

Artis ^{N°9 Août 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

L'horizon automnal apparaît dégagé, avec quelques mois de charge de travail et une réserve de disponibilité suffisante pour absorber les futurs à-coups et se consacrer à des travaux internes.

Ces perspectives sont marquées par une inflexion vers la conception, tout en assurant la poursuite d'interventions dans les domaines de l'organisation et de la sûreté. Ainsi, trois affaires nous offrent la satisfaction d'intervenir dès l'origine de projets de conception, qui pour certains comportent des enjeux stratégiques ; et, qui plus est, auprès de clients non familiarisés avec notre discipline.

Notre expérience des secteurs automobile et ferroviaire s'approfondit en même temps que nos premiers pas dans les secteurs bancaire et médical. Vive l'ergo-diversité !

Henri FANCHINI
henri.fanchini@artisfacta.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 ?

Ah Marseille ! ... , la Cannebière, le vieux port, les calanques, ... bientôt à 3 heures de Paris par le train avec l'arrivée de la Ligne Grande Vitesse : prolongement Valence/Marseille.

Ce grand chantier s'accompagne de nombreux travaux, dont la création d'un poste de régulation à grand rayon d'action, prévus pour juin 2001.

Ces grands bouleversements ont conduit la SNCF à repenser sa gestion des circulations dans le sens d'une modernisation induisant une modification de l'organisation actuelle des activités de régulation. Celle-ci se traduit entre autres par l'introduction d'une nouvelle application informatique, permettant la remontée automatique d'informations. Son objectif est de décharger au maximum les régulateurs des tâches d'enregistrement qui occupaient jusqu'alors une part importante dans leur

Nouveaux clients*

ALM où nous sommes intégrés dans une équipe de projet multidisciplinaire en vue de la conception de produits et d'équipements innovants.

BOMBARDIER TRANSPORT pour une contribution à la reconception d'équipements, en collaboration avec un cabinet de design.

Un équipementier automobile, pour une réflexion en amont de la conception de ses produits.

travail.

Notre intervention s'est basée sur une implication forte des futurs utilisateurs. Une démarche de construction et de validation étape par étape avec le groupe de travail a été entreprise, celle-ci ayant pour premier objectif de compléter et de valider la phase d'analyse de l'activité. Dans un second temps, des entretiens et observations, au sein d'un PC informatisé ainsi qu'au sein du CNO (Centre National des Opérations) de la gare Saint-Lazare, ont permis un retour d'expérience sur des situations de travail similaires.

À partir de ces données, le groupe de travail a ensuite été amené à construire différentes propositions d'aménagement, puis, à les critiquer en tenant compte des éléments déterminants de l'activité.

Le processus de co-construction a produit un compromis d'aménagement des postes de régulateurs et de chef régulateur, répondant à l'organisation induite par la modernisation envisagée. ■ DV

L'ANVAR, dans le cadre de la refonte de son site web actuel, pour une étude de faisabilité d'un portail sur l'innovation, en collaboration avec un journaliste multimedia.

La BANQUE TRANSATLANTIQUE pour une expertise CHSCT motivée par un changement de locaux ayant des retombées sur le travail.

La CNAMTS pour un accompagnement en spécification d'IHM d'un nouveau logiciel, en collaboration avec une SSII ■

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



Tous d'accord ? Pas forcément...

Avec la rentrée, nous sommes habitués à découvrir les nouvelles grilles de programmes TV ou les nouvelles saisons théâtrales... et bien nous en profitons pour vous proposer une nouvelle rubrique à ce bulletin : l'occasion pour les consultants d'ARTIS FACTA d'exprimer des points de vue, des positions qui, au delà de la culture commune partagée, ne sont pas toujours convergents. Cette rubrique a vocation d'être le reflet de certains de nos débats internes mais également d'accueillir les contributions de nos lecteurs.

