



Semaine de la Qualité **2011**

**Activités de support et accueil des nouveaux  
délégués en normalisation**

Solenn VIDAL  
Chargée de mission - ANEC

*Chambre des Métiers,  
22 novembre 2011*

## SOMMAIRE

1. Poursuite des entretiens avec les délégués
2. Actions de support en cours
3. Accueil des nouveaux délégués
4. Questions les plus fréquemment posées

## SOMMAIRE

- 1. Poursuite des entretiens avec les délégués**
2. Actions de support en cours
3. Accueil des nouveaux délégués
4. Questions les plus fréquemment posées

## *Poursuite des entretiens*

- Contexte du **projet en cours avec le CRP Henri Tudor**, décision de poursuivre les entretiens et de rencontrer toutes les personnes qui ont manifesté un intérêt → **17 entretiens** ont été menés
- **Objectifs des entretiens**
  - valider les premiers résultats de l'analyse réalisée par les chercheurs du CRP Henri Tudor
  - mieux connaître les délégués inscrits au registre national de normalisation
  - adopter une approche plus concrète sur les actions de support
- **Nouvelle grille d'entretien**: une nouvelle grille d'entretien a été définie afin d'identifier plus spécifiquement les difficultés rencontrées par les délégués
- **Listing** des différents commentaires et requêtes des délégués

## *Nouvelle grille d'entretien*

1. **Le contexte et les motivations** de votre inscription en tant que délégué
2. L'interaction avec **l'Organisme luxembourgeois de normalisation**
3. Les activités du **comité technique européen ou international**
4. Les activités du **comité d'étude au Luxembourg** (comité miroir)
5. Le besoin en **formation**
6. **Le réseau des délégués** inscrits au registre national de normalisation
7. Autres **points spécifiques**
8. *(Question réservée aux PME : **difficultés et besoins spécifiques des PME**)*

## SOMMAIRE

1. Poursuite des entretiens
- 2. Actions de support en cours**
3. Accueil des nouveaux délégués
4. Questions les plus fréquemment posées

## *Remarques générales*

- Un niveau **d'implication assez hétérogène** (cette remarque est confirmée par l'analyse des bilans annuels) → un niveau de connaissance de la matière normalisation assez hétérogène également
- **Manque de temps**
- **Manque d'argent :**
  - « *Je suis obligé de faire de la consultance pour payer mon déplacement dans les réunions du comité technique* »
  - Certains délégués gèrent leurs frais de déplacement dans les réunions du comité technique dans leur budget de formation continue

## *Visibilité de la normalisation au Luxembourg*

- Possibilité de commander des normes au Luxembourg et de les consulter gratuitement à l'ILNAS encore trop peu connue selon les délégués
  - Caractère obligatoire ou volontaire d'une norme parfois peu clair
  - Information de l'existence d'une norme en lien avec son domaine d'activité parfois « hasardeuse » (veille normative)
  - Importance de trouver des incitants à la participation à la normalisation
- **Travail de communication :**
- articles, événements, communiqués de presse, newsletter, foire d'automne, flux RSS...
- **Approche normative sectorielle**
- veille normative et analyse sectorielle
  - forum ISO/IEC JTC1



## *Constitution et organisation du travail au sein du comité d'étude national (comité miroir)*

- Souhait de voir de nouveaux membres rejoindre le comité d'étude national et question des compétences des personnes qui s'inscrivent dans un comité technique → **sensibilisation à la normalisation et représentativité du secteur**
- Besoin de support logistique dans l'organisation des réunions des comités d'étude au Luxembourg → **pas de support logistique possible actuellement en dehors de événements organisés ponctuellement par l'ILNAS**
- Choix de la langue des réunions du comité d'étude → à la charge **du président du comité d'étude** d'utiliser une langue compréhensible par tous les membres du comité
- Information sur les départs et les arrivées des délégués (mise à jour du registre des délégués en normalisation) → **flux RSS et contact des présidents des comités d'étude nationaux**



## Flux RSS



Un flux RSS est un fichier mis à jour en permanence qui permet aux internautes d'obtenir en temps réel les dernières actualités sans avoir à aller sur le site. C'est simple, gratuit et c'est le meilleur moyen pour rester informé !

