

Transmettre & capitaliser : le rôle clé du savoir en entreprise



SOMMAIRE

Introduction.....	4
Et si la transmission devenait votre avantage caché ?.....	5
Ce que vous allez trouver ici.....	6
Attirer.....	7
Auto-check : les questions qui piquent (et qui font avancer).....	8
Mini-focus neurosciences.....	9
Passage à l'action (doux et concret).....	9
Ce que vous allez aimer.....	9
Comprendre.....	10
Les 6 causes racines	11
(et comment les reconnaître)	11
Mini-diagnostic guidé (prêt à l'emploi)	14
Rappel bienveillant :	15
Agir.....	16
Rituel 1 : Boucle Voix-du-Client → Décision → Update d'offre.....	17
Rituel 2 : Bibliothèque vivante (fiches-preuves + capsules < 2 min).....	18
Rituel 3 : Onboarding 30-60-90 (centré transfert)	19
Accélérateur A : Cartographie des savoirs critiques.....	20
Accélérateur B : Binôme & shadowing.....	20
Le "kit neurosciences" d'ancrage (intégré aux 3 rituels)	21
Ce que vous pouvez copier-coller dès aujourd'hui	22
Touche NéoVista	22
Convaincre.....	23
Le temps de recherche d'information : le gisement invisible	24
Collaboration & décisions : +20 à +25 % de productivité potentielle	24
Onboarding qui traîne : rétention & productivité s'évaporent	25
Turnover & pertes de savoir : le coût caché majeur	25
Qualité & rework : moins d'erreurs, plus de marge	26
Lien client : quand la boucle savoir → décision alimente la croissance	26
Mini-simulateur ROI (ordre de grandeur)	26
Indicateurs "light" pour piloter sans alourdir	27
Anti-patterns (et alternatives)	27
Message bienveillant pour vos équipes	28

Prouver	29
Ce que montrent les benchmarks (effets typiques)	30
Tendances 2024-2025 : ce que font les organisations qui avancent	30
Avant / Après (ce qu'on observe en 90 jours)	31
Indicateurs "light" pour voir la différence	32
Neurosciences : pourquoi ces formats "accrochent"	32
Check-liste "preuve" à copier-coller	32
Message bienveillant pour vos équipes	33
Chiffrer	34
Le modèle ROI minimal viable (à copier-coller)	35
Ce que coûte la non-transmission (et ce que vous gagnez en l'évitant)	37
Mini-simulateur (ordre de grandeur)	38
KPI "light" pour piloter sans alourdir	38
Pourquoi ça marche (côté cerveau)	39
Message bienveillant aux équipes	39
Convertir	40
Notre approche (douce & exigeante)	41
Les 3 paliers d'accompagnement	41
Rôles & responsabilités (RACI simple)	43
KPI "light" (à afficher en continu)	43
Encarts "copier-coller"	44
Comment on travaille ensemble (promesse d'exécution)	45
Ce que vous gagnez (et vos équipes aussi)	45
Appels à l'action (douceur + impact)	45

Introduction

Un exercice chahuté, avec des résultats en berne, ne se rattrape pas seulement par “plus d’efforts”. Il se rattrape par “mieux” : mieux capitaliser, mieux transmettre, mieux décider.

Et si la clé n’était pas de faire davantage, mais de faire circuler ce que vous savez déjà ?



Et si la transmission devenait votre avantage caché ?

Dans chaque PME, des savoirs dorment dans les têtes, les boîtes mail et les dossiers partagés. Résultat : délais qui s'étirent, erreurs qui se répètent, dépendance à quelques "piliers", perte de marge silencieuse.

La bonne nouvelle ? La transmission n'est pas un coût supplémentaire : c'est un **levier d'efficience** qui transforme des idées en routines opérationnelles, puis des routines en **résultats durables**.

Ce livre blanc vous montre comment :

- Consolider les fondamentaux sans sur-solliciter les équipes.
- Restaurer la cohésion par des rituels simples et tenables.
- Capitaliser l'expérience pour accélérer l'onboarding et sécuriser la qualité.
- Re-ancrer les bons gestes jusqu'à ce qu'ils deviennent automatiques.

Notre parti pris : associer la **stratégie transverse** (Communication • Commercialisation • RH • Formation) à l'**appui des neurosciences** pour créer des rituels qui tiennent dans la vraie vie. NéoVista est une société spécialisée en conseil en stratégie d'entreprise et neurosciences ; notre approche aligne les pratiques clés avec vos valeurs pour un impact mesurable et humain.



Ce que vous allez trouver ici

Une architecture “entonnoir” en 7 chapitres, pensée pour passer de la prise de conscience à l'action :

1. Les questions qui piquent (autodiagnostic rapide)
2. Les causes racines (là où se perd la valeur)
3. Les solutions concrètes (3 rituels qui tiennent)
4. Le coût de la non-transmission
5. Les résultats observés dans la littérature récente
6. Le ROI attendu (efficience > course au CA)
7. Le parcours NéoVista 30–90 jours (checklists & KPIs)

Pourquoi ça marche (côté cerveau)

- **Récupération active** : on retient mieux en rappelant l'info qu'en la relisant.
- **Espacement** : J+2, J+7, J+30 pour des traces mnésiques durables.
- **Transcodage** : texte → schéma → démo pour multiplier les “portes d'entrée”.

Chaque chapitre propose des actions prêtes à l'emploi, des encadrés neurosciences et des indicateurs simples pour piloter vos gains.

À vous de jouer

Commencez par l'autodiagnostic. Choisissez vos 3 rituels à déployer en priorité. Mesurez. Ajustez. **Transmettez & capitalisez** : votre performance ne se joue pas seulement dans le chiffre d'affaires... mais dans la **circulation du savoir**.

1

Attirer

Vos savoirs dorment-ils dans les têtes (et dans vos boîtes mail

Vos résultats reculent, les marges s'effritent, des erreurs se répètent, les délais s'allongent... Et si le problème n'était pas le **manque d'effort**, mais la perte d'**apprentissage collectif** ?

Dans beaucoup de PME, l'expertise reste **tacite** (dans la tête des "piliers") ou **éparpillée** (mails, serveurs, Slack).

Conséquence : on cherche plus qu'on agit, on réinvente plus qu'on capitalise.

La bonne nouvelle : faire circuler le savoir, ce n'est pas "en faire plus", c'est **rendre le travail plus simple**, plus fluide, plus sûr... et redonner de l'air à vos équipes.

Contexte AURA :

l'économie 2024-2025 a marqué le pas, l'emploi s'est tassé par moments. Dans ces phases, **on revient aux fondamentaux** : transmission, productivité, qualité, cohésion.



Auto-check : les questions qui piquent (et qui font avancer)

Cochez ce qui vous parle.

Plus vous cochez, plus "Transmission & Capitalisation" devient prioritaire.

Recherche d'info

- Vos équipes passent-elles trop de temps à **chercher une info déjà existante** (procédure, modèle, contact) plutôt qu'à produire ?
- Quand un expert est absent, **combien de décisions sont retardées** faute d'accès à son savoir ?

