

# Artis <sup>N°13 Février 2002</sup> 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

**A**près deux années en demi-teinte, l'entrée dans le nouveau millénaire a bien débuté.

**E**n 2001, la société affiche son plus gros chiffre d'affaires depuis sa création avec une progression de 68 % par rapport à l'an dernier, tandis que l'effectif moyen continue à progresser.

**L'**ossature de la société se renforce par l'entrée d'un nouvel associé dans le capital, doublé d'un co-gérant, en la personne de Gabriel Carballeda.

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.artisfacta.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 :-)

## Résolument réseau...

**Qu'il s'agisse de collaborations ponctuelles ou de partenariats durables, une partie significative des interventions d'ARTIS FACTA est menée en association avec d'autres compétences professionnelles.**

Depuis plusieurs années, les ergonomes d'ARTIS FACTA, de par la diversité des secteurs et la nature des projets sur lesquels ils interviennent ont fondamentalement adoptée une posture de généraliste. Dans bien des cas, pour renforcer le caractère opérationnel des recommandations ergonomiques voire accompagner leur mise en œuvre, il est pertinent de faire appel à des compétences complémentaires.

Il en est ainsi lorsque l'on recourt à du maquettage d'IHM (avec STERIA), de l'analyse fréquentielle (avec l'EPMI), des enquêtes (avec le groupe MV2), des esquisses ou des devis de travaux (avec le cabinet d'architecture Intérieure PROST), la traduction et la mise en forme de concepts (MBD Design), des plans et des maquettes (avec le cabinet d'architecture TESSIER), des expertises sur l'amiante ou sur le risque incendie (Urbatic Concept), des prélèvements et des analyses de poussières (avec l'APPAVE), des analyses fiabilistes (SECTOR), des approches marketing (avec POSITION).

➔ **Suite page 3**

## Nouveaux clients\*

AIR FRANCE pour l'élaboration et la tenue de formations Facteurs Humains à destination des formateurs de l'Ecole des Escales. Ces formateurs seront par la suite en charge de démultiplier ces formations auprès des agents de la piste et du trafic qui gèrent la touchée des avions et le chargement de leurs soutes.

La Préfecture de Bobigny pour une aide à la maîtrise d'ouvrage en conception architecturale, appliqué au bureau des étrangers, et en collaboration avec le cabinet d'architecture Dominique TESSIER.

Le théâtre de l'Odéon pour une évaluation des conditions de travail découlant du projet de rénovation du théâtre, en collaboration avec URBATIC CONCEPT.

La mairie de Saint-Ouen l'Aumône pour une assistance à la reconception de son espace d'accueil, en collaboration avec Etienne PROST, architecte d'intérieur O.P.Q.A.I.

EUROTUNNEL, pour une analyse orientée fiabilité humaine, concernant le poste de supervision des alarmes incendie, en collaboration avec SECTOR.

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

## Résolument réseaux (suite)...

Parfois, ces collaborations ne dépassent pas le stade de la démarche commerciale. Ainsi, plusieurs tentatives de rapprochements avec des confrères, motivées par les modalités de consultation (groupement de ressources dans le cadre d'appels d'offres, constitution d'équipes pluridisciplinaires de chercheurs et consultants) et ayant donné lieu à des offres communes, ont été perdues ou sont demeurées sans suite. Si le cœur y était, la réussite ne nous a pas toujours souri, et l'échec décourage parfois les velléités ultérieures.

Mais parfois, l'opiniâtreté paye. Au terme de deux affaires perdues de justesse (dont la seconde avait nécessité de mettre à contribution, pour la rédaction de l'offre, l'un de nos partenaires, alors que sur son lit d'hôpital il sortait à peine d'un accident de la circulation), la troisième fut la bonne. De la collaboration, on peut également passer à la filiation comme l'illustre la création d'Indigo Ergonomie basé à Bordeaux, avec qui ARTIS FACTA entretient des liens privilégiés.

