



Résultats de

l'ENQUÊTE SATISFACTION 2017

du BUREAU DE NORMALISATION DE LA FERTILISATION

POUR PLUS D'INFORMATION

CONTACTEZ-NOUS

Adresse	Immeuble Le Diamant A 92909 Paris La Défense Cedex
Téléphone	01 46 53 10 54
Mail	bnferti@bnferti.fr

Nous avons le plaisir de vous présenter les résultats de l'enquête satisfaction menée en février et mars 2017.

Cette enquête a été réalisée dans le cadre de notre démarche qualité sur un panel de 83 parties prenantes, représentant 148 experts.

Vous avez été 34 % à répondre à cette enquête et nous vous en remercions !



CORRESPONDANCE AVEC LES PERMANENTS

En 2016 et 2017, vous avez pu être en contact avec :

Florence CATRYCKE Directrice

Marie-Amélie ARTAUD Responsable qualité, secrétaire de la commission « Méthodes d'Essai » et du Groupe de Coordination

Stéphanie PEYROUTY Secrétaire de la commission « Dénominations, Spécifications et Marquage »
ou Chloé PERRADIN¹



► Que pensez-vous de la disponibilité de votre interlocuteur ?



► Que pensez-vous de la qualité des échanges ?



► Que pensez-vous du délai de réponse ?



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait



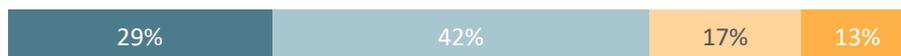
« Les compléments d'information sont donnés en temps réel. Certains ajustements ont été effectués très rapidement dans les listes de présence »

En 2017, le BN FERTI était composé d'une petite équipe de 2,35 équivalents temps plein. Nous faisons toujours notre maximum pour être disponibles et répondre à vos questions.

¹ Mme PEYROUTY a tenu le secrétariat jusqu'en juin 2016 et Mme PERRADIN l'a repris en septembre 2016

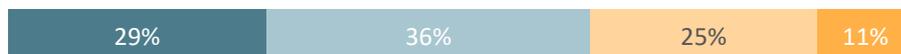
Que pensez-vous des outils mis à votre disposition ?

COMELEC



Site AFNOR permettant la mise à disposition des documents de travail des commissions de normalisation

NORMINFO



Site AFNOR permettant de suivre l'avancement de chaque projet et de répondre aux enquêtes

SITE ANPEA



Site hébergeant les pages présentant le BN FERTI

■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait



« Le site de l'AFNOR n'est pas du tout optimisé ni convivial. Entre autres, il n'y a aucune interface pour les groupes de travail ==> pourrait-on en avoir sur le site du BNferti (CR des réunions, ppt, doc de travail, etc.) - il est compliqué de trouver une information, l'agenda n'est pas à jour... »

Le COMELEC est en effet un outil visuellement peu attractif, mais à l'avantage d'avoir un fonctionnement commun avec les structures européennes et internationales. Vous avez la possibilité d'accéder aux informations des structures auxquelles vous participez par le site NormInfo (<https://norminfo.afnor.org/>), qui est beaucoup plus agréable à utiliser, et d'avoir les liens directs vers les cinq derniers documents déposés.

Les documents des groupes de travail sont disponibles sur le COMELEC de la commission de normalisation à laquelle il est rattaché dans le dossier « Autres documents ». Par exemple, le dernier compte-rendu du GT « Echantillonnage » de la CN « Méthodes d'Essai » se trouve dans le dossier suivant : BNFERTI/ME/Bibliothèque/02. Documents généraux/Autres documents/GT Echantillonnage.

Dès que vous rencontrez un problème pour accéder à une information, n'hésitez pas à solliciter la responsable de la commission de normalisation concernée qui pourra vous aider.



« Parfois difficile de savoir si on est concerné par l'information avant d'avoir téléchargé les documents, ce qui peut être long. Plus de précisions dans les mails sur le contenu des documents à télécharger pourraient faciliter leur traitement »

Les secrétaires des commissions de normalisation tacheront à l'avenir d'indiquer un minimum d'information dans le courriel de notification afin de vous éviter le téléchargement de documents qui vous ne concerneraient pas.



« Problèmes de connexion et d'actualisation des identifiants et mots de passe »
« Les sites décrits sont peu ou pas utilisés »

Il est très important que vous ayez accès à ces outils pour participer activement aux travaux de normalisation car l'ensemble des documents et consultations sont diffusés par leur biais. Dès que vous rencontrez un problème d'identification, n'hésitez pas à solliciter les services de l'AFNOR par courriel à 8686@afnor.org ou par téléphone au 01 41 62 86 86.