Savoirs tacites & dépendances

- Une part critique de votre expertise est-elle **détenue par quelques "piliers"** (risque de dépendance) ?
- Avez-vous mis en place **binômage et shadowing** sur les postes clés pour éviter l'effet "single point of failure" ?

Docs mortes vs. rituels vivants

- Avez-vous surtout des documents statiques (drive/wiki) que peu de gens lisent... ou **des rituels vivants** (micro-capsules, checklists, quiz de rappel, teach-back) qui transforment l'info en **geste maîtrisé** ?
- Les **retours clients** sont-ils ritualisés pour alimenter des décisions d'offre à cadence fixe (mensuelle/bimensuelle) ?

Onboarding = "accueil"... ou transfert ?

- Votre intégration est-elle pensée comme un **transfert structuré de savoirs** (30-60-90, livrables, buddy) plutôt que comme une simple présentation ?
- Mesurez-vous le **time-to-autonomy** des nouveaux entrants (et les savoirs manquants) ?

Décisions lentes, boucles courtes

- Certaines décisions prennent-elles trop de temps faute d'un **"qui sait quoi"** clair ?
- Disposez-vous d'une cartographie des savoirs et d'un point d'escalade pour trancher vite ?

Mouvements de main-d'œuvre

- Démissions, fins d'essai, remplacements... fragilisent-ils la **continuité des compétences clés** ?
- Avez-vous prévu un **plan de transfert** en cas de départ soudain d'un profil critique ?

Spécificité AURA (TPE/PME)

- La forte part de TPE/PME de votre écosystème vous rend-elle plus **vulnérables à la perte** d'un savoir critique (arrêt maladie, départ, mutation) ?



Mini-focus neurosciences

Le cerveau oublie par défaut. Pour ancrer un geste durablement :

- **Récupération active** (retrieval) : rappeler l'info (quiz, teach-back) ☞ mieux que relire.
- **Espacement** : J+2, J+7, J+30 ☞ la bonne cadence fixe la mémoire.
- **Transcodage** : texte → schéma → démo ☞ multiplier les portes d'entrée dans le cerveau. Traduction opérationnelle : vos process doivent devenir des routines vivantes, pas des PDF oubliés.



Passage à l'action (doux et concret)

Cochez vos priorités ci-dessus.

- Listez 3 savoirs critiques à sécuriser en 30 jours (où sont-ils ? qui les détient ? à qui les transmettre ?).
- Choisissez 2 rituels à instaurer dès maintenant (ex. : micro-capsule + quiz J+7, point Voix-du-Client bimensuel).
- Suivez 2 indicateurs simples : temps de recherche perçu et time-to-autonomy.

Vous n'avez pas besoin de tout changer. Commencez petit, mais cadencé. La répétition crée l'expertise, la clarté crée la sérénité.



Ce que vous allez aimer

- Un ton bienveillant et pragmatique : on connaît vos contraintes du quotidien.
- Des outils simples qui tiennent dans la vraie vie.
- Un accompagnement transverse (Communication • Commercialisation • RH • Formation) qui respecte vos rythmes et vos marges.

Sources clés (sélection)

- *Productivité & temps de recherche* : McKinsey (collaboration, "interaction workers").
- *Onboarding & performance* : Brandon Hall Group (synthèses), AllenComm (benchmarks).
- *Conjoncture & structure AURA* : INSEE (bilan éco 2024), URSSAF (poids TPE).
- *Mouvements de main-d'œuvre* : DARES / INSEE (tendances démissions & mobilités).

2

Comprendre

Perte de vitesse : manque de volonté... ou manque de circulation du savoir ?

Quand la performance patine, on incrimine souvent la motivation ou "l'effort". En réalité, le problème est fréquemment **systémique** : le savoir ne circule pas, ou mal. Les informations existent... mais restent **tacites** (dans les têtes), éparpillées (dans les mails/dossiers), non ritualisées (pas de boucles d'apprentissage). Résultat : temps perdu, erreurs qui se répètent, décisions lentes, onboarding long et dépendance à quelques "piliers".

Bonne nouvelle : ces causes sont **diagnosticables** et **corrigeables** sans sur-solliciter les équipes.



Les 6 causes racines (et comment les reconnaître)

1. Silos organisationnels : on “communique”, mais on n’apprend pas

Ce que l’on observe : <ul style="list-style-type: none">• Réunions d’info → peu de décisions, peu de capitalisation.• Com/Prod/Ventes/RH partagent, mais sans boucle “Retour terrain → Décision → Mise à jour des pratiques”.• Les mêmes questions reviennent, signe que le savoir ne se stabilise pas.	Signaux faibles : <ul style="list-style-type: none">– “Qui valide ?” revient souvent.– Les KPIs donnent la météo, pas la leçon apprise.
Antidotes (aperçu) : <ul style="list-style-type: none">➤ Rituels bimensuels Voix du Client → Décisions produit/offre.➤ Compte-rendus actionnables (3 décisions, 1 owner, 1 échéance).➤ Playbook vivant : chaque décision met à jour une fiche “preuve”.	

2. Savoirs tacites non transmis : dépendance à des individus clés

Ce que l’on observe : <ul style="list-style-type: none">• “Appelle X, c’est lui/elle qui sait.”• Délais dès qu’un expert est absent ; décisions retardées.• Effet “goulot d’étranglement”.	Signaux faibles : <ul style="list-style-type: none">– Stress à l’idée d’un départ, d’un arrêt maladie, ou des congés de X.– Projets “mis en pause” en attente d’un retour expert.
Antidotes (aperçu) : <ul style="list-style-type: none">➤ Cartographie des savoirs critiques (qui sait quoi ? niveau de risque ?).➤ Binôme + shadowing systématiques sur postes sensibles.➤ Livrables de transfert (checklists, démos 2 min, FAQ “terrain”).	

3. “Docs mortes” vs. rituels vivants : trop d’infos, pas assez d’ancrage

Ce que l’on observe : <ul style="list-style-type: none">• Drives/wiki lourds, peu consultés.• Procédures longues, non utilisées en production.• Formation “one shot” → oubli rapide.	Signaux faibles : <ul style="list-style-type: none">– “C’était dans la doc” mais personne ne s’en souvient.– Variabilité forte d’un site/équipe à l’autre.
Antidotes (aperçu) : <ul style="list-style-type: none">➤ Récupération active : micro-quiz, teach-back, démo par un pair.➤ Espacement : J+2, J+7, J+30 pour installer la mémoire procédurale.➤ Transcodage : texte → schéma → démo (1 fiche = 1 geste).➤ Capsules < 2 min + checklists terrain (utiles en situation).	

4. Temps perdu à chercher l’info : le gisement d’efficience invisible

Ce que l’on observe : <ul style="list-style-type: none">• 10 à 20 % du temps part en recherche/dé-doublons.• Slack/Email/Drive se concurrencent → multiples “sources de vérité”.• On refait un modèle déjà existant, faute de l’avoir trouvé.	Signaux faibles : <ul style="list-style-type: none">– Favoris personnels, fichiers “privés”, partages ad hoc.– “Dernière version ?” revient trop souvent.
Antidotes (aperçu) : <ul style="list-style-type: none">➤ Bibliothèque vivante (recherche simple, tags, “meilleure version” unique).➤ Fiches preuve (1 page) reliées aux procédures.➤ Routines de ménage mensuelles (archiver, fusionner, supprimer).	

