

	Up ! Enhanced Management	Première édition
	6 Les ressources humaines 6.3 La gestion du changement	http://www.up-comp.com contact@up-comp.com

- Diagnostic du correctif à mettre en œuvre sous forme d'action ou de comportement.
- Mise en œuvre du correctif dans une nouvelle situation.
- **L'amélioration permanente :**
 - **Benchmarking** d'une activité par comparaison aux concurrents.
 - Politique qualité :
 - Le zéro défaut avec la politique **Total Quality Management (TQM)**.
 - Cercles de qualité.
- **La remise en cause générative.**
Il consiste par une remise en cause des acquis, qui peut être violente, lorsque l'apprentissage par l'amélioration permanente a prouvé ses limites.
Cette situation se caractérise souvent par des réflexions du type :
 - « On a toujours fait comme cela. »
 - « Je n'ai pas le temps d'améliorer. »
 - « A quoi cela sert de changer ? »

Quand un apprentissage par une formation est retenu, il est important de mesurer son retour sur investissement en vérifiant l'apport de nouvelles compétences réellement employées.

6.3.7.3 Le mécanisme cognitif de l'apprentissage

Quelles que soient les méthodes d'apprentissage, le mécanisme cognitif reste identique :

- a) **Attirer l'attention de l'apprenant.**
Chacun a une perception sélective qui lui est propre.
- b) **Retenir l'information.**
Cela s'effectue par des images mentales décrites de façon abstraite par le langage.
- c) **Application de ce qui a été appris.**
Cela nécessite une mise en situation pour passer de la théorie à la pratique, ainsi qu'une certaine motivation de la part de l'individu.

M

Un apprentissage n'est efficace que s'il est rapidement mis en situation. De plus, un apprentissage uniquement théorique a souvent pour effet de démotiver l'individu.