



16 OCTOBRE 2025

GUIDE PRATIQUE : DE L'EXTERNALISATION À LA MAITRISE INTERNE DE LA FORMATION

15 CONSEILS POUR CREER UN SERVICE FORMATION
PERFORMANT ET DURABLE

ADRIEN MOTTE
FEEL TO LEARN
3 place de Suede – 59000 Lille

Introduction — Le constat : pourquoi internaliser la formation ?	2
Qui sommes-nous – Feel to Learn	3
L'histoire derrière Feel to Learn	3
Mission, vision et valeurs	3
Les 6 étapes pour structurer votre service formation interne	4
1 Diagnostiquer pour cibler juste	4
Conseil 1 — Commencez par un problème précis, pas par une formation générale.	4
Conseil 2 — Alignez chaque formation sur un objectif business.	5
Conseil 3 — Testez sur un petit groupe avant de déployer.	5
2 Capitaliser et pérenniser les savoirs	6
Conseil 4 — Capitalisez les savoirs avant qu'ils ne partent.	6
Conseil 5 — Ne sous-estimez pas le pouvoir du mentorat.	6
3 Impliquer les acteurs internes	7
Conseil 6 — Impliquez vos experts métiers, mais ne les surchargez pas.	7
Conseil 7 — Faites participer les opérationnels à la conception.	7
Conseil 8 — Formez vos formateurs internes à la pédagogie.	8
4 Concevoir des parcours engageants	9
Conseil 9 — Utilisez la répétition espacée.	9
Conseil 10 — Adaptez les formats aux différentes générations.	9
Conseil 11 — Utilisez des outils simples, pas des usines à gaz.	10
5 Industrialiser et automatiser intelligemment	11
Conseil 12 — Automatisez les formations basiques.	11
Conseil 13 — Externalisez ce qui n'est pas votre cœur de métier.	11
6 Mesurer, valoriser et faire vivre la culture formation	12
Conseil 14 — Mesurez l'impact business, pas juste la satisfaction.	12
Conseil 15 — Célébrez les succès, même petits.	12
Et ensuite ?	13

Introduction — Le constat : pourquoi internaliser la formation ?

Aujourd'hui, plus de **60 % des entreprises délèguent encore leurs formations** à des organismes externes.

→ **Résultat** : des contenus génériques, peu adaptés à leur contexte, et **aucune mesure d'impact réelle**.

Selon la courbe de l'oubli d'Ebbinghaus, **80 % des connaissances sont perdues en moins d'un mois** après une formation "one-shot".

Ajoutez à cela la fuite des experts, le turnover, la transformation des métiers... et vous obtenez un risque majeur : **la perte de capital compétence**.

Et pourtant, les entreprises qui ont su **internaliser la formation** ont gagné :

- +25 % de productivité sur les postes formés,
- +30 % d'engagement collaborateur,
- Et une cohérence renforcée entre stratégie, compétences et culture d'entreprise.

*« **Internaliser**, ce n'est pas seulement réduire les coûts :
c'est **créer** une **culture** de la **transmission** et de la
performance durable. »*

Qui sommes-nous – Feel to Learn

L'histoire derrière Feel to Learn

Il y a 8 ans, sur un projet d'externalisation de service client, j'ai observé un phénomène : des formations descendantes, longues, peu engageantes, et surtout inefficaces.

→ Résultat : **75 % de connaissances oubliées** et **plus de 50 000 € de pertes** par an.

J'ai compris que les **experts métiers maîtrisent leur sujet, mais pas la pédagogie**, ils reproduisent ce qu'ils ont vécu à l'école : une transmission verticale, sans ancrage et sans mesure d'efficacité sur l'activité.

C'est ainsi qu'est née **Feel to Learn**, avec une mission claire :

 ***Rendre les formations internes efficaces et pérennes.***

Mission, vision et valeurs

Mission :

Aider les entreprises à transformer leurs formations internes en leviers de performance.

Vision :

Une organisation où chaque collaborateur apprend, transmet et fait progresser l'entreprise.

Valeurs :

Pédagogie, pragmatisme et plaisir d'apprendre.

Nos 4 piliers :

1. **Centrer sur l'apprenant** : parcours personnalisés, quiz adaptatifs, cas métiers et lien concret entre théorie & pratique.
2. **Varier les approches** : 70 % digital, 30 % synchrone.
3. **Activer les émotions** : storytelling, micro-learning, gamification.
4. **Mesurer l'impact** : indicateurs business et ROI mesurable.

Les 6 étapes pour structurer votre service formation interne

1 Diagnostiquer pour cibler juste

« Avant d'agir, il faut comprendre où agir. »

Conseil 1 — Commencez par un problème précis, pas par une formation générale.

Ne formez pas “pour former”. Identifiez un problème coûteux (ex : trop d'erreurs en production, turnover élevé) et concevez une formation sur mesure.

L'objectif :

Identifier un problème à fort impact pour concevoir une première formation rentable et visible.