5. Onboarding “accueil” (et non transfert) : ramp-up trop long

Ce que l'on observe : <ul style="list-style-type: none">• Parcours d'intégration centré “présentation/valeurs”, peu sur gestes critiques.• Nouveau collaborateur spectateur les 1ers jours.• Pas de mesure du time-to-autonomy.	Signaux faibles : <ul style="list-style-type: none">– “J'attends qu'on me montre.”– Les managers “n'ont pas le temps” → apprentissage par osmoses.
Antidotes (aperçu) : <ul style="list-style-type: none">➤ Parcours 30-60-90 orienté livrables & gestes (checklist d'autonomie).➤ Buddy (parrain) + binôme métier + objectifs clairs/semaine.➤ 3 capsules “priorité sécurité/qualité” à maîtriser la 1re semaine.	

6. Mouvements de main-d'œuvre & conjoncture : le risque macro sous-estimé

Ce que l'on observe : <ul style="list-style-type: none">• Démissions/fins d'essai/turnover → fuites de savoir.• Contexte AURA : forte présence de TPE/PME, donc vulnérables aux pertes de compétences clés.• Reprise d'activité par à-coups : besoin d'agilité sans perdre la mémoire.	Signaux faibles : <ul style="list-style-type: none">– Multiplication des “trous” de compétences sur le planning.– Pression à recruter “vite” au détriment du transfert.
Antidotes (aperçu) : <ul style="list-style-type: none">➤ Plan de continuité des savoirs (back-ups, binômes, “valise de départ”).➤ Rituels de capture avant mobilité/départ (30' d'extraction + fiche).➤ Communautés de pratique (cadence mensuelle) pour irriguer les sites/équipes.	

7.



Mini-diagnostic guidé (prêt à l'emploi)

Objectif :

en 20 minutes, repérer vos 3 causes dominantes et leurs impacts concrets.

1. Cartographiez 3 gestes critiques (sécurité, qualité, relation client).

- Où vit le savoir ? (doc, vidéo, "dans les têtes")
- Qui sont les détenteurs ?
- Quels risques (absence, départ, variabilité) ?

2. Suivez 2 frictions récurrentes sur 4 semaines :

- Temps de recherche perçu par les équipes.
- Décisions retardées (par manque d'info claire).

3. Scannez votre onboarding :

- Quelles compétences sont réellement maîtrisées à J+10 ?
- Quel est votre time-to-autonomy cible vs. réel ?

4. Évaluez vos rituels :

- Avez-vous une boucle Voix du Client → Décision → Mise à jour ?
- Vos docs sont-elles consommées (quiz J+7, checklists signées) ?

Livrable express :

une fiche A4 "3 causes / 3 remèdes / 3 prochaines actions" à partager en CODIR.

Neurosciences : pourquoi "bonne volonté" ≠ ancrage

- **La mémoire aime la friction utile** : se rappeler (retrieval) vaut mieux que relire.
- **Le cerveau consolide la nuit** : d'où l'intérêt de l'espacement (J+2, J+7, J+30) et de la répétition brève et cadencée.
- **Les gestes s'automatisent** quand ils sont **contextualisés** (checklists terrain, démos, binôme).
- **L'émotion renforce l'ancrage** : les "premières fois" de l'onboarding doivent être signifiantes (petites victoires visibles).

Traduction opérationnelle :

- Passer de la "formation-info" à la **formation-ancrage**.
- Remplacer 20 pages de procédure par **1 schéma + 1 checklist + 1 démo**.
- Mesurer **ce qui entre dans la main**, pas ce qui reste sur la slide.

Anti-patterns (à éviter) :

- “On fera une grosse formation annuelle.”
→ Oubli garanti, ancrage faible.
- “Tout est sur le drive.”
→ Sans moteur de recherche, tags, meilleure version, cela reste invisible.
- “X validera.”
→ Goulot ; préférez une matrice d'autorité claire + seuils.
- “Bienvenue !” (sans livrables à J+10)
→ Onboarding spectacle, pas transfert.

Quick wins (dès 30 jours)

1. **Bibliothèque vivante (MVP)** : 20 fiches “preuve” (1 page, version unique), tags + recherche
2. **Rituels J+2/J+7/J+30** sur 3 gestes critiques (micro-quiz + teach-back)
3. **Onboarding 30-60-90** : 5 livrables à J+10, 5 à J+30, buddy nommé
4. **Boucle Voix du Client** bimensuelle → 3 décisions → mise à jour du playbook
5. **Cartographie “qui sait quoi”** + binômage sur 5 postes à risque

Indicateurs simples (pour piloter sans alourdir)

- **Temps de recherche** perçu (sondage éclair mensuel).
- **Time-to-autonomy** nouveaux entrants (écart vs. cible).
- **% procédures “vivantes”** (avec quiz/espacement) vs. “statiques”.
- **Décisions VoC** prises/mois et MAJ playbook associées.
- **Taux de couverture binômage** sur postes critiques.

Ton fil rouge d'ici le chapitre 3

- Choisir **3 causes racines** prioritaires (par impact + facilité d'action).
- Lancer **2 quick wins** (bibliothèque vivante + onboarding 30-60-90).
- Programmer **1 boucle VoC** d'ici 15 jours (avec 3 décisions attendues).



Rappel bienveillant :

ce ne sont pas des “chantiers de plus”. Ce sont des **rutines d'allègement** qui rendent le travail plus simple, plus sûr, plus cohérent. Vous protégerez vos marges... et l'énergie de vos équipes.

3

Agir

3 rituels simples & puissants... qui tiennent dans la vraie vie

Vous n'avez pas besoin d'un "grand programme" de plus.

Vous avez besoin de **3 rituels** courts, tenables et transverses qui transforment l'info en gestes maîtrisés :

1. Boucle Voix-du-Client → Décision → Mise à jour d'offre
2. Bibliothèque vivante (fiches-preuves + capsules < 2 min)
3. Onboarding 30-60-90 centré transfert

2 accélérateurs : cartographie des savoirs critiques & binômeage/shadowing

Le tout, soutenu par **3 principes neurosciences** : récupération active, espacement, transcodage.



Rituel 1 : Boucle Voix-du-Client → Décision → Update d'offre

Objectif :

transformer les retours terrain en décisions qui améliorent votre offre, et l'écrire dans le playbook.

Cadence :

bimensuelle (45 min), avec un mini point asynchrone à J+7.

Format de la réunion (45 min max)

1. **Top 5 signaux** (NPS, réclamations, ventes perdues, verbatims) → 10 min
2. **3 décisions** à prendre (amélioration, clarification, stop) → 20 min
3. **Mise à jour playbook** (qui ? quoi ? quand ?) → 10 min
4. **Clôture** : message d'alignement aux équipes → 5 min

Rôles & responsabilités

- **Pilote** (Marketing/Produit) : prépare les signaux, anime.
- **Owner** décision (x3) : un nom par décision + échéance.
- **Scribe** : met à jour la fiche-preuve et notifie.