### [S'abonner à tous les flux RSS du site](#)

En choisissant cette option, vous vous abonnez aux flux RSS de la rubrique "Nouveau sur ce site", c'est-à-dire à tous les éléments ajoutés au site.

### [S'abonner « A la Une »](#)

En choisissant cette option, vous vous abonnez aux flux RSS concernant l'espace "A la Une" de la page d'accueil. L'espace "A la Une" propose toutes les annonces importantes récemment publiées sur le site.

### [S'abonner aux actualités](#)

En choisissant cette option, vous vous abonnez aux flux de la rubrique "Actualités". La rubrique "Actualités" centralise les articles relatifs à des événements (communiqués de presse, discours, compte-rendu de réunions officielles etc.)

## Difficultés rencontrées pour accéder aux documents

**Authentication**

Username: Enter you user name here

Password: ●●●●●●●●●●●●●●●●

I have read the declaration, and I accept the conditions set forth therein:

Login

**Actions**

- [Help](#)
- [List of protected applications](#)
- [Contact helpdesk](#)
- [I don't know my username...](#)
- [I have lost my password...](#)

- Oubli de mot de passe → *I have lost my password* ou **contacter l'OLN**
- Pas d'alertes/notifications automatiques → **vérification de l'OLN pour tous les délégués inscrits** (possibilité que celles-ci soient traitées comme spam ou nécessité d'un mot de passe supplémentaire par le secrétariat du comité)  
En cas de difficulté, contacter l'OLN
- Manque de convivialité de l'outil et besoin de formation → développement de **formation et support documentaire**

[normalisation@ilnas.etat.lu](mailto:normalisation@ilnas.etat.lu)

## *Besoin en information*

- Manque de connaissance sur les procédures exactes
- Manque de connaissance sur comment rédiger une norme
- Besoin d'information sur la différence entre une norme et d'autres documents normatifs (*technical report...*)
- Besoin d'information sur le déroulement des réunions plénières
- Besoin d'information sur les acronymes utilisés

→ **Développement d'un support documentaire et formations**

## Bilan d'activités

- Utilité du bilan d'activités → permet de prendre connaissance des activités dans les comités d'étude (par ailleurs, occasion de soulever des difficultés qui n'ont pas été signalées auparavant)

- Manque de clarté de certaines formulations

- Difficulté de renseigner un bilan lorsqu'il n'y a pas eu d'activité

Coordonnées			
Nom expert :	DUPONT		
Prénom expert :	Jean		
Comité technique concerné :	ISO/TC 444 & WG 93		
Période : [mm/aaaa – mm/aaaa]	07/2009 – 06/2010		

**A. Expertise à des projets de documents normatifs en procédure d'évaluation**

Référence document normatif :	Type d'activités :		
	Commentaires : (p.ex. avis au comité d'étude national et/ou e-mails aux secrétariats, CEN/TCS, ISO/TCS, ...): [Date et mode de transmission]	Votes aux stades 1 à 3 : [Date]	Transmission de vote aux stades 4 et 5 (via ILNAS) : [Date de l'e-mail à normalisation@ilnas.etat.lu]
ISO/CD 10560-1		12.07.2009	
ISO/CD 10560-2		14.07.2009	
ISO/DIS 10550			11.09.2009
ISO/FDIS 10459	10.10.2009 expertise au comité d'étude national par e-mail		

**B. Participation à des réunions et événements**

Comité technique :	Détails de la réunion :				
	Organisateur :	Titre de la réunion :	Lieu :	Date :	Autres : (p.ex. représentation du comité à une conférence)
ISO/TC 444	BSI pour ISO	Réunion plénière ISO/TC 444	Birmingham	15.-17.09.2009	
ISO/TC 444/ WG 93	ABC S.A.	Réunion nationale préparatoire à la réunion internationale du WG 93	Esch-sur-Alzette @ ABC S.A.	12.10.2009	
ISO/TC 444/ WG 93	ILNAS	Réunion nationale préparatoire à la réunion internationale du WG 93	Luxembourg @ ILNAS	12.11.2009	
ISO/TC 444/ WG 93	ArcelorMittal	Réunion nationale préparatoire à la réunion internationale du WG 93	Luxembourg @ ArcelorMittal	14.12.2009	
ISO/TC 444/ WG 93	DIN pour ISO	Réunion ISO/TC 444/WG 93	Berlin	5.-6.01.2010	
					Intervenant : Chambre de commerce 12.02.2010 – workshop construction durable
					Participant : CEN 15.06.2010 – conférence Accessibility for all

