

Artis ^{N°8 mai 2000} factuellement

votre

B u l l e t i n a p é r i o d i q u e d ' a u t o p r o m o t i o n

Le bilan est bouclé. Pour la septième année consécutive, l'exercice est bénéficiaire, même si 1999 a été une année chagrine.

Après deux mois apathiques, en mars les affaires ont plu comme les giboulées : drues mais courtes. Le pilotage d'une entreprise de conseil s'apparente à la pratique conjuguant le yo-yo, le accordéon et des montagnes russes. C'est pourquoi trois nouvelles embauches sont venues épauler l'équipe.

Le renforcement du pôle "conception centrée utilisateur", grâce à des partenariats avec des cabinets de design et à l'intégration d'un designer (au demeurant ergonomiste) a porté ses fruits. ARTIS FACTA est mobilisée sur plusieurs projets de conception. Tiendrait-on le bon bout, cette fois-ci ?

Henri FANCHINI
henri.fanchini@artis-facta.com



51, rue de l'Amiral Mouchez
75013 Paris
Tél. : +33 1 43 13 32 33
Fax : +33 1 43 13 32 39
www.artis-facta.com

IMPRIME EN FRANCE • Tirage 12 000 exemplaires

Toute reproduction, partielle ou totale, du présent ouvrage est non seulement permise, mais vivement encouragée, ainsi que sa diffusion la plus large possible :-)

Qu' avons nous transformé lors des mois écoulés ?

Dans certaines activités artisanales, faisant appel à des métiers d'antan, où les tours de mains ne se transmettent qu'à la suite d'un long apprentissage, chaque poste de travail constitue un cas particulier.

Dans ces conditions, lorsque des ateliers entiers sont confrontés à des problèmes d'empoussièremment et d'exposition à des produits toxiques, il devient illusoire et inefficace d'appliquer des solutions techniques générales, pour répondre aux prescriptions réglementaires.

L'approche ergonomique permet de préparer les évolutions requises par la prévention des risques tout en préservant les modes opératoires d'un travail à façon, qui seul peut aboutir à la qualité requise pour l'obtention de pièces uniques et de grande valeur.

Une manufacture de porcelaine a ainsi confié à ARTIS FACTA la mission de

.....
*Nouveaux clients**

Le CEA, pour la prise en compte de l'impact des facteurs humains sur la sûreté, dans des activités de retraitement de déchets ■

Après plusieurs années d'existence, la récurrence de la clientèle s'avère significative, aussi la rubrique «nouveaux

dresser un état des lieux des conditions de travail, puis d'accompagner les aménagements de postes dans le cadre d'une restructuration de l'ensemble des ateliers.

En tenant compte des flux de production, des matières premières utilisées (plâtre, pâte de porcelaine), et, bien entendu, de l'activité de travail des opérateurs (tourneur, calibreurs...), des ateliers ont été sélectionnés, qui faisaient l'objet d'une forte présomption d'exposition des agents aux poussières et aux produits toxiques.

ARTIS FACTA s'est entourée de spécialistes dans le domaine de l'empoussièremment et une campagne de mesures a été confiée à l'APPAVE afin d'objectiver précisément les contraintes subies par les agents de la manufacture.

Les résultats ont été présentés conjointement, et cette collaboration intéressante a permis d'appuyer le diagnostic. Des recommandations adaptées aux situations rencontrées vont suivre ■ SS

.....
clients» devient difficile à alimenter.

Ainsi, parmi les nouvelles affaires démarrées au premier trimestre, 5/6 sont traitées avec des clients fidèles, et parmi celles-ci, quatre concernent de nouveaux projets, une seule correspondant à une suite d'affaire ■

* ne figurent pas dans cette rubrique les nouveaux contrats passés avec des clients antérieurs.

Faut-il répondre aux appels d'offres publics ?

La question mérite d'être posée, pour bien des raisons que la pudeur nous empêche d'évoquer toutes.