Livrables

- 1 **compte-rendu** actionnable (3 décisions, 3 owners, 3 dates).
- 3 **fiches-preuves** (1 page chacune) reliées aux procédures/checklists.
- 1 **message d'alignement** (canal interne).

Indicateurs

- Décisions prise/mois (cible : ≥6).
- % décisions implémentées sous 30 jours (cible : ≥80 %).
- MAJ playbook associées (cible : 100 %).

Pourquoi ça marche (neuro)

La boucle courte évite l'oubli et crée de la récurrence (espacement). Le fait d'expliquer la décision aux équipes mobilise la récupération active..



Rituel 2 : Bibliothèque vivante (fiches-preuves + capsules < 2 min)

Objectif :

trouver en 30 secondes la meilleure façon de faire, à jour, validée. MVP (30 jours)

- Créez **20 fiches-preuves** maxi 1 page (format commun).
- Ajoutez pour chaque fiche **1 capsule vidéo** < 2 min (démonstration) + 1 checklist.
- Moteur de recherche simple + **tags** (geste, équipe, niveau).
- Une “**meilleure version**” unique par fiche (numéro de version + date).

Modèle de fiche-preuve (1 page)

- 🎯 **But** (quand utiliser)
- 🔗 **Étapes** clés (3 à 5)
- ✓ **Checklist** de réussite
- ⚠️ **Erreurs** fréquentes & parades
- 📎 **Capsule** + gabarit modèle (lien interne)
- 👤 **Owner** (nom, équipe), version (vX.Y, JJ/MM)

Routines de maintenance

- **Revue mensuelle** (30 min) : archiver, fusionner, promouvoir “meilleure version”.
- **Nettoyage trimestriel** : supprimer doublons, simplifier.

Indicateurs

- **Taux d’usage** (vues / équipe / mois).
- **Temps de recherche** perçu (sondage éclair).
- **% fiches avec capsule** + checklist (cible : 100 % à 90 jours).

Pourquoi ça marche (neuro)

Capsule courte + checklist = **transcodage** (texte → schéma → démo). La checklist crée la friction utile de la **récupération active**.



Rituel 3 : Onboarding 30-60-90 (centré transfert)

Objectif :

réduire le time-to-autonomy et sécuriser qualité & sécurité.

Architecture

- J-10 : 5 gestes prioritaires pratiqués (avec checklist signée).
- J-30 : 10 livrables/gestes validés (dont 3 "qualité/sécurité").
- J-60 : autonomie sur périmètre A + contribution à 1 fiche-preuve.
- J-90 : autonomie périmètre A+B + teach-back d'une capsule.

Dispositif

- **Buddy** (parrain) + binôme métier nommés.
- **Parcours** de fiches-preuves (séquencé J+2/J+7/J+30).
- **Journal de bord** (15 min/semaine) pour tracer questions et validations.

Indicateurs

- **Time-to-autonomy** (cible : -20 à -30 % en 3 mois).
- % **gestes critiques** validés à J-10 (cible : ≥80 %).
- **Satisfaction** pair/buddy (micro-sondage).

Pourquoi ça marche (neuro)

Les "premières fois" créent un **ancrage émotionnel** fort. L'espacement des validations consolide la **mémoire procédurale**.



Accélérateur A : Cartographie des savoirs critiques

But :

visualiser qui sait quoi, où est le risque, et où prioriser.

Étapes (2 semaines)

- Listez 30 gestes critiques (qualité, sécurité, relation client).
- Pour chaque geste : détenteurs, niveau (1-expert/2-autonome/3-débutant), risque (faible/moyen/fort).
- Marquez les trous (absence de redondance, dépendance à 1 personne).
- Priorisez 5 gestes à sécuriser (fiches + capsules + binômage).

Livrable :

- 1 heatmap (geste × équipe) + plan de sécurisation (90 jours)..



Accélérateur B : Binômage & shadowing

But :

supprimer les points de défaillance “single point of failure”.

Règles

- Pour chaque geste critique : 2 personnes capables (min).
- Shadowing 2×2 h/mois (observations + teach-back).
- Rotation des binômes tous les 6 mois (prévenir la dépendance).

Indicateurs

- Taux de couverture binômage (cible : 100 % sur gestes critiques).
- Temps de reprise en cas d'absence (cible : < 24 h).



Le “kit neurosciences” d’ancrage (intégré aux 3 rituels)

- **Récupération active** : chaque fiche a 1 micro-quiz (3 questions) + 1 teach-back (expliquer à un pair).
- **Espacement** : rappel J+2, J+7, J+30 (notification + mini quiz de 30 sec).
- **Transcodage** : pour chaque geste, fournir texte + schéma + démo (capsule).
- **Gratification immédiate** : “petite victoire visible” (badges internes / bravo public) pour motiver la répétition.

Exemples de micro-quiz (30 sec)

- “Quels sont les 3 contrôles à faire avant X ?”
- “Quelle est l’erreur la plus fréquente sur Y et comment l’éviter ?”
- “Qui valider en cas de Z (seuils) ?”.

Roadmap 30-60-90 (déploiement concret)

- **Jours 1-30 (MVP)**
 - Lancer la **boucle VoC** (2 sessions).
 - Créer **20 fiches-preuves** + capsules (geste par geste).
 - Piloter 1 **parcours onboarding** en mode pilote (1 équipe).
 - Dresser la **cartographie** (30 gestes) + choisir 5 priorités.
- **Jours 31-60 (industrialisation)**
 - Étendre la bibliothèque à **40-60 fiches** et couverture binôme 70 %.
 - 2 cycles supplémentaires de **VoC** (6 décisions / 6 MAJ playbook).
 - Onboarding : passer à **2 équipes** + standardiser le journal de bord.
 - Mettre en place l’**espacement** (J+2/J+7/J+30) sur 10 gestes.
- **Jours 61-90 (ancrage & mesure)**
 - **Audit d’usage** de la bibliothèque (nettoyage + fusion).
 - Couverture **binôme** 100 % sur gestes critiques.
 - Onboarding : réduction du **time-to-autonomy** mesurée (-20 à -30 %).
 - **Tableau de bord mensuel** : décisions VoC, MAJ playbook, temps de recherche perçu, % fiches actives.

Anti-pattern à éviter (rappel doux)

- “On fera un manuel complet.” → docs mortes. Préférez fiches courtes + démos.
- “On verra quand on aura le temps.” → Pas de temps = petites routines maintenant (45 min bimensuelles).
- “Formé = informé.” → Ancrage ≠ lecture. Il faut pratiquer, espacer, expliquer.



Ce que vous pouvez copier-coller dès aujourd'hui

Ordre de mission (exemple, à adapter)

À compter de cette semaine :

1. Lancement Boucle VoC (vendredi S1, S3, 8h45-9h30).
2. Création 20 fiches-preuves + capsules < 2 min (deadline : J+30).
3. Onboarding 30-60-90 pilote (équipe Service Client), 5 gestes validés à J-10.
4. Cartographie de 30 gestes + plan de sécurisation (deadline : J+14). KPI suivis au CODIR chaque fin de mois.