Signature: *Jean Dupont*  
Date: 02.07.2010

## Bilan d'activités

Possibilité de contrôler les informations saisies via un export depuis l'espace e-balloting (menu : search)

**Committee internal balloting** solemn.vidal@ilnas.etat.lu  
2011-06-29

Search Tools Help

Type:  Reference or Title:  Start date: from 2010-07-01  
 Status:  Committee:  End date: to 2011-06-30

10 ballots found

Type	Committee	Reference	Vote	Result	Status	Start date	End date	Role
CD	ISO/IEC JTC 1/SC 27	ISO/IEC CD 27037	37 votes, 2 comments		Closed	2011-01-25	2011-03-25	Obligated voter
CD	ISO/IEC JTC 1/SC 27	ISO/IEC CD 27032.3	36 votes, 1 comment		Closed	2011-02-01	2011-04-01	Obligated voter
CD	ISO/IEC JTC 1/SC 27	ISO/IEC CD 29192-3	35 votes, 1 comment		Closed	2011-01-05	2011-04-05	Obligated voter
CD	ISO/IEC JTC 1/SC 27	ISO/IEC CD 27013	37 votes, 1 comment		Closed	2011-05-26	2011-08-26	Obligated voter
CD	ISO/IEC JTC 1/SC 27	ISO/IEC CD 19790	Voted		Open	2011-06-02	2011-09-02	Obligated voter
CD	ISO/IEC JTC 1/SC 27	ISO/IEC CD 27014.2	Voted		Open	2011-06-02	2011-09-02	Obligated voter
CD	ISO/IEC JTC 1/SC 27	ISO/IEC CD 27001	Voted		Open	2011-06-08	2011-09-07	Obligated voter
CD	ISO/IEC JTC 1/SC 27	ISO/IEC CD 29192.4.2	Voted		Open	2011-06-09	2011-09-09	Obligated voter
CD	ISO/IEC JTC 1/SC 27	ISO/IEC CD 27037.2	Voted		Open	2011-06-17	2011-09-16	Obligated voter
CD	ISO/IEC JTC 1/SC 27	ISO/IEC CD 29191.2	Voted		Open	2011-06-29	2011-09-29	Obligated voter

## SOMMAIRE

1. Poursuite des entretiens
2. Actions de support en cours
- 3. Accueil des nouveaux délégués**
4. Questions les plus fréquemment posées

## *Organisation de l'accueil des nouveaux délégués en normalisation*

- Les inscriptions des nouveaux délégués sont validées lors de chaque **comité de direction normalisation** (au plus tard une fois par mois, en cas d'inscription urgente, possibilité de notifier le caractère urgent de la demande)
- A l'issue de cette nouvelle inscription le **président du comité d'étude** est informé par l'ILNAS de l'arrivée d'un nouveau délégué au sein du comité
- Une **formation « nouveau délégué »** est proposée à cette/ces personne(s)
- Formation **ouverte aux délégués déjà inscrits**, sur demande
- Remise d'un **support documentaire** sur la participation aux travaux de normalisation au Luxembourg
- Remise d'une **attestation de formation** pour les personnes qui le souhaitent



## **SOMMAIRE formation « nouveaux délégués »**

**Partie I : Comprendre les éléments de la normalisation**

**Partie II : Participer à la normalisation au Grand-Duché de  
Luxembourg**

**Partie III : Utiliser la plateforme électronique pour accéder aux  
documents du comité technique**

Dates prévues : 18 janvier, 28 février, 22 mars

## SOMMAIRE Partie I : Comprendre les éléments de la normalisation

- 1.1 Bénéficiaire des normes et de la normalisation
- 1.2 Organisation de la participation à la normalisation
- 1.3 Le processus de normalisation
- 1.4 Les différents types de norme
- 1.5 Répartition des rôles dans la gestion de projets de normalisation
- 1.6 Rédiger un commentaire de norme
- 1.7 Respecter le droit d'auteur et les règles de confidentialité
- 1.8 Spécificités ISO/IEC JTC 1 (technologies de l'information et de la communication)
- 1.9 Documents de référence