Mais qu'elle soit dictée par l'opportunité du moment ou par le souci d'apporter une prestation à la hauteur des attentes du client, la collaboration avec d'autres professionnels et d'autres disciplines sert également des finalités, plus profondes :

- Ces collaborations sont l'occasion pour les consultants d'étalonner leur propre pratique professionnelle vis-à-vis des exigences d'autres métiers du conseil et de se confronter à d'autres approches disciplinaires. C'est tout particulièrement le cas lorsque l'on co-construit ses interventions ou ses formations avec des experts en facteurs humains et en accidentologie (Institut du Travail Humain), en journalisme multimédia (LOHIER Multimedia), en architecture ou encore en analyse linguistique (Isabelle Léglise, sociolinguiste). Ces collaborations viennent compléter les liens que nous entretenons avec la recherche universitaire (interventions dans les séminaires de Paris I, de Bordeaux II, du CNAM).
- Pour l'entreprise, hormis les retombées internes (ressourcement intellectuel et meilleure intelligence du conseil), l'existence de ce réseau fiable permet à ARTIS FACTA de fournir des prestations de plus en plus intégrées et d'accéder à des marchés de plus grande envergure.

D'opportunistes qu'elles étaient, nos formes de collaboration s'avèrent désormais pro-actives et au service d'une stratégie visant à étayer une approche plus macro-ergonomique, pour répondre aux problématiques globales des entreprises clientes. Il est ainsi permis de dévoiler deux rapprochements en cours : le premier avec une structure dont les compétences sont centrées sur la conduite du changement en management, et ce dans plusieurs domaines (commercial, qualité, ingénierie pédagogique et informatique). Le second, avec un cabinet-conseil en expertise économique et comptable ■ HF

## Ergonomes / Médecins du travail, collaborations en perspective

Le 18 septembre dernier, en étroite collaboration avec un médecin de l'association ACIST (Association des Centres Inter-entreprises pour la Santé au Travail) —ayant suivi la formation du CNAM en ergonomie— nous avons participé à une réunion de présentation des contributions entre ergonomes et médecin du travail.

Après un rappel sur les champs et les méthodes de l'intervention ergonomique, deux cas ont été présentés et débattus avec la trentaine de médecins présents.

Les principales questions abordées ont été : «Comment répondre aux questions relatives au harcèlement moral, quel lien fait-on entre harcèlement moral et conditions de travail ?» «Quel est le rôle du médecin du travail au sein du CHSCT et dans le cadre des expertises ?» «Comment intervenir conjointement dans le cadre de l'évolution réglementaire concernant l'évaluation et la prévention des risques professionnels ?» Gageons que cette rencontre favorise la collaboration pluridisciplinaire pour agir efficacement dans l'intérêt des salariés et des entreprises ■ PS



## Brèves...

### Bonne et Eurose année...

Vœux tardifs de l'équipe d'Artis Facta à tous ceux qui n'ont pas bénéficié de notre carte postale électronique et animée.

### Certification...



C'est avec brio qu'ARTIS FACTA a été certifiée par l'OPQCM (Office Professionnel de Qualification du Conseil en Management) dans les domaines : «Management» et «Ergonomie». Un grand merci à tous ceux de nos clients, qui par leurs satisfecits ont contribué à l'instruction du dossier nous concernant ■

### L'appel du Nord...

Après quelques mois au sein d'ARTIS FACTA en tant que consultant, Robert COTTURA s'établit en province ■

### R.T.T...

Après avoir contribué à instruire et négocier la réduction du temps de travail auprès des entreprises, ARTIS FACTA anticipe l'application de la loi, en tenant compte de la spécificité de notre métier de conseil. Pour répondre à l'exigence de travailler en équipe contrecarrée par les fréquents déplacements des consultants, nous avons cherché à sauvegarder des périodes de chevauchement de présence.

La RTT s'applique sous forme de jours de congés, en coupant la poire en trois. Une portion des jours de RTT sera consacrée à suivre des formations, une autre prise sous forme d'une journée compensatoire mensuelle, et, pour la dernière, en bloquant une semaine de RTT entre Noël et nouvel an. Par ailleurs, pour maximiser le pourcentage annuel de jours où l'ensemble de l'équipe sera en activité, dorénavant l'entreprise sera fermée la première quinzaine d'août.

