

Artis ^{N°12 Septembre 2001} 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

Après un décrochage brutal de la charge de travail lié aux avatars d'un client auprès duquel intervenaient quatre de nos consultants, l'activité est bien répartie dès la fin de l'été.

Nous avons mis à profit la période estivale pour réactualiser nos supports de communication externes : plaquette de présentation de la société, nouvelle mouture du site web en préparation (la 5^{ème} depuis 95), et brochures diverses.

Grâce à la naissance d'INDIGO Ergonomie, ce sont notre champ de compétences et notre implantation régionale qui s'étendent, sur l'axe longitudinal Lille, Paris et Bordeaux.

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 ;)

Mood Indigo*

Est ce le ciel Bordelais ou un morceau du Duke qui les a inspirés, toujours est-il que le cabinet INDIGO Ergonomie, filiale bordelaise d'ARTIS FACTA, est née de la rencontre de trois professionnels du conseil en ergonomie et de l'intervention en entreprise.

Antérieurement installés «en libéral», Véronique CHAPAT, Alain DUFFORT et Gabriel CARBALLEDA (ce dernier partageant son temps entre Paris et Bordeaux) se sont regroupés afin d'offrir des prestations spécifiques adaptées aux besoins identifiés des clients et ajustées au fur et à mesure à la réalité des événements d'un projet..

INDIGO Ergonomie a pour vocation de mettre en commun des compétences et des marchés dans des domaines aussi diversifiés que la prévention des risques professionnels, l'intégration de

Nouveaux clients*

Le Centre de coopération International en Recherche Agronomique pour le Développement (**CIRAD**) pour une étude ergonomique, dans deux programmes de recherche, consécutive à la réduction du temps de travail.

Deux expertises à l'Union des Groupements d'Achat de la fonction Publique (**UGAP**), axées sur l'évolution des conditions de travail, suite à la restructuration d'agences régionales.

l'ergonomie dans les projets architecturaux, le handicap et l'organisation du travail. Il s'agit de créer en Aquitaine une structure (S.A.R.L.) capable de répondre à des demandes mobilisant des ressources importantes et des compétences diverses ; de créer un pôle structuré susceptible de fédérer un réseau pluridisciplinaire d'intervenants sur les systèmes de travail et de vie.

En synergie avec Artis Facta, **INDIGO Ergonomie** se développera par l'intégration d'intervenants chevronnés. La vocation du cabinet est de demeurer généraliste, en privilégiant un niveau élevé de compétences en termes de conduite de projet. D'ores et déjà, la possibilité de transférer d'un secteur industriel à l'autre des démarches et des méthodes éprouvées, s'avère un réel atout ■ Alain Duffort

☎ **INDIGO : 05 56 55 10 23**

[*]Célèbre composition de Duke Ellington (1931) et marquant l'apogée du style «dunгле» en Jazz

La Direction du Travail de l'Emploi et de la Formation (**DTEFM**), à Mayotte, pour une mission de programmation et d'assistance à maîtrise d'ouvrage, en collaboration avec l'atelier d'architecture D. Tessier.

CHRONOPOST pour une réflexion sur de nouveaux produits et packaging, en collaboration avec la société **POSITION**■

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

Produits ergo... VRAI ou FAUX ?

Les catalogues de vente de produits par correspondance contiennent de plus en plus souvent des descriptions du type : « ...ce tabouret est une merveille d'ergonomie. », « Ergonomique, fonctionnelle, écologique et sur mesure, cette chaise... », « Ce T-shirt ergonomique respirant... », ou encore « de forme élégante et de conception ergonomique, cette chaise est montée sur roulettes (remarquable !), elle tourne autour de son axe (Incroyable !) et est réglable en hauteur (Révolutionnaire !) ».

L'ergonomie fait vendre, alors pourquoi se priver d'ajouter à la longue liste des qualités sensationnelles du produit le label

ERGONOMIQUE

La vraie question à se poser est la suivante : un produit peut-il être ergonomique en soi ?

Rappelons que l'Ergonomie s'intéresse à la relation entre l'Homme et l'objet et, plus largement son environnement. C'est donc la nature et la qualité de cette relation qui permettent de qualifier un produit d'ergonomique et cela par rapport à un contexte d'utilisation défini.

