



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.

1 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