Gabarit mini-fiche (1 page)

TITRE DU GESTE — vX.Y (JJ/MM)

🎯 But / Quand l'utiliser

🔗 Étapes (3-5)

✓ Checklist de réussite

⚠ Erreurs fréquentes & parades

📎 Capsule < 2 min + modèle lié

👤 Owner (équipe) — Prochaine revue (JJ/MM)



Touche NéoVista

Notre rôle :

mettre en musique ces rituels, former par l'ancrage, sécuriser les gestes critiques et piloter l'adoption sans surcharger vos équipes.

Votre gain :

moins d'erreurs, décisions plus rapides, onboarding raccourci, équipes apaisées... et marges préservées.

4

Convaincre

Combien vous coûte un savoir qui ne circule pas ?

Quand l'information reste dans les têtes, les mails ou des dossiers introuvables, le coût n'est pas "virtuel" : il grignote vos marges **chaque jour**, temps perdu, décisions lentes, re-work, erreurs qualité, départs évitables, onboarding qui s'étire... Bonne nouvelle : ces coûts sont **mesurables et réductibles** sans sur-solliciter les équipes.



Le temps de recherche d'information : le gisement invisible

Les travailleurs "d'interaction" (managers, fonctions support, commerciaux, chefs de projets...) passent jusqu'à ~19 % de leur temps à chercher de l'information ou des experts internes. Les approches structurées (partage, librairie vivante, rituels) permettent de **réduire de ~35 % ce temps perdu**, soit un retour d'environ 6 % de semaine vers de la valeur utile.

[McKinsey & Company](#)

Traduction opérationnelle :

sur 25 collaborateurs "interaction" à 45 k€ annuels, récupérer ne serait-ce que 5 % de temps utile = +56 k€ à +70 k€ de valeur/an (ordre de grandeur), sans embaucher. (Le calcul détaillé est proposé en annexe ROI.)

Levier :

bibliothèque vivante (tags, "meilleure version"), checklists + capsules et rituels J+2/J+7/J+30. (Voir Chap. 3).



Collaboration & décisions : +20 à +25 % de productivité potentielle

La recherche McKinsey montre qu'une communication/collaboration internes mieux outillées et ritualisées peuvent générer **+20 à +25 % de productivité** pour les travailleurs "d'interaction". Les gains proviennent de décisions plus rapides, moins d'emails inutiles, plus de capitalisation.

[McKinsey & Company](#)

Traduction opérationnelle :

3 rituels (Voix-du-Client → Décision → MAJ, bibliothèque vivante, onboarding 30-60-90) remplacent les "grands plans" par des boucles courtes qui s'installent. (Voir Chap. 3).



Onboarding qui traîne : rétention & productivité s'évaporent

Les benchmarks (Brandon Hall Group, diffusés notamment par AllenComm) relient un onboarding solide à **+82 % de rétention et +70 % de productivité**. Autrement dit, un transfert de savoir structuré paye deux fois : on garde mieux, on performe plus vite.

allencomm.com

Traduction opérationnelle :

passer d'un "accueil" à un **transfert cadencé** (gestes critiques à J-10, buddy, binôme, micro-quiz et teach-back) réduit le time-to-autonomy et sécurise la qualité dès le 1er mois. (Voir Chap. 3).



Turnover & pertes de savoir : le coût caché majeur

Chaque départ combine coûts directs (recrutement, intégration) et **coûts invisibles** (désorganisation, qualité, délai, perte d'expertise). Plusieurs sources RH en France situent ce coût global dans une **fourchette de 6 à 9 mois de salaire**, selon le poste et le délai pour retrouver la pleine productivité. Des estimations spécifiques existent aussi par catégories (ex. cadres via Apec).

[Dynabuy elevo.fr](https://dynabuy.elevo.fr)

Traduction opérationnelle :

sécuriser les postes à risque (cartographie, binômage, "valise de départ") et accélérer l'onboarding génère rapidement des économies à 5 chiffres par départ évité. (Voir Chap. 3).



Qualité & rework : moins d'erreurs, plus de marge

Des procédures “vivantes” (fiches-preuves 1 page + capsule <2' + checklist) diminuent la variabilité entre équipes et **réduisent les reprises**. Ce qui se voit dans vos lignes “coûts qualité” et dans la **sérénité des équipes**. (Les mécanismes neuro (récupération active, espacement, transcodage) expliquent cet effet d'ancrage).

[McKinsey & Company](#).



Lien client : quand la boucle savoir → décision alimente la croissance

Lorsque la **Voix-du-Client** (NPS, verbatims, motifs de perte) se transforme régulièrement en **décisions** (et que ces décisions mettent à jour le playbook), la satisfaction progresse — et la croissance suit.

Les travaux Bain & Company montrent que le NPS explique 20 à 60 % de la variation de croissance organique entre concurrents ; les leaders NPS croissent en moyenne **2× plus vite**.

[Bain](#).



Mini-simulateur ROI (ordre de grandeur)

Objectif :

illustrer comment quelques % d'efficience valent parfois plus qu'un surcroît de chiffre d'affaires (souvent coûteux).

- **Temps de recherche** : 25 “interaction workers” × 45 k€ × 5 % de temps récupéré ≈ +56 k€ / an. (MGI) McKinsey & Company
- **Collaboration** : si vos rituels captent +10 % de la fourchette McKinsey (20–25 %), impact additionnel significatif sur la valeur produite. McKinsey & Company+1
- **Turnover** : 2 départs critiques évités (salaires bruts 45 k€) × 6–9 mois ≈ 45–67 k€ économisés, hors qualité/délais. Dynabuy

- **Onboarding** : time-to-autonomy réduit (ex. 6 → 4 mois) sur 5 recrutements = 10 mois équivalent productif gagnés ; la littérature relie aussi onboarding solide à +82 % rétention et +70 % productivité. allencomm.com

Additionnez ces leviers :

on atteint vite **+100 k€ à +200 k€** d'effet annuel pour une PME de 50-150 personnes, sans alourdir la structure. (Le chiffrage précis dépend de votre mix métiers).



Indicateurs “light” pour piloter sans alourdir

- Temps de recherche perçu (sondage éclair mensuel).
- Décisions Voix-du-Client prises/mois + MAJ playbook associées.
- Time-to-autonomy (écart vs cible) & % gestes J-10 validés.
- Taux de couverture binôme sur gestes critiques.
- Coûts de non-qualité (rework, SAV) — suivi mensuel simple.



Anti-patterns (et alternatives)

- **“On fera un manuel complet”** → Docs mortes.
Préférez 20 fiches-preuves 1 page + capsules + checklists (puis enrichir).
- **“On informera davantage”** → Ancrage faible.
Préférez micro-quiz, teach-back, espacement J+2/J+7/J+30.
- **“On verra ça quand on aura le temps”** → jamais.
Préférez boucles courtes (45' bimensuelles) avec 3 décisions à chaque fois..



Message bienveillant pour vos équipes

Il ne s'agit pas d'"en faire plus", mais de **faire mieux circuler** ce que vous savez déjà, pour **simplifier** le quotidien, sécuriser la **qualité** et préserver l'**énergie** de chacun.
C'est un investissement d'efficience qui protège vos marges et votre capital humain.

