

METTLER TOLEDO

Manuel Qualité Santé Sécurité Environnement



Le présent Manuel QSSE est disponible sur le site intranet MT-F et téléchargeable librement pour nos Clients et partenaires sur notre site internet www.mt.com/qualite-fr.

Version 06
05.02.2026

Approuvé par
Erwan LEGROS
Président

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Erwan Legros', written over a horizontal blue line.

METTLER TOLEDO

Erwan LEGROS (Feb 5, 2026 15:30:53 GMT+1)

SOMMAIRE

1	OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	4
2	DOCUMENT DE REFERENCE	4
3	PRESENTATION ET CONTEXTE.....	5
3.1	Historique et Présentation	5
3.2	Implantation géographique	5
3.3	Enjeux internes et externes	6
3.4	Parties intéressées - Besoins et attentes	6
4	LEADERSHIP	7
4.1	Déclaration de politique et engagement de la direction.....	7
4.2	Objectifs	7
4.3	Planification.....	7
5	CONFIDENTIALITE – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE.....	7
6	SYSTEME DE MANAGEMENT.....	9
6.1	Cartographie générale des processus.....	9
6.2	Gestion de la documentation et des enregistrements	9
6.3	Gestion des ressources humaines et des compétences	9
6.4	Produits et services fournis par des prestataires externes.....	10
6.5	Maîtrise des données et gestion de l'information	11
6.6	Réclamations et anomalies.....	11
6.7	Gestion des changements	11
6.8	Santé et sécurité au travail	12
6.9	Environnement et développement durable	14
6.10	Sûreté	14
7	REALISATION DES PRESTATIONS DE SERVICE.....	15
7.1	Description des prestations	15
7.2	Demandes des clients et offres	16
7.3	Planification.....	17
7.4	Réception et conditions de sécurité.....	17
7.5	Manutention	18
7.6	Maîtrise des équipements & traçabilité métrologique	18
7.7	Maîtrise des installations et des conditions ambiantes.....	18
7.8	Sélection, vérification et validation des méthodes.....	19
7.9	Evaluation de l'incertitude de mesure	21
7.10	Assurer la validité des résultats	22
7.11	Rapport sur les résultats.....	22
8	REALISATION DES ACTIVITES DE FORMATION	22
9	MAITRISE DES TRAVAUX NON CONFORMES.....	22
10	EVALUATION DES PERFORMANCES.....	22
10.1	Audits internes	22
10.2	Revue de Direction	22

10.3 Vérification du système de management de la radioprotection	23
10.4 Surveillance et mesure	23
11 ABREVIATIONS	23
12 SUIVI DES MODIFICATIONS.....	24

1 OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Ce document présente les dispositions générales du système de management de la qualité, la santé et la sécurité applicable au sein de METTLER TOLEDO SAS en vue de soutenir la réalisation des objectifs définis par la direction en cohérence avec sa politique qualité et sécurité.

Ce système de management s'applique aux activités et services ci-dessous listés et vise la conformité aux exigences des référentiels applicables :

Périmètre	Exigences	Référentiel ¹
Vente et service d'instruments de précision. Aspects organisationnels et opérationnels de la fourniture de services d'étalonnage	Management de la Qualité (SMQ), hors conception et développement	NF EN ISO 9001 : 2015
Vente de produits et de services (Installation, formation, maintenance, étalonnage et réparation) pour les instruments de précision	Management de la santé et sécurité au travail	NF EN ISO 45001 : 2018
Réalisation d'activités de service (Maintenance, Réparation, Métrologie) sous rayonnements ionisants – Division Service	Capacité à accomplir des travaux sous rayonnements ionisants.	CEFRI/SPE-E-0400 (Article R4451-38 du CT, Arrêté du 27 novembre 2013)
Vérifications périodiques des instruments à usage réglementé IPFA et IPFNA – Division Service	Compétence technique et management de la qualité (Option A)	Décret n°2001-387 du 3 mai 2001, Décision du 21/10/2015, NF EN ISO 17020 :2012
Réparation et vérification primitive des IPFNA et des IPFA de type Trieurs étiqueteurs réparés utilisés pour un usage réglementé – Division Service	Compétence technique et management de la qualité, hors conception et développement	Décret n°2001-387 du 3 mai 2001, Décision du 21/12/2018, NF EN ISO 9001 :2015
Etalonnage des Masses, Pipettes et IPFNA – Division Service	Compétence technique et management de la qualité (Option A)	NF EN ISO 17025
Réalisation d'activités de formation – Division Service	Management de la qualité	Qualiopi

La conception, la fabrication et la livraison des instruments étant gérées par d'autres entités du groupe MT (PO : Product Organisation) sous un système de management qualité séparé, les exigences du paragraphe 8.3 (conception et développement) de la norme ISO 9001 : 2015 et du paragraphe 5.4 de la décision du 21 décembre 2018 ne sont pas applicables au présent système de management.

2 DOCUMENT DE REFERENCE

Les référentiels applicables sont ceux listés sur les attestations et certificats en vigueur et disponibles sur www.mt.com/qualite-fr et les documents de référence de l'organisme d'accréditation.

¹ Pour les références non datées et les textes réglementaires, seules les versions en vigueur s'appliquent

A cela s'ajoute, pour la métrologie légale, les autres textes réglementaires applicables au contrôle métrologique des instruments. Voir le site internet du ministère en charge de la [métrologie légale](#).

3 PRESENTATION ET CONTEXTE

3.1 HISTORIQUE ET PRESENTATION

METTLER TOLEDO SAS (aussi dénommée MT-F) est la filiale française et MO en charge du marché français pour le Groupe METTLER TOLEDO.

La société METTLER TOLEDO a été fondée en 1945 par Erhard METTLER, inventeur de la première balance d'analyse mono-plateau à substitution et à charge constante.

Le siège social est basé en Suisse, à Greifensee.

METTLER TOLEDO fournit des solutions de mesure pour l'ensemble de la chaîne de valeur de ses clients.

Nous offrons des instruments et des services de précision pour de nombreuses applications dans la recherche et le développement, le contrôle qualité, la production, la logistique et le commerce à des clients dans le monde entier.



L'ensemble de nos solutions est disponible sur www.mt.com.

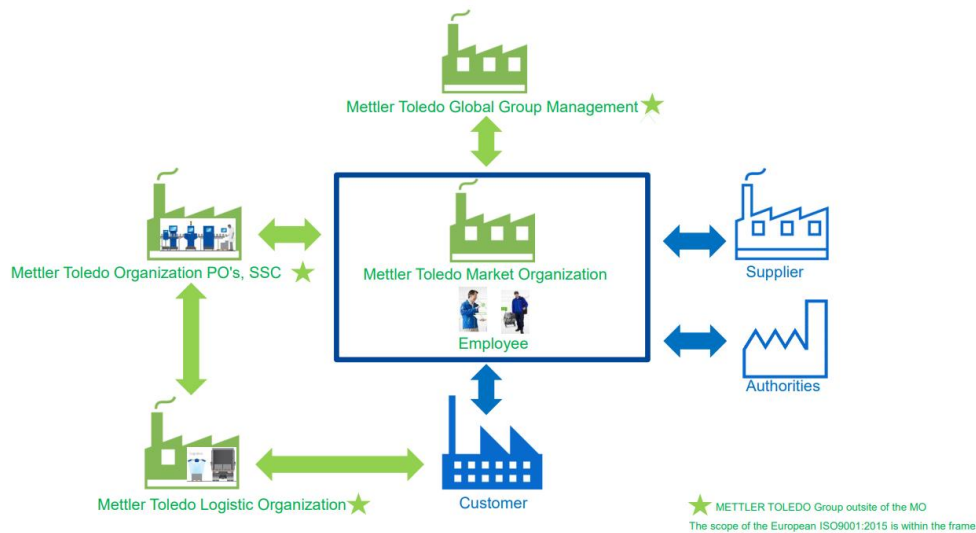
Les produits METTLER TOLEDO sont fabriqués sur ses sites de production («PO» : Product Organization) en Europe, aux Etats-Unis et en Asie. Le principe de diffusion des produits fabriqués passe par des entités filiales réparties dans différents pays («MO» : Market Organization).

