

DOCUMENT 4.9.

**QUELQUES REMARQUES D'UN CONSTRUCTEUR
CONCERNANT LA FORMATION
DU PERSONNEL D'EXPLOITATION**

Germain DELAGE

*Chef du Service Mesures
ALSTHOM ATLANTIQUE - ÉTS NEYRTEC
Grenoble, FRANCE*

01. Nous savons gré aux organisateurs de ce séminaire d'avoir dépassé le stade scientifique auquel se limitent en général les manifestations semblables à celles-ci et d'avoir pensé que tout besoin d'utilisateur, dès qu'il a une certaine ampleur, débouche sur un processus industriel et donc, d'avoir prévu la participation des constructeurs.

02. Mais le rôle du constructeur n'est pas uniquement d'informer l'utilisateur des possibilités des systèmes qu'il construit : à la différence de ce dernier qui ne connaît en général que sa propre expérience, le fabricant a vécu les réussites ou les échecs d'un grand nombre de clients, pouvant ainsi faire une synthèse, il sait dans quelle direction il faut infléchir les productions en cours, en ce qui concerne les produits, et donner des conseils valables, en ce qui concerne l'exploitation.

03. En tant que constructeur, nous avons noté avec satisfaction deux points, à notre avis essentiels, exprimés dans le programme des travaux :

- la simplification du matériel,
- la formation du personnel.

Nous parlerons de la notion de simplicité dans un autre document ; ici nous ferons quelques remarques sur le deuxième sujet qui soulève de très grandes difficultés d'application.

04. Quelle que soit la qualité du matériel installé, nous affirmons qu'on ne peut en assurer convenablement l'entretien que si :

- on a au préalable compris son fonctionnement
- on connaît les détails de sa réalisation.

Il est illusoire de croire qu'il suffit d'appliquer simplement les instructions d'une notice, pour assurer pendant des années la bonne marche d'une installation un peu complexe.

Combien en a-t-on vu de ces matériels magnifiques, qui n'ont jamais fonctionné, parce que ceux qui en furent chargés n'ont pas su, ou bien l'installer correctement, ou bien le mettre en service, ou bien l'entretenir ! Cette notion même de formation du personnel d'exploitation, qui est acquise depuis longtemps dans l'Industrie, ne l'est pas du tout dans la plupart des Administrations qui s'occupent d'hydrologie, et pourtant c'est certainement le placement le plus rentable que peut faire l'acheteur.

05. La meilleure formation est celle qui se fait dans l'atelier du fabricant, à l'occasion de la réception du matériel avant livraison ; le futur exploitant peut manipuler les appareils, se faire expliquer le fonctionnement, les conditions d'installation et de mise en service, faire préciser les manœuvres de contrôle, apprendre à connaître les anomalies qui peuvent survenir et à y remédier, etc... Tout ceci dans une ambiance confortable et détendue, propice aux échanges entre les Agents du client et ceux du fabricant.

A défaut de formation en atelier, il reste la formation sur le site à l'occasion de la mise en service de l'appareil par le fabricant ; c'est nettement moins bien, car les conditions de travail sont moins bonnes qu'en atelier (manque de temps, d'espace, de confort...) et le résultat est fréquemment décevant.

06. Enfin apprenez à vous méfier des marchés que vous passez pour une fourniture «clés en mains», selon un usage qui a tendance à se répandre actuellement. Dans la bataille des prix, la tendance naturelle est de supprimer tout ce qui n'est pas indispensable à la réalisation du contrat ; et il faut toujours avoir présent à l'esprit que, lorsque le fabricant et/ou l'ingénieur-conseil auront tourné les talons, ils risquent de laisser entre vous et votre installation un «désert intellectuel» qu'il vous sera difficile de traverser, si vous n'avez pas su le prévoir à temps.

07. En conclusion : tout fabricant sérieux souhaite que le client utilise au mieux son matériel, et pour cela il est disposé à mettre les moyens appropriés à la disposition des utilisateurs.

Bien sûr, il ne faut pas oublier que les prix des matériels ne comprennent pas les frais de formation du personnel, lesquels doivent faire l'objet d'un marché à part.

Enfin, nous insisterons sur le fait que c'est dans l'atelier du fabricant que s'effectue la meilleure formation.