La valeur ergonomique d'un produit s'évalue sur la base de critères précis. Une expertise ergonomique du produit pendant la conception permet d'éviter un certain nombre d'erreurs, et de faire des choix lorsque plusieurs options se présentent. Cependant, ce sont les tests qui sont les plus riches.

Ils permettent soit de valider la qualité du produit du point de vue des utilisateurs, soit de déceler les points à améliorer, ou à repenser. Ils permettent en outre d'identifier des besoins que les utilisateurs ne sont pas forcément capables d'exprimer.

L'approche ergonomique, à la croisée de compétences multiples (ergonomie, psychologie du travail, linguistique, éthnométhodologie,... sciences cognitives et techniques de l'ingénieur) et de l'expérience issue de nombreux domaines, permet d'aborder la conception des produits avec un regard nouveau. Centrée sur l'utilisateur, source d'amélioration et d'innovation, elle séduit de plus en plus de concepteurs, comme l'attestent les partenariats noués avec eux.

Aujourd'hui, on n'a plus la possibilité de « soulever le capot et de chercher à comprendre où ça coince », en particulier depuis l'explosion sur le marché des produits électroniques. La tendance actuelle à la complexification des produits va continuer, c'est pourquoi il est devenu indispensable que la partie faisant l'interface (formelle et informationnelle) Homme/Produit soit irréprochable.

La demande des utilisateurs pour des produits ergonomiques est bien là, reste à y répondre en y allouant les bons moyens. A l'avenir, deux catégories de produits se distingueront, ceux possédant un vernis ergonomique qui s'estompera rapidement aux yeux des utilisateurs, et ceux véritablement construits sur la base des usages réels ■ DV

Tout sur Robert !

« Rien sur Robert », c'était au cinéma. Ici, ce n'est pas Luchini, qui endosse le rôle, mais Robert COTTURA, ancien chargé de mission à l'ARACT Nord-Picardie qui rejoint l'équipe d'Artis Facta, après maintes collaborations ponctuelles.

Cet « ancien » du Conservatoire National des Arts et Métiers, connu pour avoir contribué à l'enseignement des TP B (une institution en ergonomie !), nous apporte ses compétences de formateur chevronné en ergonomie et en psychodynamique, éprouvées auprès des préventeurs (INRS, MSA...), des infirmières et des chefs d'équipes en centrales nucléaires (CE).

Largement impliqué dans l'animation des dispositifs expérimentaux d'évaluation et de prévention des risques professionnels (associant DRTEFP, CRAM, ARACT et consultants, et préfigurant l'évolution du cadre législatif), il est familier du tissu industriel du Nord et à ce titre, vient appuyer notre antenne de Lille.

Sculpteur à ses heures, il a désormais excellente mine, pour avoir abandonné moustache et cigarettes... mais n'ayez crainte, vous le reconnaîtrez dès la première parole proférée... ■

Brèves...

La fille de l'air...

Ajournement Obligé du Montant (AOM). A quelques jours de la date fatidique d'un dépôt de bilan, une fortuite erreur de libellé sur le chèque censé rétribuer notre travail a fait basculer le règlement dans le puits sans fond où se posent tous les fournisseurs dont les espoirs planent autour des administrateurs judiciaires d'une société qui, après avoir battu de l'aile et pratiqué la chute libre, essaime ces salariés. Grâce à cette petite voltige, ce sont 10 % de notre CA annuel qui s'envolent ■

Séminaristes...

C'est à Paris que s'est tenu le 4ème séminaire du Syndicat National des Cabinets-conseils en Ergonomie, les 30 et 31 août. Deux thèmes étaient mis en exergue : 1) L'évaluation et la prévention des risques professionnels ? 2) Enjeux et modalités de la collaboration entre ergonomes internes et consultants externes. Les moments forts de ces deux jours ont été les tables-rondes, la première mettant en présence des

représentants de l'ANACT, de la CFTD, de la CGT et de la CRAMIF ; la seconde réunissant des confrères qui exercent au Ministère de l'économie des finances et de l'industrie, à la SNCF, à l'ANPE, à EDF, chez Toyota et chez PSA ■