Mise en œuvre :

1. Listez les 3 plus gros irritants opérationnels (ex : erreurs, retards, insatisfaction client).
2. Associez-leur un coût estimé (en temps, argent, image).
3. Choisissez celui qui a le plus fort impact et bâtissez une première action de formation ciblée.

Résultat client :

« On a ciblé les erreurs de saisie dans notre ERP. Résultat : -40 % d'erreurs en 3 mois et 50 000 € économisés. »

Conseil 2 — Alignez chaque formation sur un objectif business.

Posez toujours la question : « Comment cette formation va-t-elle améliorer nos résultats ? »

L'objectif :

Relier chaque action de formation à un indicateur métier mesurable (productivité, qualité, délai).

Mise en œuvre :

1. Définissez un KPI par formation (ex : réduction des non-conformités, accélération de production).
2. Reliez chaque module à cet indicateur.
3. Partagez ces données aux managers pour légitimer la formation.

Résultat client :

« Chaque parcours est désormais lié à un KPI. Résultat : les dirigeants soutiennent nos projets formation. »

Conseil 3 — Testez sur un petit groupe avant de déployer.

Lancez un projet pilote sur une équipe pour valider l'impact avant généralisation.

L'objectif :

Sécuriser le déploiement à grande échelle en validant la pertinence pédagogique.

Mise en œuvre :

1. Sélectionnez un échantillon de 8 à 12 collaborateurs représentatifs.
2. Faites-les tester la formation en conditions réelles.
3. Collectez leurs retours et ajustez avant le déploiement global.

Résultat client :

« Grâce à notre pilote, on a corrigé une erreur de conception majeure avant le lancement global. »

2 Capitaliser et pérenniser les savoirs

« Protéger et transmettre avant qu'il ne soit trop tard. »

Conseil 4 — Capitalisez les savoirs avant qu'ils ne partent.

Interviewez vos experts avant leur départ pour documenter leurs connaissances clés (vidéos, fiches, process, base de connaissances).

L'objectif :

Préserver les compétences clés et éviter la perte d'expertise lors des départs.

Mise en œuvre :

1. Identifiez les experts critiques (compétences rares, départs à venir).
2. Organisez des interviews vidéo ou des enregistrements de procédures clés.
3. Classez ces ressources dans une base interne (base de connaissance, wiki, drive, LMS).

Résultat client :

« 20 ans d'expertise préservés avant le départ d'un ingénieur clé. »

Conseil 5 — Ne sous-estimez pas le pouvoir du mentorat.

Un senior qui coache un junior 1h/semaine transmet souvent plus qu'une formation de 2 jours.

L'objectif :

Créer une dynamique de transmission intergénérationnelle continue.

Mise en œuvre :

1. Associez chaque nouveau collaborateur à un mentor volontaire.
2. Fixez des échanges réguliers (1h/semaine).
3. Valorisez les mentors (badge, prime, reconnaissance publique).

Résultat client :

« Notre programme de mentorat a réduit le turnover de 30 % en 1 an. »

3 Impliquer les acteurs internes

« Vos experts sont vos meilleurs formateurs »
(à condition d'être accompagnés 😊)

Conseil 6 — Impliquez vos experts métiers, mais ne les surchargez pas.

Avec les bons outils (templates vidéo, fiches prêtes à l'emploi),
1h/mois peut suffire à transmettre l'essentiel.

L'objectif :

Mobiliser les experts internes sans perturber leurs missions principales.

Mise en œuvre :

1. Définissez des formats courts (capsules de 10 min, vidéos de 5 min).
2. Fournissez des gabarits prêts à remplir.
3. Accompagnez-les à la prise en main des outils (ex : enregistrement, storyboard).

Résultat client :

« Nos experts forment désormais 50 collaborateurs/an sans surcharge. »

Conseil 7 — Faites participer les opérationnels à la conception.

Les RH connaissent les objectifs,
les managers connaissent le terrain.

L'objectif :

Garantir la pertinence, l'ancrage et la cohérence avec le terrain des formations.

Mise en œuvre :

1. Créez un groupe projet mixte (RH + manager + collaborateur).
2. Organisez un atelier de co-construction pour valider besoins et scénarios.
3. Testez le contenu sur le terrain avant déploiement.

Résultat client :

« Nos parcours co-construits atteignent 97 % d'application terrain. »

Conseil 8 — Formez vos formateurs internes à la pédagogie.

Un expert n'est pas naturellement formateur. Donnez-leur les bases : structuration, animation, attention, évaluation.

L'objectif :

Transformer les experts en formateurs efficaces et engageants.

Mise en œuvre :

1. Proposez un module court sur la posture, l'animation et la dynamique de groupe.
2. Mettre en place des observations avec feedback.
3. Encouragez le partage de bonnes pratiques entre formateurs.

Résultat client :

« Nos experts sont devenus de vrais pédagogues : note moyenne 4,7/5. »

4 Concevoir des parcours engageants

« Une formation efficace, c'est une expérience qui donne envie. »

Conseil 9 — Utilisez la répétition espacée.