## **SOMMAIRE Partie II : Participer à la normalisation au Luxembourg**

- 2.1 Acteurs de la normalisation au Luxembourg
- 2.2 Cadre de travail et procédures de vote au Luxembourg
- 2.3 Remplir le bilan d'activités demandé par l'ILNAS
- 2.4 Valoriser sa participation aux travaux de normalisation
- 2.5 Se tenir informé des activités de l'ILNAS
- 2.6 Droits et devoirs des délégués luxembourgeois

## **SOMMAIRE Partie III : utiliser la plateforme électronique pour accéder aux documents**

- 3.1 Se connecter au serveur des comités techniques [eCommittees]
- 3.2 Accéder au serveur des comités techniques de l'ISO
- 3.3 Accéder au serveur des comités techniques du CEN
- 3.4 Page d'accueil du serveur (ISO/TC ou CEN/TC)
- 3.5 Interface eCommittee
- 3.6 Menu de navigation
- 3.7 Structure des eCommittee
- 3.8 Accéder aux documents [library]
- 3.9 Accéder aux votes [ballots]
- 3.10 Notification d'un nouveau document

## **SOMMAIRE formation « délégués » complémentaire**

**Partie I : Rappels des éléments de base de la normalisation**

**Partie II : Eléments de rédaction d'une norme**

**Partie III : Participation aux réunions plénières**

**Partie IV : Procéder à un vote électronique (e-Balloting)**

Dates prévues : 19 janvier, 29 février, 23 mars

## SOMMAIRE

1. Poursuite des entretiens
2. Actions de support en cours
3. Accueil des nouveaux délégués
- 4. Questions les plus fréquemment posées**

**Question : « Nous souhaitons faire remonter au comité nos remarques et objections sur un projet de norme, quelle est la procédure à suivre ?  
 Pouvez-vous me réexpliquer la procédure de vote? »**

Étape	Opération	Actions pour le Luxembourg
10 - Stade proposition [Proposal stage]	Soumission d'une proposition au vote aux membres du TC/SC concerné	Le comité d'étude national de normalisation <b>via son président assure la transmission des positions nationales aux secrétaires des comités techniques de normalisation</b>
20 - Stade préparatoire [Preparatory stage]	Mise en place d'un groupe de travail	
30 - Stade comité [Committee stage]	Diffusion d'un 1 <sup>er</sup> projet pour commentaires et vote auprès des membres du TC/SC	
40 - Stade enquête [Enquiry stage]	Distribution du projet de norme à tous les comités membres pour vote et commentaires	Seul l'OLN est habilité à voter sur les projets et projets définitifs de normes, sur avis du président comité d'étude national de normalisation. <b>Le président doit donc communiquer à l'ILNAS (par e-mail) sa position.</b>
50 - Stade approbation [Approval stage]	Distribution du projet final de norme à tous les comités membres pour vote final par OUI ou par NON	
60 - Stade publication [Publication stage]	La norme est publiée	–
90 - Stade examen [Systematic review]	La norme est réexaminée. Il est décidé si elle doit être confirmée, révisée ou annulée	Seul l'OLN est habilité à voter sur les projets de normes, sur avis du président comité d'étude national de normalisation. <b>Le président doit donc communiquer à l'ILNAS (par e-mail) sa position.</b>

## Question : « Pouvez-vous me renvoyer le lien vers la base de données de travail ? »

[www.cen.eu](http://www.cen.eu) : Home page → Work area → Electronic platforms → Access to electronic platforms of Technical Committees

[www.iso.org](http://www.iso.org) Home page → Elaboration des normes → e-Services ISO et outils TI

Access to electronic platforms of Technical Committees

'Electronic platforms' are tools to exchange data and documents to manage standardization work and to communicate.

The list below displays all active CEN, CEN/CENELEC, ECISS Technical Committees and Workshops, whether or not they have an electronic platform.

The acronym of the National Standards Body holding the secretariat is displayed over the hyperlink to the platform. Platforms are password protected and accessible to members only. Please contact the committee Secretariat if in doubt. The generic address for access to the CEN/TC Platforms on the CEN/TC server is here.

If an electronic platform is not registered in our database the text 'No platform available' appears. In the exceptional case that there is a platform but no secretariat the text 'Secretariat needed' will be displayed.