### Tempête de crânes et verdure...

Les 28 et 29 mars l'ensemble de l'équipe s'est mise au vert, à Bordeaux, pour un séminaire interne en commun avec les consultants d'INDIGO. Distanciation et réflexion sur nos pratiques...un trop rare moment salubre. A renouveler ■

### Recrue d'hiver...

Bienvenue à Stéphane Gillot, premier représentant des sciences dures (il est ingénieur mécanique de formation), qui après un passage par le DESS d'ergonomie de Paris I, rejoint l'équipe ARTIS FACTA ■

# Quand la maquette vole la vedette...

**L'issue d'une co-intervention fructueuse avec un architecte, durant 7 mois, axée sur la restructuration des espaces d'accueil d'un bâtiment recevant du public, s'est soldée par un soupçon d'ingratitude.**

Dès l'analyse de la demande, l'ergonome est confronté à des priorités et des intérêts différents, des enjeux divergents des acteurs, charge à lui de les fédérer autour de ce projet commun sur lequel il est convoqué.

Dans cette intervention présentant une diversité de situations de travail (espaces publics, organisations et contenus du travail distincts), l'analyse de l'existant est une étape longue et fastidieuse. Ce véritable travail de fourmi est indispensable à l'élaboration du diagnostic qui se fonde sur la compréhension du travail réel par l'ergonome et la prise en compte de l'expertise des acteurs sur leurs propres situations de travail. Quand les salariés se reconnaissent à travers les résultats, le diagnostic est validé. Mais la partie n'est pas gagnée.

La deuxième étape consiste à formaliser des scénarios organisationnels et spatiaux pour conduire chacun à se projeter dans une nouvelle organisation et de nouveaux espaces. La collaboration architecte / ergonome se fait à ce stade plus étroite. L'ergonome, muni de son cahier des charges constitué principalement de contraintes, alimente la réflexion de l'architecte. Par cette confrontation « spatio-technico-organisationnelle inter-métiers » se construit un compromis donnant lieu à une « mise en forme » qui répond à des exigences de santé, de sécurité, d'efficacité du travail, de lisibilité et d'esthétique...

Au-delà d'un apprentissage croisé architecte / ergonome, d'une mise en forme commune, il reste à trouver les supports de présentation adaptés pour favoriser la compréhension et la prise de décision des acteurs.

Dans le cadre de cette intervention, une maquette a été mise

en œuvre. Elle a su capter l'attention de tous et permettre à chacun de se situer dans un espace et une organisation futurs. Tant et si bien que la maquette a fini par voler la vedette, rendant transparent le travail de l'ergonome qui avait permis de l'accoucher. Quand l'amnésie est mère d'ingratitude, il ne reste plus qu'à se retirer sur la pointe des pieds et à se dire tout bas, « je continuerai à œuvrer dans l'ombre tant que le point de vue du travail sera pris en compte dans les projets de conception. »

L'envie de renouveler ce type d'expérience avec cet architecte ou d'autres confrères subsiste néanmoins et est motivée par l'intérêt de l'analyse pluridisciplinaire, l'apport mutuel des métiers et la co-construction avec les acteurs qui ont pu percevoir la richesse de la confrontation de nos deux logiques

■ SA & SC

## Maîtres ?

Le maître d'ouvrage, voilà un titre qui sonne bien. Nous nous attendons toujours à ce qu'il soit instruit et compétent, dans les domaines pour lesquels nous intervenons. C'est notre erreur. Pas plus que les architectes et les ergonomes ne sont des maîtres d'ouvrage, le maître d'ouvrage n'est que rarement expérimenté dans les domaines qui sont les nôtres. Et voilà bien tout le difficile de l'affaire pour un ouvrage dont on voudrait qu'il acquiert le statut d'œuvre, donc une forme heuristique. De plus, les maîtres d'ouvrage sont souvent des personnes morales et rarement des individus. Pour nous qui ne savons faire qu'avec les personnes, voici qui nous complique encore un peu plus la tâche.

Finalement, nous ne sommes pas trop de trois, — architecte/ergonome/maître d'ouvrage— pour une œuvre ■ D. Tessier, architecte D.P.L.G.

