

LE TRAVAIL DU SECRÉTARIAT CENTRAL

«J'ai attrapé le virus»

Roseline Barchietto

Employée au Secrétariat central depuis 1957



Roseline Barchietto

LE TRAVAIL DU SECRÉTARIAT CENTRAL

Historique

Roseline Barchietto travaille au Secrétariat central à Genève depuis quarante ans, elle y est entrée en octobre 1957. Convaincue de «contribuer à des activités utiles dans le monde entier», elle n'a jamais quitté un poste qu'elle avait accepté à titre d'expérience pour six mois et a assisté de l'intérieur à la croissance de l'un des plus grands éditeurs de publications techniques dans le monde.

L'année où Roseline Barchietto fut engagée, le Secrétariat central ne comptait que 15 collaborateurs. Aujourd'hui, ils sont quelque 170 personnes, de 16 nationalités différentes. Le budget annuel du Secrétariat central, à l'époque où Roseline entra en fonction, était de CHF 340 000; il s'élève maintenant à CHF 29890000. À cet égard, le personnel à Genève peut être reconnaissant à Jean-Claude Hentsch, Trésorier de l'ISO de 1966 à 1971, qui, en obtenant que les cotisations de l'ISO soient payées en francs suisses plutôt qu'en dollars, épargna au Secrétariat central les effets des fluctuations des taux de change.

Au fur et à mesure de son expansion, le Secrétariat connut plusieurs restructurations. En 1966-1967, période au cours de laquelle les effectifs doublèrent, quatre Divisions techniques furent créées et des ingénieurs furent recrutés pour en assurer la direction. En 1982, Olle Sturen prit l'initiative d'une réorganisation majeure et, en 1996, l'ISO procéda à une «reconfiguration complète des processus». L'expansion de l'ISO se traduit également en termes d'espace. En 1956, le Secrétariat quittait la jolie villa qu'il occupait depuis ses débuts à la route de Malagnou (décrite précédemment dans ce livre par Roger Maréchal) pour emménager au Centre international, rue de Varembe. Le cinquième étage fut occupé entièrement et, dans le courant des années 1960, l'ISO reprit également le deuxième étage. En 1971, le Secrétariat installa son imprimerie à la Voie-Creuse, près du Centre international, dans des locaux suffisamment grands pour y loger tout le département de traitement et de distribution des documents.

Roseline Barchietto faisait partie du personnel qui emménagea à la Voie-Creuse; elle a toujours travaillé pour ce qu'elle appelle la «partie technique» du

Secrétariat. Jusqu'à la fin des années 1960, le courrier était tapé sur des machines à écrire mécaniques et la reproduction des documents se faisait avec une machine Gestetner au moyen de stencils. À l'époque, les Recommandations finales étaient imprimées à l'extérieur. Dès 1969, Olle Sturen put rapporter au Conseil que grâce aux modifications apportées à l'imprimerie maison «le Secrétariat central allait pouvoir imprimer à l'avenir toutes les Recommandations ISO, sans faire appel à des imprimeurs extérieurs». L'imprimerie fut dotée d'un composeur IBM à boule, puis, peu de temps après, d'un système d'impression offset. Le processus de production a subi récemment une nouvelle révolution avec l'avènement de l'édition à l'écran et de la gestion électronique du flux de travail.

Pour Roseline Barchietto, «l'ISO a toujours été à la pointe en matière de technologie», et «nous avons toujours et très vite pu disposer de nouveaux outils». Cette capacité d'innovation au Secrétariat central tient à plusieurs facteurs, en particulier à la complexité inhérente aux documents que l'ISO doit publier. Certaines pages de la norme ISO 31, Grandeurs et unités, ont du reste été utilisées par Compugraphic comme matériel de promotion pour illustrer les possibilités de ses équipements de photocomposition. Le Secrétariat central de l'ISO se doit également de montrer la voie en tant que centre d'un réseau de communication international. L'une des premières mesures prises par Olle Sturen en qualité de



Roseline Barchietto (troisième personne assise à partir de la gauche) et les délégués à la réunion du Conseil de l'ISO de 1959, dans le hall du Centre international. Debout (deuxième à partir de la gauche), Roger Maréchal.

