



## Siniat améliore la qualité des résultats de son laboratoire d'essais interne grâce à une meilleure maîtrise des processus de mesure

Fabricant de matériaux, produits et systèmes constructifs à base de plâtre, Siniat propose des solutions innovantes pour l'aménagement, l'isolation et la finition des bâtiments. L'entreprise fait partie de Siniat International (Groupe Etex) qui emploie 4 200 collaborateurs dans le monde.

Julien SOULHAT est Responsable du support technique au Centre de Développement Technique de Siniat, qui propose des prestations telles que la caractérisation des matériaux, l'assistance technique au développement de l'innovation, de l'expertise et de la R&D.

Monsieur SOULHAT gère le laboratoire d'essais ou centre d'application, doté d'importants moyens (notamment feu, acoustique, mécanique), et occupe également la fonction de Responsable Qualité.

Le Centre de Développement Technique assure plusieurs missions : aide aux filiales pour mener à bien leurs travaux d'innovation, de redistribution à l'en-

semble du groupe des résultats de ces travaux et de transfert des résultats de R&D vers les filiales. Il permet également à ces dernières d'assurer leurs essais de pré-certification. A titre d'exemple, la filiale polonaise de Siniat a récemment développé et mis sur le marché une nouvelle plaque de plâtre. Elle a d'abord fait réaliser par le Centre de Développement Technique ses essais de résistance au feu avant de les confier à un laboratoire externe en vue d'obtenir la certification requise.

### ■ L'origine de notre démarche d'amélioration des résultats d'essais

«Cette démarche est partie de notre souhait d'améliorer la qualité de services de notre laboratoire d'application vis-à-vis de nos clients internes, à savoir les filiales du groupe.

Nous avons ensuite pris conscience que cette amélioration des résultats d'essais devait passer par une plus

grande maîtrise des processus de mesure.»

### ■ Un diagnostic de notre métrologie sur la base de l'ISO 17025

«Dans un premier temps, nous avons initié en 2013 une démarche de certification ISO 9001. L'audit a révélé des non conformités mineures dans les processus de mesure. Pour lever ces écarts, une formation a donc été requise.

Puis, j'ai contacté le LNE, laboratoire connu et référencé au sein de notre entreprise comme prestataire de métrologie, pour un diagnostic de la qualité des essais mécaniques réalisés au sein de notre laboratoire. Après différents échanges, j'ai opté pour une prestation de diagnostic de notre métrologie sur la base de la norme ISO 17025, afin d'évaluer notre laboratoire d'essais, sans objectif d'accréditation, mais dans le but de situer son niveau de qualité

par rapport à un référentiel pertinent, plus exigeant que la norme ISO 9001 en ce qui concerne la réalisation et la maîtrise des essais, et en vue d'identifier les principaux axes d'amélioration.»

La méthode utilisée pour faire ce diagnostic s'appuie sur la méthode d'Ishikawa. Elle permet d'identifier les facteurs influents sur la mesure de façon systématique, et d'en analyser l'impact en s'assurant qu'aucun facteur ne sera négligé sommairement.

Pour cela, les facteurs d'influence sont recherchés en considérant le processus de mesure selon 5 catégories principales : matière, matériel, méthode, milieu, main d'oeuvre, d'où l'appellation mnémotechnique de méthode des 5M sous laquelle elle est également connue.

### ■ Une formation de trois jours en août 2014

«Pour aller plus loin dans la maîtrise de la qualité, des processus de mesure et de l'efficacité de ces essais, nous avons ensuite sollicité le LNE pour une formation, suivie par cinq de nos collaborateurs.»

Cette formation, spécialement conçue pour répondre aux attentes de Siniat et intitulée : «Maîtrise des processus de mesure», avait pour objectif de former les techniciens du Centre de Développement technique à la maîtrise des processus de mesure mis en oeuvre dans le cadre des essais qu'ils réalisent.

Elle a notamment abordé les points clés suivants : introduction à la méthode des 5M (méthode d'Ishikawa), les principaux concepts de la métrologie et le vocabulaire spécifique associé, les référentiels normatifs sur lesquels une démarche de maîtrise de la qualité des processus de mesure peut s'appuyer (ISO 9001, ISO 17025, ISO 10012), l'analyse d'un ou plusieurs processus de mesure réellement utilisés au laboratoire de Siniat selon la méthode des 5M, l'application de l'ensemble de la démarche à un cas réel rencontré au sein du laboratoire.

«Globalement, les équipes avaient de l'appréhension sur l'aspect administratif et procédural de la métrologie. La formation a permis de démystifier et de vulgariser cette science.

Ce qui nous semblait complexe et fastidieux nous est apparu accessible et relever du bon sens. Il s'agit d'une approche qui requiert de changer certaines habitudes et d'être plus précis sur certaines tâches.

L'équipe a non seulement apprécié le bon niveau de la formation, notamment les compétences techniques et l'expertise dans ce domaine du formateur, mais aussi l'aspect «sur mesure», au sein de nos locaux, un format très flexible qui nous a permis de poser toutes les questions que nous souhaitons.

Depuis cette formation, nous comprenons mieux l'utilité de la métrologie et avons une feuille de route plus claire.»

### ■ Mise en place d'un groupe de travail pour appliquer cette maîtrise de la mesure

«Nous sommes actuellement dans la phase de mise en application de ce que nous avons appris.

Le plan d'actions visant à corriger les écarts mineurs constatés lors de notre audit de certification ISO 9001, certification obtenue en 2014, ainsi que le déploiement de la démarche d'amélioration de la maîtrise métrologique par rapport aux référentiels, ont été lancés.»

### ■ La fonction métrologie

«Nous sommes dans une phase d'approfondissement et d'appropriation de ces connaissances, des concepts et des bonnes pratiques.

La métrologie est relativement peu connue dans l'entreprise, ce qui peut engendrer préjugés et suppositions. Pourtant, en tant que Centre de Développement Technique, elle est la pierre angulaire de la qualité de notre travail.

Je suis persuadé de l'impact bénéfique de ces actions. Notre centre d'essais doit fournir des services de qualité qui passent par la maîtrise de la métrologie.»

**Siniat International SAS**  
500, rue Marcel Demonque  
Zone Agroparc  
CS 70088  
84915 AVIGNON Cedex 9  
Tél. : 04 32 44 48 41  
[www.siniat.com](http://www.siniat.com)

---

Laboratoire national de métrologie et d'essais  
1, rue Gaston Boissier - 75724 Paris cedex 15 - [www.lne.fr](http://www.lne.fr)  
Tél.: 01 40 43 37 00 - Fax : 01 40 43 37 37 - E-mail : [info@lne.fr](mailto:info@lne.fr)

---