Technicien de Maintenance : Renforcer mon rôle dans l'Excellence Maintenance et la Satisfaction de nos Clients

Programme de la formation – v. 26/10/2026

Prérequis : aucun.

Fonctions concernées :

- Techniciens de Maintenance
- Chefs d'équipe Maintenance
- Responsables Maintenance

Durée :

- 2 jours, soit 14 heures.

Accessibilité aux personnes handicapées et à mobilité réduite :

- Lieu de formation assurant l'accès aux personnes à mobilité réduite (salle de formation, restaurant, sanitaires).
- Des mesures de compensation du handicap peuvent être prises (nous consulter).

Délais d'accès à la formation : jusqu'à 7 jours avant la formation, sous réserve de disponibilité.

Objectifs professionnels visés :

Cette formation donnera à chacun des clés pour encore mieux contribuer à l'Excellence Opérationnelle de vos activités de Maintenance :

- Comprendre l'importance de la contribution des Techniciens de Maintenance au succès de l'entreprise et à la satisfaction de vos clients internes ou externes.
- Renforcer la " culture maintenance " des Techniciens de Maintenance.

Les étapes à parcourir par le stagiaire et les modalités de déroulement des phases d'apprentissage :

1. Introduction

Tour de table de présentation de chacun.

2. Culture Maintenance :

- Brainstorming collectif : à quoi sert la Maintenance dans une entreprise ?
    - Objectif : faire exprimer par les participants les différentes missions clés de la Maintenance et faire ensuite le lien avec la Valeur crée par la Maintenance.
    - Message clé : la Maintenance est une fonction stratégique, les Mainteneurs sont donc des personnes clés pour l'Entreprise.
- Consolidation théorique :
    - Les principes de création de valeur en Maintenance.
    - Les Processus clés en Maintenance.
    - Les 5 niveaux de Maintenance.
    - Les différents types de Maintenance.
- Plan de progrès personnel.

3. Les risques du métier :

- Brainstorming collectif : Quels sont les risques du métier ? Qui a déjà été mis en cause personnellement suite à une intervention ? Quelles précautions prendre ?
    - Objectif : Comprendre que la responsabilité incombe à tous les échelons, y compris celui du technicien.
- Consolidation pédagogique :
    - Maîtriser les risques avant d'intervenir. Ne pas se mettre en danger.
    - Ne pas se créer soi-même une urgence supérieure à celle du client interne ou externe.
    - Temps de travail et astreinte.
- Plan de progrès personnel.

4. Les ingrédients de la Satisfaction Client :

- Brainstorming : quels sont les ingrédients à cultiver pour assurer la Satisfaction de nos Clients Internes ou externes ?
    - Objectif : Comprendre qu'au-delà des compétences techniques et des processus, la Satisfaction Client va dépendre de facteurs comportementaux, facteurs qui sont dans les mains des Mainteneurs.
- Consolidation théorique :
    - La contribution du Technicien de Maintenance aux 10 ingrédients de la Satisfaction Clients (accueil, écoute, compréhension du besoin, tenue des engagements, qualité, propreté, compétences, sécurité, formalisation écrite, crédibilité de l'argumentation).
    - Gérer la pression et les émotions du client.
- Plan de progrès personnel.

5. Le Compte-rendu d'intervention, élément central de l'Excellence Maintenance :

- Exercice en sous-groupes : le CRI
    - Objectif : lister les rubriques d'un CRI, et indiquer « à quoi ça sert » et « à qui ça sert » / Comprendre ainsi l'importance des CRI.
- Consolidation théorique :
    - Contenu des CRI + explication sur « à quoi ça sert » et « à qui ça sert ».
    - Illustration de la valeur crée par les CRI en montrant des exemples concrets d'enseignements qui en sont issus.

- Plan de progrès personnel.

6. L'Excellence Opérationnelle dans la réalisation des interventions

- Exercice collectif : Points forts et axes de progrès de notre Processus de Réalisation.
- Consolidation pédagogique :
    - Les processus à maîtriser pour réaliser les interventions préventives et correctives dans les délais prévus, les coûts prévus et avec la qualité attendue.
    - Le rôle du Technicien de Maintenance pour le succès de ce processus.
    - Exemples de bonnes pratiques et d'innovations digitales / IA sur ce sujet.
- Plan de progrès personnel.

7. L'Excellence Opérationnelle dans la fiabilisation des installations

- Exercice collectif : Points forts et axes de progrès de notre Processus de Fiabilisation.
- Consolidation pédagogique :
    - Les processus à maîtriser pour éradiquer les pannes et anticiper les prochaines pannes.
    - Le rôle du Technicien de Maintenance pour le succès de ce processus.
    - Exemples de bonnes pratiques et d'innovations digitales / IA sur ce sujet.
- Exercices collectifs : mise en pratique des analyses de pannes.
- Plan de progrès personnel.

8. L'Excellence Opérationnelle dans la sécurité des interventions.

- Exercice collectif : Points forts et axes de progrès de notre organisation maintenance en matière de sécurité.
- Consolidation pédagogique :
    - Exemples de bonnes pratiques et d'innovations digitales / IA pour atteindre le Zéro Accident en Maintenance.
- Plan de progrès personnel.

9. L'Excellence Opérationnelle dans le Pilotage des Performances.

- Exercice collectif : Pilotage de la Maintenance, flicage ou bonne pratique ?
- Consolidation pédagogique :
    - L'apport du Technicien de Maintenance dans l'Amélioration Continue.
    - Principes clé : ce sont les personnes qui sont en première ligne qui savent le mieux comment améliorer leurs activités
    - Le système de pilotage et les KPI en Maintenance.
    - Tableaux de bord, Management Visuel, Implication des équipes dans une dynamique de progrès permanent.
    - Les innovations digitales / IA sur ce sujet.
- Plan de progrès personnel.

Moyens humains (profil des formateurs et intervenants) :

Ce module de formation a été conçu et est animé par Renaud CUIGNET, auteur de "Le nouveau Management de la Maintenance", Dunod 2025.

Renaud accompagne les Organisations Maintenance dans l'amélioration de leurs performances opérationnelles et financières, en les aidant à renforcer leurs Bonnes Pratiques, leurs Processus Maintenance, les Méthodes Maintenance, les Systèmes de Pilotage et les Comportements de Management.

Les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mobilisés :

- Alternance rythmée d'échanges collectifs et de consolidations pédagogiques, afin de capter l'attention des participants du début à la fin du parcours.
- Pédagogie interactive avec un apport de méthodes et d'outils.
- Élaboration d'un plan de progrès personnalisé à chaque chapitre.

Les moyens permettant de suivre l'exécution de l'action :

- Émargement de la formation par demi-journées.
- Cette formation sera validée par une attestation de stage.

Les moyens permettant d'en apprécier les résultats :

- Auto-évaluation des acquis en fin de formation.
- Évaluation individuelle à chaud et à froid de la formation.

Tarifs :

- Tarif "intra" : 4.990€ HT pour une session de 2 jours, de 10 personnes maximum, comprenant les honoraires, les frais de déplacement et le matériel pédagogique (*/**).
- Tarif « inter » : 990€ HT par personne, tarif comprenant les déjeuners, les pauses et le matériel pédagogique (*).
- 5% de réduction pour toute session organisée à plus de 90 jours.
- (*) +10% de frais de gestion HT pour une facture adressée à une entreprise établie hors UE.
- (**) Tarif valable en France métropolitaine (nous consulter pour d'autres régions).