



Résultats de

**l'ENQUETE**

**SATISFACTION 2019**

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](mailto:bnferti@bnferti.fr)

Nous avons le plaisir de vous présenter les résultats de l'enquête satisfaction menée en avril et mai 2019.

Cette enquête a été réalisée dans le cadre de notre démarche qualité sur un panel de 100 parties prenantes, représentant 189 experts.

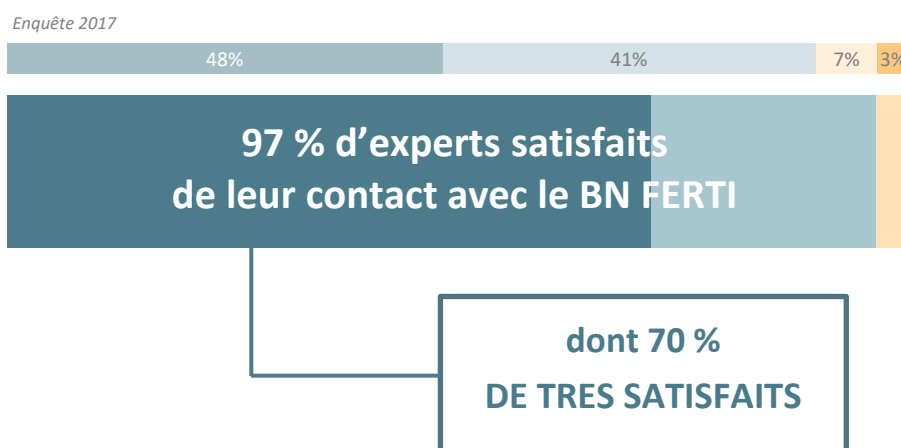
**Vous avez été 17 % à répondre à cette enquête et nous vous en remercions !**



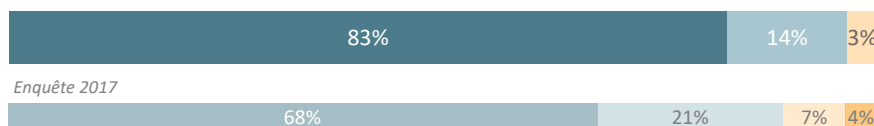
# CORRESPONDANCE AVEC LES PERMANENTS

En 2018 et 2019, vous avez pu être en contact avec :

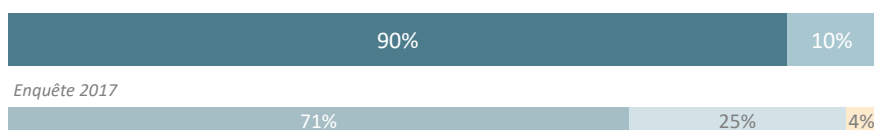
- Florence CATRYCKE** Directrice, secrétaire du CEN/TC260/WG8 « Organic and organo-mineral fertilizers »
- Marie-Amélie ARTAUD** Responsable qualité, secrétaire des commissions « Méthodes d'Essai » et « Biostimulants », secrétaire du CEN/TC455/WG2 « Claims »
- Chloé PERRADIN ou Marie-Sophie FAUCHER<sup>1</sup>** Secrétaire de la commission « Dénominations, Spécifications et Marquage »
- Alexandre ALLACKER<sup>2</sup>** Assistant



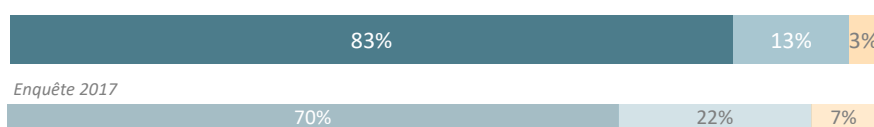
► Que pensez-vous de la disponibilité de votre interlocuteur ?



► Que pensez-vous de la qualité des échanges ?



► Que pensez-vous du délai de réponse ?



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait



« Les quelques fois où j'ai sollicité l'une ou l'autre par mail pour avoir des précisions sur la compréhension d'une norme, je n'ai pas forcément eu de réponse ;- ) »

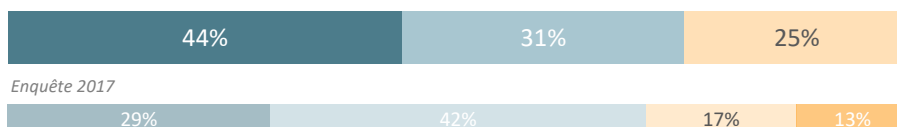
En 2018, le BN FERTI était composé d'une petite équipe de 2,45 équivalents temps plein. Nous sommes parfois très sollicités et manquons de temps pour répondre à tout le monde. Il ne faut pas hésiter à nous relancer par courriel ou par téléphone.