Au préalable, si vous êtes insomniaque, il est conseillé de décrypter le code des marchés publics. Ce n'est qu'après, si vous êtes téméraire et opiniâtre, que vous pourrez partir à la pêche aux attestations sociales et fiscales, auprès d'une dizaine d'organismes, en eaux bureaucratiques.

Munis de ces parures attestant de la bonne santé de l'entreprise, sous réserve de déclarer sur l'honneur certaines choses, de produire certificats de non-condamnation et d'être en possession d'un jeu de formulaires ad hoc commandé à l'imprimerie nationale, on peut se lancer dans la lecture minutieuse du journal officiel, afin de débusquer, caché sous quelques elliptiques mots clés, un appel d'offres dans nos cordes.

Commence alors le vrai parcours.

La première épreuve se présente sous la forme d'un avis d'appel public à la concurrence, ponctué d'une date limite. Ici, l'on fait état de sa bonne mine, de ses références et compétences, pour démontrer sa capacité à répondre au domaine visé par la consultation.

On est parfois débouté à ce stade. Il se peut que l'on se soit mépris sur le domaine visé. Mais souvent, quand vous êtes arrêté dès la première étape, c'est une fleur qui vous est faite. Si vous faites dans l'ergonomie, que le marché porte sur de l'ergonomie et que votre cabinet-conseil en ergonomie n'est cependant pas retenu, remerciez le commanditaire du message qu'il vous adresse ! Il vous épargne beaucoup de travail inutile, car son intuition lui dit que cette affaire ne sera pas pour vous.

Si toutefois, votre candidature est retenue, vous êtes admis dans le cercle restreint des destinataires de l'appel d'offres. C'est un honneur. Néanmoins, examinez le délai qui sépare la date d'envoi de l'avis à publication et la date limite de réception des offres. S'il

n'est pavé que de jours fériés ou que le contact référencé dans ledit appel d'offres s'avère en congé jusqu'à la date fatidique, c'est que, en l'occurrence, le courage de vous décourager a fait défaut.

Pourtant, dans le doute, vous vous obstinez à répondre, avec les tripes et la foi des outsiders. Quelques nuits blanches viendront à bout du délai étriqué qui vous est imposé.

Avant de foncer, passez quelques coups de fil, histoire de savoir qui, parmi vos confrères, répond à cette consultation. Vous aurez peut-être la chance ou la surprise (c'est selon) d'apprendre qu'au travers de l'exigence de "pluridisciplinarité" dont il est fait abondamment mention, c'est une équipe d'universitaires, sponsorisés par les contribuables, qui est attendue à l'autre bout de la réponse. Ou, qu'un autre cabinet, déjà dans la

place, a réalisé une étude préfigurant cet appel d'offres. Ou encore, qu'un appel d'offres en tous points semblables a été déclaré infructueux voici trois mois. Pour quelle raison ? Vous êtes bien l'un des seuls à l'ignorer...

En 98, sur 12 appels d'offres identifiés, nous avons candidaté à 7, avec un résultat nul.

En 99, sur 23 appels d'offres, nous avons répondu à 12. En groupement avec des confrères, nous en

avons gagné 1: un marché à bons de commande, attribué pour trois ans... Douze mois plus tard, il n'a pas généré une seule commande...

Faut-il encore répondre aux appels d'offres publics ? Tout dépend si vous adhérez au précepte du Baron de Coubertin... ■ HF



