

Alain Demerjian
Centre de formation "Créfac", Dijon

La place de l'écrit dans le monde des opérateurs industriels

Les documents de travail des opérateurs se sont multipliés dans les entreprises tant du fait de l'Assurance Qualité (ISO 9000) nécessitant traçabilité et reproductibilité que du fait du service client lui proposant des modèles adaptés dans des temps courts.

Ces documents de travail concernent le suivi des produits, telles les Fiches Suiveuses, les consignes de fabrication des produits tels les OF (Ordre de Fabrication), Fiches techniques et Plans, les mises en oeuvre d'équipements telles les Spécifications et Fiches de réglages.

Ils peuvent se présenter sous une forme simplifiée d'une page ou sous la forme de manuels atteignant 30 pages qui incluent texte, dessins et plans, chiffres tolérancés dont les unités sont liées au type de produits et aux moyens industriels mis en oeuvre (tels mm, degré celsius, Hz, V, bar, tolérancés en % ou +-).

Les opérateurs sont obligés de les utiliser de plus en plus souvent lors des changements de poste ou de modèles, donc les lire et comprendre la demande, visualiser les pièces nécessaires et les assemblages à monter, régler les instruments de mesure puis l'effectuer, calculer les conversions nécessaires sur le poste de travail.

La conception de ces documents suit généralement une logique adaptée au produit, à la technologie mise en oeuvre et à l'histoire de l'entreprise et des rédacteurs. Ce qui signifie qu'un changement d'atelier ou de type d'équipement peut déstabiliser un opérateur et limiter sa mobilité et ses possibilités de polyvalence au sein d'un même établissement ou entre établissements d'une même entreprise ou entre entreprises indépendantes.

Aider les opérateurs à s'approprier les documents de travail constitue aujourd'hui un enjeu d'employabilité pour ces personnes tant d'origine française qu'étrangère, jeunes ou anciens, ayant perdu le contact avec la lecture, les représentations des objets, les calculs. Il s'agit donc de faciliter la reconnaissance des mots professionnels et la compréhension du sens des consignes, la recherche des informations sur une page ou via un sommaire, la logique de la cascade opératoire de fabrication et des fonctions de la machine...

Cependant on ne peut en rester à l'adaptation des opérateurs aux documents de fabrication, ce qui reviendrait à dire que ceux-ci répondent bien au besoin et sont irréprochables. Très souvent, nous nous sommes aperçus que les formes et les contenus n'étaient pas adaptés aux opérateurs car établis par des personnes ayant l'habitude d'écrire, de dessiner, de calculer du fait de leur formation supérieure et n'ayant pas perçu les écarts existants entre eux et les opérateurs.

Pour réduire cet écart entre rédacteurs et utilisateurs, nous vous proposons de réfléchir à la mise en place de formation-action pour les rédacteurs de documents de production et pour les opérateurs afin de rendre les écrits plus pertinents et efficaces.