La diversité des marchés, les activités spécifiques des clients et leurs besoins ponctuels nous ont conduits à adapter notre structure d'entreprise en 6 divisions opérationnelles :

- La division « Commerce »
- La division « Industrie »
- La division « Laboratoire »
- La division « Product Inspection »
- La division « Analyse Industrielle »
- La division « Service Clients »

3.2 IMPLANTATION GEOGRAPHIQUE

METTLER TOLEDO SAS a son siège social situé au 18-20 Avenue de la Pépinière 78222 Viroflay Cedex et son laboratoire d'étalonnage situé au 264 Rue Abraham Lincoln 62400 Béthune où sont réalisées les activités d'étalonnage des poids et masses, des balances (IPFNA : Instrument



Pesage à Fonctionnement Non Automatique) et des pipettes (AVAP : Appareil Volumétrique A Piston).

Le système de management couvre l'ensemble de nos activités qu'elles soient réalisées sur le site du client ou dans nos locaux, au laboratoire de Béthune.

3.3 ENJEUX INTERNES ET EXTERNES

METTLER TOLEDO SAS identifie régulièrement les enjeux externes et internes qui sont pertinents pour son objectif et son orientation stratégique et qui peuvent affecter sa capacité à atteindre les résultats escomptés de son système de management.

Au niveau externe, ces enjeux peuvent être politiques, économiques, réglementaires, technologiques et climatiques. Des facteurs positifs ou négatifs qui en découlent peuvent représenter des opportunités ou des menaces pour METTLER TOLEDO SAS.

Au niveau interne, les principaux enjeux sont ceux pouvant impacter la compétence, la capacité et l'adéquation des ressources face aux objectifs fixés.

Au sein de chaque division opérationnelle (vente et service), toutes les informations pertinentes relatives aux enjeux internes et externes sont surveillées et revues continuellement à partir de différentes sources : réunions internes de comité de direction, comité opérationnel veille concurrentielle, veille réglementaire, etc. Cette revue est la base de la planification des actions et des ressources au regard des objectifs fixés.

Du fait de leur impact potentiel sur nos clients, notre capacité à délivrer et notre réputation, les questions du climat et de l'éthique sont d'importance majeure pour le groupe MT. Aussi, des initiatives sont entreprises et pilotées au niveau du groupe MT pour réduire l'impact des risques et maximiser nos chances de profit face aux opportunités.

Un plan de continuité d'activité est mis en place. Ce plan décrit les principaux facteurs de risque auxquels l'activité peut être exposée et les mesures d'organisation prévues afin d'en limiter les impacts et d'assurer la continuité d'activité.

3.4 PARTIES INTERESSEES - BESOINS ET ATTENTES

Les parties intéressées pertinentes pour le système de management de METTLER TOLEDO SAS sont :

- Les clients (relativement à la taille et au chiffre d'affaires)
- Les autorités : LNE, DRIETS (ainsi que DRIETS, DEETS), organismes d'accréditation et de certification
- Les fournisseurs, en particulier les PO (Product Organization), partie du groupe MT.
- Les collaborateurs

Les besoins et attentes des parties intéressées sont identifiés à travers les réunions clients, les réunions avec les fournisseurs, les audits clients, les rencontres avec les autorités de référence (DRIETS, COFRAC, AFNOR, LNE, CEFRI, etc.), les enquêtes RH internes, les études de marché et les analyses d'enquêtes de satisfaction. En fonction des risques ou opportunités qui en découlent, des initiatives d'amélioration et des actions préventives appropriées sont mises en œuvre et évaluées :

- Pour les clients : revue de contrat, enquête de satisfaction NPS, analyse des réclamations.
- Pour les fournisseurs : qualification, revue et évaluation annuelle, audit si nécessaire. La relation client-fournisseur « interne » notamment avec le Hub logistique ou les PO est directement gérée au niveau de la direction générale (General Management)
- Pour les autorités et organismes de certification : audit de conformité (interne, externe)
- Pour les collaborateurs : contrat et engagement, qualification, formation, sensibilisation, communication.

Ces informations sont enregistrées et maintenues sur l'intranet, document SWOT - R&O et PI.

4 **LEADERSHIP**

4.1 **DECLARATION DE POLITIQUE ET ENGAGEMENT DE LA DIRECTION**

La déclaration de « politique et engagement de la direction » est accessible sur le site www.mt.com/qualite-fr.

METTLER TOLEDO SAS possède une assurance de responsabilité civile pour l'ensemble des activités dont la vérification des instruments à usage réglementé.

METTLER TOLEDO SAS coopère avec les organismes de contrôle ou délivrant l'accréditation (voir Politique QSSE et Engagements sur le site www.mt.com/qualite-fr). Aussi, tous les mois, un état des anomalies et des refus détectés au cours des vérifications périodiques est envoyé à l'ensemble des D(RI)EETS.

Dans le cas de suspension ou de retrait d'agrément, de certification ou d'accréditation, METTLER TOLEDO SAS s'engage à cesser immédiatement d'utiliser sa reconnaissance dès son échéance, de ne plus effectuer de prestation, de cesser toute publicité et de détruire ou restituer les marques réglementaires.

4.2 **OBJECTIFS**

Des objectifs qualité et sécurité sont définis au regard de la politique qualité et sécurité, et sont suivis et revus annuellement lors des revues annuelles de direction.

Ces objectifs portent sur l'efficacité du système de management, la satisfaction des clients et la prévention des risques.

4.3 **PLANIFICATION**

La planification des activités opérationnelles tient compte du contexte, des besoins et attentes des parties intéressées, des risques et opportunités. Ainsi, pour assurer l'efficacité du système de management, les actions suivantes sont planifiées annuellement : évaluation des processus, enquête de satisfaction, audit interne, revue de direction, visite de terrain, communication et reporting, etc.).

5 **CONFIDENTIALITE – INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE**

Les dispositions suivantes sont prises pour soutenir les engagements de METTLER TOLEDO SAS en matière de sensibilisation des collaborateurs et de préservation de l'impartialité et la confidentialité au sein de l'entreprise :

Guidelines et Politique du groupe MT :

- MT013 Politique anti-corruption

- Code de conduite : Valeurs et politiques - METTLER TOLEDO
- À l'exception des informations que le client met à la disposition du public, toutes les informations sur le client obtenues ou générées au cours des activités de METTLER TOLEDO SAS, dans le cadre de ses engagements juridiquement exécutoires, sont considérées et traitées comme confidentielles. Cela comprend aussi les informations obtenues auprès de sources autres que le client (Ex. plaignant, autorité de régulation, organisme d'accréditation ou de certification, etc.).
- Des données « clients » relatives aux prestations réalisées peuvent être communiquées dans le cadre des audits réalisés par des organismes extérieurs soumis à une clause de confidentialité.

Engagement de la direction de METTLER TOLEDO SAS (MT-F) :

- Déclaration d'engagement de la direction dans le document de politique qualité et sécurité publié sur www.mt.com/qualite-fr

Engagement des collaborateurs :

- Pour les personnes impliquées dans les activités d'étalonnage et d'inspection : le document « MOD_Q_1380_Impartialité et confidentialité » est signé et renouvelé chaque 2 ans (24 mois). Les enregistrements associés sont conservés sur l'espace SharePoint dédié.
- Pour les techniciens vérificateurs impliqués dans les activités de Métrologie légale : les obligations, les responsabilités et l'autorité du technicien lui sont indiquées via sa fiche de poste "Enr_Fiche de Poste Réparateur et Vérificateur ML" complétée par le document "MOD MET 649 Engagement Réparateur et Vérificateur en ML" signé une seule fois. Les enregistrements associés sont conservés sur l'espace SharePoint dédié.