<sup>1</sup> Mme FAUCHER a remplacé Mme PERRADIN de juillet à novembre 2018

<sup>2</sup> M. ALLACKER était présent d'avril à octobre 2018

# Que pensez-vous des outils mis à votre disposition ?

## COMELEC

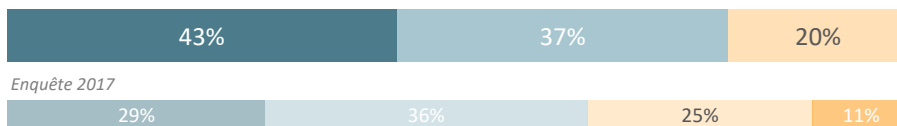


Enquête 2017

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



## NORM'INFO

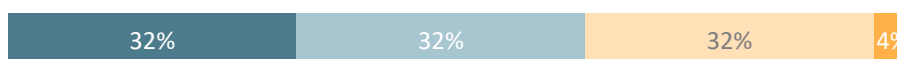


Enquête 2017

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



## CEN MEETING



Site du CEN permettant de s'enregistrer pour participer aux réunions européennes



« Parfois certaines difficultés pour se connecter »

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](mailto:8686@afnor.org) ou par téléphone au 01 41 62 86 86.



« Concernant le site de l'AFNOR, il manque les informations sur les GT. Ne serait il pas possible que l'organisation des GT et leurs CR soient en ligne quelque part (sur la page du BNferti par ex avec des codes d'accès pour chaque groupe) ? cela permettrait de s'y retrouver un peu ! »

Les informations concernant les groupes de travail (GT) sont disponibles sur le COMELEC des commissions. A partir de la page d'accueil de la commission, il faut suivre le chemin suivant: 02. Documents généraux>Autres documents

Exemple pour la commission "Méthodes d'Essai":

Entreprise > FR > BNFERTI > BNFERTI/ME "Méthodes d'es... > Bibliothèque > 02. Documents généraux >

**Autres documents**

Type	Nom	Taille	Modifié
Document	Bonnes Pratiques GT.pdf	272 Ko	2017/06/12 03:56 PM
Folder	GT "Amendements Minéraux Basiques"	17 Éléments	2018/04/11 05:06 PM
Folder	GT "Bioessais"	6 Éléments	2013/12/05 10:36 AM
Folder	GT "Caracterisation de la MO"	1 Élément	2019/07/03 04:27 PM
Folder	GT "Echantillonnage"	5 Éléments	2019/07/03 04:22 PM
Folder	GT "Engrais Enrobés"	6 Éléments	2015/06/30 10:14 AM
Folder	GT "Miroir WG8"	6 Éléments	2018/11/16 04:55 PM

# FONCTIONNEMENT DES COMMISSIONS DE NORMALISATION

En 2018, le BN FERTI était constitué de trois commissions de normalisation (CN) : la CN "Méthodes d'Essai", la CN "Dénominations, Spécifications et Marquage" et la CN « Biostimulants des végétaux ».

Les questions ci-dessous portaient sur ces trois commissions.

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



« Pourquoi ne pas passer sur un fichier type formulaire en ligne ou un tableau car la version word avec la répétition des tableaux où il faut barrer ce qui ne va pas dans l'un et inscrire les ajouts dans l'autre n'est pas très pratique... »

Etant donné que le document doit être signé par le mandant, il n'est pas possible de mettre en place un formulaire en ligne. Cependant, le formulaire a été modifié pour éviter d'avoir à compléter deux tableaux par commission. De plus, une réflexion est en cours pour améliorer l'inscription dans les commissions.



« Manque d'information. Délai trop long entre candidature et nomination »

Le délai d'inscription a en effet été un peu long pendant une période du fait du sous effectif de l'équipe du BN FERTI. Mais depuis l'arrivée de Mme YEGUENIAN en avril 2019, le délai pour traiter une inscription a été réduit à quelques jours.

## ► Que pensez-vous de la fréquence des réunions ?



« Le choix sur la date n'est pas toujours donné et c'est compliqué de s'organiser pour être présent »  
« Manque de planification, délai beaucoup trop court pour se rendre disponible »  
« Merci de penser à ceux qui sont loin de Paris et en conséquence ne pas multiplier les réunions rapprochées »

Les dates des réunions de commission sont transmises le plus tôt possible. Celles-ci sont fixées en fonction des enjeux de la commission. Pour les commissions "Méthodes d'Essai" et "Biostimulants", les dates sont fixées en fonction des réunions européennes et/ou internationales, et selon les disponibilités du président et de la secrétaire. Pour la commission "Dénominations, Spécifications et Marquage", les dates sont fixées en fonction de l'avancement des projets et en particulier des réponses des ministères.



