

Exemples d'application de la "Theory of Instruction"

Sections & Times	Content & Activities
<p>Gain attention:</p> <p><u>Possible tactics</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Arouse Learner with Novelty, Uncertainty, Surprise: 2. Posing questions to be answered by the learners can help guide their search for skills and knowledge. 3. Learner Poses Question to be Answered by the Lesson 	<p>(Demonstrate practical need; why this topic is important)</p> <p>Pourquoi développer un modèle de qualité?</p>
<p>Identify objective:</p> <p><u>Possible tactics</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Explain the Purpose or Relevance of Content 2. Present goals for learner to select 3. Ask Learner to Select Own Goals 	<p>(Clearly state learning objectives.)</p> <p>Afin d'obtenir les meilleurs résultats, les organisations doivent établir un système pertinent de management et cela indépendamment de leur secteur d'activité, de leur maturité, de leur structure et de leur importance.</p> <p>Nous allons voir au cours de ce module comment les organisations peuvent y parvenir en appliquant le concept d'Excellence et nous décrirons l'outil qui est lié directement à ce concept : le modèle d'Excellence EFQM .</p>
<p>Recall prior learning:</p>	<p>(Tap into participants' experience; previous lessons.)</p> <p>Avant de définir le modèle d'Excellence, revoyons rapidement ce qu'est un modèle de qualité.</p> <p>On peut le définir comme un pattern systématique et planifié d'actions entrepris par les organisations afin de produire un</p>

	service ou un produit répondant aux attentes du consommateur.
--	---

Present stimulus:

Possible tactics

1. *Present Vocabulary:*

a. **Present New Terms Plus Definitions**

b. Student Looks Up List of New Terms

c. **Present Attributes of Rule Definition, Concept, or Principle**

d. Paraphrase Definitions, Present Synonyms

2. *Provide Examples:*

a. Provide Prototypical Examples

b. Provide Matched Example / Non-example Pairs

c. Vary the Number of Examples

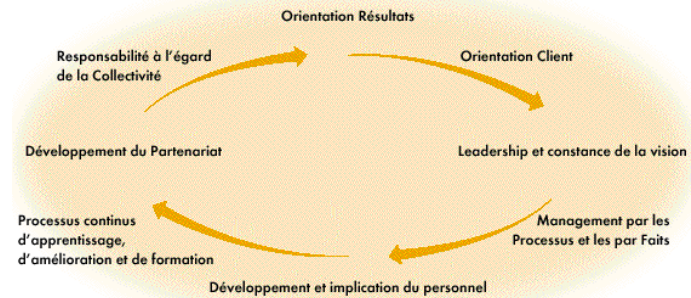
d. Model Appropriate Behavior

3. *Use Cueing Programs:*

a. **Providing Graphic Cues: Lines, Colors,**

(The content portion of the program.)

On définit l'Excellence comme une pratique exceptionnelle de management d'une organisation et d'obtention de résultats, reposant sur l'ensemble des 8 concepts fondamentaux ci-dessous :



<p>Boxes, Arrows, Highlighting, Special Windows, etc.</p> <p>b. Provide Oral Cues: Oral Direction</p> <p>c. Provide Auditory Cues: Stimulus Change (Music, Sound Effects, Voice Change)</p> <p>4. <i>Advise Learner:</i></p> <p>a. Provide Instructional Support Needed: Examples, Practice Items, Tools, Materials, Resources</p> <p>b. Provide Learning Strategies</p>	
---	--

<p>Guide learning:</p>	<p>(Demonstrate using the how-to content.)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;"><u>L'orientation résultats</u></p> <p>L'excellence dépend de l'équilibre atteint et consiste à aboutir aux résultats qui satisfont toutes les parties prenantes de l'organisation notamment le personnel, les clients, les fournisseurs et la collectivité dans son ensemble mais aussi tous ceux qui ont des intérêts financiers.</p> <p>Les organisations excellentes vont mesurer les besoins et les attentes de leurs parties prenantes présentes mais aussi futures afin de définir, mettre en place et revoir leurs politiques, stratégies, objectifs, buts et plans pour arriver à obtenir des résultats équilibré qui seront en faveur de ces parties prenantes.</p> </div>
<p>Elicit performance:</p> <p><u>Possible tactics</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Review Prerequisite Skills or Knowledge 2. Allow Learner to Select Resources 3. Help Learner Monitor Comprehension 4. Help Learner Relate Questions to Instructional Objectives 5. Help Learner Evaluate Meaningfulness of Information 	<p>(Participants apply the how-to content.)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>Cliquez sur l'exemple qui selon vous n'est PAS un avantage du concept orientation résultats ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Valeur ajoutée pour toutes les parties prenantes 2. Succès durable pour toutes les parties prenantes 3. Appréhension des exigences actuelles et futures en matière de performance afin d'établir des objectifs. 4. Engagement, fidélité et motivation du personnel </div>
<p>Provide feedback:</p> <p><u>Possible tactics</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Confirm and Provide Correct 	<p>(Discuss their work, to reinforce the how-to material.)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>Clique sur 1 : Non, ce n'est pas la bonne réponse ... La valeur ajoutée fait bien partie des avantages de</p> </div>