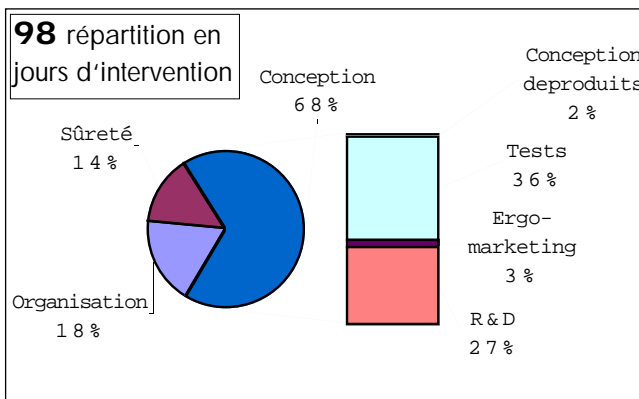
Remerciements : À la ville de B. pour ne pas avoir défloré notre offre (fruit de plusieurs jours de travail en groupement avec d'autres confrères) au motif impardonnable qu'un de nos co-traitants avait oublié de signer les copies conformes de ses attestations fiscales et sociales. À la ville de L., pour avoir aimablement mandaté des ergonomes injoignables ou non informés comme interlocuteurs techniques. Toujours à la ville de L. (lors d'un autre appel d'offres), ainsi qu'au ministère de l'E. et de la S. et à l'administration P., pour leur persévérance suite à des appels d'offres infructueux, et pour le gain tiré de nos efforts stériles. Et à bien d'autres, pour leurs appels d'offres sans publicité, ou à la publicité fugitive, malheureusement obligée par le dépassement du seuil fatidique d'un certain montant de marché...

1999, l'année du citron



Dans notre bulletin n°3 figurait une rubrique "autopsie du chiffre d'affaires 97", que nous avons omis de réitérer l'année suivante. C'est chose faite, et d'une pierre deux coups, passons en revue 98 et 99.

L'activité d'ingénierie des facteurs humains ARTIS FACTA se répartit schématiquement en trois grands pôles — la **conception** centrée sur l'utilisateur ; l'**organisation** par le travail et la **sûreté** assurée par l'homme — au sein desquels nous distinguons diverses sous-rubriques.



En 1998, les 2/3 de l'activité (soit 68 % des jours d'intervention) concernent des problématiques de conception. La part belle revient aux tests d'utilisabilité (36 %) et aux études R&D (27 %). Le pôle organisation ne représente que 18 %, avec une répartition à parts égales entre l'amélioration des conditions de travail et la contribution aux projets socio-techniques. Le pôle sûreté représente 14 % des jours, principalement consacré à des actions de formation-action.

En 1999, la tendance s'inverse. C'est l'organisation par le travail qui passe

en tête avec 53 % des jours, principalement en raison des prestations en réduction du temps de travail, qui affichent presque 20 %, à quasi-égalité avec l'amélioration des conditions de travail (18 %) et les projets socio-techniques (17 %). Côté conception, les tests d'utilisabilité ont fondu à 9 %, ainsi que la R&D. Le pôle sûreté reste stable avec 15 % des jours d'intervention.

Comment expliquer cette inversion ?

En début d'année, le lancement d'un volume important de formation pour EDF, patiemment mis au point depuis un an et planifié pour les deux ans à venir, est compromis par suite de la démission du chef de service.

Par ailleurs, à partir de 97, France Telecom était devenu notre premier client en % du CA. Sur l'année 98, il représentera 50 % du montant des

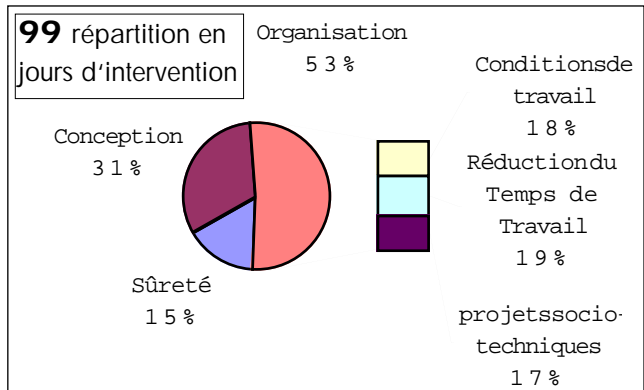
des offres techniques. Mais, plusieurs consultations demeurent sans suites et aucune information ne nous parvient en retour. Que s'est-il passé ? À ce jour, nos hypothèses ont la teneur de celles qui expliquent la disparition des dinosaures.