Secrétaire général, à la fin des années 1960, fut d'introduire le télex pour faciliter la communication avec les organismes nationaux de normalisation. Naturellement, l'ISO doit également mettre en œuvre ses propres normes. Dès la publication de la norme ISO 8879 sur le Langage normalisé de balisage généralisé (SGML), le Secrétariat mit en place un système de publication expérimental, fondé sur le logiciel IBM 9370.

En dépit de l'aspect technique de son environnement, Roseline Barchietto dit avoir le «virus», un virus qui n'a rien d'un «bogue» informatique. Au Secrétariat central, «avoir le virus» c'est être un fervent adepte de la normalisation internationale. Étant la plus ancienne collaboratrice de l'ISO, c'est peut-être bien Roseline Barchietto qui a contaminé tout le Secrétariat central.

«J'ai attrapé le virus!»

Je suis entrée à l'ISO en octobre 1957. J'avais 19 ans. Je venais de terminer l'École de commerce à Genève, et j'avais en poche un diplôme d'allemand. Un jour l'école m'appela pour me demander si je voulais du travail: «Une organisation internationale veut recruter quelqu'un, mais bien sûr, ils veulent quelqu'un qui parle l'anglais, pas l'allemand.» Il était convenu avec mes parents que je partirais en Espagne ou en Angleterre pour améliorer ma connaissance des langues, je n'avais donc pas l'intention de chercher du travail, mais j'ai quand même répondu: «D'accord, je fais l'expérience pendant six mois, cela pourrait être intéressant.» Lors de l'entrevue avant l'engagement, on m'a fait faire un test de dactylographie, écrire une petite lettre, puis on m'a posé la question de mon niveau d'anglais. J'ai répondu: «J'ai appris l'anglais à l'école, mais seulement dans les livres!» «Cela n'a pas d'importance», m'a-t-on dit, «si vous pouvez lire et comprendre l'anglais, tout ira bien!»