Identification et traitement des risques d'impartialité ou de conflit d'intérêt en Métrologie :

- Une cartographie des risques de conflit d'intérêt et d'impartialité est établie ainsi que les moyens de maîtrise existant. Cette analyse est maintenue sur l'[intranet](#) par le service qualité en coordination avec le service métrologie, et fait l'objet d'une revue annuelle en revue de direction.
- Le cas échéant, les mesures de maîtrise des cas de conflits d'intérêt avérés sont enregistrées sur le tableau de suivi des actions qualité sur l'[intranet](#).

Organisation et Séparation des activités :

- Une organisation par division avec la séparation au niveau management et opérationnel des divisions Vente et Service : voir Enr_Organigramme MT-F. Les activités d'évaluation de la conformité ou de métrologie scientifique et légale (Essais, étalonnage et inspection) sont portées par la division Service.

Dispositions particulières en métrologie légale

METTLER TOLEDO SAS est une entreprise de type C au niveau des critères d'indépendance conformément au chapitre 4.1.6 de norme 17020 : 2012.

Conformément aux textes réglementaires ci-dessous, il est possible de réaliser la réparation et la vérification périodique des IPFNA et des IPFA :

- IPFNA : Article 13 de l'arrêté du 26 mai 2004
- IPFA : Article 16 de l'arrêté du 10 janvier 2006

Nous appliquons les dispositions réglementaires de l'article 38, paragraphe 38.1, alinéa 1 de l'arrêté du 31/12/2001 : L'organisme ne peut être agréé pour la vérification périodique des instruments dont il est le détenteur ou l'utilisateur.

La séparation de l'activité de réparation et de vérification périodique est précisée dans la procédure IPFNA au chapitre « VP NON CONFORME SUIVI D'UN AJUSTAGE OU REPARATION » et dans la procédure IPFA au chapitre « RENSEIGNEMENTS SUR LA NATURE DE L'INTERVENTION ».

6 SYSTEME DE MANAGEMENT

6.1 CARTOGRAPHIE GENERALE DES PROCESSUS

Les processus nécessaires composant le système de management **sont identifiés**.

[Cliquer ici pour afficher la description \(lien interne\)](#)

Chaque processus est défini par les éléments suivants :

- Les données d'entrée et de sortie,
- Les différentes activités du processus et responsabilités,
- La liste des indicateurs permettant de mesurer l'efficacité du processus (quelle est la performance attendue),
- Les informations documentées support.

6.2 GESTION DE LA DOCUMENTATION ET DES ENREGISTREMENTS

Les informations documentées sont gérées conformément à la procédure **MT-F_Q_101_Gestion de la documentation**.

6.3 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DES COMPETENCES

Pour réaliser ses activités, METTLER TOLEDO SAS fait appel à du personnel salarié en CDI, CDD, apprenti ou intérimaire.

Note 1 : Afin de réduire les risques, METTLER TOLEDO SAS n'a pas recours à l'emploi d'intérimaires pour les interventions chez nos clients. Cette option n'est envisageable que pour des remplacements maladies/congés sur des postes sédentaires.

Note 2 : METTLER TOLEDO SAS s'interdit d'avoir recours à des salariés non-classés pour intervenir dans des zones surveillées ou contrôlées.

Note 3 : METTLER TOLEDO SAS s'interdit l'utilisation de CDD, sous-traitants et d'Entreprises de Travail Temporaire (ETT) pour des travaux sous rayonnements ionisants.

Les besoins en ressources humaines sont exprimés par les managers et validés par la direction en fonction des budgets.

La question de l'adéquation entre la charge de travail et les besoins en ressources qualifiées est traitée en Revue de Direction.

Le processus de recrutement, de qualification initiale, surveillance, maintien ou renouvellement des qualifications est défini par la procédure **MT-F_HCM_664_ Intégration, compétences et qualifications**.

6.3.1 Responsabilités – rôle et missions

Les rôles et responsabilités sont décrits dans les fiches de fonction disponibles sur l'intranet. Une annexe à la fiche de poste permet de décliner les rôles et missions liés à la prévention des risques pour la santé et sécurité au travail. Les relations hiérarchiques et fonctionnelles sont présentées sur des organigrammes disponibles sur l'intranet. Seules les versions non-nominatives peuvent être partagées à l'extérieur de MT.

Les rôles suivants sont spécifiques à la **radioprotection** :

- **Responsable Désigné (RD) et Conseiller en Radioprotection (CRP)** : METTLER TOLEDO SAS les nomme conformément aux exigences du référentiel applicable.
- **Personne en Charge de l'Encadrement des Opérations (PCEO)** : Les techniciens intervenants ont la charge de l'encadrement des opérations. Ils disposent d'une désignation particulière, signée par la Direction.

Les rôles suivants sont spécifiques aux activités de vérification **métrologie** :

- **Le directeur Métrologie et Laboratoire d'Etalonnage** est le représentant de la Direction dans le cadre de l'activité de réparation et à la responsabilité des relations avec les organismes externes (D(RI)EETS, COFRAC et LNE) en collaboration avec le Responsable Technique Métrologie Légale.
- La nomination du personnel responsable de la gestion des marques réglementaires, de l'achat des marques réglementaires et la communication des anomalies aux D(RI)EETS et de l'attribution des marques réglementaires est revue lors de la revue de Direction.
- Les relations avec l'Etat sont assurées par le **Directeur Métrologie et du Laboratoire d'Etalonnage et le Responsable Technique Métrologie Légale**.

6.4 PRODUITS ET SERVICES FOURNIS PAR DES PRESTATAIRES EXTERNES

6.4.1 Sélection et évaluation des fournisseurs

Le traitement des achats (pièces détachées et service) est effectué conformément à la procédure **MT-F_ACH_001_Traitement des achats directs et indirects**.

6.4.2 Externalisation ou sous-traitance

Par principe, aucun processus ayant une incidence sur la conformité du produit ou du service n'est externalisé. Toutefois, en cas de sous-traitance ou d'externalisation d'une partie ou de la totalité d'une prestation vendue sous accréditation, l'accord du client est préalablement obtenu et la prestation est confiée à un organisme dûment qualifié (Ex. laboratoire accrédité).

Pour les activités de réparation et de vérification primitive, lorsqu'une partie de la réparation doit être externalisée, il conviendra de :

- S'assurer du respect des exigences de la décision du 21 décembre 2018 (chapitre 5.5) :
 - Le contrôle final sera effectué par MT-F et comprend l'ensemble des épreuves de la vérification primitive
 - L'une des 2 conditions suivantes est satisfaite :
 - a) Le prestataire externe dispose d'une approbation de son système qualité par un organisme accrédité dans le domaine de la métrologie légale sur la base d'exigences équivalentes aux exigences françaises en ce qui concerne l'examen de type et l'approbation de système qualité, notamment au niveau de la conformité au type
 - b) le prestataire externe a mis en place un système qualité certifié par un organisme accrédité dans le domaine concerné agissant dans le périmètre de son accréditation et la conformité au type est assurée par le bénéficiaire du certificat d'examen de type, du certificat d'examen UE de type ou du certificat d'examen UE de la conception
 - Soumettre la demande à l'acceptation du Client.

6.4.3 Contrôle à réception

6.4.3.1 **Achats pour les étalonnages des poids, des pipettes et des IPFNA**

En rapport avec les prestations de métrologie, les achats pour l'étalonnage des Masses peuvent avoir une influence sur le résultat d'étalonnage, concernant les poids et masses destinés à la vente ainsi que les prestations de remise en état (sablage/peinture).