Le cerveau oublie 80 % en 30 jours. Programmez des rappels et quiz à 1 semaine, puis 1 mois.

L'objectif :

Favoriser la mémorisation durable grâce à la réactivation progressive des connaissances.

Mise en œuvre :

1. Prévoyez un quiz à J+7 et un micro-rappel à J+30.
2. Automatisez ces séquences via votre LMS.
3. Offrez un mini-challenge pour encourager la révision.

Résultat client :

« Le taux de rétention est passé de 20 % à 80 %. »

Conseil 10 — Adaptez les formats aux différentes générations.

Les seniors préfèrent le présentiel, les juniors le digital.
Epargnez-vous le choix et mixez les deux !

L'objectif :

Maximiser l'engagement de tous les publics, quels que soient leur âge ou leurs habitudes digitales.

Mise en œuvre :

1. Identifiez les préférences d'apprentissage par âge et fonction.
2. Mixez les approches : vidéo courte, atelier collaboratif, podcast, Ludo pédagogie et serious game.
3. Encouragez le partage intergénérationnel (duo senior/junior).

Résultat client :

« Les tensions générationnelles ont disparu, l'engagement est collectif. »

Conseil 11 — Utilisez des outils simples, pas des usines à gaz.

Votre LMS doit être aussi intuitif que Netflix.

L'objectif :

Fluidifier l'accès aux contenus et augmenter le taux d'utilisation de la plateforme.

Mise en œuvre :

1. Auditez vos outils actuels (taux de connexion, feedback utilisateurs).
2. Sélectionnez une plateforme intuitive (Netflix-like).
3. Testez chaque outil avec des utilisateurs non experts avant validation.

Résultat client :

« Le taux d'utilisation est passé de 30 % à 95 %. »

5 Industrialiser et automatiser intelligemment

« Automatisez le récurrent,
concentrez-vous sur la valeur ajoutée. »

Conseil 12 — Automatisez les formations basiques.

Transformez les contenus récurrents (sécurité, procédures) en e-learning ou chatbots.

L'objectif :

Libérer du temps humain en digitalisant les modules récurrents.

Mise en œuvre :

1. Listez toutes les formations récurrentes (sécurité, process, RH).
2. Convertissez-les en modules e-learning standardisés.
3. Planifiez leur envoi automatique à chaque nouvelle recrue.

Résultat client :

« Gain de 10h/semaine pour l'équipe formation. »

Conseil 13 — Externalisez ce qui n'est pas votre cœur de métier.

Confiez la création de supports à un prestataire, mais gardez la main sur les objectifs et le contenu.

L'objectif :

Gagner en qualité et en rapidité sur les livrables sans alourdir la charge interne.

Mise en œuvre :

1. Sous-traitez la création de contenus visuels ou techniques.
2. Conservez la conception pédagogique et la validation finale.
3. Formalisez un guide qualité pour garantir la cohérence globale.

Résultat client :

« Des supports professionnels livrés facilement identifiable et sans surcharge interne »

6 Mesurer, valoriser et faire vivre la culture formation

« Ce qui se mesure se transforme. »

Conseil 14 — Mesurez l'impact business, pas juste la satisfaction.

Dépassez les "notes de satisfaction" et suivez des indicateurs stratégiques : erreurs réduites, délais améliorés, etc.

L'objectif :

Prouver le ROI et crédibiliser le service formation auprès de la direction.

Mise en œuvre :

1. Définissez un indicateur métier pour chaque formation.
2. Intégrez un suivi automatisé (tableau de bord).
3. Communiquez régulièrement les résultats aux directions.

Résultat client :

« La direction a augmenté le budget formation de 25 %. »

Conseil 15 — Célébrez les succès, même petits.

Valorisez les progrès et les réussites pour impliquer vos équipes.

L'objectif :

Installer une culture de reconnaissance et d'apprentissage continu.

Mise en œuvre :

1. Créez un tableau de bord visible (mur des succès, newsletter).
2. Valorisez les collaborateurs formés (témoignages, badges, défis).
3. Reliez la formation aux réussites business de l'équipe.

Résultat client :

« Le "mur des succès" a doublé la participation aux formations. »

Et ensuite ?

Si vous ne passez pas à l'action...

- Vos experts partiront sans transmettre leur savoir.
- Vos formations resteront perçues comme des contraintes.
- Et vos budgets continueront à s'évaporer sans impact mesurable.

Et si vous lanciez la transformation ?

Avec **Feel to Learn**, vous :

- Construisez un **service formation autonome et durable**,
- Valorisez vos **experts internes**,
- Et transformez la formation en **levier stratégique de performance**.

 *Demandez votre diagnostic gratuit des pratiques de formation internes :*


Un échange de 30 minutes pour identifier vos leviers d'efficacité immédiats.

Contact

Adrien Motte – Fondateur de *Feel to Learn*

 adrien.motte@feel-to-learn.com

 www.feel-to-learn.com

 +33 6 22 58 38 81