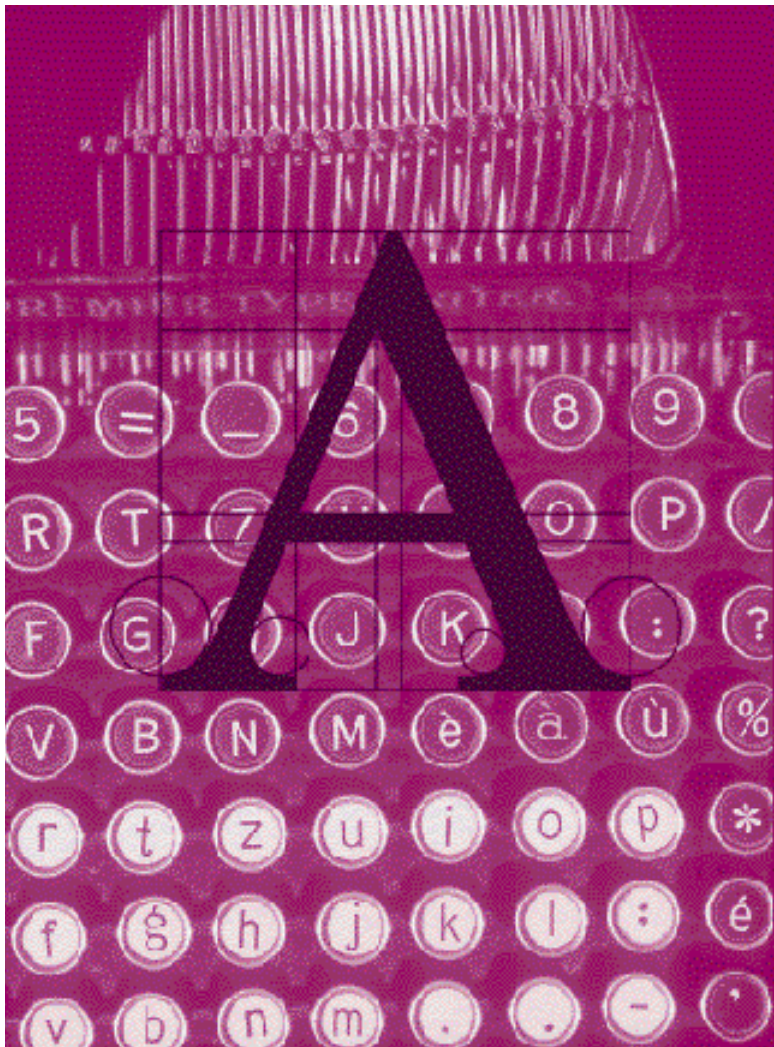
C'était très sympathique! L'ISO était une toute petite organisation avec seulement 15 personnes. À l'école, je croyais que la vie professionnelle était difficile et contraignante, j'étais horriblement inquiète! La réalité fut pour moi une surprise. Nous devons bien sûr travailler, beaucoup travailler, mais l'atmosphère était très agréable. Les conditions de travail étaient bonnes, nous travaillions de huit heures à seize heures, ce qui était inhabituel à l'époque à Genève. En été, nous pouvions donc aller à la piscine ou faire du bateau sur le lac, ce que l'on aime bien faire quand on a 19 ans. Je me suis dit: «J'ai un très bon travail, je ne veux plus faire d'études, je vais rester là!»

Au début, j'étais une simple employée de bureau. Au bout de quelques mois, je fus nommée secrétaire de M. Rambal, le Secrétaire général adjoint chargé des questions techniques. À l'ISO, la partie technique était assurée par un responsable (M. Rambal), un assistant, une secrétaire (moi), deux ou trois dactylos,

un traducteur, un rédacteur et un dessinateur. Nous préparions les projets de recommandations et les soumettions aux comités membres pour approbation. (Quand je suis arrivée à l'ISO, il y avait 52 Recommandations publiées.) Une fois les projets de recommandations approuvés, le texte final était préparé à l'extérieur par le Secrétariat technique; nous l'envoyions ensuite au Conseil de l'ISO pour acceptation. Les dix publications, parfois plus, que nous produisions chaque année, étaient imprimées à l'extérieur. Tel était l'essentiel de notre travail, nous étions chargés, en plus, de taper toute la correspondance annexe, les convocations aux réunions, les ordres du jour des réunions et les documents pour les réunions du Conseil de l'ISO et de l'Assemblée générale.

Tout cela était nouveau et gratifiant. Pas le travail en lui-même, l'intérêt c'était d'apprendre chaque jour de nouveaux sujets de normalisation. Non vraiment, à 19 ans, surtout à l'époque, nous n'étions pas conscients de l'aspect technique compliqué de choses comme la compatibilité des filetages de vis fabriquées en Suisse avec des produits fabriqués dans d'autres pays. J'aimais mon travail parce que, chaque jour, je découvrais de nouveaux domaines techniques de normalisation. Aujourd'hui, nous avons, je ne me rappelle plus le nombre exact, plus de 10 000 normes. Vous imaginez. J'ai assisté à la normalisation de tous ces sujets: la terminologie des pesticides, l'énergie nucléaire, la cinématographie, le caoutchouc, les conteneurs, les ordinateurs et maintenant la qualité et le management environnemental. Je m'intéresse surtout aux choses qui me concernent le plus directement, par exemple la taille des vêtements et des chaussures, l'étiquetage d'entretien des textiles; je m'intéresse à l'agriculture (TC 34), parce qu'on y traite des fruits et des légumes, du café, du thé, des épices, etc. Quand j'ai acheté ma première voiture en 1958, je me souviens, il n'y avait rien, pas un symbole sur le tableau de bord! Si l'on empruntait une voiture, il fallait demander comment fonctionnaient les commandes. J'étais donc très enthousiaste lorsque nous avons commencé à normaliser les symboles pour les voitures. J'ai vu toutes ces choses passionnantes, parce que l'industrie ne cessait de réclamer des normes. J'ai attrapé le virus! Ainsi, je n'ai jamais quitté l'ISO et je n'ai jamais rien cherché d'autre. J'étais convaincue que nous faisons quelque chose d'utile au plan mondial.