Dès réception de la livraison, le lot est comparé aux exigences de la commande et fait l'objet soit d'une acceptation soit d'un refus provoquant un retour fournisseur. Les poids et masses sont commandés sur catalogue et contrôlés systématiquement lors de leur phase d'étalonnage. Ceux-ci doivent correspondre à la réglementation en vigueur, à savoir, la

décision du 28 juin 2010 et la recommandation **OIML R111 de 2004**. La partie remise en état est également contrôlée lors de l'étalonnage.

Les achats pour l'étalonnage des AVAP peuvent être les **balances**, les **sondes ambiantes**, les **poids**, les **masses**, **l'eau de grade 3**, les **produits de décontamination**, les **consommables** etc.

Les achats pour l'étalonnage des IPFNA peuvent être les **thermomètres**, les **poids**, les **masses** et les **étiquettes**.

6.4.3.2 *Pièces détachées et marques réglementaires*

Pour les pièces détachées, le contrôle à réception est effectué par le technicien avant l'utilisation de la pièce.

Pour les marques réglementaires, un test est effectué sur les vignettes et les scellements pour s'assurer de leur conformité par rapport aux caractéristiques souhaitées.

6.4.4 Informations à l'attention des prestataires externes

Pour toutes les pièces détachées achetées auprès d'un fournisseur autre que Mettler Toledo, la commande devra contenir l'information suivante "pièce conforme au type et au modèle certifié".

Pour les marques réglementaires, les maquettes et les caractéristiques techniques sont communiquées au fournisseur pour l'élaboration d'un "Bon à tirer". Ces données sont sauvegardées sur l'intranet (**Maquettes fournitures métrologiques**).

6.5 MAITRISE DES DONNEES ET GESTION DE L'INFORMATION

Le processus IT procède à la mise en conformité des systèmes d'information, à la protection des données avec la mise en œuvre des sauvegardes journalières.

6.6 RECLAMATIONS ET ANOMALIES

6.6.1 Généralité

La procédure **MT-F_Q_103_Traitement des Anomalies, Réclamations, Non-Conformités et AC-AP** définit les modalités de gestion de toute anomalie, réclamation et actions d'amélioration continue.

Toute action curative, corrective ou préventive quelle qu'en soit l'origine est tracée et suivie dans le tableau de suivi des actions sur [l'intranet](#).

6.6.2 Réclamations liées à la vérification périodique des instruments à usage réglementé

Les réclamations émises par les DRIEETS se traduisent par un échange via un site internet piloté par la DRIEETS (OISO). Ce traitement est réalisé par le Responsable Technique Métrologie Légale ou un membre de l'équipe métrologie légale.

Lorsque des dysfonctionnements dans le système qualité ou l'exécution des vérifications peuvent remettre en cause la conformité des instruments vérifiés, une information sera transmise à la D(RI)EETS.

Tout dysfonctionnement relatif aux moyens d'essais et à la qualification des personnels fera l'objet d'une information auprès de la D(RI)EETS. Aucune dérogation ne peut être accordée dans le cadre réglementaire.

6.7 GESTION DES CHANGEMENTS

Les changements planifiés sont mis en œuvre suivant la procédure **MT-F_Q_106_Gestion des changements**.

6.8 SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

6.8.1 Conformité en matière de santé et sécurité

6.8.1.1 **Evaluer la conformité des infrastructures, équipements de travail (vérification périodique)**

METTLER TOLEDO SAS se doit de s'assurer de la conformité de ses infrastructures et de ses équipements de travail. Des vérifications périodiques sont effectuées, le cas échéant.

6.8.1.2 **Evaluer et maintenir les qualifications des collaborateurs (habilitation, autorisation, etc.)**

La procédure **MT-F_HCM_664_Intégration, compétences et qualifications** définit les dispositions mises en œuvre pour la gestion des qualifications des collaborateurs.

6.8.2 Analyser et évaluer les risques

6.8.2.1 **Etablir et mettre à jour le DUERP**

Une évaluation des risques est faite annuellement et est documentée dans le **Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP)**. Toute information supplémentaire peut permettre la mise à jour du DUERP.

6.8.2.2 **Etablir et mettre à jour le PCA**

L'ensemble de nos situations d'urgence est défini dans le **Plan de Continuité d'Activité (PCA)**.

6.8.2.3 **Analyser les événements indésirables**

La gestion des accidents, presque accidents et maladies professionnelles se fait conformément à la procédure **MT-F_PS_104_Gestion et Analyse des accidents et des Maladies Professionnelles**.

Tout autre événement indésirable (par exemple : dosimètre perdu, détérioré ou rendu en retard) est géré conformément à la procédure **MT-F_Q_103_Traitement des Anomalies, Réclamations, Non-Conformités et AC-AP**.

6.8.2.4 **Maitriser les produits dangereux**

Au niveau des activités de METTLER TOLEDO SAS, les produits utilisés par le personnel de la société sont des produits de composition courante. Dans le cas contraire, les FDS des produits concernés sont conservés et nos intervenants les fournissent aux clients, le cas échéant.

Des fiches réflexes (**INS_PS_520_Fiches reflexes**) sont également disponibles pour la gestion des produits dangereux.

6.8.2.5 **Etablir et valider les plans de prévention**

Les plans de prévention concernant METTLER TOLEDO SAS en tant qu'entreprise utilisatrice ou entreprise extérieure sont gérés conformément à la procédure **MT-F_PS_101_Gestion des plans de prévention**.

Chaque technicien possède une délégation de signature leur permettant de signer le PdP sur site.

6.8.3 Gérer les EPI

En fonction de l'analyse de risque associée à chaque activité, nos collaborateurs sont munis des EPI adéquates gérés conformément à l'instruction **Ins_SVC_1360_Gestion des outils et EPI techniciens**.

Les seuls EPI respiratoires envisagés sous RI sont des masques filtrants (APVR-F) avec cartouche de type A2B2P3 pour les exploitants ORANO, FRAMATOME et CEA. Le temps maximal de port ininterrompu préconisé par la médecine du travail est de 2 vacations maximum de 2 heures

par jour mais l'utilisation actuelle se résume uniquement à une utilisation en mode accidentel (masques de fuite).

Les masques, les cartouches et les vérifications d'étanchéité sont confiés à des prestataires spécialisés pour chaque exploitant.

Selon les sites clients, les techniciens peuvent également avoir des protections respiratoires de type masque de fuite ABEK.

Pour les interventions sous RI, le dosimètre à lecture différée est choisi en fonction du type d'exposition, sur recommandation du CRP. Ce dosimètre est remis par les RH avant le 1er jour du 1er mois de la période de port et est récupéré par le même service avant le 05 du mois suivant le dernier mois de la période de port.

La période de port est trimestrielle pour les personnels de catégorie B.

Le dosimètre témoin est conservé par les RH et est renvoyé avec chaque lot de dosimètres à lecture différée.

Passé le 15 du mois suivant le dernier mois de la période de port, le dosimètre est considéré comme étant perdu.

Le service RH transmet les dosimètres à lecture différée au laboratoire, y compris le dosimètre témoin, au plus tard le 10 du mois.

Toute modification d'achats des dosimètres est soumise au RD.

En cas de perte, retard ou détérioration, la gestion se fait conformément à la procédure **MT-F_Q_103_Traitement des Réclamations, Anomalies, Non conformités et AC-AP**.

6.8.4 Suivi dosimétrique

Le RD enregistre et tient à jour sur le site SISERI la liste du personnel classé et autorisé à travailler en zone réglementée (hors zone rouge).

6.8.4.1 *Suivi dosimétrique à lecture différée*

Pour chaque intervenant, le CRP suit et analyse les résultats de mesure de la dosimétrie à lecture différée sur SISERI.

6.8.4.2 *Suivi dosimétrique opérationnel*

Les dosimètres opérationnels sont fournis et gérés par chaque exploitant.

Pour les INB, le CRP suit et analyse les résultats de mesure de la dosimétrie opérationnelle sur SISERI.

Concernant les sites ICPE, le CRP fait une analyse trimestrielle de la dosimétrie à lecture différée et est compilée dans le bilan annuel.