Response	
<p>2. Provide Corrective and Remedial Feedback</p>	<p>l'orientation résultats.</p> <p>Clique sur 2 : Non, ce n'est pas la bonne réponse ... Le succès durable pour toutes les parties prenantes fait bien partie des avantages de l'orientation résultats.</p>
<p>3. Provide Informative Feedback</p>	<p>Clique sur 3 : Non, ce n'est pas la bonne réponse... L'appréhension des exigences actuelles et futures en matière de performance afin d'établir des objectifs fait bien partie des avantages de l'orientation résultats</p>
<p>4. Provide Analytical Feedback</p>	<p>Clique sur 4 : Bravo ! C'est la bonne réponse ! L'engagement la fidélité et la motivation du personnel est un avantage du développement et de l'implication du personnel que nous verrons un peu plus tard.</p>

<p>Assess performance:</p> <p><u>Possible tactics</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pretest for Prerequisite Knowledge or Skills 2. Pretest for Endpoint Knowledge or Skills 3. Embed Questions Throughout Instruction 4. Provide an Objective-Referenced Performance Test 5. Provide a Normative-Referenced Performance Test 	<p>(Provide an evaluation.)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;"><u>Question 1</u></p> <p style="text-align: center;"><u>Concepts fondamentaux de l'Excellence</u></p> <p>Voici la liste des 8 concepts fondamentaux de l'Excellence que nous venons de voir :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Orientation résultats 2. Orientation client 3. Leadership et constance de la vision 4. Management par les processus et par les faits 5. Développement et implication du personnel 6. Processus continus d'apprentissage d'innovation et d'amélioration 7. Développement du Partenariat 8. Responsabilité à l'égard de la Collectivité <p>Pour rappel : à quel concept se réfère cette définition : « Le potentiel du personnel de l'organisation est pleinement libéré grâce au partage de valeurs et à une culture fondée sur la confiance, la responsabilisation et la délégation, qui stimulent l'implication de tous. » ?</p> </div>
<p>Enhance retention/transfer:</p>	<p>(Recap practical needs; encourage transfer of learning back to job.)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;"><u>Mettre en pratique</u></p> <p>Choisissez maintenant 3 concepts fondamentaux de l'Excellence et noter s'ils sont appliqués au sein de votre organisation et si c'est le cas, comment est-ce qu'ils sont appliqués.</p> </div>

Références :

Gagne's Instruction Planning Worksheet :

<http://www.etc.net/tech/adultlearning/Gagne%20Instruction%20sheet.pdf>

IDDE Database (Gagne's theory of instruction) :

<http://ide.ed.psu.edu/idde/tree/treef.asp?start=1>

Scénario Papier

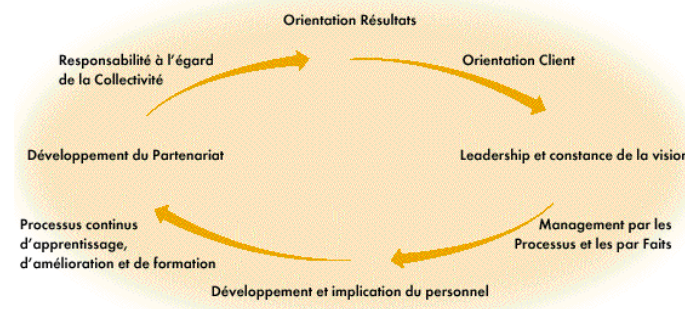
1. Pourquoi développer un modèle de qualité?
2. Afin d'obtenir les meilleurs résultats, les organisations doivent établir un système pertinent de management et cela indépendamment de leur secteur d'activité, de leur maturité, de leur structure et de leur importance.

