

GUIDE · FORMATION & IA

Formation en entreprise : pourquoi vos collaborateurs **ne se forment pas**

État des lieux des solutions pour engager vos collaborateurs sur la formation — et ce qui va changer avec l'IA conversationnelle.

PRÉFACE

Un moment charnière

Nous vivons un moment charnière dans l'histoire de la formation professionnelle. Pendant 20 ans, le digital learning s'est développé autour d'un modèle simple : créer des contenus, les héberger sur une plateforme, et espérer que les collaborateurs viennent les consulter.

Ce modèle a produit des outils remarquables — les LMS — et une industrie de 380 milliards de dollars. Mais il bute sur un paradoxe : plus on produit de contenus, moins ils sont consommés.

Parallèlement, l'IA conversationnelle transforme la manière dont les individus apprennent. Les collaborateurs ne veulent plus suivre une formation. Ils veulent être accompagnés, au bon moment, là où ils travaillent.

Ce document explore ce changement de paradigme et dessine les contours de la formation de demain.

SECTION 01

Le paradoxe de la formation en entreprise

Le marché mondial de la formation en entreprise représente plus de 380 milliards de dollars en 2025. En France, les entreprises consacrent en moyenne 3,5% de leur masse salariale à la formation. Les catalogues de elearning n'ont jamais été aussi fournis.

Et pourtant, les résultats ne suivent pas.

< 20%

Complétion des elearnings non
obligatoires
Brandon Hall Group

24 min

Temps hebdomadaire consacré à se
former
Josh Bersin, Deloitte

12%

Collaborateurs qui appliquent ce qu'ils
ont appris
24x7 Learning

Les contenus existent. Les collaborateurs ne les consomment pas. Ou quand ils les consomment, ils ne les appliquent pas.

Le problème n'est pas l'offre de contenus. C'est la distribution et le contexte dans lequel ces contenus sont proposés.

Et si le problème n'était pas la qualité de ce que vous produisez, mais l'endroit et le moment où vous le proposez ?

Pourquoi les collaborateurs ne se forment pas

Il serait tentant de blâmer les collaborateurs. Mais le problème est systémique. Quatre freins structurels expliquent l'écart entre investissement et engagement.

◆ La friction d'accès

Se connecter au LMS, naviguer dans un catalogue, trouver le bon contenu... chaque étape est une occasion de décrocher. Dans un quotidien saturé, cette friction est rédhibitoire.

◆ Le mauvais timing

La formation est poussée quand l'équipe L&D la publie, pas quand le collaborateur en a besoin. Sans mise en pratique immédiate, 80% de l'apprentissage disparaît (Ebbinghaus).

◆ Le format passif

On a adopté le elearning parce que c'était le format digital le plus évident, avant que les agents conversationnels n'existent. Aujourd'hui, les collaborateurs s'attendent à une expérience conversationnelle et personnalisée.

◆ L'absence de contexte métier

La formation vit dans un monde parallèle. Le transfert vers la situation de travail repose entièrement sur le collaborateur. Seuls 12% appliquent ce qu'ils ont appris.

Ces freins ne sont pas liés à la qualité de vos contenus. C'est un problème de canal, pas de contenu.

Panorama des solutions existantes

Plusieurs catégories de solutions tentent de répondre à ce problème. Aucune ne coche toutes les cases.

◆ Les LMS (Cornerstone, Docebo, 360Learning...)

Socle indispensable pour créer, centraliser et administrer. Mais c'est une plateforme dans laquelle le collaborateur doit venir.

Indispensable comme socle, insuffisant comme canal de distribution.

◆ Les DAP (WalkMe, Whatfix, Lemon Learning...)

Guidages pas-à-pas dans les logiciels. Chaque guide doit être scripté et maintenu. Maintenance lourde, coût élevé, format limité aux gestes techniques.

Utile pour des tâches répétitives, inadapté pour former réellement.

◆ Le micro-learning (Teach on Mars, Sparted...)

Formats courts, gamifiés, mobiles. Engagement déclinant. Vit en dehors du flux de travail.

Bon complément, ne résout pas le problème de distribution.

◆ Chatbots et bases de connaissance

Réactifs : ils attendent la question. Pas de dimension formative, pas de proactivité.

Utile pour le support, pas pour la montée en compétences.

	LMS	DAP	Micro-learning	Chatbot
Intégration in-app	✗	✓	✗	Partiel
Proactivité	✗	✗	✗	✗
Conversationnel	✗	✗	✗	Partiel
Au-delà du logiciel	✓	✗	✓	✗
Maintenance légère	✓	✗	✓	✓
Connecté au LMS	—	✗	Partiel	✗

Aucune solution existante ne combine intégration in-app, proactivité, format conversationnel, couverture thématique large et connexion au LMS.

Ce qui est en train de changer

Trois tendances convergentes redéfinissent la formation en entreprise.