Faire passer la pilule... Interviewé pour un magazine de santé sur les préceptes d'ergonomie applicables aux pharmacies d'officine, David Vrinat s'est plié de bonne grâce aux questions laborieuses du pigiste, en posant une seule condition : la vérification de ses dires avant publication. Bien lui en a pris. Ainsi, en rectifiant les indications fournies en matière d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, il a pu éviter que celles-ci n'aient à dévaler des pentes trop raides à la sortie des officines (au détriment peut-être de la vente de baumes et d'onguents pour traiter les ecchymoses). Toutefois, en matière de signalétique et d'éclairage, ses recommandations ont été cristallisées en un conseil d'une très grande profondeur de vue : « ...privilégier les environnements dépouillés pour renforcer le côté high-tech des médicaments... ».

Domage que le journaliste ait confondu ergonomie et placebo... ■

En cas de risque grave (suite à un accident du travail ou une maladie professionnelle) ou en cas de projet important modifiant l'hygiène, la sécurité et/ou les conditions de travail, le décret du 24 mars 1993 permet aux Comités d'Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail (CHSCT) de faire appel à un expert, dans un cadre précis (article L.236-9 du Code du travail).

La liste des organismes agréés auprès des CHSCT est fixée par un arrêté ministériel. Le CHSCT délibère de la question à poser et du choix de l'expert à la majorité des membres consultatifs présents.

Les frais de l'expertise sont à la charge de l'employeur qui ne peut s'opposer à l'entrée de l'expert dans l'établissement. En cas de contestation de l'employeur concernant le bien fondé de la demande des représentants du personnel, le Tribunal de Grande Instance est saisi.

L'expert, tenu à l'obligation de réserve et de discrétion, dispose de 30 à 45 jours calendaires pour remettre ses conclusions, période pendant laquelle la situation examinée est suspendue. L'expertise consiste alors à répondre à la question posée par le CHSCT sous forme de diagnostic et à établir des recommandations que le CHSCT pourra s'approprier.

Artis Facta est une société de conseil généraliste fondée sur l'ingénierie des facteurs humains. Le cabinet est agréé comme expert auprès des CHSCT et s'engage à respecter dans sa démarche d'intervention certains principes déontologiques, à savoir le volontariat, l'anonymat de la participation des salariés et des résultats issus de l'expertise accessibles à tous. De l'aménagement spatial à la restructuration d'une organisation en passant par les conséquences de l'application de la réduction du temps de travail ou encore les « malaises » au travail ..., Artis Facta répond à des demandes très diverses :

- Afin d'harmoniser des règles organisationnelles, le CHSCT de deux entreprises en instance de fusion souhaite qu'un expert établisse un état des modes d'organisation, des procédures, des « usages »... L'expert caractérise le fonctionnement de chacune des entités. Il met en évidence les ressources et les fragilités de leurs organisations, leurs similitudes et leurs différences, ce qui permettra au CHSCT d'instruire auprès de la direction des choix adaptés à la situation.
- Alertés par un nombre important d'arrêts de travail, de témoignages et de plaintes, le médecin du travail et les délégués syndicaux informent le CHSCT et la Direction d'une autre entreprise d'un climat de travail qui se dégrade

au sein d'un service. L'expert est sollicité pour identifier et évaluer les facteurs et les causes à l'origine de cette ambiance de travail. Les indicateurs produits par l'expert ont permis aux membres du CHSCT de mettre en place une stratégie de prévention.

- A la suite d'un audit, une entreprise récemment privatisée est mise en demeure de réduire de façon drastique ses coûts de production. Pour ce faire, elle modernise son parc machines et met en place le travail posté. La direction et le CHSCT font alors appel à un expert afin d'évaluer l'impact de la nouvelle organisation sur les conditions de travail des

salariés. L'expert souligne les répercussions du travail posté sur la santé du personnel, sur la qualité du travail et sur le risque d'erreurs et d'omissions. Il identifie également une sous-estimation des structures d'appui (encadrement, maintenance, échanges d'informations) qui dégrade les conditions de réalisation du travail.