Nous allons voir au cours de ce module comment les organisations peuvent y parvenir en appliquant le concept d'Excellence et nous décrirons l'outil qui est lié directement à ce concept : le modèle d'Excellence EFQM .

3. Avant de définir le modèle d'Excellence, revoyons rapidement ce qu'est un modèle de qualité.

On peut le définir comme un pattern systématique et planifié d'actions entrepris par les organisations afin de produire un service ou un produit répondant aux attentes du consommateur.

L'Excellence se définit comme une pratique exceptionnelle de management d'une organisation et d'obtention de résultats, reposant sur l'ensemble des 8 concepts fondamentaux ci-dessous :



4. L'orientation résultats

L'excellence dépend de l'équilibre atteint et consiste à aboutir aux résultats qui satisfont toutes les parties prenantes de l'organisation notamment le personnel, les clients, les fournisseurs et la collectivité dans son ensemble mais aussi tous ceux qui ont des intérêts financiers.

Les organisations excellentes vont mesurer les besoins et les attentes de leurs parties prenantes présentes mais aussi futures afin de définir, mettre en place et revoir leurs politiques, stratégies, objectifs, buts et plans pour arriver à obtenir des résultats équilibrés qui seront en faveur de ces parties prenantes.

Cliquez sur l'exemple qui selon vous n'est PAS un avantage du concept orientation résultats ?

- i. Valeur ajoutée pour toutes les parties prenantes :
- ii. Succès durable pour toutes les parties prenantes

- iii. Appréhension des exigences actuelles et futures en matière de performance afin d'établir des objectifs.
- iv. Engagement, fidélité et motivation du personnel

Feed-back

1. Non, ce n'est pas la bonne réponse ... Le succès durable pour toutes les parties prenantes fait bien partie des avantages de l'orientation résultats.
2. Non, ce n'est pas la bonne réponse... L'appréhension des exigences actuelles et futures en matière de performance afin d'établir des objectifs fait bien partie des avantages de l'orientation résultats
3. Bravo ! C'est la bonne réponse ! L'engagement la fidélité et la motivation du personnel est un avantage du développement et de l'implication du personnel que nous verrons un peu plus tard.

5. L'orientation clients

Le client étant l'arbitre final de la qualité des produits et des services, sa fidélisation et l'accroissement des parts de marché sont des éléments qui doivent être optimisés pour créer une valeur durable.

Les organisations excellentes vont anticiper de manière efficace les attentes et les besoins futurs des clients et vont prendre des mesures pour les satisfaire. Elles construisent des relations excellentes avec tous leurs clients et les préservent. Si besoin est, elles segmentent leur clientèle pour améliorer l'efficacité de leurs réponses.

Pour mettre en pratique ce concept, une organisation excellente va-t-elle : (cliquez sur la réponse correcte)

- i. démontrer sa capacité à s'adapter et à réorienter son organisation en fonction de l'environnement extérieur
- ii. surveiller et passer en revue les expériences et les perceptions de leurs clients ?

Feed-back

1. Non, ce n'est pas la bonne réponse ... Cette pratique concerne le concept de leadership et constance de la vision que nous verrons un peu plus tard. En réalité, le concept d'orientation clients consistera plutôt à surveiller et passer en revue les expériences et les perceptions de leurs clients pour pouvoir apporter des réponses rapides et efficaces lorsque les choses se dégradent.
2. Bravo ! C'est la bonne réponse ! Le concept d'orientation clients consistera effectivement à surveiller et passer en revue les expériences et les perceptions de leurs clients pour pouvoir apporter des réponses rapides et efficaces lorsque les choses se dégradent.

6. Le leadership et la constance de la vision

La clarté et la vision au sein d'une organisation dépendent du comportement de ses dirigeants.

Les organisations excellentes ont des dirigeants qui définissent et adoptent une ligne claire pour leur organisation, qui constituent une source d'inspiration continue pour les autres et dirigent en respectant leurs partenaires et en travaillant avec eux pour améliorer les activités. Les dirigeants s'adaptent et peuvent réorienter leur organisation en fonction de l'environnement extérieur et de changements rapides.

« Dans une organisation excellente, les dirigeants doivent toujours laisser paraître une certaine sérénité ». Dites si cette phrase est

- i. vraie
- ii. fausse ?