FONCTIONNEMENT DES COMMISSIONS DE NORMALISATION

En 2017, le BN FERTI était constitué de deux commissions de normalisation (CN) : la CN "Méthodes d'Essai" et la CN "Dénominations, Spécifications et Marquage". Ces deux CN sont coordonnés par le Groupe de Coordination.

Les questions ci-dessous portaient sur ces trois instances.

► Que pensez-vous du système d'inscription dans les commissions de normalisation ?



► Que pensez-vous de la fréquence des réunions ?



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait

« Les réunions des groupes de travail (exemple : engrais organiques) pourraient être plus rapprochées. Il s'écoule parfois plus de 6 mois entre 2 réunions, et l'on n'en perçoit pas forcément les raisons (hormis la disponibilité des participants). Cette lenteur nuit à l'efficacité du travail de normalisation (voire lui enlève de la crédibilité). Il arrive parfois que l'on aborde de nouveau un sujet pourtant tranché deux réunions avant. Cela implique un investissement en temps qui pourrait être optimisé »

Le BN FERTI, ne tenant pas les secrétariats des groupes de travail, a peu de pouvoir pour influencer l'avancement des groupes de travail. Un point sur chaque groupe est cependant fait systématiquement à chacune des réunions des commissions de normalisation, afin de s'assurer de leur bon fonctionnement. N'hésitez pas à faire remonter vos remarques au secrétariat de la commission en charge du groupe pour en discuter à ce moment-là.

De plus, vous pouvez solliciter l'animateur du groupe de travail pour organiser une réunion ou vous pouvez également vous proposer pour animer le groupe de travail et le rendre plus dynamique.

« Des web-conférences seraient appréciables »
« Si la normalisation devient aussi fréquente, il faudra faire des réunions par visio, téléphone ou internet »

Le BN FERTI propose toujours des conférences téléphoniques lorsque le nombre d'experts et la durée de réunion le permettent. En effet, une conférence téléphonique avec un nombre d'experts trop important ne permet pas à chacun de s'exprimer et nuit au consensus qui est un principe fondamental de la normalisation.

Dans le cas où vous ne pourriez vraiment pas vous déplacer, vous avez toujours la possibilité de demander au BN FERTI à participer par téléphone.

« La commission ME pourrait se réunir 3 fois par an et organiser des réunions téléphoniques ciblées avant les réunions CEN »

La commission « Méthodes d'Essai » travaille presque uniquement sur des sujets européens ou internationaux. Les réunions sont donc organisées depuis 2017 en fonction des dates des réunions des comités techniques CEN et ISO, afin de préparer les positions françaises. Elle se réunit donc en moyen deux fois par an et communique le reste du temps par voie électronique.

Votre demande sera remontée à la prochaine réunion de la commission « Méthodes d'Essai » pour en discuter avec tous les experts participants.

► Êtes-vous satisfait(e) de l'environnement de travail (salle, matériel, café, etc.) ?



« Problème de transport pour le lieu »

« La délocalisation de réunions peut être poursuivie (ME Labos, GT Cendres, GT EOM) »

Il est vrai, indépendamment de notre volonté, que les grèves des transports en région parisienne ont un impact sur l'organisation de nos réunions. De plus, nous avons conscience qu'il n'est pas facile de se rendre dans les locaux du BN FERTI depuis le parvis de La Défense lorsque l'on ne connaît pas les lieux. C'est pour cela que nous fournissons un plan d'accès sur demande.

Le BN FERTI est ouvert à toute invitation de la part d'une partie prenante pour organiser une réunion dans ses locaux, si cela convient à la majorité des experts de la commission ou du groupe de travail.



« Repas à prévoir »

« L'accès à la cantine serait un plus »

Le restaurant d'entreprise qui nous accueillait auparavant ne souhaite plus accueillir de groupe extérieur. Nous n'avons donc malheureusement plus la possibilité de vous en faire profiter.

Il est à noter cependant que les locaux du BN FERTI se trouvent dans un quartier avec un choix assez varié de restaurants.

► Êtes-vous satisfait(e) du déroulement des réunions ?