Alors n'hésitez pas, nous attendons vos réactions...

pascale.soulard@artisfacta.com

Faut-il toujours se présenter comme ergonomiste ?

David / «On est ergonomiste, mais pas que ça. Souvent on pense que l'ergonomiste ne s'occupe que des tabourets et des brosses à dents, ce qui nous oblige en permanence à redéfinir notre métier avec ses différentes facettes : produit, facilité d'usage, conditions de travail, santé... toujours centré sur l'activité et c'est fatigant. Le problème c'est que le métier d'ergonomiste porte une image figée qu'il est difficile de modifier. Je pense quand même qu'il faut conserver notre titre d'ergonomiste a priori» ■

Yves / «Mais se présenter à qui ? Pas de problème si c'est un confrère. De même, si en prospection par exemple, ça suscite la curiosité et permet de raccrocher à une représentation, même inexacte. Mais est-ce pédagogique ? Parfois ça rassure les gens, ils pensent savoir ce qu'on fait ? Souvent, ce n'est pas pertinent car on tombe dans un catalogage réducteur (la brosse à

dents ergonomique) ou inquiétant pour certains (fauteur de troubles). On pourrait, par exemple, se présenter comme " spécialiste " de l'Homme en situation de travail, mais ça reste insatisfaisant» ■

Pascale / «Souvent, "ergonomique", c'est la tarte à la crème ! Tout le monde s'approprie cette compétence du designer à l'informaticien en passant par le marketing ; souvent je préfère me présenter d'abord comme spécialiste du travail et ensuite parler d'ergonomie». ■

Henri / «Entendu un 31 décembre (au cours d'un slow) : "Ergonomiste ?? Ah!... Vous vous occupez des animaux." Hormis la confusion anecdotique, pour moi, il s'agit d'une question de positionnement : ergonomiste-consultant ou consultant en ergonomie ? Je me détermine pour la seconde option. Consultant, car c'est le cœur de mon métier ; en ergonomie... parce que c'est un moyen (mais il y en a d'autres) pour transformer les choses»■

Qu'avons nous transformé...(suite)

Ah Marseille ! ... , sa vieille ville, ses rues pittoresques, ... et ses quartiers Nords. Quartiers que nous avons eu le privilège d'explorer en suivant le travail d'un enquêteur à domicile.

Qui n'a jamais refusé, froidement, de répondre à une enquête à domicile ? Derrière certains métiers a priori connus du grand public se cachent des hommes et des femmes : les enquêteurs, confrontés à des situations de travail parfois singulières et de plus en plus laborieuses. Les enquêtés sont extrêmement sollicités par ailleurs (publicités, démarchage...), et il est souvent difficile de réaliser une enquête dans de bonnes conditions (nombreux refus, conditions d'insécurité croissante, violence,..).

Un diagnostic sur les conditions de travail des enquêteurs réalisé par Artis Facta a permis d'identifier à la fois des difficultés liées à

l'environnement de travail (renforcement de la protection des habitations, peur des enquêtes) mais aussi des difficultés liées à un outil de travail, le support informatique des enquêtes.

Extraits d'un carnet de notes ...

"9h : immeuble marseillais, opération de déchiffrement des noms sur les boîtes aux lettres...
9h25 : une porte s'ouvre ...mais se referme illico dès que l'occupant entend la fameuse phrase : "c'est pour une enquête..."
9h40 : insultes du gars du 2ème , multiples refus, claquements de porte...puis, enfin,...la 1ère enquête de la matinée commence. Dommage cependant que l'occupante, une dame âgée, soit à moitié sourde...
10h45 : fin de l'entretien ,l'enquêtrice, pratiquement aphone, sonne à une autre porte..."

A la suite du diagnostic, le débat instruit en groupe de travail, portant initialement sur l'interface logicielle, a permis d'ouvrir sur une question plus globale, le processus de conception des enquêtes. Des entretiens avec les concepteurs et les informaticiens sont actuellement en cours afin de compléter l'analyse. A suivre... ■ SS

Appel d'offres : QUI APPELLE QUI ?