Sources clés (sélection récente & fondées) :

- Productivité & temps de recherche / travailleurs d'interaction : McKinsey Global Institute — +20-25 % via collaboration/communication améliorées ; ~19 % du temps en recherche ; -35 % de temps de recherche possible via outils/rituels.
[McKinsey & Company](#)
- Onboarding, rétention & productivité : Brandon Hall Group (via AllenComm eBook ; billets Brandon Hall 2022-2024). +82 % rétention, +70 % productivité.
[allencomm.com](#)
- Coût du turnover (France, ordres de grandeur) : synthèses RH (Elevo, Dynabuy) ; repères sectoriels & MMO (DARES, Apec).
[elevo.fr](#)
- Lien satisfaction → croissance : Bain & Company (NPS : 20-60 % de la variation de croissance expliquée ; leaders NPS = croissance 2×).
[Bain](#)

5

Prouver

90 jours pour ré-ancrer la performance : résultats observés & tendances 2024-2025

Quand on installe des **rituels simples** (Voix-du-Client → Décision, Bibliothèque vivante, Onboarding 30-60-90), on voit vite des effets concrets : moins de temps perdu, décisions plus rapides, onboarding plus court, meilleure qualité, équipes plus sereines... et une marge qui respire.

Les tendances 2024-2025 confirment ce mouvement : **KM prioritaire**, **L&D moteur de ré-tention**, **onboarding** comme accélérateur, et **boucles client** qui tirent la croissance.



Ce que montrent les benchmarks (effets typiques)

Trouver l'info plus vite → +temps utile

Les "interaction workers" peuvent récupérer une partie des ~20 % de leur temps passés à chercher de l'information, via des pratiques simples (recherche facile, meilleure version unique, tags, boucles de partage).

Des analyses McKinsey chiffrent un potentiel de +20-25 % de productivité quand on améliore collaboration & connaissance partagée.

[McKinsey & Company](#)

Onboarding solide → rétention & productivité

Les synthèses diffusées par AllenComm (étude Brandon Hall) relient un onboarding structuré à +82 % de rétention et +70 % de productivité, raison de plus pour passer d'un "accueil" à un transfert de savoirs cadencé (J+10/J+30/J+90).

[allencomm.com](#)

Boucle Voix-du-Client → décisions qui comptent

Quand les verbatims & NPS se traduisent chaque mois en décisions documentées dans le playbook, la satisfaction progresse, et la croissance suit. Bain & Company rappelle que, dans la plupart des secteurs, le NPS explique ~20-60 % de la variation de croissance organique ; les leaders NPS croissent en moyenne 2× plus vite que leurs concurrents.

[Bain](#)



Tendances 2024-2025 : ce que font les organisations qui avancent

KM (Knowledge Management) reste une priorité

APQC observe en 2024 une focalisation sur : identifier & **cartographier les savoirs critiques**, rendre la recherche simple, et animer des communautés de pratique, avec des investissements KM "au moins stables" et un lien assumé avec la réussite globale.

[APQC](#)

L&D = levier de rétention et de mobilité interne

Le Workplace Learning Report 2024 de LinkedIn montre que les entreprises dotées d'une **culture d'apprentissage forte** affichent de meilleurs taux de rétention et plus de mobilité interne ; 90 % des organisations citent la rétention comme un enjeu prioritaire, et les apprenants qui se fixent des objectifs **s'engagent 4 × plus**.

learning.linkedin.com

Formats courts & "capsules" qui s'installent

La tendance "micro-learning" (capsules <2 min, checklists terrain, quiz) s'impose parce qu'elle **colle à la vraie vie**, améliore l'adoption et la mémorisation — une logique alignée avec l'espace et la **récupération active** vues au chap. 3. (Voir aussi les cas sectoriels récents où le bite-sized learning démultiplie l'accès et l'impact.)

[L'Australien](#)



Avant / Après (ce qu'on observe en 90 jours)

Avant

- "Dernière version ?" revient sans cesse • Procédures longues, **peu lues** • Décisions lentes faute d'un "qui sait quoi" clair • Onboarding **spectateur** (ramp-up trop long) • Retours client **peu actionnés**.

Après

- **Bibliothèque vivante** : 40-60 fiches 1 page + capsules <2 min → accès en 30 s au "meilleur geste"
- **Boucle VoC bimensuelle** : 6+ décisions/mois + MAJ playbook systématique
- **Onboarding 30-60-90** : time-to-autonomy -20 à -30 % (mesuré)
- **Sérénité & qualité** : moins de rework, gestes critiques validés à J+10

(Les ordres de grandeur ci-dessus combinent les gains documentés par McKinsey, Brandon Hall/AllenComm et les bonnes pratiques APQC.)

[McKinsey & Company.](#)



Indicateurs “light” pour voir la différence

- **% fiches actives** (avec capsule & checklist)
- **Temps de recherche perçu** (sondage éclair mensuel)
- **Décisions VoC prises/mois** & MAJ playbook associées
- **Time-to-autonomy** (écart vs cible)
- **Couverture binômage** sur gestes critiques.

Astuce douce :

affichez un mini-board de ces 5 KPI. Ce que l'on rend visible... progresse.



Neurosciences : pourquoi ces formats “accrochent”

- **Récupération active** : le quiz & le teach-back forcent le rappel (meilleure consolidation).
- **Espacement** : J+2/J+7/J+30 combat l'oubli naturel et installe l'habitude.
- **Transcodage** : texte → schéma → démo multiplie les “portes d'entrée” mémorielles.
- **Émotions & premières fois** (onboarding) : plus d'ancrages et de repères utiles.

C'est exactement ce que privilégient les organisations en tête sur L&D/KM.

learning.linkedin.com



Check-liste “preuve” à copier-coller

Dans 30 jours, on vise :

- 20 fiches 1 page + capsules <2' sur les gestes critiques
- 2 sessions VoC → 6 décisions + MAJ du playbook
- 1 parcours onboarding pilote (J-10 : 5 gestes validés)
- 1 cartographie de 30 savoirs clés + 5 priorités de sécurisation

D'ici 90 jours, on mesure :

- -20 à -30 % sur le time-to-autonomy
- ≥80 % de décisions VoC mises en œuvre sous 30 jours
- 100 % de couverture binôme sur gestes critiques.



Message bienveillant pour vos équipes

On ne “rajoute” pas du travail : on fluidifie le quotidien, on clarifie ce qui compte, on répète au bon rythme... et on respire mieux ensemble. Vos savoirs deviennent une force collective, fiable, partageable, durable.

Sources récentes & fondées

- KM / Priorités 2024 : APQC — focus sur savoirs critiques, recherche simplifiée, communautés de pratique.
[APQC](#)
- L&D & rétention : LinkedIn Workplace Learning Report 2024 (PDF & page synthèse) — rétention prioritaire, culture d'apprentissage ↗, engagement ×4 avec objectifs.
learning.linkedin.com
- Onboarding : AllenComm (eBook) citant Brandon Hall — +82 % rétention, +70 % productivité.
allencomm.com
- Productivité & recherche d'info : McKinsey/ MG I — ~20 % du temps en recherche, +20-25 % de productivité possible via meilleures collaborations.
[McKinsey & Company](#)
- Boucle client & croissance : Bain & Company — le NPS explique 20-60 % de la variation de croissance ; les leaders croissent 2 × plus vite.
[Bain](#)

6

Chiffrer

L'efficience vaut (souvent) mieux que la course au CA

Après un exercice chahuté, viser "plus de ventes" peut sembler la voie la plus rapide... mais c'est souvent la **plus coûteuse** (acquisition chère, équipes sous pression, marges qui fondent).