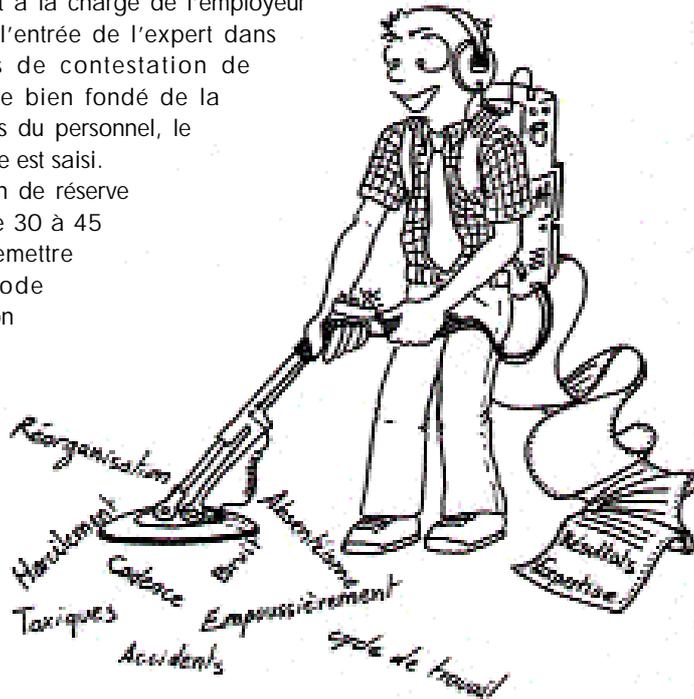
- Ailleurs, les membres du CHSCT ont constaté une augmentation des demandes de déclaration de maladie professionnelle liées à l'exposition à l'amiante chez des personnes retraitées. Un

expert est saisi afin d'objectiver le caractère professionnel des maladies déclarées à partir d'une analyse du travail. La direction ayant pris toutes les dispositions nécessaires pour procéder à l'assainissement (transformations techniques et environnementales), les résultats de l'expertise montrent que les procédés actuels n'exposent plus le personnel au risque Amiante. La demande d'expertise survient malheureusement trop tard.

Le cadre actuel de l'expertise pose le problème de l'appropriation par les acteurs de l'entreprise des préconisations formulées par l'expert. Il est donc souhaitable qu'un accompagnement au changement soit mis en place dans une démarche de progrès impliquant l'ensemble des partenaires : la direction, les représentants du personnel et les salariés concernés.

Conscient du rôle de l'expertise, ARTIS FACTA garantit l'impartialité de ses expertises grâce :

- à une structure qui n'est ni subventionnée, ni une émanation syndicale (patronale ou salariale) ;
- au fait que les expertises ne représentent qu'une part de nos interventions et que nous sommes avant tout une société de conseil généraliste fondée sur l'ingénierie des facteurs humains ■ AB & PS



No Comment...

Dès 1966, Paul Watzlawick et coll., dans «La logique de la communication» nous apprenaient que lorsque l'on est en situation de pouvoir communiquer (et la seule mise en présence de deux être doués de parole suffit), ne pas s'adresser à l'autre, c'est *quand même* de la communication.

De ce point de vue, en matière de communication, nous avons été largement servis ces temps derniers. Pas moins d'une dizaine de silences radios à nos propositions écrites d'intervention, sur lesquelles nous avons parfois planché plusieurs jours. À croire que ceux-la même qui nous sollicitèrent furent frappés d'aphasie ou que leurs réponses s'épanouirent dans les limbes de la communication, au sens de Watzlawick.

De notre côté, en interne, certains remaniaient inlassablement les plans de charge au cas où telle affaire serait tombée en même temps que telle autre, tandis que d'autres aiguisaient leurs sens télépathique, sondant tels des oracles la profondeur des silences. Lorsque enfin, nous nous risquâmes à passer les coups de fil libérateurs pour prendre connaissance d'un verdict désormais pressenti, nous ne fûmes gratifiés que de quelques borborygmes pas même embarrassés : «*eah, non...vous n'avez pas été retenus*», «*Comment, vous ne le saviez pas ? le projet est abandonné*», «*on avait déjà fait notre choix, avant de recevoir votre proposition*», «*votre offre est très intéressante, mais on n'a pas de budget...*», «*je peux rien vous dire, mais on vous écrira*», etc.