Six ou sept mois après mon engagement, on me demanda d'aller à l'Assemblée générale à Harrogate. C'était une expérience très enrichissante qui m'a permis de mieux saisir l'importance du monde de la normalisation. Tous ces délégués importants venant de comités membres lointains, rassemblés dans cette grande salle de réunion. C'était très impressionnant. Le mauvais côté, c'était que le travail n'était pas très facile parce que notre machine à écrire avait un clavier anglais et les caractères n'étaient pas au même endroit que sur celle que nous utilisions. Il nous fallait taper tous les procès verbaux des réunions, tard le soir, parce que nous faisons beaucoup de fautes. Je me rappelle que mon chef écrivait à la main des pages et des pages, pratiquement tout ce qui était dit en réunion. La journée, il nous fallait



La machine à écrire des premiers temps. De nouveaux instruments de travail ne tardèrent pas à apparaître et le personnel adopta rapidement de nouvelles techniques pour accélérer la production.

distribuer les documents et les résolutions aux délégués. C'était très intéressant parce que l'on pouvait suivre les débats. Je me souviens que, la première fois, je n'ai pas compris grand-chose, en particulier en ce qui concerne les travaux techniques de l'ISO ou certaines procédures un peu compliquées. Le soir, il y avait des cocktails et des dîners; j'avais ainsi l'occasion de découvrir un peu le monde de l'ISO.

En dehors de l'ISO, parmi mes connaissances, personne ou presque n'avait entendu parler de l'ISO. Quand je disais que je travaillais pour une organisation internationale de normalisation, il fallait que j'explique le rôle et le travail l'ISO, et, invariablement, on me posait des questions sur les prises électriques, jugées très compliquées. Les gens disaient: «Alors comme ça, dans quelques mois, on aura peut-être des prises utilisables partout dans le monde.» Or, bien entendu, nous nous occupons de la normalisation dans tous les domaines sauf, précisément, le domaine électrique et électrotechnique.

J'ai été la secrétaire de M. Rambal, qui a été Secrétaire général adjoint jusqu'en 1967. Le travail était pratiquement toujours le même, et portait sur la préparation et la publication des recommandations et du vote. Bien entendu, les outils étaient différents – nous avons de meilleures machines, des machines à écrire électriques. Au tout début, nous n'avons que des machines mécaniques et les projets de recommandations devaient d'abord être tapé sur des stencils. Savez-vous ce que c'est? On tapait les textes sur un papier spécial pour le perforer; ensuite, on le faisait tourner sur une machine pour imprimer et l'encre sortait par les lettres perforées. Les erreurs étaient très difficiles à corriger, il fallait passer sur le papier une sorte de vernis rouge et retaper par dessus pour corriger. Si un paragraphe entier devait être retapé, il fallait couper et coller à la main et cela prenait beaucoup de temps. Évidemment, nous ne produisions qu'une vingtaine de recommandations par an, il n'y avait pas trop de problèmes. Ensuite, nous avons eu une nouvelle machine, une nouvelle photocopieuse et nous avons commencé à travailler sur du papier normal. Quel progrès! Les améliorations ont été constantes, nous étions toujours à la pointe du progrès. Lorsque de nouveaux outils apparaissaient sur le marché, ils étaient très vite mis à notre disposition. Le télex a été introduit très rapidement et tout est allé plus vite. Quand le courrier met 15 jours pour vous parvenir, vous vous dites «Bon, cela peut attendre, je répondrai dans quelques jours!», mais avec un télex, vous vous sentez obligé de répondre immédiatement, vous commencez à apprendre ce que c'est le stress.