Comment être intégré dans un Appel d'Offres. Comment valoriser la compétence ergonomique pour participer aux missions d'architecture.

Quels moyens pour ne pas être «l'éternel oublié» de projets d'aménagement ou de réorganisation, projets où l'ergonome aurait bien évidemment son mot à dire. Car lorsque sa compétence n'est pas directement connue et appelée par le Maître d'Ouvrage, c'est seulement par le biais de la profession connexe retenue que la consultation peut avoir lieu.

Cette problématique des ergonomes, beaucoup d'autres professions spécialisées et méconnues la rencontrent :

- Les architectes d'intérieur, gentiment évincés par des confrères architectes, pour des projets comprenant pourtant une bonne part de pure architecture intérieure,
- Les plasticiens-éclairagistes, bêtement oubliés par les urbanistes ou les paysagistes pour des ensembles destinés à une fréquentation nocturne, etc.

Mais avant de tempêter sur les «partenaires» ingrats ou indifférents, il convient de remettre les choses dans leur contexte et de comprendre le point de vue du professionnel consulté :

Un Maître d'Œuvre vous consulte. Après d'âpres négociations, vous semblez être en mesure d'arracher un contrat pour votre mission.

Bien sûr, vous avez préalablement insisté pour que le client prévoit par ailleurs une prestation d'ergonomie, le suivi d'un Bureau de Contrôle, une mission d'ingénierie et, pourquoi pas, l'intervention d'un graphiste ou d'un

signalétiste (rayer les mentions inutiles).

Votre prospect vous fait alors clairement comprendre qu'il attend de vous ces compétences («à moins qu'il ne se soit trompé sur votre compte»...).

Autre variante : ces compétences lui semblent superflues dans le cadre de son projet. On pourrait même vous soupçonner de gonfler la facture ! Bref, c'est NON.

Renoncez-vous au contrat par solidarité avec ces professions connexes ?

Préférez-vous les intégrer dans votre propre mission, avec le problème des responsabilités qui, de ce fait, basculent de votre côté, et avec l'aspect financier d'honoraires qui ne prévoient pas forcément d'autres bouches à nourrir ?

Vous sentez vous coupable de n'avoir pas su présenter ces compétences associées ou vous dites vous, qu'après tout, à chacun de se vendre ?

Cette problématique, nous y sommes tous un jour confrontés. Et après avoir fait le nécessaire, voire l'impossible, nous sommes ramenés au principe de réalité : le consulté propose, le client dispose.

Passée cette évidence, ne restent plus que des regrets de collaborations échouées ou des remords de réalisations approximatives...En attendant l'occasion de mettre en valeur l'apport de la pluridisciplinarité d'une équipe à travers un projet abouti et un client plus mature que les autres.

Etienne PROST
Architecte d'Intérieur OPOAI
☎ 01 43 31 24 94

ARTIS FACTA

Brèves...

2 mariages et 3 naissances...

Tandis que Sonia et Benoît convolaient, Sandrine et Yves procréaient. Chacun indépendamment des autres, faut-il le préciser... ■

Chevilles... Interviewé pour l'hebdomadaire *Courrier Cadres*, à l'occasion d'un article sur le métier d'ergonome intitulé «Faciliter la convivialité sur l'internet», Henri a été gratifié d'une photo avec un gros plan sur ses chevilles. On pourra vérifier qu'elles ne sont pas enflées et au passage admirer la ligne des fauteuils A. Meda, prix du design 99 ■

Dyslexie... Par conscience professionnelle et souci de facilité d'usage, Sonia a troqué son patronyme (une collection de consonnes appariées contre nature : SZ WCZ K) pour un nom enfin prononçable : SUTTER. Ses initiales et caractéristiques générales demeurent inchangées ■