6.8.5 Evaluation dosimétrique prévisionnelle, contraintes de doses individuelles et mémo-radioprotection

Pour les interventions en zone surveillée ou contrôlée et en fonction des dispositions prévues par l'exploitant, le CRP prépare une évaluation dosimétrique prévisionnelle basée sur le REX et/ou les cartographies et mesures réalisées par l'exploitant.

Il s'assure de la compatibilité des contraintes de dose et de l'antériorité dosimétrique des salariés et précise la nature des dosimètres, des EPI nécessaires et des éventuelles formations complémentaires.

Il communique aux intervenants et au RD les résultats de cette évaluation au travers d'un « mémo-radioprotection » qui rappelle :

- Les modalités d'accès au site (formation, SIR, dosimétrie, EPI, etc.)
- Les consignes particulières de radioprotection (restriction d'accès, propreté, etc.)

- Les règles de sécurité génériques applicables
- Les règles en cas d'incident

Ce mémo-radioprotection sert de donnée d'entrée aux éventuels RTR, DIMR ou FARE demandés par les exploitants et renseignés par le CRP.

Les enjeux radiologiques rencontrés, compte tenu des activités de METTLER TOLEDO SAS, sont systématiquement très faibles en exposition externe (corps entier et extrémités) et sans enjeux en dosimétrie interne.

Les dispositions d'optimisation portent sur le rappel général des consignes pour l'exposition externe, la propreté du matériel et le port des équipements adaptés pour éviter les contaminations.

6.9 ENVIRONNEMENT ET DEVELOPPEMENT DURABLE

6.9.1 Généralité

Pour en savoir plus sur notre engagement et sur nos progrès en matière de développement durable, [consultez notre Rapport sur la responsabilité sociétale de l'entreprise.](#)



6.9.2 Gestion des déchets

Les déchets générés par nos interventions sont gérés conformément aux procédures internes de l'entreprise utilisatrice ou des spécifications du contrat.

Le processus de tri sélectif mis en place par la société METTLER TOLEDO SAS en ligne avec le programme « Green MT » du groupe MT permet un traitement des déchets respectueux de l'environnement.

6.10 SURETE

METTLER TOLEDO est une entreprise engagée dans une démarche globale de sûreté visant à mener ses activités de manière sûre, éthique, légale, socialement et écologiquement responsable partout où elle intervient. Cet engagement est public et partagé avec l'ensemble de ses collaborateurs et partenaires commerciaux.

Le site [Valeurs et politiques - METTLER TOLEDO](#) présente l'ensemble des politiques et directives de METTLER TOLEDO.

On y trouve entre autres :

- Code de conduite
- Code de conduite des partenaires commerciaux

- Normes qualité, éthique et social : anti-corruption, sécurité, conformité, concurrence loyale, sûreté, harcèlement et discrimination,
- Problèmes à signaler : incluant les activités frauduleuses et autres
- Règlement intérieur (disponible sur demande) : vol, accès au réseau intranet et internet, utilisation des ressources, etc.
- Plan de continuité d'activité (confidentiel) : intrusion, cybersécurité, etc.

6.10.1 Processus de recrutement

Des dispositions particulières sont prises dans le cadre du processus de recrutement notamment la vérification documentaire : **documents d'identité, extrait du casier judiciaire numéro 3, etc.**

6.10.2 Formation et sensibilisation à la sûreté

Lors de l'intégration d'un nouveau collaborateur, ce dernier est identifié et rentré dans nos systèmes tant matériels qu'immatériels (carte d'accès, login, etc.).

Des formations/sensibilisations spécifiques sont réalisées à fréquence régulière (Cybersécurité, Code de Conduite, etc.).

Tout personnel intervenant sur un site SEVESO possède une habilitation France Chimie HN2.

6.10.3 Gestion des accès et confidentialité

Sur les sites de METTLER TOLEDO SAS, l'accès est sécurisé. Seules les personnes autorisées ou accompagnées peuvent accéder aux locaux que ce soit au siège ou sur le site de Béthune (voir 3.2).

Sur le site de Bethune, un avis d'accès restreint au laboratoire est visé par le Responsable du Laboratoire d'étalonnage et affiché à l'entrée du laboratoire.

Pour les dispositions relatives à la confidentialité, voir le chapitre 5.

6.10.4 Analyse des incidents / retour d'expérience

Pour tout incident (cybersécurité, acte de malveillance, harcèlement, comportement violent, etc.), un dispositif de signalisation est mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs.

En fonction des situations relevées, des actions préventives ou correctives appropriées sont décidées et mises en œuvre sous le contrôle de l'équipe de Direction.

7 REALISATION DES PRESTATIONS DE SERVICE

7.1 DESCRIPTION DES PRESTATIONS

7.1.1 Etalonnage

Ces prestations peuvent être réalisées au sein de notre laboratoire d'étalonnage (3.2) ou sur site client.

7.1.1.1 Domaine Masses

Les principales activités dans le domaine des masses sont :

- La remise en état : cette étape consiste à nettoyer les masses, à enlever la couche de protection (sablage) et à remettre une nouvelle couche (peinture). Ces opérations devant faire l'objet d'une demande formelle du Client, sont confiées à des prestataires externes. Elles sont précédées d'un étalonnage à réception.
- L'ajustage des masses : Dans le cas où la masse dispose d'une cavité d'ajustage. L'étape consiste à ajuster la pondérale à une valeur la plus proche possible de la valeur nominale conformément à l'instruction **Ins_Méthode d'ajustage ou plombage d'un poids ou d'une masse**.

- L'étalonnage : cette étape consiste à déterminer la masse conventionnelle (valeur vraie) selon la procédure **MT-F_MET_223_Etalonnage d'un poids ou d'une masse en x détermination** et à calculer son incertitude selon la procédure **MT-F_MET_226_Guide de calculs MASSE**

La classe d'étalonnage souhaitée doit être précisée et ne pourra pas être au-delà des limites des possibilités métrologiques du laboratoire définies par l'organisme d'accréditation.

Les poids et masses confiés au service de métrologie doivent avoir un conditionnement adapté et présenter des caractéristiques correctes (Composition, identification, état de surface, cavité d'ajustage).

Le service métrologie se réserve le droit de refuser l'étalonnage d'une masse si celle-ci ne présente pas un état général approprié.

7.1.1.2 **Domaine AVAP**

Les principales activités dans le domaine des AVAP sont :

- L'étalonnage des AVAP consiste à déterminer l'erreur de justesse et l'incertitude associée d'une pipette selon nos procédures **MT-F_MET_233_Guide de calculs AVAP**, **MT-F_MET_230_Etalonnage d'un AVAP** et **MT-F_MET_243_Intervention sur site client** pour les interventions dans les locaux des clients.
- La vérification et la maintenance ne sont pas couvertes par notre accréditation COFRAC. Elle consiste à déclarer la conformité de l'instrument par rapport à des spécifications selon la procédure **MT-F_MET_230_Etalonnage d'un AVAP** et **MT-F_MET_243_Intervention sur site client** pour les interventions dans les locaux des clients.

Le service métrologie se réserve le droit de refuser l'étalonnage d'un AVAP si celui-ci ne présente pas un état général approprié.

7.1.1.3 **Domaine IPFNA**

Les principales activités dans le domaine des IPFNA sont :

- L'étalonnage des IPFNA consiste à déterminer l'exactitude avec laquelle l'utilisateur réalise la pesée d'un corps. Pour les étalonnages accrédités, ils sont effectués selon nos procédures **MT-F_MET_217_Guide de calculs IPFNA** et **MT-F_MET_211_Essais IPFNA** tandis que pour ceux non-accrédités, ils suivent notre procédure Protocole ACC MT-F.
- L'opération de vérification consiste à s'assurer que les résultats obtenus suite à l'étalonnage sont en conformité ou non avec les exigences définies par l'utilisateur de l'instrument.

