel outil a par ailleurs été mis au point pour optimiser la traçabilité. Chaque aliquat bénéficie

désormais d'un enregistrement informatique par code-barre, spécifiant pour chaque échantillon les modalités d'aliquotage à lui appliquer : prise d'essai, type de broyeurs à utiliser...

La suite de la visite nous réserve une multitude d'autres innovations, techniques et organisationnelles, toutes tournées vers la satisfaction clients. Les dix ateliers du jour nous en offrent une image fidèle qui, sans être exhaustive, nous permet d'appréhender toute la dynamique d'innovation du Laboratoire, l'importance stratégique du mode collaboratif et de l'interdisciplinarité, la veille technique et réglementaire, ainsi que la capitalisation de la connaissance et la gestion dynamique des bases de données...

Parmi les thématiques au programme :

- **L'analyse réinventée de la composition minérale des produits...** ou comment transformer le solide en liquide pour analyser la fraction minérale avec le système d'automatisation @mineralmanager
- **L'analyse multi-paramétrique au service de la qualité et de la sécurité des produits...** ou comment passer de l'analyse mono-élément au pluri-élément pour la simplification et l'optimisation des méthodes d'analyse GC/MS/MS, HPLC/MS/MS, Quechers... Application aux pesticides, mycotoxines, perturbateurs endocriniens, antibiotiques, résidus médicamenteux...
- **Radioactivité, du nouveau : le robot @Radiomanager...** Système intelligent pour une gestion optimisée de tous les processus de radioprotection et de contrôle des sources radioactives
- **@wastevalorisationmanager, un outil innovant dans le domaine de l'environnement...** pour caractériser et valoriser les matières et sous-produits. **Zoom sur les essais d'écotoxicité** nécessaires à l'évaluation des substances potentiellement dangereuses pour l'environnement
- **Art de la table et produits de l'enfance - de l'optimisation des flux à la satisfaction client**
Comprendre l'optimisation de notre performance analytique et ses bénéfices pour nos clients

Nous aurons l'occasion de vous les présenter plus amplement dans nos Pages Pratiques, au fil de nos prochaines éditions. A suivre...

Contact :

Yvon GERVAISE, directeur SGS Multilab Rouen
@expertscience
<http://twitter.com/expertscience>
Tél. : +33 (0)2 35 07 91 80
www.gervaise@sgs.com
multilab.rouen@sgs.com
www.sgsgroup.fr