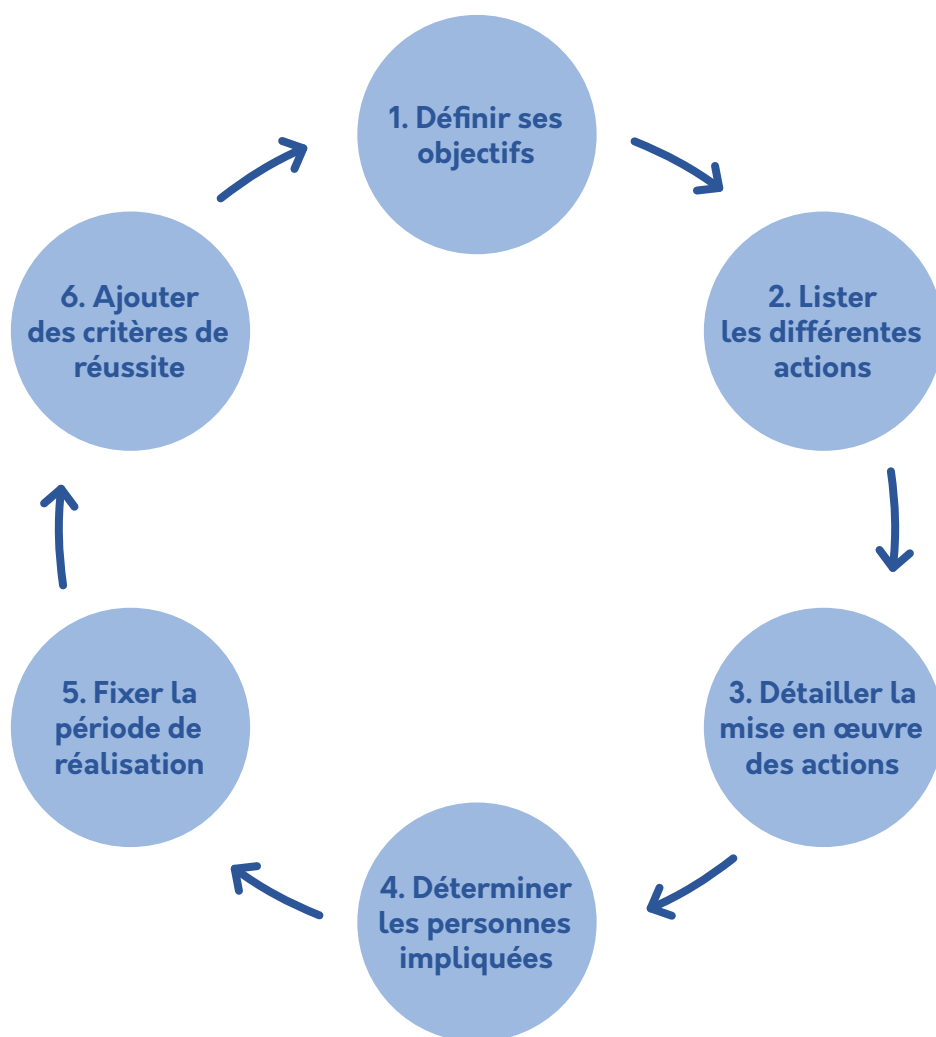


DÉFINIR UN PLAN D'ACTION.

LES 6 ÉTAPES POUR CONSTRUIRE SON PLAN D'ACTION



ÉTAPE 1: DÉFINIR SES OBJECTIFS

Avant de définir ce que l'on veut faire, il est important de rappeler les objectifs que vous avez définis et ce, afin de ne pas perdre de vue la finalité souhaitée.

Voir fiche spécifique « Définir des objectifs SMART ».

ÉTAPE 2: LISTER LES DIFFÉRENTES ACTIONS

Pour chaque objectif fixé, définissez la/les action(s) à mener.

Objectif 1	Action
	Action
Objectif 2	Action
	Action
Objectif 3	Action
	Action



Ecrivez vos actions de manière concise et claire.

Classez ensuite toutes vos actions par priorité et par urgence. Attention, tout ce qui est important n'est pas forcément urgent.

L'importance est un choix et l'urgence est un fait. Il y a donc un avantage évident à prioriser l'importance sur l'urgence.