Le service métrologie se réserve le droit de refuser l'étalonnage d'un IPFNA si celui-ci ne présente pas un état général approprié.

7.2 **DEMANDES DES CLIENTS ET OFFRES**

Les informations relatives aux produits et services de METTLER TOLEDO SAS sont diffusées par directement via nos commerciaux et via nos différents canaux de communication.

Toute opportunité de vente de produit ou service quelle qu'en soit l'origine fait l'objet d'une revue technique et commerciale qui conduit à l'établissement d'une offre suivant les conditions générales de vente et de service de METTLER TOLEDO SAS.

Toutes les demandes entrantes sont traitées. Toutes les offres de prestation de METTLER TOLEDO SAS sont standardisées et font l'objet d'un circuit d'approbation adapté.

L'acceptation de l'offre par le client donne lieu à la signature d'un contrat et/ou à l'envoi d'une commande.

Les revues des demandes, contrats, appel d'offre concernant les prestations du laboratoire pour les étalonnages sous accréditation sont effectuées conformément à la procédure **MT-F_MET_255_Revues de contrat**.

*Les poids des techniciens utilisés en Métrologie Légale ou Scientifique, clients internes, sont étalonnés par le laboratoire de Béthune conformément à la procédure **MT-F_MET_210_Gestion des poids et des masses**. Le présent document formalise l'accord interne pour l'étalonnage des masses des techniciens.*

L'ensemble du processus de revue de demande et d'offre est dématérialisé sur SAP.

7.3 PLANIFICATION

La planification des interventions sur site client est effectuée par le pôle de planification (voir organigramme division service), hors pôle de planification nationale pipettes. Le périmètre d'activité et la prestation à réaliser sur site par le technicien sont définis dans l'ordre de mission à travers l'outil FSM/DSM.

Pour les interventions au laboratoire d'étalonnage de Béthune, la planification est gérée par le gestionnaire de production.

Afin de garantir au cours de la planification l'adéquation entre le besoin du client (ou de l'intervention) et les compétences des techniciens, la matrice de compétence des techniciens est disponible sur le réseau intranet et intégré à l'outil Sales Force utilisé dans le cadre de la planification des interventions.

Les certificats des instruments sont disponibles sur le réseau et synchronisés en local sur le PC du technicien à l'aide de l'outil **Met_Appro** et disponible pour les certificats Mettler Toledo via le lien **Product Compliance Document System - METTLER TOLEDO (mt.com)**.

La procédure **MT-F_METL_102_Gestion des moyens en Métrologie Légale** décrit la définition et le suivi des processus d'achat, de conservation, d'apposition et de destruction des marques réglementaires. Cette procédure est validée par la DRIETS et le LNE pilote avant application lors de modifications. Cette validation est intégrée dans le chapitre "Approbation" de la procédure.

Pour la réparation et la vérification primitive des instruments à usage réglementé, les interventions sont effectuées sous couvert d'une approbation de notre système qualité délivrée par l'organisme désigné LNE en IPFNA et en IPFA (trieurs). La marque de vérification correspondant à ce type d'activité est MI78.

7.4 RECEPTION ET CONDITIONS DE SECURITE

Tout écart constaté par le technicien sur l'équipement du client (à la réception par le laboratoire ou sur site client) ou sur les conditions spécifiées ou requises est notifié au client.

METTLER TOLEDO SAS se réserve le droit de refuser la prestation si l'équipement ne présente pas un état général approprié ou si les conditions d'environnement requises ne sont pas réunies.

En métrologie légale, METTLER TOLEDO SAS n'intervient que sur les instruments à usage réglementé dans la limite des agréments et accréditations qu'elle détient. Les instruments de pesage en usage réglementé sont identifiés au moyen de leur plaque d'identification. Cette plaque comprend entre autres un numéro de série propre à cet instrument.

L'enregistrement des anomalies apparentes est effectué dans le logiciel FLV pour les IPFNA et sur la feuille de saisie pour les IPFA. Les anomalies apparentes correspondent aux anomalies de l'examen administratif de l'instrument.

La consultation du client s'effectue conformément aux différentes procédures de vérification (par ex : échéance vignette VP, présence répétiteur, etc.). Avant intervention, le client est informé des dispositions préalables nécessaires à la vérification (ex : carnet métrologique,

moyens de raccordement ...). Avant toute intervention sur l'instrument, le vérificateur devra s'assurer que ces dispositions ont été réunies.

Le personnel de METTLER TOLEDO SAS a le devoir de refuser, sur le site client, toute intervention sur un instrument qui serait localisé dans une zone à risque pour le technicien ou ses équipements (poids, thermomètre, PC, etc.). Il informe son responsable hiérarchique qui notifiera alors au donneur d'ordre un refus écrit et motivé.

7.5 MANUTENTION

Au laboratoire d'étalonnage, la manutention des objets à étalonner est effectuée conformément à la procédure **MT-F_MET_256_Manutention des objets d'étalonnage** pour les masses et les AVAP.

Sur site client, la manutention des objets à étalonner est effectuée conformément aux procédures **MT-F_MET_243_Intervention sur site client** pour les AVAP et **MT-F_MET_211_Essais IPFNA** pour les IPFNA.

7.6 MAITRISE DES EQUIPEMENTS & TRAÇABILITE METROLOGIQUE

Les équipements de contrôle et moyens d'essai utilisés, en particulier les étalons de travail, sont répertoriés et gérés avec des fiches de vie suivant des programmes de confirmation métrologique périodique établis, en raccordement interne ou externe.

Les logiciels sont revus tous les ans pour valider l'adéquation avec les procédures mises en place. Les modifications des logiciels sont tracées dans leur fiche de vie.

7.6.1 Etalonnage des poids, des pipettes et des IPFNA

Les équipements nécessaires à la réalisation des étalonnages sont gérés conformément aux procédures :

- **MT-F_MET_250_Gestion des appareils**
- **MT-F_MET_210_Gestion des poids et des masses**
- **MT-F_MET_252_Gestion des Logiciels**
- **MT-F_MET_211_Essais IPFNA.**

Le suivi de la périodicité d'étalonnage des étalons et des instruments utilisés est réalisé par l'intermédiaire du logiciel d'étalonnage « **MET-MASSE** » qui possède une fonction d'alerte et de déclenchement de l'opération de confirmation métrologique (étalonnage ou vérification) en vue d'assurer le maintien du raccordement au système international des unités de mesure.

7.6.2 Métrologie légale

Les équipements nécessaires à la réalisation des étalonnages sont gérés conformément aux procédures :

- **MT-F_METL_102_Gestion des moyens en Métrologie Légale**
- **Ins_Dérive des Poids en ML** : définit les modalités mise en place pour l'étude de dérive et d'impact des moyens étalons.

7.7 MAITRISE DES INSTALLATIONS ET DES CONDITIONS AMBIANTES

7.7.1 Généralité

L'ensemble des moyens utilisés par METTLER TOLEDO SAS dans le cadre de ses activités est soit sa propriété, soit fait l'objet d'un contrat de location.

L'accès aux locaux et salles destinés aux étalonnages est règlementé (accès restreint).

7.7.2 Etalonnage des poids, des pipettes et des IPFNA

Les installations et les conditions ambiantes sont adaptées à l'activité du laboratoire d'après les procédures **MT-F_MET_207_Condition d'ambiance masse volumique de l'air**, **MT-**

F_MET_223_Etalonnage d'un poids ou d'une masse en x détermination pour les Masses et **MT-F_MET_230_Etalonnage d'un AVAP** pour les AVAP.

Le suivi des conditions d'ambiance est assuré par l'enregistrement continu de la température, l'hygrométrie et la pression. Les enregistreurs sont raccordés à la chaîne nationale des mesures via un étalonnage par un laboratoire accrédité selon l'instruction **Ins_Gestion des appareils**.