Feed-back

1. Bravo ! C'est la bonne réponse ! Les dirigeants doivent effectivement toujours laisser paraître une sérénité même dans les périodes de turbulence car cela inspire la confiance et l'engagement aux parties prenantes.
2. Non, ce n'est pas la bonne réponse ... Les dirigeants doivent effectivement toujours laisser paraître une sérénité même dans les périodes de turbulence car cela inspire la confiance et l'engagement aux parties prenantes.
- 3.

7. Le management par les processus et par les faits

Les organisations obtiennent de meilleurs résultats lorsqu'elles sont gérées par le biais d'un ensemble de systèmes, de processus et de faits interdépendants et corrélés. De plus, elles prennent des décisions en se fondant sur des informations fiables et sur les perceptions des parties prenantes.

Les organisations excellentes ont un système de management efficace et mettent en œuvre de manière systématique des politiques, des objectifs, des plans et des stratégies en se basant sur un ensemble clair et intégré de processus.

Le management par les processus et les faits permet d'arriver à : (cliquez sur la réponse correcte)

- i. un processus décisionnel efficace et réaliste
- ii. un engagement, fidélité et motivation du personnel
- iii. une prise en compte et un partage des connaissances

Feed-back

1. Bravo ! C'est la bonne réponse ! Le management par les processus et les faits permet effectivement d'arriver à un processus décisionnel efficace et réaliste car les décisions sont fondées sur des informations factuelles fiables.

2. Non, ce n'est pas la bonne réponse ... L'engagement, la fidélité et la motivation du personnel sont obtenus par le concept de développement et implication du personnel, que nous verrons plus tard. En réalité, le management par les processus et les faits permet d'arriver à un processus décisionnel efficace et réaliste car les décisions sont fondées sur des informations factuelles fiables.
3. Non, ce n'est pas la bonne réponse... Une prise en compte et un partage des connaissances sont obtenus par le concept de processus continus d'apprentissage, d'innovation et d'amélioration, que nous verrons plus tard. En réalité, le management par les processus et les faits permet d'arriver à un processus décisionnel efficace et réaliste car les décisions sont fondées sur des informations factuelles fiables.

8. Le développement et l'implication du personnel

La maximisation de la contribution du personnel de l'organisation se fait grâce au partage de valeurs et à une culture fondée sur la confiance, la responsabilisation et la délégation qui stimulent l'engagement de tous.

Les organisations excellentes promeuvent le développement personnel et le soutiennent pour que les personnes puissent se réaliser et déployer tout leur potentiel. Le personnel est ainsi préparé à se confronter et à s'adapter aux changements.

Selon vous, par quel autre moyen une organisation peut-elle mettre en pratique ce concept ? (cliquez sur la réponse correcte)

- i. en étant dirigée selon des méthodes hautement professionnelles qui respectent les exigences des autres entreprises comparables
- ii. en récompensant et en reconnaissant le mérite de leur personnel
- iii. en collectant des résultats qui permettront de développer un ensemble équilibré de résultats

Feed-back

1. Non, ce n'est pas la bonne réponse... Cette réponse correspond au concept de leadership et constance de la vision. La bonne réponse était « à récompenser et à reconnaître le mérite de leur personnel » car cela va permettre une fidélisation du personnel à l'organisation.
2. Bravo ! C'est la bonne réponse ! Effectivement, en récompensant le personnel cela va aboutir à le fidéliser à l'organisation.
3. Non, ce n'est pas la bonne réponse... Cette réponse correspond au concept d'orientation résultats. La bonne réponse était « à récompenser et à reconnaître le mérite de leur personnel » car cela va permettre une fidélisation du personnel à l'organisation.

9. Processus continus d'apprentissage, d'innovation et d'amélioration

La performance de l'organisation est optimisée lorsqu'elle s'appuie sur le management et le partage des connaissances. L'organisation se base sur la construction d'un changement effectif en utilisant la formation pour produire de l'innovation et des opportunités d'amélioration.

Les organisations excellentes tirent des leçons de leurs activités et performances mais aussi de celles des autres à travers un processus d'étalonnage (connu aussi sous le terme de Benchmarking). Le personnel est constamment encouragé à remettre en question le statu quo pour rechercher de nouvelles opportunités d'innovation et d'amélioration continue.