À l'inverse, **mieux faire circuler le savoir** fait gagner du temps utile, raccourcit l'onboarding, diminue le rework, accélère les décisions, bref, **préserve les marges** tout en apaisant le quotidien.

Et ça, on peut le chiffrer.



Le modèle ROI minimal viable (à copier-coller)

PME type :

50–150 pers. dont ~50 % “interaction workers” (managers, support, commerce, chefs de projet). Salaire moyen 45 k€.

a) Temps de recherche d’info

- **Constat :**
les “interaction workers” passent **≈ 20 % de leur temps** à chercher ou rassembler de l’info. Un socle (bibliothèque vivante + tags + “meilleure version”) permet de réallouer 30–35 % de ce temps.
[*McKinsey & Company*](#)
- **Hypothèse prudente :**
ne récupérer **que 5 % de temps** utile sur l’année (sur ~25 personnes).
- **Gain annuel estimatif :**
 $25 \times 45\,000 \text{ €} \times 5 \% = 56\,250 \text{ €}$ (sans embauche). (Le potentiel complet est plus élevé si l’on s’approche des 30–35 % du temps de recherche récupéré.)
[*McKinsey & Company*](#)

b) Collaboration & décisions plus rapides

- **Référence :**
de meilleures pratiques de collaboration/communication peuvent générer +20 à +25 % de productivité chez les “interaction workers”.
[*McKinsey & Company*](#)
- **Hypothèse prudente :**
capter seulement 10 % de cette fourchette grâce à 3 rituels (VoC→Décisions, Bibliothèque vivante, Onboarding 30-60-90).
- **Gain :**
équivalent à plusieurs ETP rebasculés sur de la valeur (ordres de grandeur à affiner dans votre tableur).

c) Onboarding = transfert (et non “accueil”)

- **Repère benchmark :**
un onboarding solide est associé à +82 % de rétention et +70 % de productivité. allencomm.com
- **Hypothèse :**
ramener le time-to-autonomy de 6 → 4 mois sur 5 recrutements (mois “productifs” récupérés = 10).
- **Gain :**
 $10 \text{ mois} \times (45\,000/12) \approx 37\,500 \text{ €}$ + effets qualité/sérénité non chiffrés ici. allencomm.com

d) Turnover & pertes de savoir

- **Fourchette repère :**
6 à 9 mois de salaire pour remplacer un collaborateur (coûts directs + désorganisation + perte d'expertise). peoplethrivers.com
- **Hypothèse :**
2 départs critiques évités (45 000 €).
- **Économie :**
 $2 \times (6 \text{ à } 9 \text{ mois}) \approx 45\,000 \text{ à } 67\,500 \text{ €}$.

Addition prudente (hors “collaboration +10 %”) :

Recherche d'info (56 250 €) + Onboarding (37 500 €) + Turnover (45–67,5 k€)
 $\approx 138 \text{ k€ à } 161 \text{ k€ / an de valeur récupérée sans gonfler la structure.}$
(Votre mix métiers peut faire varier ces ordres de grandeur.)



Ce que coûte la non-transmission (et ce que vous gagnez en l'évitant)

- **Temps de recherche :**
jusqu'à ~20 % du temps "interaction" ; des systèmes simples réduisent sensiblement ce poste (30–35 % du temps de recherche).
[*McKinsey & Company*](#)
- **Décisions lentes :**
la productivité "interaction" peut +20–25 % via de meilleures boucles de collaboration.
[*McKinsey & Company*](#)
- **Rétention & ramp-up :**
un onboarding structuré améliore nettement la rétention et la vitesse de montée en compétence.
[*allencomm.com*](#)
- **Lien client → croissance :**
transformer la Voix-du-Client en décisions régulières alimente la croissance ; le NPS explique ~20–60 % de la variation de croissance organique entre concurrents, et les leaders NPS croissent en moyenne 2× plus vite.
[*Bain*](#)

Zoom AURA :

2024–2025, l'économie régionale "marque le pas" ; préserver la marge par l'efficacité et la qualité devient un réflexe de gestion... rentable.

[*Insee*](#)



Mini-simulateur (ordre de grandeur)

À adapter dans votre tableur (workbook).

Objectif :

visualiser vite le ROI de 3 rituels.

- Effectif "interaction" : ____ pers. — Salaire moyen : ____ €
- Temps de recherche récupéré : __ % → Gain = Effectif × Salaire × %
- Décisions VoC : __ /mois → % décisions implémentées < 30 j : __ %
- Time-to-autonomy (avant/après) : __ mois → __ mois → Mo. gagnés : __
- Départs clés évités : __ → Économie = Départs × Salaire × (6 à 9/12)

Astuce :

paramétrez une version "prudente" (-50 % des gains) et une version "cible" pour cadrer vos attentes auprès du CODIR..



KPI "light" pour piloter sans alourdir

- **Temps de recherche** perçu (sondage éclair mensuel).
- **Décisions VoC** prises/mois & % implémentées < 30 j.
- **Time-to-autonomy** (écart vs. cible) & % gestes J-10 validés.
- **Couverture binôme** sur gestes critiques.
- **Coûts de non-qualité** (rework/SAV) mensuels.

Ce que l'on rend visible... progresse.

Affichez ces 5 indicateurs sur un mini-board interne..



Pourquoi ça marche (côté cerveau)

Les rituels proposés activent 3 leviers neuro :

- **Récupération active** (quiz, teach-back) → un rappel "effort léger" qui consolide.
- **Espacement** (J+2, J+7, J+30) → on combat l'oubli naturel.
- **Transcodage** (texte → schéma → démo) → on multiplie les portes d'entrée mémorielles.

Résultat :

moins d'erreurs, plus de constance, onboarding accéléré, et des euros en marge, pas seulement des "bonnes intentions".

[McKinsey & Company](#)



Message bienveillant aux équipes

Nous ne rajoutons pas du travail : nous enlevons des frictions.

Moins chercher, mieux décider, apprendre au bon rythme : c'est plus de sérénité et des résultats qui tiennent, sans sur-solliciter qui que ce soit.

Sources clés (récentes & solides)

- Productivité & temps de recherche : McKinsey — +20-25 % de productivité via meilleures collaborations ; ~20 % du temps en recherche ; 30-35 % de ce temps récupérable.
[McKinsey & Company](#)
- Onboarding (rétention + productivité) : AllenComm eBook citant Brandon Hall Group — +82 % de rétention, +70 % de productivité.
allencomm.com
- Coût du turnover : repères de place 6-9 mois de salaire (synthèses RH).
peoplethrivers.com
- Voix-du-Client → croissance : Bain & Company — le NPS explique ~20-60 % de la variation de croissance ; les leaders croissent 2× plus vite.
[Bain](#)
- Conjoncture AURA 2024-2025 : INSEE — ralentissement fin 2024 / T1-2025 → priorité à l'efficacité et à la qualité.
[Insee](#)

7

Convertir

Le parcours NeoVista

Vous avez identifié vos priorités (Ch.1-2), choisi vos rituels (Ch.3) et chiffré l'impact (Ch.4-6).