Enfin, un contrat signé avec la SNCF assurant 6 mois de charge pour la moitié de l'effectif s'arrête au milieu du gué, pour des raisons contingentes.

Face à la situation, notre effort commercial s'est accru de 80%, avec toutefois une dégradation du taux de réussite de l'ordre de 30 %. Le chiffre d'affaires s'en ressentira, même si l'exercice est bénéficiaire.

Hormis le relatif endurcissement de la société, quels souvenirs garderons nous ?

La satisfaction, d'avoir contribué à la conclusion de négociations d'ARTT effectivement créatrices d'emplois, une augmentation significative des activités de formation, un affinage de nos procédures internes, la généralisation du travail en équipe.



commandes! Nous savions que l'ouverture du groupe à la concurrence induirait moult remaniements ainsi que des embauches

d'ergonomes. Ceci laissait présager une diminution progressive du recours à la sous-traitance. Mais, pas un revirement aussi brutal

En 99, RIEN... Nous serons bien sollicités quelques fois et présenterons

«Pour certain la douleur éveille la conscience. Comme chez les huîtres le citron» (Paul-Jean Toulet).

L'année 99 n'aura pas été gratinée, mais citronnée. Il est temps de quitter notre coquille ■ HF & PS

Embauches printanières

David VRINAT, titulaire d'un DESS en Design Industriel et Conception de produit de l'Université Technologique de Compiègne et d'une maîtrise d'ergonomie, a rejoint l'équipe après une première expérience en conception chez P.S.A. et Salomon.

Francine BLARDAT, psychologue et diplômée en ergonomie cognitive (DESS Paris VIII), forte de plusieurs expériences chez d'autres cabinets de conseil, apporte sa contribution dans le champ de l'expertise auprès des CHSCT et de l'accompagnement de projets industriels ■

Quand l'accord ne suffit pas ...

L'an dernier, à l'instar de 400 autres cabinets de conseil en Ile de France, une part de notre activité a consisté à assister des PME dans le cadre de la loi Aubry. Les accords d'entreprise signés prévoyaient —en général— le passage à 35 heures, mais aussi une nouvelle organisation du travail. Aujourd'hui, ces PME sont confrontées à la mise en œuvre concrète de ces dispositions et leur répercussion sur les conditions de travail. Pour partager son expérience, ARTIS FACTA participe à un groupe de travail animé par l'ARACT Ile de France, dont l'objet est d'anticiper au mieux les effets de la RTT ■



Recherche sur le Web

Tapez un ou plusieurs mots :

ergonomie+design

Voilou!

Web Francophone

Web Mondial

Le résultat de cette rapide recherche sur internet (4394 réponses) indiquerait-il que l'idée, de rapprocher l'Ergonomie et le Design, n'est pas complètement farfelue? Pour certains en tout cas, il s'avère que non.

Mais lorsque l'on se penche de plus près sur les interactions entre ces disciplines, l'association est moins évidente dans les faits que dans le discours.

Si les designers sentent bien qu'ils doivent intégrer les aspects ergonomiques dans leur démarche, rares sont ceux qui ont l'occasion de travailler avec des ergonomes. D'autre part, les ergonomes commencent à percevoir le fait que les designers sont des interlocuteurs privilégiés sur des projets de conception de produits et d'interfaces.

Une synergie existe entre ces deux disciplines. Reprenons depuis le début.

Que font les designers ?

Le design vise à harmoniser l'environnement humain et à concevoir des objets, des environnements, des œuvres graphiques...de manière à les rendre à la fois fonctionnels, esthétiques et conformes aux impératifs d'une production industrielle.

Que font les ergonomes ?

L'ergonomie met en œuvre des connaissances scientifiques relatives à l'homme et nécessaires pour concevoir des outils, des machines et des dispositifs qui puissent être utilisés par le plus grand nombre avec le maximum de confort, de sécurité et d'efficacité.

Un point important ressort de ces deux définitions : les designers comme les ergonomes ont une démarche centrée sur l'être humain, et sur sa perception des objets et de l'environnement.