◆ La conversation devient le format d'apprentissage par défaut

Pendant 20 ans, le elearning a été le format évident pour former à distance. Slides, vidéos, quiz : on a numérisé la formation présentielle sans en changer la logique descendante.

L'émergence des agents conversationnels change tout. Les collaborateurs ont découvert qu'on pouvait apprendre en discutant. Poser une question, obtenir une réponse personnalisée, creuser un point — c'est ce que fait un bon formateur assis à côté de vous. L'IA le rend accessible à tous, tout le temps.

La conversation n'est pas un canal de plus. C'est le format vers lequel toute la formation converge.

◆ L'accélération du changement

Avec l'IA agentique, les outils et process évoluent plus vite que jamais. Le cycle créer/publier/espérer ne tient plus. La formation doit devenir continue et contextuelle.

◆ La formation « in the flow of work »

Le concept de Josh Bersin (2018) est resté longtemps un vœu pieux. L'IA conversationnelle le concrétise : former directement dans l'outil métier, au moment où le collaborateur en a besoin.

Ces trois tendances pointent dans la même direction :

Un **coach IA conversationnel**, intégré dans les outils métier, connecté au LMS.

À quoi ressemble la formation de demain

La formation doit aller au collaborateur. Concrètement : un Coach IA conversationnel, embarqué dans les outils métier.

◆ Comment ça fonctionne

Le Coach vit dans l'outil métier. Quand un collaborateur arrive dans un contexte pertinent, le Coach le détecte, l'interpelle, engage une conversation. Le LMS reste le Training OS. Le Coach est la couche de distribution.

◆ Trois scénarios



Sensibilisation RGPD dans le SIRH

Le Coach détecte l'accès à des données personnelles et propose une sensibilisation au moment exact où elle est utile.



Formation commerciale dans le CRM

Un commercial prépare un appel. Le Coach lui propose une simulation directement dans Salesforce.



Acculturation IA dans Teams

L'entreprise déploie des agents IA. Le Coach propose un micro-coaching hebdomadaire dans le flux de travail.

◆ Les bénéfices mesurables

×3 à ×4

Engagement vs elearning
Retours terrain

-50%

Tickets support
Estimation

+40%

Vitesse de montée en compétences
Estimation

Chez MeltingSpot, c'est exactement ce que nous construisons.

Un Coach IA conversationnel, intégré dans les outils métier, connecté au LMS.

Votre formation est-elle bien distribuée ?

Posez-vous ces six questions.

- 1 Quel est votre taux d'engagement réel sur vos formations non obligatoires ?
- 2 Vos collaborateurs se forment-ils spontanément, ou uniquement sous contrainte ?
- 3 Avez-vous mesuré l'écart entre compétences visées et application sur le terrain ?
- 4 Avez-vous des déploiements ou transformations prévus dans les 12 prochains mois ?
- 5 Votre LMS peut-il diffuser des contenus en dehors de sa propre plateforme ?
- 6 Avez-vous une vision claire du coût de la non-formation ?

Si vous avez répondu « non » à trois de ces questions ou plus, la distribution de vos contenus est probablement un angle mort de votre stratégie L&D.

Notre conviction

La formation en entreprise est à un point d'inflexion. Pas parce que les contenus manquent, mais parce que la manière de les distribuer est obsolète.

Le LMS restera le socle. Mais il ne peut plus être le seul canal. Les collaborateurs ne viendront pas d'eux-mêmes — par manque de temps, de contexte, et d'un format qui correspond à leurs attentes.

L'IA conversationnelle a créé un nouveau standard : les collaborateurs veulent apprendre en discutant. La conversation est le format de learning par défaut de la décennie qui s'ouvre.

Le modèle gagnant repose sur quatre piliers :

1. Le **LMS comme Training OS** — créer, centraliser, administrer.
2. Un **Coach IA comme couche de distribution** — dans les outils métier.
3. La **conversation comme format** — personnalisée et universelle.
4. La **proactivité comme principe** — le Coach interpelle, il n'attend pas.

C'est ce dernier pilier qui fait toute la différence. Un chatbot — qu'il s'agisse de Copilot, ChatGPT ou tout autre assistant généraliste — reste réactif : il attend qu'on lui pose une question. Mais un collaborateur qui ne sait pas ce qu'il ne sait pas ne posera jamais la bonne question au bon moment.

Un **Learning Agent proactif** change la donne. Il détecte le contexte, identifie le besoin de formation, interpelle le collaborateur et l'accompagne dans sa montée en compétences — sans attendre qu'il fasse la démarche. C'est la différence entre un moteur de recherche et un coach personnel.

Les entreprises qui adopteront ce modèle ne formeront pas plus. Elles formeront mieux.

Le LMS crée et centralise. Le Coach distribue et active.



Le LMS crée et centralise. **Le Coach distribue et active.**

15 minutes suffisent pour voir notre Coach IA en action.

Réserver une démo →

meltingspot.io