



CAS D'APPLICATION DE LA FORMATION

☑ Cas 1 — Blocage à la transmission des savoir-faire techniques : un risque critique pour l'activité

Contexte

Une entreprise industrielle spécialisée dans la maintenance de machines-outils constate une baisse de qualité dans les interventions des nouvelles recrues. Les techniciens expérimentés ne parviennent pas à transmettre leurs savoir-faire précis (gestes métiers, diagnostics, règles de sécurité).

Plusieurs erreurs coûtent cher. L'encadrement identifie un déficit de transmission malgré une bonne volonté manifeste.

Problème identifié

Les experts métiers, bien que compétents, ne savent pas structurer leur intervention pédagogique. Ils improvisent, manquent de clarté, et peinent à capter l'attention de leurs collègues plus jeunes. Ils se sentent jugés, illégitimes, mal à l'aise, et évitent de former.

Solution mise en œuvre

Participation d'un groupe de 6 techniciens seniors à la formation FORMFORM01.

Grâce à un travail concret sur leurs contenus, la structuration en séquences pédagogiques, et l'acquisition d'outils comme la taxonomie de Bloom ou les événements de Gagné, les techniciens apprennent à :

- Identifier ce qui est réellement transmissible et observable ;
- Séquencer leurs explications avec des objectifs opérationnels clairs ;
- Animer des séquences avec interactivité et feedbacks efficaces.
- Résultat pour l'entreprise
- % significatif de baisse des erreurs lors des interventions terrain des nouveaux ;
- Gain de temps sur les parcours d'intégration (réduction d'1 mois) ;
- Remobilisation des experts : fierté et valorisation de leur rôle dans l'entreprise.
- Résultat pour les apprenants
- Confiance retrouvée dans leur rôle de « passeurs » de savoirs ;
- Sentiment d'utilité renforcé et positionnement reconnu par le management ;
- Réutilisation des outils de formation pour animer des micro-sessions de sécurité.



CAS D'APPLICATION DE LA FORMATION

☑ Cas 2 — Blocage inter-services : tensions récurrentes entre les équipes support et les commerciaux

Contexte

Dans une entreprise de services B2B, les équipes support (back-office) accusent régulièrement les commerciaux de transmettre des consignes floues ou erronées aux clients.

Ces malentendus génèrent des conflits interservices, une mauvaise image externe, et une forte perte de temps à corriger les erreurs.

Problème identifié

Les commerciaux maîtrisent leur discours client, mais peinent à formaliser clairement les procédures internes ou les éléments techniques transmis aux équipes support. Il existe une véritable fracture de langage entre les métiers.

Solution mise en œuvre

L'entreprise forme 4 commerciaux seniors et 2 superviseurs support à FORMFORM01, avec pour mission de créer et d'animer ensemble des modules de formation transversaux, à destination des deux services.

Au fil de la formation, ils apprennent à :

- Clarifier les objectifs communs et les écarts de perception ;
- Concevoir une action de formation commune à partir de situations concrètes ;
- Utiliser les outils pédagogiques pour renforcer l'alignement interservices.
- Résultat pour l'entreprise
- % significatif de baisse des erreurs de traitement client en un trimestre ;
- Amélioration de la coopération : vocabulaire commun, procédures partagées ;
- Création d'un « tronc commun » de formation pour les nouveaux entrants.
- Résultat pour les apprenants
- Meilleure compréhension mutuelle des contraintes et rôles de chacun ;
- Capacité à animer des séquences pédagogiques croisées ;
- Lancement d'une nouvelle dynamique collaborative entre les services.