« Le problème est que nous perdons du temps, car les comptes rendus devraient être validés en fin de réunion et non à la réunion d'après »

Il n'est pas possible pour la secrétaire de la commission de rédiger le compte-rendu durant la réunion. De plus, nous laissons toujours un délai aux experts afin qu'ils puissent faire remonter leurs éventuels commentaires.

► Que pensez-vous des comptes-rendus de réunion ?



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait



« Délais beaucoup trop longs »

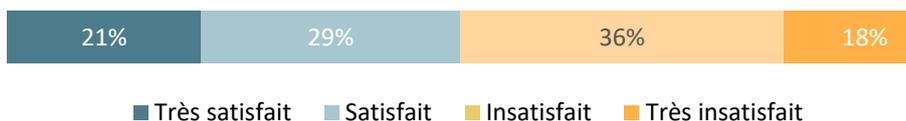
Dans le cadre de sa démarche qualité, le BN FERTI s'est fixé un délai de 20 jours ouvrés après une réunion pour envoyer le compte-rendu. En 2016, les comptes-rendus de commission de normalisation ont été envoyés en moyenne dans les 8 jours ouvrés après la réunion et en 2017, dans les 15 jours ouvrés après la réunion. Par ailleurs, le BN FERTI s'est également engagé à fournir un relevé de décision dans les 48 h après une réunion.



« Parfois difficiles à lire et à comprendre »

Les comptes-rendus de réunion sont assez conséquents du fait qu'il est obligatoire d'indiquer les positions de chacun afin de montrer comment le consensus a été obtenu. Si vous rencontrez la moindre difficulté dans sa lecture vous pouvez contacter la secrétaire, dont les coordonnées sont mentionnées en-tête du document, qui vous apportera des explications. Par ailleurs, un relevé de décision est envoyé dans les 48 h après la réunion, permettant d'avoir facilement les principales informations de la réunion.

► Pensez-vous que tous les acteurs concernés par les sujets traités sont représentés ?



*« En commission ME, il serait préférable que plus de laboratoires soient représentés »
« Manque de participation de laboratoires dans la Commission Méthodes »
« Les laboratoires sont généralement assez sous représentés »*

Huit laboratoires sont actuellement inscrits au sein de la commission « Méthodes d'Essai », mais ils ne participent pas tous aux réunions. Par ailleurs, le BN FERTI a pris contact en 2016 et 2017 avec six autres laboratoires pour les sensibiliser à l'intérêt de la normalisation, mais ils n'ont malheureusement pas souhaité donner suite.

Si vous avez connaissance de laboratoires qui pourraient être intéressés par les travaux du BN FERTI, nous vous remercions de nous fournir leurs coordonnées afin que puissions prendre contact avec eux.



« Il ne s'agit pas forcément de parties "intéressées" mais de parties compétences telles que les instituts de recherche qui pourraient apporter des éléments importants mais qui ne sont pas présents », « Les coopératives agricoles », « Chambres d'agriculture, ministères », « ... [les] utilisateurs sont sous représentés »

Ces catégories d'intérêt sont toutes représentées au BN FERTI, mais les experts ne sont pas forcément présents en réunion. Afin qu'ils soient mieux représentés, le BN FERTI a pris contact en 2016 avec deux associations de consommateurs, deux instituts de recherche et trois associations de protection de l'environnement pour les sensibiliser à l'intérêt de la normalisation, mais ils n'ont malheureusement pas souhaité donner suite.

Si vous avez connaissance d'organisme ou de société qui pourraient être intéressés par les travaux du BN FERTI, nous vous remercions de nous fournir leurs coordonnées afin que puissions prendre contact avec eux.

GESTION DES PROJETS NORMATIFS

Le BN FERTI élabore des normes d'origine française, européennes et internationales. Les experts ont été interrogés en fonction de l'origine de la norme.

Projets d'origine française



- Que pensez-vous de l'adéquation des sujets traités avec les besoins de votre profession ?



« Avec le mélange MFSC/AMB [Matières Fertilisantes et Supports de Culture/Amendements Minéraux Basiques] à venir avec les MO [Matières Organiques], la part "besoin de la profession" va encore se réduire »

L'ensemble de ces produits fait déjà partie du domaine d'activité du BN FERTI. Avec les travaux à venir dans le cadre du futur règlement européen, il pourra être envisagé de faire des réunions plus spécifiques en fonction des réunions européennes.

- Que pensez-vous de l'information faite sur chaque projet ?



- Que pensez-vous du consensus trouvé pour chaque projet ?