Technical Committee	Title	Click on the secretariat to access the electronic platform
CEN/CLC/TC 1	Criteria for conformity assessment bodies	BSI
CEN/CLC/TC 2	Power Engineering	BSI
CEN/CLC/TC 3	Quality management and corresponding general aspects for medical devices	NEN
CEN/CLC/TC 4	Project Committee - Services for fire safety and security services	DIN
CEN/CLC/TC 5	Space	No platform available
CEN/TC 10	Lifts, escalators and moving walks	AFNOR
CEN/TC 12	Materials, equipment and offshore structures for petroleum, petrochemical and natural gas industries	AFNOR

e-Services ISO et outils TI

Le processus d'élaboration des normes ISO est entièrement informatisé, tant au niveau du travail rédactionnel qu'à celui de la logistique d'accompagnement. Les technologies de l'information (TI) jouent un rôle fondamental dans le processus d'élaboration des normes, car elles ont la capacité de connecter tous les comités et groupes de travail ISO (désignés comme «comités électroniques»).

Toutes les applications informatiques de l'ISO sont appuyées par des guides utilisateurs. Ces guides, répertoriés dans la présente section, servent aussi de matériels de formation.

**Les liens vers les Applications TI et les Guides TI sont donnés dans la colonne de droite ci-contre**

ISO Connect

ISO Connect est un moyen facile pour savoir ce qui se passe (actualités, événements, projets), de faire des commentaires ou de participer aux projets de l'ISO en matière de TI et de services en ligne.

**Aller sur ISO Connect : <https://connect.iso.org>**

Précisions pour l'accès à ISO Connect :

- Entrez votre compte pour le Répertoire général (GD) et votre mot de passe, si vous en avez un. Si vous n'avez pas déjà un compte, inscrivez-vous à l'aide de votre adresse électronique; nous vous attribuerons un identifiant et une autorisation.
- Configurez votre profil afin de recevoir par courriel les actualités et les annonces postées sur le blog. Pour ce faire, aller sur votre *profil*, choisir *settings* et *email*, puis appuyer sur la touche "edit" et cocher la case appropriée.

**Applications TI**

- [Serveur ISOTC - eCommittees](#) \*\*
- [Répertoire général \(GD\)](#) \*\*
- [Interface de soumission](#) \*\*
- [Portail vote](#) \*\*
- [Portail projet](#) \*\*
- [Serveur NMC](#) \*\*
- [Notifications d'événements](#) \*\*
- [ISO Concept Database](#) \*\*

\*\* en anglais

**Guides TI**

- [Guides utilisateurs TI \(anglais\)](#)
- [ISO Concept Database](#)
- [Conférences audio et vidéo en ligne](#)

**Informations associées**

- [Directives ISO/CEI et supplément ISO](#)
- [Rédaction des normes](#)
- [Liste des comités techniques](#)
- [Formation sur les outils TI](#)

**Contacts**

- [Contacts ISO/CS](#)

- ✓ [http://www.cen.eu/cen/WorkArea/Managerial%20bodies/Pages/TC\\_Platforms.aspx](http://www.cen.eu/cen/WorkArea/Managerial%20bodies/Pages/TC_Platforms.aspx)
- ✓ <http://cen.iso.org>

- ✓ [http://www.iso.org/iso/fr/standards\\_development/it\\_tools.htm](http://www.iso.org/iso/fr/standards_development/it_tools.htm)
- ✓ <http://www.iso.org/isotc>
- ✓ <https://login-test.iso.org>



## Question : « Pouvez-vous me faire parvenir le formulaire type pour faire des commentaires ? »

Template for comments and secretariat observations

Template for comments and secretariat observations					Date:	Document:
1	2	(3)	4	5	(6)	(7)
MB <sup>1</sup>	Clause No./ Subclause No./ Annex (e.g. 3.1)	Paragraph/ Figure/Table/ Note (e.g. Table 1)	Type of comment <sup>2</sup>	Comment (justification for change) by the MB	Proposed change by the MB	Secretariat observations on each comment submitted

Home page > Supporting material > Guidance documents > **GD - Use of the CEN Commenting Form**

### Use of the CEN Commenting Form

Version: **NEW** 2 (March 2010)  
Source: Resolution BT 15/2003  
Target group: CEN National Members and CEN Consultants

1. Scope
2. General remarks
3. How to use the template?

**1. Scope**

This document provides guidance to the CEN National Members and CEN Consultants for the use of the WORD-based template for sending comments at all stages of approval of a document.