Lorsque les conditions ambiantes ne correspondent pas aux conditions spécifiées dans les procédures, les opérations d'étalonnage sont suspendues selon la procédure **MT-F_MET_207_Condition d'ambiance masse volumique de l'air**.

7.7.3 Réparation et vérification des instruments à usage réglementé

En métrologie légale, toutes les interventions sont effectuées sur site client (soit sur le lieu d'utilisation, soit dans l'atelier technique du client).

L'environnement doit permettre la réalisation de l'intervention en toute sécurité et suivant les conditions prévues par l'instrument et par le certificat de l'instrument.

Dans le cas où les conditions ne peuvent être respectées, le technicien doit refuser d'intervenir et prévenir son responsable de la situation.

7.8 SELECTION, VERIFICATION ET VALIDATION DES METHODES

7.8.1 Etalonnage des poids, des pipettes et des IPFNA

Les méthodes d'étalonnage employées dans le cadre de l'accréditation sont des méthodes "standards" reprises dans les textes de référence ou dans les référentiels techniques de l'organisme d'accréditation.

Les méthodes internes utilisées sont :

- **MT-F_MET_223_Etalonnage d'un poids ou d'une masse en x détermination** pour les étalonnages de Masses
- **MT-F_MET_230_Etalonnage d'un AVAP** pour les étalonnages des AVAP
- **MT-F_MET_243_Intervention sur site client** pour les étalonnages des AVAP sur site client
- **MT-F_MET_211_Essais IPFNA** pour les étalonnages des IPFNA

Toutes les instructions, normes, manuels et données de référence se rapportant aux travaux du laboratoire sont tenues à jour et sont facilement accessibles au personnel.

7.8.1.1 Domaine des Masses

Le laboratoire applique des méthodes conformément à la procédure technique **MT-F_MET_223_Etalonnage d'un poids ou d'une masse en x détermination**.

La validation des moyens utilisés est réalisée de plusieurs façons :

- Les étalons de références sont raccordés périodiquement aux étalons nationaux selon la procédure **MT-F_MET_210_Gestion des poids et des masses**.
- Les étalons de travail sont raccordés périodiquement aux étalons de référence selon la procédure **MT-F_MET_210_Gestion des poids et des masses**.
- Les enregistreurs de mesures d'ambiance sont contrôlés périodiquement selon l'instruction **Ins_Gestion des appareils**.
- Le logiciel **MET-MASSE** mis en place dans le cadre de l'étalonnage de poids et masses assure les différents calculs liés à la détermination de la masse conventionnelle. Ces calculs ont été validés par comparaisons des résultats obtenus avec les résultats fournis par une **fiche de calcul Excel** (double saisie). Le logiciel est géré selon la procédure **MT-F_MET_252_Gestion des logiciels**.

- Les résultats sont également comparés avec des masses étalonnées dans d'autres laboratoires accrédités.

7.8.1.2 **Domaine des AVAP**

- Le laboratoire applique la méthode conformément aux procédures techniques **MT-F_MET_230_Etalonnage d'un AVAP** et **MT-F_MET_243_Intervention sur site client** pour les étalonnages des AVAP sur site client

La méthode utilisée pour l'étalonnage des AVAP est la méthode gravimétrique (**Norme NF EN ISO 8655**). Le principe de cette méthode consiste à déterminer un volume à partir du poids d'un échantillon d'eau délivré par l'AVAP en tenant compte de la masse volumique de l'eau à la température relevé. Des pièges à humidité sont utilisés pour limiter les pertes dues à l'évaporation.

La validation des moyens utilisés est réalisée de plusieurs façons :

- Les étalons de travail (poids) sont raccordés périodiquement aux étalons de référence selon la procédure **MT-F_MET_210_Gestion des poids et des masses**.
- Les enregistreurs de mesures d'ambiance sont contrôlés périodiquement selon l'instruction **Ins_Gestion des appareils**.
- Le logiciel **GPSS** mis en place dans le cadre de l'étalonnage et de la vérification des AVAP, assure les différents calculs liés à la détermination des incertitudes d'étalonnage. La validation des calculs a été établie en comparaisons avec des **fichiers Excel**. Les logiciels sont gérés selon la procédure **MT-F_MET_252_Gestion des logiciels**.
- Les résultats sont également comparés avec des pipettes étalonnées dans d'autres laboratoires accrédités.

7.8.1.3 **Domaine des IPFNA**

Le laboratoire applique des méthodes conformément à la procédure technique **MT-F_MET_211_Essais IPFNA** (valable pour le laboratoire de Béthune et sur site client).

La validation des moyens utilisés est réalisée de plusieurs façons :

- Les étalons de travail (poids) sont raccordés périodiquement aux étalons de référence selon la procédure **MT-F_MET_210_Gestion des poids et des masses**.
- Les enregistreurs de mesures d'ambiance sont contrôlés périodiquement selon l'instruction **Ins_Gestion des appareils**.
- Le logiciel **MET ETAL**, mis en place dans le cadre de l'étalonnage accrédité des IPFNA, assure les différents calculs liés à la détermination des incertitudes d'étalonnage. La validation des calculs est détaillée dans l'instruction **Ins_Gestion du logiciel MET-ETAL**.
- Le logiciel **Miracal+**, mis en place dans le cadre de l'étalonnage non-accrédité des IPFNA, assure les différents calculs liés à la détermination des incertitudes d'étalonnage.

7.8.1.4 **Intervention sur site**

Dans le domaine des AVAP, les interventions sur site sont gérées par des procédures spécifiques **MT-F_MET_243_Intervention sur site client** car l'environnement diffère d'un client à l'autre.

Les étalonnages des IPFNA sont réalisés sur les sites Clients selon la procédure **MT-F_MET_211_Essais IPFNA**.

7.8.2 Réparation et vérification primitive des instruments

Toutes les réparations sont effectuées sur site client (soit sur le lieu d'utilisation, soit dans l'atelier technique du client) conformément aux procédures suivantes :

- Pour les IPFNA : **MT-F_METL_112_Intervention en Métrologie Légale**
- Pour les IPFA : **MT-F_METL_106_Vérification IPFA Trieurs**
- Les procédures sont disponibles sur l'Intranet et synchronisées en local sur le PC du technicien à l'aide de l'outil OneDrive Entreprise.

Nota : ces procédures reprennent l'engagement de ne pas réaliser de modification d'instrument dans le cadre de la réparation conformément à l'exigence du décret n°2001-387 du 3 mai 2001 Art. 42.

Les VPIR sont effectuées conformément aux référentiels suivants :

- Pour les IPFNA : **NF EN 45501 version 2015** et la réglementation en vigueur
- Pour les IPFA nationaux : **Recommandation OIML R51 version 1996** et la réglementation en vigueur
- Pour les IPFA européens : **Recommandation OIML R51 version 2006** et la réglementation en vigueur

Ces procédures sont validées par le LNE et communiquées à la D(RI)EETS pilote pour information avant application.

La documentation technique est disponible en fonction de la division (Industrie, Laboratoire, Retail, ...) sur DSM (Dashboard technicien), Extranet, SharePoint, ...

Des fiches Produits sont aussi mises à disposition des techniciens pour définir les procédures d'ajustage, d'identification des versions de logiciel.

Toute réparation qui ne permet pas la mise en conformité de l'instrument doit se faire conformément aux procédures de réparation (réparation impossible).

7.8.3 Vérification périodique des instruments à usage réglementé

Les modes opératoires de vérifications sont décrits dans des procédures d'exécution en fonction de la catégorie d'instrument :

- **MT-F_METL_112_Intervention en Métrologie Légale**, pour la Vérification Périodique d'un IPFNA
- **MT-F_METL_106_Vérification IPFA Trieurs**, pour la Vérification d'un IPFA – Trieurs.

METTLER TOLEDO SAS s'engage à soumettre pour accord auprès de la DRIEETS l'utilisation de toute méthode non normalisée.