Il reste à mettre en musique sans surcharger les équipes. Voici notre parcours prêt-à-déployer — simple, humain, efficace — qui transforme la transmission en résultats mesurables.



Notre approche (douce & exigeante)

- **Transverse :**
Communication • Commercialisation • RH • Formation, coordonnés.
- **Neurosciences :**
récupération active, espacement (J+2/J+7/J+30), transcodage (texte → schéma → démo).
- **Focalisée :**
3 rituels qui tiennent, pas 30 chantiers.
- **Mesurable :**
5 KPI "light" visibles par tous.



Les 3 paliers d'accompagnement

1/ Diagnostic "Savoirs vivants" : 2 semaines

Objectif :

cartographier vos savoirs critiques, repérer les fuites d'efficience et prioriser 5 actions à ROI rapide.

Livrables

- Heatmap Savoirs Critiques (qui sait quoi, où sont les risques).
- Mesure flash : temps de recherche perçu, time-to-autonomy, taux de docs "vivantes".
- Plan 5/5/5 : 5 gestes à sécuriser • 5 fiches à produire • 5 décisions VoC attendues.
- Roadmap 90 jours (calendrier & responsabilités).

Ateliers (2×90 min)

1. Extraction & risques : gestes critiques, dépendances, "single point of failure".
2. Design rituels : boucle VoC, bibliothèque vivante MVP, onboarding 30-60-90.

2/ Kit “Transmission 30 jours” — exécution MVP

Objectif :

poser les fondations sans attendre.

Ce que l'on met en place

- Boucle VoC bimensuelle (45'), format et compte-rendu actionnable.
- Bibliothèque vivante MVP : 20 fiches-preuves 1 page + 20 capsules <2 min + checklists.
- Onboarding pilote 30-60-90 sur 1 équipe (J-10 : 5 gestes validés).
- Espacement automatique sur 10 gestes (J+2/J+7/J+30).

Livrables

- Pack 20 fiches (gabarit normalisé) + modèles (mail, CR, checklist).
- Tableau de bord “light” (v1) : 5 KPI visibles (voir plus bas).
- Playbook vivant (v1) : liens, tags, “meilleure version” unique.

3/ Programme “90 jours” : ancrage & mesure

Objectif :

passer du MVP à l'habitude (rituels stables + adoption).

Ce que l'on déploie

- VoC : 6 sessions → ≥12 décisions implémentées et tracées.
- Bibliothèque vivante : 40-60 fiches + capsules & checklists (couverture gestes critiques).
- Onboarding : 2 à 3 équipes → time-to-autonomy -20 à -30 % (mesuré).
- Binômage & shadowing : 100 % de couverture sur gestes critiques.
- Nettoyage trimestriel : archiver, fusionner, simplifier.

Livrables

- Playbook vivant (v2) : recherche simple, tags, versioning.
- KPI board (v2) : temps de recherche, VoC, onboarding, binômage, non-qualité.
- Revue 90 jours : bilan, ajustements, feuille de route T+90.

.



Rôles & responsabilités (RACI simple)

Domaine	R Responsable	A Appui	C Consulté	I Informé
Boucle VoC	Marketing Produit	Direction	Sales, Service Client	Tous
Bibliothèque vi- vante	Qualité OPS	RH Formation	Managers de pôle	Tous
Onboarding 30- 60-90	RH Managers	Buddy/Binôme	Direction	Tous
KPIs & reporting	PMO Direction	NéoVista	Managers	Tous

Astuce :

1 owner par décision, 1 date. Simplicité = adoption



KPI "light" (à afficher en continu)

- Temps de recherche perçu (sondage éclair mensuel).
- Décisions VoC prises/mois & % implémentées < 30 j.
- Time-to-autonomy (écart vs cible) & % gestes J-10 validés.
- Couverture binômage sur gestes critiques.
- Coûts de non-qualité (rework/SAV) — suivi simple, mensuel.

Ce que l'on rend visible... progresse.

Encarts “copier-coller”

A) Gabarit fiche-preuve (1 page)

TITRE DU GESTE — vX.Y (JJ/MM)

🕒 But / Quand l'utiliser

🔄 Étapes (3-5)

✓ Checklist de réussite

⚠ Erreurs fréquentes & parades

📄 Capsule < 2 min + modèle lié

👤 Owner (équipe) — Prochaine revue (JJ/MM)

B) Ordre du jour — Boucle VoC (45')

1. 1Top 5 signaux (NPS, réclamations, motifs de perte) – 10'
2. 3 décisions (améliorer / clarifier / arrêter) – 20'
3. MAJ du playbook (owner, date) – 10'
4. Message d'alignement aux équipes – 5'

C) Onboarding 30-60-90 (checklist)

J-10 : 5 gestes critiques pratiqués + checklists signées

J-30 : 10 livrables/gestes validés (dont 3 qualité/sécurité)

J-60 : autonomie périmètre A + contribution à 1 fiche-preuve

J-90 : autonomie A+B + teach-back d'une capsule à l'équipe

Buddy & binôme nommés • Journal de bord 15'/semaine

D) Calendrier de déploiement (exemple)

S1 : Diagnostic (atelier #1, #2) + 10 fiches

S2 : Boucle VoC (x1) + 10 fiches + onboarding pilote

S3-S4 : Espacement J+2/J+7/J+30 sur 10 gestes • KPI board v1

Mois 2-3 : 2-3 cycles VoC (≥6 décisions) • 40-60 fiches

Fin J90 : Bilan, nettoyage, standardisation, feuille de route T+90



Comment on travaille ensemble (promesse d'exécution)

- **Zéro jargon inutile**, du concret & des formats courts.
- **Co-construction** : vos experts + notre méthode = adoption réelle.
- **Respect des rythmes** : 45' bimensuelles pour VoC, 30'/mois pour revue des fiches.
- **Transfert d'autonomie** : vous gardez les clés (modèles, gabarits, routines).



Ce que vous gagnez (et vos équipes aussi)

- **Clarté** (qui sait quoi, comment bien faire).
- **Sérénité** (moins d'imprévus, moins de dépendances).
- **Vitesse** (recherche en 30 s, décisions rapides).
- **Qualité** (moins de rework, plus de constance).
- **Marge** (efficience plutôt que surchauffe commerciale).



Appels à l'action (douceur + impact)

- **Auto-diagnostic** "Votre entreprise sait-elle capitaliser sur son expérience ?" (format Zoho).
- **Livre blanc** + workbook (modèles & checklists prêts à l'emploi).
- **Session flash** 30 min : cadrer vos 3 rituels prêts demain matin.

Un pas après l'autre. **Transmettre & capitaliser**, c'est protéger vos marges et l'énergie de vos équipes. Nous sommes à vos côtés pour le faire **simplement et durablement**.



Stratégie transverse & neurosciences
Communication • Commercialisation • RH • Formation
contact@neo-vista.fr • 06 50 19 17 26