**2. General remarks**

2.1 The form for the submission of comments and secretariat observations was prepared in Word. The template contains a number of columns, the use of which is explained in this guide.

2.2 The latest version of the template can be found by clicking on the following hyperlink:

[CEN Commenting Form.](#)

Template CEN : Home page > Supporting material > Guidance documents > GD - Use of the CEN Commenting Form

Template ISO : Elaboration des normes > e-Services ISO et outils TI

Type	Name	Size	Modified
Folder	ISO Comment Collation Tool	7 Items	2011-03-30 09:37
File	ISO Commenting template	31 KB	2006-03-24 13:30
File	Template for comments and secretariat observations - User Guide	17 KB	2006-03-24 13:30

<http://www.cen.eu/boss/supporting/Guidance%20documents/commform/Pages/default.aspx>

<http://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=5156909&objAction=browse&viewType=1>

**Question : « Je pensais être inscrit automatiquement au WG du TC auquel j'appartiens, mais ce n'est pas le cas. Quelle est la démarche à suivre ? »**

**L'inscription à l'ensemble des sous-comités et groupes de travail d'un comité technique n'est pas systématique !**

Le délégué est déjà inscrit dans le TC X, il souhaite à présent s'inscrire dans ...

le TC X SC 1 (en lien avec le TC X)		Lettre de motivation et formulaire d'inscription <a href="#">ILNAS/OLN/F001 (doc, 132Ko)</a> disponible sur le site de l'ILNAS (sans joindre de nouveau CV ni signer une nouvelle fois la politique)
le TC X WG 1 (en lien avec le TC X)	Simple demande par e-mail à <a href="mailto:normalisation@ilnas.etat.lu">normalisation@ilnas.etat.lu</a>	
le TC Y (sans lien avec le TC X)		Lettre de motivation et formulaire d'inscription <a href="#">ILNAS/OLN/F001 (doc, 132Ko)</a> disponible sur le site de l'ILNAS (sans joindre de nouveau CV ni signer une nouvelle fois la politique)
le TC Y SC 1 (sans lien avec le TC X)		
le TC Y WG 1 (sans lien avec le TC X)		

**Question : « Délégué ou expert ? Quelle est la différence ? »**

- ✓ **Expert** → contexte d'un **groupe de travail (WG)**  
Les groupes de travail sont créés pour répondre à des missions précises, souvent limitées dans le temps, contrairement aux comités techniques et sous-comités. Les experts qui les constituent ne représentent pas toujours officiellement un pays membre et peuvent également agir à titre personnel.
- ✓ **Délégué** → contexte d'un **comité technique (TC)** ou **sous-comité (SC)**  
Les délégués représentent leur pays membre au sein de l'ISO, de l'IEC du CEN ou du CENELEC (« *delegate of a national body* ») et en particulier lors des réunions des comités ou des sous-comités.

**Registre national des délégués en normalisation** : toutes les personnes inscrites dans ce registre sont susceptibles de participer à une réunion d'un comité européen ou international et de représenter ainsi le Luxembourg.

<http://www.ilnas.public.lu/fr/normalisation/participation-aux-travaux-de-normalisation/index.html>

## *Autres questions fréquemment posées*

**Question : « Je ne reçois aucune alerte automatique. Pour quelle raison ? »**

→ Vérification auprès de l'OLN de l'inscription et du paramétrage des notifications automatiques

**Question : « Je n'ai plus été sollicité par mon comité depuis longtemps...  
Pouvez-vous me confirmer que mon comité n'a pas de projets en cours ? »**

→ Vérification des projets en cours

**Question : « Je viens d'apprendre l'existence d'un projet d'élaboration  
d'une norme ISO en lien avec le comité CEN dans le quel je suis inscrit. Je  
voudrais bien avoir des détails à ce sujet. »**

→ Identification du comité technique ISO correspondant et des projets en cours de ce comité

Merci pour votre attention !

Pour toute question complémentaire :  
[solenn.vidal@ilnas.etat.lu](mailto:solenn.vidal@ilnas.etat.lu)

Nous vous remercions de bien vouloir remplir l'enquête de satisfaction ci-jointe en vue d'améliorer nos événements.