Selon vous, lequel de ces exemples ne constitue PAS un avantage de ce concept ?
(cliquez sur la réponse correcte)

- i. Obtention d'une plus grande valeur
- ii. Plus grande compétitivité
- iii. Marque à valeur ajoutée
- iv. Innovation au niveau des produits et des services

Feed-back

1. Non, ce n'est pas la bonne réponse... Il s'agit bien d'un avantage de ce concept. La bonne réponse était la marque à valeur ajoutée qui est un avantage du concept de « Responsabilité à l'égard de la collectivité » que nous verrons plus tard.
2. Non, ce n'est pas la bonne réponse... Il s'agit bien d'un avantage de ce concept. La bonne réponse était la marque à valeur ajoutée qui est un avantage du concept de « Responsabilité à l'égard de la collectivité » que nous verrons plus tard.
3. Bravo ! C'est la bonne réponse ! La maque à valeur ajoutée n'est effectivement pas un avantage de ce concept mais plutôt de celui de « Responsabilité à l'égard de la collectivité » que nous verrons plus tard.
4. Non, ce n'est pas la bonne réponse... Il s'agit bien d'un avantage de ce concept. La bonne réponse était la marque à valeur ajoutée qui est un avantage du concept de « Responsabilité à l'égard de la collectivité » que nous verrons plus tard.

10. Le développement du partenariat

Une organisation fonctionne plus efficacement lorsqu'elle développe et maintient des partenariats fondés sur la confiance, le partage des connaissances et l'intégration.

Les organisations excellentes cherchent à développer des partenariats avec des clients, avec la collectivité, avec des fournisseurs pour permettre d'augmenter la valeur ajoutée produite pour le compte de leurs parties prenantes.

D'après vous, est-ce qu'une organisation excellente peut construire un partenariat avec des concurrents ? (cliquez sur la réponse correcte)

- i. Oui
- ii. Non

Feed-back

1. Bravo ! C'est la bonne réponse ! L'organisation peut effectivement créer un partenariat avec un concurrent du moment qu'elle soit fondée sur un bénéfice mutuel et clairement identifié.
2. Non, ce n'est pas la bonne réponse... L'organisation peut en réalité créer un partenariat avec un concurrent du moment qu'elle soit fondée sur un bénéfice mutuel et clairement identifié.

11. La responsabilité à l'égard de la collectivité

L'intérêt à long terme de l'organisation et de son personnel est mieux respecté si elle dépasse le cadre réglementaire minimal dans lequel l'organisation opère et si elle essaie de comprendre les attentes de la collectivité au sens large.

Les organisations excellentes promeuvent la responsabilité sociale et sociétale qui s'expriment de façon explicite par ses valeurs ainsi que la durabilité écologique. Elles se veulent transparentes et responsables envers leurs parties prenantes.

Lequel de ces exemples est un avantage de la responsabilité à l'égard de la collectivité ?

- i. Optimisation du cœur de métier
- ii. Meilleure image publique
- iii. Amélioration continue de la capacité et des performances des individus

Feed-back

1. Non, ce n'est pas la bonne réponse... L'optimisation du cœur de métier est un avantage du développement des partenariats que nous venons de voir. Il s'agissait en réalité d'une meilleure image publique car l'organisation est perçue comme étant responsable et possédant des valeurs.
2. Bravo ! C'est la bonne réponse ! Un des avantages du concept de responsabilité à l'égard de la collectivité est bien une meilleure image publique car l'organisation est perçue comme étant responsable et possédant des valeurs.
3. Non, ce n'est pas la bonne réponse... L'amélioration continue de la capacité et des performances des individus est un avantage du concept de développement et implication du personnel que nous avons vu précédemment. Il s'agissait en réalité d'une meilleure image publique car l'organisation est perçue comme étant responsable et possédant des valeurs.

12. Question 1

Concepts fondamentaux de l'Excellence

Voici la liste des 8 concepts fondamentaux de l'Excellence que nous venons de voir :

9. Orientation résultats
10. Orientation client
11. Leadership et constance de la vision
12. Management par les processus et par les faits
13. Développement et implication du personnel
14. Processus continus d'apprentissage d'innovation et d'amélioration
15. Développement du Partenariat
16. Responsabilité à l'égard de la Collectivité

Pour rappel : à quel concept se réfère cette définition : « Le potentiel du personnel de l'organisation est pleinement libéré grâce au partage de valeurs et à une culture fondée sur la confiance, la responsabilisation et la délégation, qui stimulent l'implication de tous. » ?

13. Mettre en pratique

Choisissez maintenant 3 concepts fondamentaux de l'Excellence et noter s'ils sont appliqués au sein de votre organisation et si c'est le cas, comment est-ce qu'ils sont appliqués.