L'ensemble des vérifications est enregistré sur informatique au fur et à mesure du contrôle de l'instrument. L'ensemble des relevés est saisi dans un logiciel (IPFNA : FLV, IPFA : **Enr_Feuille de saisie IPFA**). En cas de panne de PC le technicien ne doit pas effectuer de vérification périodique.

La structure des moyens de communication entre le logiciel centralisé (FSM) et le logiciel des techniciens (DSM/FLV) permet d'assurer qu'il n'y a pas de perte d'information. Une sauvegarde des constats de vérifications est effectuée de manière automatique sur le PC lors de l'édition des résultats.

7.9 EVALUATION DE L'INCERTITUDE DE MESURE

L'évaluation de l'incertitude de mesure, selon les domaines, se fait conformément aux procédures :

- **MT-F_MET_226_Guide de calculs MASSE.**

- **MT-F_MET_233_Guide de calculs AVAP.**
- **MT-F_MET_217_Guide de calculs IPFNA.**

7.10 ASSURER LA VALIDITE DES RESULTATS

Pour les prestations d'étalonnage en laboratoire ou sur site, la procédure **MT-F_MET_257_Validité des résultats** définit les dispositions mises en place afin d'assurer la validité des résultats.

7.11 RAPPORT SUR LES RESULTATS

A l'issue de l'intervention, conformément aux procédures applicables (7.6), un rapport sur les résultats est émis.

Pour les prestations d'étalonnage en laboratoire ou sur site, le rapport sur les résultats émis est vérifié et visé avant envoi au client par une personne compétente conformément à la procédure **MTF_MET_654_Enregistrement techniques et certificats**.

Le laboratoire d'étalonnage n'émet ni avis ni interprétations.

En métrologie légale, le document contenant tous les résultats de la vérification est établi à l'attention de l'administration. Le cas échéant, le constat de vérification pour application de la réglementation est éventuellement destiné au client.

8 REALISATION DES ACTIVITES DE FORMATION

METTLER TOLEDO SAS propose de la formation autour de thématiques variées afin de répondre aux besoins spécifiques des secteurs de nos clients. Le catalogue des formations est disponible sur [Catalogue Formation Professionnelle](#).

9 MAITRISE DES TRAVAUX NON CONFORMES

Les travaux non-conformes sont enregistrés, analysés et traités conformément à la procédure **MT-F_Q_103_Traitement des Anomalies, Réclamations, Non-Conformités et AC-AP**.

Pour la réparation des instruments à usage réglementé, toute réparation qui ne permet pas la mise en conformité de l'instrument doit se faire conformément aux procédures de réparation (réparation impossible).

Lors d'un dysfonctionnement relatif aux moyens d'essais, à la qualification du personnel, dans le système qualité ou dans l'exécution des vérifications pouvant remettre en cause la conformité des instruments réparés, la D(RI)EETS et le LNE seront avertis sans délai.

10 EVALUATION DES PERFORMANCES

10.1 AUDITS INTERNES

L'audit interne est réalisé annuellement par un auditeur qualifié conformément à la procédure **MT-F_Q_102_Audits Internes**.

10.2 REVUE DE DIRECTION

La revue de direction a pour objet de s'assurer que le système de management demeure pertinent, adéquat et efficace ainsi que d'identifier les opportunités d'amélioration. Cette revue est annuelle et fait l'objet d'un compte rendu. Elle est planifiée sous la coordination du Responsable Qualité ou Sécurité et doit se dérouler en présence à minima d'un membre de la Direction de METTLER TOLEDO SAS (Président et/ou Directeur de la division Service)

Les éléments d'entrées et sorties sont ceux définis par les référentiels applicables.

Les actions et opportunités d'amélioration identifiées en sortie sont tracées et suivies sur le tableau de suivi des actions sur [l'intranet](#).

Les comptes-rendus sont conservés et archivés sur l'intranet qualité.

Pour la métrologie légale, lorsque la revue de direction conduit à des décisions ou actions nécessaires au respect des exigences réglementaires, les données de sortie de la revue correspondantes doivent être portées à la connaissance :

- De l'autorité d'agrément (DRIETS) pour la VP ML
- De l'autorité d'agrément (DRIETS) et de l'organisme désigné (LNE) pour la Réparation en ML

10.3 VERIFICATION DU SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA RADIOPROTECTION

Les vérifications sont effectuées par le CRP et le RD dans le tableau de suivi des formations et des visites médicales et dans les bilans d'intervention.

Les vérifications du système portent :

- Formation/Aptitude médicale/Information
- Suivi et analyse des objectifs de radioprotection
- Mise en œuvre effective de l'information
- Adéquation des moyens de mesure
- Adéquation de la formation des travailleurs
- Processus d'optimisation

Prise en compte et adaptation des procédures en fonction du REX, résultats des audits et revue de direction.

10.4 SURVEILLANCE ET MESURE

10.4.1 Indicateurs de suivi et de performance

Des indicateurs de suivi et de performance sont définis et gérés à la fois au niveau du système de management qu'au niveau des services opérationnels.

En métrologie légale, concernant les D(RI)EETS, deux indicateurs permettent d'évaluer la satisfaction et le respect des exigences réglementaires :

- Temps Moyen de réponse aux Actes OISO : Respect du délai fixé pour répondre
- Pourcentage de Visites de Surveillance Inopinées positives pour le technicien :

10.4.2 Satisfaction et Retour client

Les retours et observations des clients spontanées ou via les enquêtes de satisfaction sont exploités pour identifier des opportunités d'amélioration.

L'indicateur utilisé est le score NPS (Net Promotor Score).

11 ABREVIATIONS

AVAP : Appareil Volumétrique A Piston

CRP : Conseiller en Radioprotection

DUERP : Document Unique
d'Evaluation des Risques
Professionnels

EdP : Evaluation Prévisionnelle de Dose

EPI : Equipement de Protection
Individuelle

EPC : Equipement de Protection
Collective

FDS : Fiche de Données de Sécurité

ICP : Inspection Commune Préalable

IPFA : Instrument de Pesage à
Fonctionnement Automatique

MT : METTLER TOLEDO

IPFNA : Instrument de Pesage à
Fonctionnement Non Automatique

MO : Market Organization

RD : Responsable Désigné

PCEO : Personne en Charge de
l'Encadrement des Opérations

PCA : Plan de Continuité d'Activité

PO : Product Organization

PdP : Plan de Prévention

QSSE : Qualité Santé Sécurité
Environnement

RI : Rayonnements Ionisants

REX : Retour d'Expérience

VPIR : Vérification Primitive des
instruments réparés

VP : Vérification périodique

12 SUIVI DES MODIFICATIONS

Date	Raison de la modification	Rédigé	Validé	Approuvé
05/06/2023	Suppression des références aux noms des personnes ainsi que les dates des certificats, mise à jour de l'organigramme. Le tout dans l'optique d'avoir un document non nominatif	Resp. QSE	Directeur QSE	Président
28/03/2024	Mise en œuvre d'une approche intégrée pour l'ensemble des systèmes.	Resp. QSE	Directeur QSE	Président
05/02/2025	Revue chapitre « PRESENTATION DE METTLER TOLEDO » ; Ajout mention organigramme disponible sur demande	Resp. QSE	Directeur QSE	Président
12/09/2025	Restructuration et harmonisation de la documentation suite à la suppression des plans qualité et de certaines procédures jugées redondantes	Resp. QSE	Directeur QSE	Président
17/12/2025	Suite à l'écart JCR1, mise à jour de la clause de préservation de la confidentialité et l'impartialité	Resp. QSE	Directeur QSE	Président
05/02/2026	Extension à la ML de l'application du document « Formulaire d'engagement et déclaration d'impartialité et confidentialité ». Harmonisation des mesures relatives au suivi dosimétrique (arrêt remontée des données ICPE vers SISERI). Mise à jour du volet « sureté »	Resp. QSE	Directeur QSE	Président