J'ai eu le privilège de travailler pendant 10 ans avec M. Rambal au département technique, avant qu'il prenne sa retraite en 1967 (après 20 ans de service). J'ai eu la chance d'apprendre beaucoup de lui, il avait des qualités exceptionnelles. C'était un homme très intelligent. Il m'a transmis un peu de son savoir. Après son départ, avec l'augmentation du volume de travail, le département technique a été divisé en trois groupes avec, à leur tête, trois ingénieurs techniques. Je suis alors devenue l'Assistante administrative de M. Allardyce, Directeur du groupe

mécanique. C'était une personne très compétente, qui avait de grandes qualités humaines. Plus tard, en 1968, lorsque M. Sturen a été nommé Secrétaire général, l'ISO a fait un nouveau grand bond en avant et a commencé à croître très rapidement. M. Sturen était quelqu'un de brillant; vous allez le rencontrer, vous verrez. Il avait déjà une grande expérience de la normalisation et une belle carrière dans le domaine. Il avait été, entre autres, Directeur du Comité membre suédois, il était – pourrait-on dire – «un homme de poids pour la normalisation».

L'Organisation a changé et a pris beaucoup d'expansion. Néanmoins la structure n'a pas beaucoup évolué. Il y a toujours un département technique, qui s'occupe des normes, et un département administratif. La différence, c'est qu'au tout début, il était possible pour une seule personne de suivre tout le processus du début à la fin. Aujourd'hui, le travail est réparti entre différents services ou départements. Par rapport aux vingt Recommandations que nous publions chaque année au moment de mon entrée à l'ISO, un millier de normes paraissent aujourd'hui par an. Ainsi, progressivement, au fil des années et des réorganisations, j'ai dû renoncer à une partie de mon travail pour la confier à mes collègues. J'avais toujours un peu de peine à m'y résoudre, mais au bout de quelques mois, avec les nouveaux défis à relever, le travail redevenait passionnant. Nous produisons toujours plus et il faut aller toujours plus vite. Les effectifs n'augmentent pas beaucoup mais grâce à l'édition électronique, la communication par courrier électronique, la fourniture des documents sur disquette et la mise au point à l'écran, nous devrions parvenir à faire plus pour atteindre nos objectifs.

Pour mes quatre dernières années à l'ISO, j'espère être en bonne forme pour continuer et, peut-être, assister à un foisonnement de nouveaux développements technologiques. Dans le cadre de la reconfiguration des processus, je forme certains de mes collègues aux tâches que j'accomplissais autrefois. J'espère être moins sollicitée à l'avenir. Tous les jours des collègues viennent me poser des questions. Ils savent qu'ils obtiendront une réponse auprès de moi parce que je reste toujours disponible. J'ai la chance d'avoir (peut-être ne devrais-je pas le dire) une très bonne mémoire, en particulier pour les chiffres, ce qui est très utile lorsque l'on est en train de traiter 8 000 projets de front. L'un de nos chefs, le très regretté Mike Leaman, disait toujours: «Je n'ai pas besoin d'un ordinateur; j'en ai déjà un en chair et en os!»

En ce qui concerne l'ISO, j'ai beaucoup d'espoir dans l'avenir. La normalisation est un fait, le progrès technique ne peut être interrompu. Les prochaines générations verront certainement de nouveaux développements et les choses seront organisées différemment. Mais l'ISO poursuivra son chemin! Au cours de ces 40 années, je n'ai jamais trouvé mon travail pénible. Je suis entourée, depuis le premier jour, de personnes capables, fiables et précieuses.