« Elles dépendent forcément de l'actualité et de l'avancée des dossiers... déception cependant de voir que pour un déplacement d'une journée entière, on finit parfois la réunion en début d'après midi... Peut-être dans ce cas voir comment mieux profiter de ces moments ensemble ? Ne pourrait-on pas en profiter pour creuser certains sujets ou en préparer de futurs... »

Il est difficile de respecter un timing exact pour les discussions, en particulier pour la commission "Dénominations, Spécifications et Marquage", ce qui fait que l'on peut prendre de l'avance ou du retard sur l'ordre du jour. Cependant, il est toujours possible d'ajouter des sujets de votre choix à l'ordre du jour en début de réunion. Ils pourront ainsi être traités si le temps le permet.

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



« La sonorisation laisse parfois à désirer »

Nous avons également noté ce problème et allons remonter le remonté à nouveau à notre service technique.

« Souvent des problèmes de connection Internet/Wifi »

Les problèmes de connection internet sont souvent dû au système de sécurité de l'ordinateur qui ne permet pas l'accès au wifi. Dans ce cas, contacter le Service Informatique de votre société qui est le seul à pouvoir résoudre le problème.

« Manque de prises de courant pour recharger nos ordinateurs »

Nous avons bien noté votre remarque et allons remonter ce problème à notre service technique.

« Il est dommage qu'il n'y ait plus un accès facile à un endroit pour manger »

Nous avions auparavant accès à un restaurant d'entreprise pour vous accueillir mais cette possibilité n'est plus disponible. Les locaux du BN FERTI se trouvant dans un quartier avec un choix assez varié de restaurants, il est toujours possible de trouver un lieu agréable pour déjeuner. Nous vous fournirons désormais une liste de restaurants à proximité pour vous simplifier votre pause déjeuner.

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



« Respect des temps de paroles ou intervention à améliorer »  
« Globalement oui, mais on peut quand même noter que sur des réunions avec beaucoup de parties prenantes, les discussions ne sont pas simples. »

Nous allons remonter cette information aux présidents des commissions afin que le temps de parole de chaque participant soit amélioré.

« Les responsables des ministères ne sont pas toujours présents et ne répondent pas régulièrement aux enquêtes. »

La secrétaire de la commission "Dénominations, Spécifications et Marquage" relance régulièrement les ministères pour obtenir des réponses dans les temps et solliciter leur participation aux réunions.

« Déroulement très bien suivi / planning respecté / compte-rendu à suivre immédiatement »



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



Amélioration  
100% satisfait !

■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait



« J'aimerais parfois qu'il y ait plus de détails sur les sujets discutés »

L'objectif est du compte-rendu n'est pas de remplacer la réunion mais d'en donner les grandes lignes avec les différentes décisions. De plus, les comptes-rendus fournis sont déjà assez volumineux.

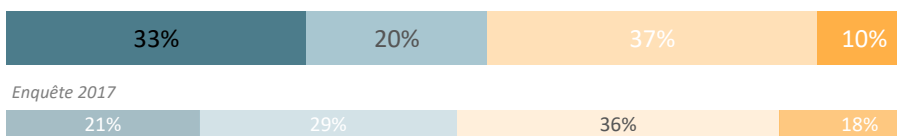
Si cependant vous n'avez pas pu assister à la réunion et que vous avez besoin davantage d'information sur un point en particulier, vous pouvez contacter le chef de projet responsable du sujet pour avoir plus de détails.



« Clair et très rapidement diffusé »



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



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très insatisfait



« Il manque néanmoins les représentants des laboratoires »  
« Implication de laboratoire pour les méthodes d'analyses »

Sept 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 contacte régulièrement des laboratoires pour les sensibiliser à l'intérêt de la normalisation, mais ils ne donnent pas 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.



« Manque la représentation utilisateurs et revendeurs (distribution agricole, jardinerie,...) »  
« Les utilisateurs des produits (agriculteurs et distributeurs) ne sont pas représentés »  
« Parfois il s'agit de PME qui ne sont intéressées que très ponctuellement sur un sujet.. Je pense que le monde agricole (= usagers) n'est pas très présent »

Ces catégories d'intérêt sont toutes représentées au BN FERTI, mais les experts ne sont pas forcément présents en réunion. En 2018, un nouveau distributeur a intégré les travaux du BN FERTI. De plus, dans le cadre de nouveaux projets de normalisation, un appel à experts est prévue afin que les agriculteurs soient mieux représentés.