Mandat... Henri a pris les fonctions de président du Syndicat National des Cabinets Conseils en Ergonomie (SNCE), l'un des 7 syndicats techniques de la Chambre des Ingénieurs Conseil de France (CICF) ■

Mondanités... A la journée satellite (du congrès de la SELF), «Ergonomie et facteurs humains dans le transport ferroviaire», organisée le 19/09/00 par la SNCF, Pascale et Yves apporteront leur contribution au thème «Comment prendre en compte le client ?», tandis que, le lendemain, Henri fera office de président de séance du thème «Ergonomie et NTIC» au congrès de la SELF ■

Séminaristes... C'est en bord de mer, à Toulon-Hyères que les membres et invités du SNCE se sont réunis les 4 et 5 septembre pour plancher (sans voile) sur deux thèmes : 1) quelles formations initiales et continues pour professionnaliser le métier de conseil en ergonomie ? 2) comment se positionner sur les nouveaux marchés ?

Taxi à 2... Yves et David ont pu éprouver la réputation des taxis marseillais : 11 minutes entre la gare et l'aéroport ! En prime (et avé l'accent) l'appréciation du chauffeur «les moteurs de BM c'est un peu fragile, moi je les tords...» ■

Lors du premier rendez-vous avec un nouveau contact, un long périple serti d'obstacles attend le consultant : localisations, identifications, séances photo, attentes, barrages physiques, jeux de pistes et embûches diverses composent parfois des scénarios dignes des jeux video....

Morceaux choisis :

■ Le taxi vous a déposé à l'entrée fournisseurs, et vous êtes quitte pour longer 400 mètres de grillage, jusqu'à l'entrée principale, en préservant vos chaussures fraîchement cirées de la gadoue. En hâtant le pas, vous n'auriez eu que 2 minutes de retard, mais c'était sans compter sur...le POSTE DE GARDE. C'est parti pour un quart d'heure ; si toutefois, la dame du comptoir veut bien écourter la narration de sa soirée télévisée à ses collègues et photocopier votre carte d'identité. Vous remplissez la fiche, sans omettre l'objet de la visite. Le retard s'accumule, mais, soulagement, votre interlocuteur n'est pas dans son bureau. On essaie de le joindre sur son bip. Sans succès. Il a tout simplement oublié votre rendez-vous. Qu'importe, son adjoint vous recevra. D'autant plus aimablement, qu'il pressent que vous allez l'affranchir sur les projets dont il est tenu à l'écart...vous ne gagnerez pas cette affaire, c'est couru d'avance. Mais n'en oubliez pas, pour autant, votre pièce d'identité en quittant le site...

■ Vous garez la voiture de location sur le parking visiteurs, à bonne distance des grosses cylindrées. Le hall magnifique de cet édifice de verre, où tous les espoirs vous sont permis, vous tend les bras, mais pas les hôtesse. Glaciales derrière la banque en marbre, elles vous réclament pièce d'identité et vous font épeler le nom de la société, comme une curiosité exotique. Ça y est, vous êtes dans la base de données. Le système produit un badge magnétique aussi sophistiqué qu'une carte de crédit. Comment ça se fixe ce truc ? Épingle, agrafe ou bande adhésive sont prêtes à ruiner votre cachemire. Vous venez à peine de réussir à l'installer élégamment sur votre revers, qu'il faut l'extraire pour badger. Où ? Après trois tentatives dans tous les sens et à divers tempos, malgré tout votre doigté, vos genoux continuent à se manger le tourniquet. Peine perdue, l'accès aux ascenseurs est compromis. Vous retournez, déconfit, demander secours aux glaçons...Enfin vous aboutissez au bureau 8076, après avoir, dans les couloirs aux portes fermées, demandé votre chemin aux photocopieurs et aux machines à café. Avez-vous trouvé facilement, grâce au plan qu'il vous a faxé ? Bien sûr ! C'était évident, bien qu'il ait confondu recto et verso en l'insérant dans le télécopieur...