Avec des outils différents, et même s'ils ne s'en tiennent pas là, ils travaillent au niveau de l'interface utilisateur/produit.

Si les préoccupations des designers (esthétique, message véhiculé par le produit, identité de la marque...) et des ergonomes (facilité d'utilisation, rapidité d'apprentissage, adéquation avec les besoins de l'utilisateur...) ne sont pas identiques, elles sont néanmoins complémentaires.

Leur travail va dans le même sens: celui d'une meilleure appropriation du produit par les utilisateurs et d'une meilleure réponse à leurs besoins.

Le travail d'équipe entre designers et ergonomes permet entre autres :

- l'obtention de produits plus cohérents,
- d'améliorer la compréhension des préconisations ergonomiques par les designers et à l'inverse de faire connaître aux ergonomes les contraintes relatives au design,
- le passage direct de préconisations d'interface à plusieurs propositions d'interfaces maquettées,
- d'avoir un meilleur retour ou suivi des solutions préconisées pour les ergonomes,
- de proscrire «l'ergonomie intuitive» et les erreurs qui peuvent en découler.

L'intervention conjointe de ces deux disciplines sur un même projet est à même de séduire un certain nombre d'industriels.

Reste à passer de cette «association dans l'idée» à une «association dans les faits» qui permettrait de définir le fonctionnement et la répartition des rôles au sein de cette nouvelle équipe.

Convaincu de l'intérêt de cette démarche ARTIS FACTA prend les devants, afin d'offrir, aux industriels, des prestations plus intégrées ■ DV

Brèves...

Agrément...

ARTIS FACTA a été agréée comme expert auprès des Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT), dans les domaines de la santé, de la sécurité du travail et de l'organisation du travail et de la production, pour une durée de trois ans ■

Anthropologie

A l'occasion d'une interview, parue dans le Monde Interactif du 9 février, et portant sur la facilité d'usage des sites web, un portrait d'Henri Fanchini a été dressé par le journaliste, sous l'intitulé «L'anthropologue de la Toile». Lui aurait-on trouvé une araignée au plafond ? ■

Dacquoise

La voix à l'accent chantant qui vous accueille désormais au standard d'ARTIS FACTA n'est pas issue des dernières prouesses de la synthèse vocale, mais tout simplement Landes. C'est celle de Rose, notre assistante de gestion ■

Cobaye

Dans le cadre des enseignements du DESS «Ergonomie et Conception des Systèmes de Production», à l'occasion du séminaire «la conception comme processus de décision», H. Fanchini a apporté sa contribution en tant que cobaye, sous la houlette d'Andreu Solé (HEC) ■

Plaisir

C'est le qualificatif qui sied à notre collaboration avec Michel Llory, auteur de plusieurs ouvrages sur les accidents industriels, et avec lequel nous assurons des sessions de formation à l'attention des inspecteurs nucléaires. Le propos ? La prise en compte du facteur humain au cours des évaluations globales de sûreté des sites nucléaires ■

Remous

Pas assez long pour être nuancé, notre propos intitulé «court, trop court» qui stigmatisait le diagnostic court, nous a valu quelques explications avec le réseau des ARACT. Le débat mériterait d'être poursuivi... ■

ARTIS FACTA ☎ 01 43 133 233

www.artis-facta.com

Consultants :

Pascale Soulard
Henri Fanchini
Sandrine Cheikh
Yves Mémèteau
Sonia Szewczuk
David Vrinat
Francine Blardat
Gabriel Carballeda

pascale.soulard@artis-facta.com
henri.fanchini@artis-facta.com
sandrine.cheikh@artis-facta.com
yves.memeteau@artis-facta.com
sonia.szewczuk@artis-facta.com
david.vrinat@artis-facta.com
francine.blardat@artis-facta.com
gabriel.carballeda@wanadoo.fr

Assistante de gestion

Rose Moreira

rose.moreira@artis-facta.com