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.



Un certain nombre de membres ne participent pas, ce qui est très dommageable surtout pour la partie organique/organo-minérale

Une relance auprès des parties prenantes de la fertilisation organique et organominérale pour les inciter à participer davantage.

# 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 ?



« Très tributaire de ce qui se fait au niveau EC et ISO. Actuellement, la travail est très focalisé sur l'organique et l'organo-minéral, ce qui est de peu d'utilité pour nous (Minéral seulement !) »

Effectivement les travaux dépendent essentiellement des instances européennes et internationales. Le travail sur les fertilisants minéraux a été réalisé sur les années précédentes et aujourd'hui les travaux se focalisent sur la partie organique et organominérale. Cependant, avec la réception de la demande de normalisation les travaux sur la partie minérale vont reprendre.

► 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

« Le travail de la commission DSM est régulièrement ralenti ou modifié suite à l'intervention des ministères ce qui est regrettable. Il est dommageable que les institutions et notamment la DGCCRF ne s'impliquent pas plus ou changent d'avis à l'issue des réunions. Le manque de réactivité de leur part, notamment sur le projet de la 42-001 fait perdre du temps à l'ensemble de la profession. »

Nous comprenons votre point de vu mais ne pouvons faire davantage que ce que nous faisons actuellement. La chef de projet responsable des normes d'application obligatoire relance continuellement les ministères afin de faire avancer chaque projet au plus vite.



## Projets d'origine européenne

Les projets d'origine européenne qui sont gérés par le BN FERTI sont issus des comités européens suivants :

**CEN/TC 260 "Engrais et amendements minéraux basiques" ;**

**CEN/TC 223 "Amendements organiques et supports de culture" ;**

**CEN/TC 455 "Biostimulants des végétaux".**

Enquête 2017



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



« L'organisation du BN Ferti fait que nous recevons la même information via chaque commission (DSM, ME, voire le GC). Il est urgent que le BN s'organise en commission miroir des 3 TC concernés + une commission pour les sujets purement français »

Une réflexion est en cours à ce sujet au sein de l'ANPEA.

« Il est parfois difficile de s'y retrouver dans les différentes commissions du CEN (et de l'ISO) et dans leurs WGs »

L'activité s'est en effet bien développée ces deux dernières années au niveau européen et international. Nous allons mettre à disposition des experts un document récapitulatif de l'ensemble des structures afin que vous puissiez identifier plus facilement les instances qui vous concernent.

« Le jargon employé est parfois compliqué pour une personne moins impliquée que les représentants du BN FERTI »

La normalisation utilise en effet un vocabulaire particulier qu'il faut acquérir avec le temps. Nous avons conscience que pour les experts débutants en normalisation l'exercice n'est pas simple ; c'est pourquoi nous nous efforçons à simplifier et expliquer les processus au maximum. Nous allons être vigilants à l'avenir sur ce point que ce soit en réunion ou dans les documents diffusés. Par ailleurs, il ne faut pas hésiter à contacter la chef de projet responsable de votre sujet lorsque vous ne comprenez pas un point.

Par ailleurs, une formation à la normalisation est disponible gratuitement à l'AFNOR:

### ► 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

## Projets d'origine internationale

Les projets d'origine internationale qui sont gérés par le BN FERTI sont tous issus des comités interantional **ISO/TC 134 "Engrais, amendements et substances bénéfiques"**.

Enquête 2017



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



Enquête 2017



« Le fait que les projets ne soient pas tous bien menés n'est pas de la responsabilité du BN FERTI mais provient de la difficulté à ce faire entendre de la délégation chinoise qui ne prend pas en compte les commentaires émis »

Nous rencontrons en effet des difficultés avec la gestion des projets de l'ISO/TC 134 car ils ne sont pas bien suivi par la secrétaire du comité et la communication n'est pas toujours simple.

De plus, peu d'experts participent aux travaux, ce qui ne facilite pas la prise en compte des commentaires français.



« L'organisation du BN Ferti fait que nous recevons la même information via chaque commission (DSM, ME, voire le GC). Il est urgent que le BN s'organise en commission miroir des 3 TC concernés + une commission pour les sujets purement français »

Une réflexion est en cours à ce sujet au sein de l'ANPEA.

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



Enquête 2017



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



Enquête 2017



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



Enquête 2017



■ Très satisfait   ■ Satisfait   ■ Insatisfait   ■ Très insatisfait



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