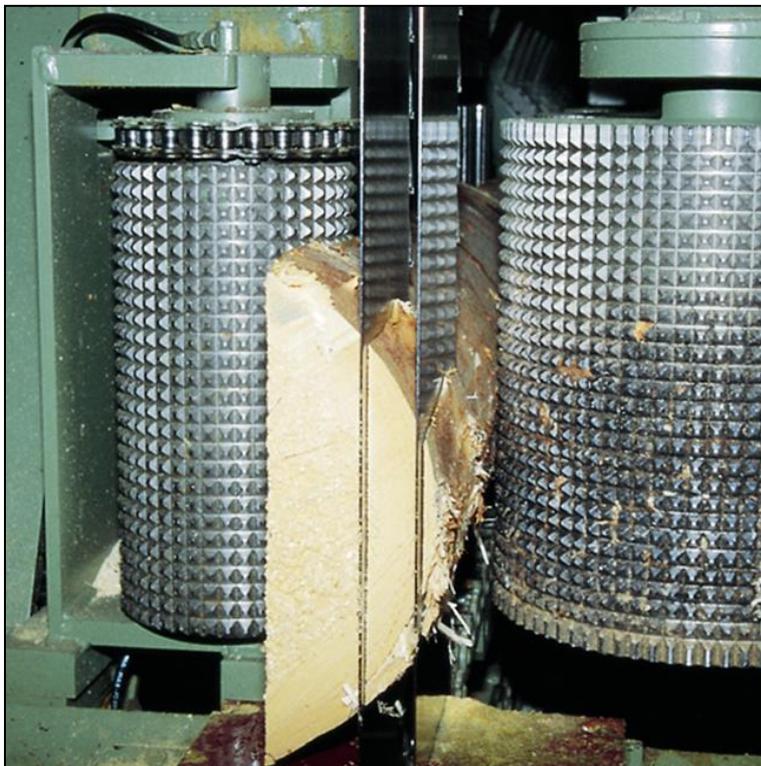




Bonjour je suis Pierre Jean Durel, le responsable du service support client de Forezienne. Je suis responsable d'un service de 2 techniciens de maintenance itinérants, 2 formateurs itinérants, un technicien sédentaire qui assure les dépannages téléphoniques. Je suis dans l'entreprise Forezienne depuis 3 ans, j'ai fait mes études d'ingénieur à l'École des Arts et Métiers à Cluny puis à Paris, spécialisé dans le bois et l'innovation de produit. Notre équipe pluridisciplinaire peut se déplacer à travers le monde pour répondre aux demandes techniques des scieries en affutage.

Au cours de l'année 2016, nous avons décidé de renouveler notre offre de formation pour répondre d'une part aux nouvelles exigences des organismes de financement, et d'autre part pour satisfaire plus précisément les demandes nos clients.

Je vais vous présenter aujourd'hui comment on a mis en place la nouvelle formule de formation en affutage de Forezienne :



Parce que l'entreprise attache beaucoup d'importance à ces clients nous avons fait une remontée des informations par les techniciens et formateurs du terrain. Une des causes principales de problème de sciage est que les outils s'endommagent car ils restent trop longtemps sur la machine. La synthèse de cette remontée d'informations est résumée dans ce graphique, qui exprime l'usure de l'outil en fonction du temps de coupe. Au cours du sciage, l'arête tranchante se dégrade, l'outil se déaffute jusqu'à atteindre une valeur optimale de réaffutage à partir de laquelle l'usure devient exponentielle et entraîne une augmentation du bruit et surtout de la consommation électrique, une diminution du rendement matière, de la qualité de sciage, et de la productivité de la scierie. On voit bien ici que l'enjeu du travail de l'affuteur est de maîtriser ce temps de réaffutage, mais il n'est pas seul pour le maîtriser, il est aidé par principalement le scieur, et c'est pour cela que la communication entre ces deux postes dans une scierie doit être importante.

On vient de voir que la qualité de l'affutage est importante dans la maîtrise des coûts de production d'une scierie. L'affutage (et principalement la préparation des corps de lame) nécessite un savoir-faire manuel, sa qualité est donc directement liée au savoir-faire des affuteurs, il était donc important pour nous de mener une réflexion sur le choix du scénario pédagogique qui permet de transmettre un savoir faire lors d'une formation. *Le personnel d'affutage doit avoir toutes les compétences nécessaires pour avoir un affutage et une production efficace.*



On retient 30% de ce que l'on entend, 50 % de ce que l'on voit, 70% de ce que l'on dit, et 90 % de ce que l'on dit et fait. C'est lorsque le stagiaire agit et commente, qu'il retient ce qu'il fait. On est obligé de faire pour savoir faire.



Ainsi parmi les trois grandes méthodes de formation : nous n'utilisons pas la méthode expositive ou magistrale dans laquelle le formateur explique et le stagiaire écoute, car la mémorisation et le niveau d'autonomie sont faibles.

La méthode interrogative est utilisée lors que l'on a des personnes qui connaissent déjà le métier et qui sont déjà en poste. On teste comme cela les compétences, puis on forme sur ce qui est nécessaire (cela prend du temps mais moins que de refaire des choses déjà maîtrisées). Si la personne ce dit tout savoir, on pose de plus en plus de questions, pour voir sa réaction. Le stagiaire est évalué en temps réel, il fait même son autoévaluation.

La méthode démonstrative et active, est la méthode de formation utilisée pour transmettre un savoir faire. On utilise la mémorisation de l'action, le formateur montre les gestes en les commentant, puis le stagiaire les réalise avec les commentaires du formateur. Lors de l'évaluation, le stagiaire doit réaliser les gestes et les commenter seul. On a ainsi une bonne autonomie du stagiaire au départ du formateur, les participants sont impliqués, c'est ludique, on ne peut pas avoir plus de 2 stagiaires simultanément. Nous avons découpé le métier de l'affuteur en scierie en 8 modules pour former précisément à chacune des tâches qui incombent (ou peut incomber à un affuteur de scierie).

Voilà nous venons donc de voir comment Forezienne a mis en place un parcours de formation des affuteurs de scierie, en se centrant sur une pédagogie active, qui favorise l'autonomie du stagiaire et donc son développement professionnel dans son entreprise. Notre objectif est de former du personnel en affutage de manière préventive pour aider les propriétaires de scieries à maîtriser leur coût d'affutage et à augmenter leur volume de sciage par lames.

Questions de Dr Noiraud :

- Pouvez vous expliquer le déroulement type du suivi d'un client par Forezienne en formation ?
- Quelles sont les difficultés que vous rencontrez lors des formations ?