

## CHAPITRE I

# Technique: normes et standards

### Normalisation et usages

ROBERTO STOCCO, SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DE LA CIIP, NEUCHÂTEL  
roberto.stocco@ne.ch

**RÉSUMÉ:** La norme en qualité est très souvent assimilée à un processus de «sanction». Cet article rappelle qu'elle est aussi et surtout un instrument à disposition des entreprises pour évoluer. Quelques informations concernant les principaux types de normes seront apportées. Du point de vue de la création des supports multimédia, elles demandent principalement de dégager les caractéristiques du processus de développement.

### Introduction

Dans l'esprit du public, la norme en qualité est très souvent perçue uniquement à travers la certification et son caractère contraignant. Or la certification est une démarche spécifique qui fonde sa légitimité sur les pressions exercées par l'environnement de l'entreprise et est dès lors assimilée à un examen menant à une forme de reconnaissance.

Limiter les normes à ce seul usage de «sanction», c'est oublier qu'elles sont avant tout un exceptionnel instrument à disposition de l'entreprise qui peut les utiliser pour améliorer ses produits ou ses services et évoluer, avancer, sans aboutir obligatoirement à une certification. Si la norme ISO 9000 reste à ce jour la plus connue du public, il ne faut pas oublier qu'il existe, uniquement pour la norme ISO, près de 13800 normes (au 31.12.2002) qui couvrent une grande quantité de secteurs et de produits!

De plus, à côté de ces normes, il existe une multitude de documents divers destinés à réglementer ou définir des produits/services ou des activités: les *Rapports Techniques* (ISO/TR), les *Spécifications techniques* (ISO/TS), les *normes nationales*,

les *normes spécifiques*, les *recommandations*, *guides* et *autres règles de l'art* édictés par des secteurs ou des professions .

Actuellement, les normes couvrent deux champs distincts mais interconnectés: les produits (services) et les processus.

### **La normalisation: l'approche produit**

A signaler tout d'abord un certain nombre de normes concernant les produits multimédia:

- ISO 9241: Exigences ergonomiques pour travail de bureau avec écrans de visualisation, chapitres 10 à 17;
- ISO 14915: Conception d'interfaces utilisateur multimédia;
- ISO/TR 16982: Utilisabilité de méthodes, par les usagers, pour la conception et l'évaluation;
- ISO/TS 16071: L'accessibilité des logiciels.

Toutes ces normes découlent directement de la norme ISO 13407: *Processus de conception centrée sur l'opérateur humain pour les systèmes interactifs*. Cette norme s'adresse aux responsables des processus de conception (chefs de projet).

### **La normalisation: l'approche processus**

La norme ISO 13407 est une excellente introduction à la démarche processus. pendant il s'agit ici typiquement d'un *processus de réalisation* qui ne couvre de fait qu'une partie de l'approche orientée processus<sup>1</sup> dont une définition générale peut être:

«Le processus consiste en un ensemble d'opérations ou d'activités réalisées par des acteurs avec et à l'aide de moyens, selon des références en vue d'une finalité. A ce titre, un processus est toujours orienté vers un bénéficiaire. Il peut comprendre des activités réalisées par différents services, ce qui induit des effets transversaux et des points de rencontre entre les services, points appelés interface, déterminants pour l'amélioration du produit ou du service» (AFNOR FD X 50-176).

Il convient dès lors de ne pas se limiter au seul processus de réalisation tel que défini par la norme ISO 13407 mais d'adopter une véritable approche orientée processus terme dont on rappelle l'étymologie de *procedere* (aller [cedere] en avant [pro]).

<sup>1</sup> <http://perso.wanadoo.fr/nathalie.diaz/> (consulté: décembre 2003)

Très schématiquement on peut distinguer trois grandes familles de processus (AFNOR FD X 50-176):

- Les processus de réalisation (ou opérationnels) (voir ISO 13407): Ils sont au nombre de six et concernent le produit, la conception, la fabrication, la vente et les prestations. Plus précisément on distingue les processus: client, organisation et ordonnancement de la réalisation du produit, conception du produit, approvisionnement des éléments nécessaires à la réalisation du produit, production du produit.
- Les processus de support (ou de soutien) (voir ISO 9000-2000; 6): Ils s'appliquent à définir les ressources humaines, financières et techniques. Ils s'occupent de la formation et de la maintenance. Ils concernent également les ressources liées aux infrastructures. Ils contribuent au bon fonctionnement des autres processus par l'apport de ressources nécessaires.
- Les processus de management (ou de direction) (voir ISO 9000-2000; 4, 5, 8): Ils définissent la politique, la stratégie et les objectifs de l'entreprise ou de l'organisme. Ils traitent également de la technologie adoptée, du plan, du budget et de la prise de décisions. Ils sont les fils conducteurs des processus de réalisation et de soutien.

Ces deux champs, produits et processus, ont évidemment des interconnexions. La nouvelle norme ISO 9001-2000 introduit ce lien en intégrant les trois familles de processus et en développant deux nouvelles dimensions: la nécessité de considérer les conditions dans lesquelles les utilisateurs se serviront du produit et celle de s'assurer de la satisfaction du client: *The organisation shall identify and manage the human and physical factors of the work environment needed to achieve conformity of product and/or service.*<sup>2</sup>

### **Usages des normes**

Dans une optique indépendante d'une action de certification, les normes sont donc à considérer principalement comme des outils de travail qui visent à:

- définir un niveau d'homogénéité (quelle que soit la profession),
- améliorer la qualité d'un produit ou d'une prestation,
- améliorer l'efficacité d'une entreprise.

De plus, l'utilisation complémentaire des normes (produits/processus) permet concrètement de:

- clarifier les rôles et responsabilités exercées,

<sup>2</sup> L'organisation doit identifier et gérer les facteurs matériels et humains de l'environnement de travail nécessaires à assurer la conformité des produits et services.

- comprendre et satisfaire les exigences,
- définir les marges de manœuvre et mettre en évidence les cohérences et les incohérences,
- identifier des lacunes dans le circuit dans la manière de faire, ou bien d'identifier des étapes qui grèvent le fonctionnement d'un processus,
- considérer les processus en termes de valeur ajoutée,
- mesurer la performance et l'efficacité des processus,
- identifier des attentes jusqu'alors minimisées,
- diminuer les coûts, les délais,
- mieux appréhender les aléas, les anticiper parfois et y répondre dans le cadre d'une réaction saine et concertée.

### **A propos de la création de contenus multimédia**

S'il existe déjà, comme vu précédemment, un certain nombre de documents (normes, guides, etc.) qui peuvent servir de base de travail ou de référence dans une optique produit, il n'existe par contre pas de catalogues pré-déterminés de processus. Chaque organisation, système, entreprise ou profession doit détecter ses propres processus et en déterminer les caractéristiques, principalement :

- en identifiant les activités majeures en termes de *cycle de vie* du produit, attentes des clients, etc.,
- en identifiant *l'environnement du système* (clients, partenaires, fournisseurs, etc.),
- en identifiant les processus de *support* (ressources humaines, ressources financières, ressources techniques, savoir-faire, etc.).

En ce qui concerne la création de contenus multimédia, la question reste encore largement ouverte. Faut-il définir le produit? le processus? les deux?

### **Référence bibliographique**

Bastien, J.M. *Les normes en ergonomie des logiciels*, Université René Descartes; <http://www.ergonome.org> (consulté: octobre 2003)