■ Sortie du RER. Votre costume détonne au milieu des bleus de travail, à l'heure matinale de l'embauche. Mais il n'impressionne pas le vigile qui vous demande d'ouvrir votre mallette, contrôle vigie-pirate oblige. Sous les regards goguenards, vous exhibez les entrailles de votre porte-documents, où un portable dernier cri flirte avec un pain aux raisins à moitié rogné. Suivez les indications...Vous traverserez quelques ateliers, où, sur les murs, des filles prennent des bains de soleil en compagnie de démonte-pneus, d'huiles de vidange et de systèmes de lavage haute pression.

Vous serrerez quelques poignets, tendus pour ne pas salir votre main. Vous y êtes presque. Le contremaître vous indiquera une chaise douteuse, grâce à laquelle votre dernier costume ira rejoindre les autres au pressing.

■ Votre contact est venu vous accueillir à l'entrée, et d'un geste aimable, il vous presse vers le guichet. Interpellant par son prénom la gentille intérimaire de l'accueil, il semble expédier les formalités d'accès, usant des passe-droits que lui confère sa connaissance de la «maison».

Placez-vous là, face à la caméra, dos aux plantes. Ça y est, le badge est prêt, avec votre photo incrustée, et en prime, le cactus en arrière plan, comme auréole. Allons-y.

Mais, l'organisation se rappelle à vos existences. Vos chemins se séparent ici. Lui entrera par là, une porte simple avec la mention «personnel», et vous, vous passez par cet exigu cylindre en plexiglas, anciennement dédié à la téléportation dans la série Star Trek. Que se passe-t-il ? Les secondes sont longues pour un claustrophobe...Allez-vous être désinfecté ou désagrégé ? Finalement, le tube s'ouvre, avec un claquement sec. Vous êtes admis à pénétrer dans les lieux..., et mieux encore, malgré votre auréole, un être humain vous y attend.

■ Vous aviez prévu large, et malgré les embouteillages, vous êtes satisfait de votre légère avance. Inutile de chercher votre carte d'identité, vous n'aurez pas à franchir cette porte à double battant. Elle ne bat que pour ces ingénieurs affairés qui échantonnent quelques cordialités dans le franglais le plus pur. On va venir vous chercher, veuillez patientez...pour lors, vous êtes transparent.

Asseyez-vous sur ces fauteuils en skai à l'ombre des arbustes en plastique et feuillotez à votre aise ces revues techniques qui vantent les tout derniers modèles de PC d'il y a trois ans.

Enfin votre interlocuteur arrive —seul— alors que vous comptiez sur un aréopage. Il vous ouvre royalement la porte...d'un box vitré de 4 m². Trois chaises disparates trônent autour d'une table en formica marron, rescapée des années cinquante.

L'équipement est spartiate, l'entretien expéditif. Vos transparents, sélectionnés avec minutie et prêts à jaillir de votre sacoche, se passeront de rétro-projecteur, et vous, de café. Il ne faut pas partir sans un bon petit déjeuner lorsqu'on vous impose un one man show sans artifices ■ HF

.....
Clients et partenaires, ce bulletin apériodique vous est ouvert : VOS CONTRIBUTIONS SONT LES BIENVENUES !!

ARTIS FACTA ☎ 01 43 133 233

www.artis-facta.com

Consultants :

Pascale Soulard

pascale.soulard@artis-facta.com

Henri Fanchini

henri.fanchini@artis-facta.com

Sandrine Cheikh

sandrine.cheikh@artis-facta.com

Yves Mémeteau

yves.memeteau@artis-facta.com

Sonia Sutter

sonia.sutter@artis-facta.com

David Vrinat

david.vrinat@artis-facta.com

Gabriel Carballeda

gabriel.carballeda@wanadoo.fr

Assistante de gestion

Rose Moreira

rose.moreira@artis-facta.com