## Autopsie du chiffre d'affaires 2001

**L'analyse du chiffre d'affaire 2001, en forte progression par rapport à l'année dernière, fait apparaître une répartition des affaires qui consolide la société.**

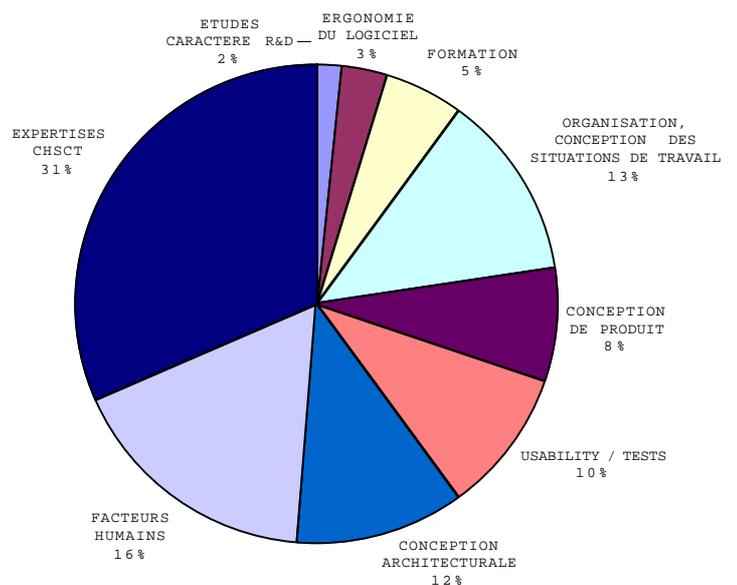
En 2001, les affaires se sont réparties sur un nombre croissant de clients, le premier client correspondant à 13 % du chiffre d'affaires.

Le rapport entre marchés publics (44 %) et marchés privés (56 %) reste équilibré.

La palette de nos prestations s'avère toujours aussi variée. On note une progression significative de l'expertise auprès des CHSCT (31%), une percée forte des prestations en conception architecturale (12 %) et une progression de la formation (5 %).

Les autres types de prestations sont demeurées à peu près stables en valeur absolue par rapport à l'année dernière.

38 % du chiffre d'affaires de la société aura été réalisé auprès de clients ayant intégré en leur sein un ou plusieurs ergonomes. En 1997, ce pourcentage s'établissait à 62 %. Cette baisse traduit nos efforts pour



rendre plus accessibles les approches ergonomiques et facteurs humains aux entreprises peu familiarisées avec ces domaines ■ HF

## Etes-vous ACCRO ?

**Qui n'a pas, au cours d'une discussion, souri naïvement d'un air entendu, lorsque l'interlocuteur vous lâche quelque chose du genre « si on tient compte du PSU, à la prochaine RAT, faudra bien résoudre le problème des DI en attente...surtout avant la PTB du RRA\*... ».**

Soit.

Le consultant, homme de discernement, ne s'émeut pas de ce jargon, qu'il sait ciselé par l'activité de travail et affiné dans le creuset des métiers. Il porte d'ailleurs un nom, dans notre discipline : le langage opératoire. Plus efficace et économe que la langue parlée, il est la marque de la plupart des secteurs industriels comme le ferroviaire, le contrôle aérien, le nucléaire, etc... au point que d'illustres auteurs ont consacré leurs analyses à sa genèse et aux rôles qu'il tient dans l'entreprise. C'est l'austère cousin d'une langue plus fleurie qui fera dire à l'opérateur du nucléaire qu'il n'est pas question de « mettre la cocotte sur le gazon » ou au syndicaliste avisé que ce n'est pas en « secouant la ruche qu'on obtient le miel ».

Aujourd'hui, l'**acronyme** —car c'est de lui dont il s'agit— se réplique tel les virus informatiques.

Son usage verbal intensif est parfois domestiqué dans les lexiques de la documentation technique ou dans des brochures conçues pour les néophytes (mais que les experts conservent jalousement). Ainsi, l'intervenant soucieux de briller à EDF se fera un honneur d'apprendre par cœur les dizaines de trigrammes qui nomment les dispositifs techniques de la centrale nucléaire, selon une mnémotechnique aussi implacable qu'ésotérique.