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait



« Les plus actifs bloquent les évolutions s'ils ne sont pas d'accord »

Le consensus est un des principes de base de la normalisation. Son obtention peut effectivement être plus ou moins longue suivant les enjeux de chaque sujet et pour chaque partie prenante.

Lorsque vous estimez qu'une partie prenante bloque volontairement les travaux pour éviter de les faire aboutir, vous pouvez en informer l'ingénieur responsable de la commission de normalisation qui se chargera de rappeler les règles de normalisation aux experts concernés.

Projets d'origine européenne



► Que pensez-vous de l'information faite sur chaque projet ?



« Pas d'accès aux plateformes internet »

Vous pouvez suivre chaque projet européen sur le site NormInfo qui indique l'état d'avancement du projet et permet de répondre aux consultations et sur le comité électronique COMELEC de la commission française où sont déposés les documents. Il est très important que vous ayez accès à ces outils pour participer activement aux travaux de normalisation car l'ensemble des documents et consultations sont diffusés par leur biais. Dès que vous rencontrez un problème d'identification, n'hésitez pas à solliciter les services de l'AFNOR par courriel à 8686@afnor.org ou par téléphone au 01 41 62 86 86.



« Les textes sont souvent en anglais et la langue officielle européenne est le français »

Au niveau de la normalisation européenne, les langues officielles sont l'anglais, le français et l'allemand. La langue de travail en réunion est l'anglais afin de faciliter les échanges.

Tous les projets de norme européens sont traduits en français au moment de l'enquête publique afin de permettre à tout le monde de s'exprimer dessus. Puis les textes sont mis à jour à chaque étape suivante jusqu'à la publication.

► Que pensez-vous des positions établies pour chaque projet ?



► Que pensez-vous de la procédure de désignation des délégations françaises pour les réunions plénières ?



► Que pensez-vous de la définition des mandats des délégations françaises ?



■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Insatisfaisant ■ Très insatisfaisant



« Les délégations sont hétérogènes et parfois sans consensus »

Comme le spécifie les Règles pour la Normalisation Française, la ou les commission(s) en suivi d'un comité technique (TC) désigne(nt) la délégation française et définit(nt) un mandat par consensus pour chaque réunion de TC. La délégation se doit donc de défendre uniquement les positions définies.

Projets d'origine internationale

91 % des experts estiment que les projets internationaux sont bien menés

dont plus de 1/3
DE TRES SATISFAITS



« L'activité sur les AMB [Amendements minéraux basiques] est très menée, moins l'activité EM et EO [Engrais organiques et organominéraux] »

L'activité de chaque sujet dépend de l'implication des experts. Les sujets sur les amendements minéraux basiques ont bien avancé car un expert français a fait des propositions et a pris l'animation du groupe de travail.

Si vous souhaitez que les sujets sur les engrais organiques et organominéraux avancent davantage, nous vous encourageons à vous rendre aux réunions pour faire des propositions.

► Que pensez-vous de l'information faite sur chaque projet ?



« Pas d'accès aux plateformes d'échanges sur les travaux »

Vous pouvez suivre chaque projet international sur le site NormInfo qui indique l'état d'avancement du projet et permet de répondre aux consultations et sur le comité électronique COMELEC de la commission française où sont déposés les documents.

Il est très important que vous ayez accès à ces outils pour participer activement aux travaux de normalisation car l'ensemble des documents et consultations sont diffusés par leur biais. Dès que vous rencontrez un problème d'identification, n'hésitez pas à solliciter les services de l'AFNOR par courriel à 8686@afnor.org ou par téléphone au 01 41 62 86 86.



« Les textes sont souvent en anglais et la langue officielle européenne est le français »

Au niveau de la normalisation internationale, les langues officielles sont l'anglais, le français et le russe. La langue de travail en réunion est l'anglais afin de faciliter les échanges.

Les projets de norme internationaux repris dans la collection française sont traduits en français au moment de l'enquête publique afin de permettre à tout le monde de s'exprimer dessus. Puis les textes sont mis à jour à chaque étape suivante jusqu'à la publication.

► Que pensez-vous des positions établies pour chaque projet ?



► Que pensez-vous de la procédure de désignation des délégations françaises pour les réunions plénières ?



► Que pensez-vous de la définition des mandats des délégations françaises ?



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait



Bureau de Normalisation de la Fertilisation
Immeuble Le Diamant A
92909 Paris La Défense Cedex