Que soient bénis ceux à qui la politesse la plus élémentaire a été inculquée, que soient sanctifiés ceux qui ont le souci d'alléger sans plus tarder nos affres, et vie éternelle aux très rares qui nous expliquent sincèrement les raisons-qui-font-que ! En effet, «*Si vous perdez, ne perdez pas la leçon*» nous enseigne le Dalaï Lama.

Qu'importe ! De retour de congés, une pile d'enveloppes cartonnées délivrées en recommandé avec accusé de réception, nous attendait. Du meilleur augure pour nous réchauffer le moral. Oh ! les beaux appels d'offres, tirés au cordeau, flanqués de leurs formulaires en couleurs et de leurs de règlements de consultation, de leur CCAG, CCAP, CCTP. Cependant, un examen circonspect révélait que les délais de remise des offres avaient rétréci proportionnellement à la canicule du mois d'août. Ou que les interlocuteurs techniques censés répondre aimablement à nos questions étaient partis en vacances dès l'émission des plis et ne seraient de retour qu'à la date d'ouverture des offres. Ou qu'une expérience de 5 ans du secteur X voire de 2 ans sur le même projet était «*fortement souhaitable*» ou encore que serait retenue «*l'offre économiquement la plus avantageuse*»...

Las ! il fallut déchanter bien vite. Mais la pile est toujours là, sous mes yeux, car comme disait un humoriste (macho) en regardant passer une belle femme «*Ce n'est pas parce que l'on est au régime que l'on ne peut pas regarder le menu...*»

Qu'importe ! Dès septembre, un invité surprise, de la direction des services fiscaux, nous attend pour raviver les bons souvenirs des trois dernières années.

Qu'importe ! ■ HF

J'r'viendrai à Montréal

Est-ce l'appel des «cousins» du Québec, le goût du sirop d'érable, la nostalgie des orignaux ou l'impérieuse nécessité de faire avancer «la science», toujours est-il que quatre consultants d'Artis Facta se sont donné le mot pour communiquer au XXXVIème congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française (SELF) qui se tiendra à Montréal.

«*Lorsque les transformations matérielles interpellent l'organisation*». Sous cet intitulé, Sonia SUTTER, Pascale SOULARD et Noëlle DIVOT-HAGUENAUER (ergonome à l'INSEE au sein de la cellule Conditions de Travail et Actions Sociales), vont analyser, au travers du retour d'expérience d'une intervention portant sur les conditions de travail des enquêteurs de l'INSEE, les éléments qui ont contribué à faire évoluer l'organisation (en termes d'organisation interne, du rôle des IRP, etc.) et dresser un bilan des actions un an après.

Rappelons que cette intervention, portant initialement sur des questions matérielles (poids des ordinateurs portables) a finalement interpellé les concepteurs et mis en évidence des dysfonctionnements dans le processus de conception des enquêtes informatisées.

Sandra SABLON nous dévoile un avant goût de sa thèse axée sur la participation de l'ergonome à la stratégie de l'entreprise lors d'«*une intervention ergonomique relative à la conception et à l'évaluation de l'organisation du travail d'une entreprise de construction dans le cadre de l'aménagement et la réduction du temps de travail (ARTT)*».

Enfin, le désormais célèbre binôme — Gabriel CARBALLEDA et Alain GARRIGOU (maître de conférence à l'université de Bordeaux)— qui de longue date se soucie de la prévention et de la problématique du travail des cadres nous rapporte «*une formation-action pour l'encadrement de proximité : comment accompagner la mise en mots de la variabilité ?*»

Je reviendrai à Montréal
Dans un grand Boeing bleu de mer
Je reviendrai à Montréal
Me marier avec l'hiver (bis)

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 |
| Sonia Sutter | sonia.sutter@artis-facta.com |
| David Vrinat | david.vrinat@artis-facta.com |
| Alexandra Buisine | alexandra.buisine@artis-facta.com |
| Gabriel Carballeda | gabriel.carballeda@artis-facta.com |
| Sandra Sablon | sandra.sablon@artis-facta.com |
| Robert Cottura | robert.cottura@artis-facta.com |

Assistante de gestion :

| | |
|--------------|--|
| Rose Moreira | rose.moreira@artis-facta.com |
|--------------|--|