Parfois, l'acronyme se transmute insidieusement au gré du temps. Ainsi dans le milieu aéronautique, le CRM, fort de son succès, n'est pas stable : son « C » a successivement endossé « Cockpit », «Crew» et maintenant « Company » (le « RM » ne valant pas pour Rose Moreira, notre assistante de gestion, mais pour « Ressource Management », encore que...). Or, ignorant ce CRM là, dans un monde parallèle c'est un autre CRM qui tient la vedette : l'appellation générique des logiciels de suivi de la clientèle, les fameux Customer Relationship Management...

Néanmoins, pour ceux qui le pratiquent, l'acronyme s'avère rassurant...tant qu'on ne s'éloigne pas de son milieu natif.

Mais gare au consultant qui visite plusieurs contrées : des clones rodent, dont les langueurs vous rendront aphasique ou schizophrène. Ainsi, actuellement, en parlant d'ERP avec votre interlocuteur, vous pouvez former un duo de sourds, selon que l'un ou l'autre parle indistinctement d'Etablissements Recevant du Public, d'Evaluation des Risques Professionnels ou encore de logiciels de gestion intégrée.

Les sphères du management sont particulièrement friandes d'acronymes. Aucun mot d'ordre ne peut en faire l'économie : MPQ, TPM, AQ, 5S. Ici, avouons-le, on délaisse parfois le crédit du langage opératoire pour sacrifier aux effets de modes : la durée de vie de l'acronyme y est faible, et le terme le

plus ronflant masque souvent le concept le plus rabougri.

Lorsque l'acronyme forme un mot, le badaud se demande parfois si le terme n'a pas précédé l'idée du projet, tel un emplacement publicitaire à prendre.

Il faut dire qu'au cours de nos années de consultanât nous avons fréquenté de belles enseignes. Qui se souvient que le projet AMBIANCE consistait en une Aide à la Mise en œuvre d'une Bureautique Intelligente et d'Applications Nouvelles pour la Communication d'Entreprise ? Ou que le projet TOPASE (avec un « S » et sans rapport avec Pagnol) visait à un Traitement et Outils Probabilistes pour l'Analyse des Systèmes Electriques ? Ou encore que le projet LESSEPS (en hommage à Ferdinand de) consistait en un Logiciel d'Etudes de Sensibilité basé sur des Systèmes experts et relatifs à une Etude Probabiliste de Sûreté ? Pas forcément les chefs de projet, qui après plusieurs mois d'impregnation de l'acronyme en avaient oublié sa signification exacte...

En cas d'oubli ou de méconnaissance, il ne reste plus que le jeu du déchiffrement de l'acronyme, et là toutes les errances sont permises. Ou presque, car en matière d'histoire de « Q », une chose est sûre : la Qualité est toujours au rendez-vous. Et à propos du Q de Qualité, je ne peux m'empêcher de penser au Q de « coquille » dont Boris Vian disait que s'il sautait ça faisait « co\_uille », en signalant qu'il s'agissait toujours d'une coquille.

Mais, à force d'être « accro », vous risquez le TOC (Trouble Obsessionnel Compulsif).

Ainsi, trop d'abondance d'acronymes nuit. À Artis Facta l'unique employé demeure la PTF (Proposition Technique et Financière) vulgairement qualifiée de « propale ». Sinon on y perd son latin...

Et, à propos ne vous y trompez pas : ARTIS FACTA n'est pas un acronyme en dix lettres, mais simplement « effets de l'art » en latin... ■ HF (Haute Fidélité ? Haute Fréquence ? Human Factors ? Acide fluorhydrique ? Henri Fanchini ? Hervé Franciny ? Hubert Franchini ? etc...)

**N.D.L.R.** Phrase que l'on peut approximativement traduire comme : « si on tient compte du plan stratégique d'unité, à la prochaine réunion d'arrêt de tranche, faudra bien résoudre le problème des demande d'intervention en attente...surtout avant le passage par la plage très basse du système de refroidissement du réacteur à l'arrêt.

**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
Stéphane Gillot	stephane.gillot@artis-facta.com

Assistante de gestion :

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

**ARTIS FACTA**