On vous propose d'utiliser la matrice Eisenhower, un outil vraiment utile pour vous aider à classer vos actions.

	Urgent	Pas urgent
Important	1: À faire immédiatement	2: À faire bientôt
Pas important	3: Est-ce vraiment à faire ?	4: Ne pas faire

L'axe vertical est celui de l'importance des tâches. Quand vous déterminez ce critère d'importance, faites-le selon une logique interne. Vous donnez de l'importance ou pas selon vos critères personnels tels que l'impact que la tâche aura sur l'objectif, la valeur ajoutée que sa réalisation apporte...



N'oubliez pas que l'importance est aussi liée aux différentes politiques, engagements et surtout aux valeurs de votre entreprise. Une action qui vous permettra d'apporter de la substance à vos valeurs sera toujours importante.

Pour définir l'importance, il ne faut pas dire « plus ou moins » ou donner une cote telle que 4/10 ou 7/10. Vous devez dire oui ou non, c'est 0 ou 1.

L'axe horizontal est celui de l'urgence de l'action.

Le sentiment d'urgence vis-à-vis d'une tâche peut être influencé par différents facteurs, certains internes et d'autres externes. Entre autres:

- la date d'échéance
- le temps requis et la difficulté pour la réaliser
- la pression par le demandeur

Pour définir le niveau d'urgence, demandez-vous pour quand vous en avez besoin.

« À faire immédiatement » est une tâche à la fois urgente et à la fois importante. Les tâches associées à ces actions devraient être les premières à être réalisées. Pour ces tâches, le facteur temps compte pour beaucoup et leur réalisation contribue absolument à l'atteinte de vos objectifs.

« À faire bientôt » est une tâche qui contribue aussi à atteindre vos objectifs, mais qui ne nécessite pas une attention immédiate. Cette tâche est importante sans être urgente. Elle ne doit pas surpasser les tâches définies dans l'autre quart.

« Est-ce vraiment à faire ? » est une tâche urgente, mais qui n'a pas ou très peu d'importance sur la finalité de l'objectif. Autrement dit, cette tâche nécessite d'être réalisée dans des délais relativement brefs, mais ne contribue pas à l'atteinte de l'objectif. Si vous choisissez de la réaliser quand même, assurez-vous de ne pas lui accorder trop de temps. N'hésitez pas non plus à la déléguer.

« Ne pas faire » est une tâche ni urgente ni importante à l'égard de l'objectif. Cette tâche doit donc être mise de côté pour le moment, ou encore, être transférée à un collaborateur disponible qui pourra la prendre en charge.



Pour ne pas tomber dans le piège du « tout important et tout urgent » :

- Demandez-vous « est-ce vraiment si urgent ? » ;
- Classez et regroupez les actions par similitudes.

ÉTAPE 3: DÉTAILLER LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIONS

Il s'agit ici de définir toutes les tâches à mener pour réaliser chacune des actions. On va donc préciser le « Comment faire » !

Commencez par développer les tâches importantes et urgentes.



Plus vos actions seront détaillées, plus il vous sera facile de les mettre en œuvre.

ÉTAPE 4 : DÉTERMINER LES PERSONNES IMPLIQUÉES

Il s'agit ici de **préciser quel service, quel collaborateur sera chargé d'une ou plusieurs tâches ou de l'ensemble de l'action**. En cas d'interventions multiples, il est important de bien préciser les liens entre chaque personne et l'organisation temporelle des tâches.



Si vous n'avez pas de collaborateurs, la réalisation de certaines tâches peut sans doute être déléguée à des fournisseurs (ex : webmaster, personnel d'entretien, traiteur...) ou des partenaires (Office du Tourisme, Maison du Tourisme, Parc Naturel...). Pensez-donc à bien préciser ce que vous attendez de ceux-ci.

ÉTAPE 5 : FIXER LA PÉRIODE DE RÉALISATION

Il est assez simple de mentionner la période de réalisation d'actions, celles-ci étant associées à une **échéance bien précise**. En revanche, n'oubliez pas d'intégrer dans votre plan les actions répétitives (1 fois par mois, deux fois par trimestre...). Il est nécessaire d'indiquer cette fréquence afin que l'on ne fasse pas l'impasse sur celle-ci, au risque de compromettre la mission.

ÉTAPE 6 : AJOUTER DES CRITÈRES DE RÉUSSITE

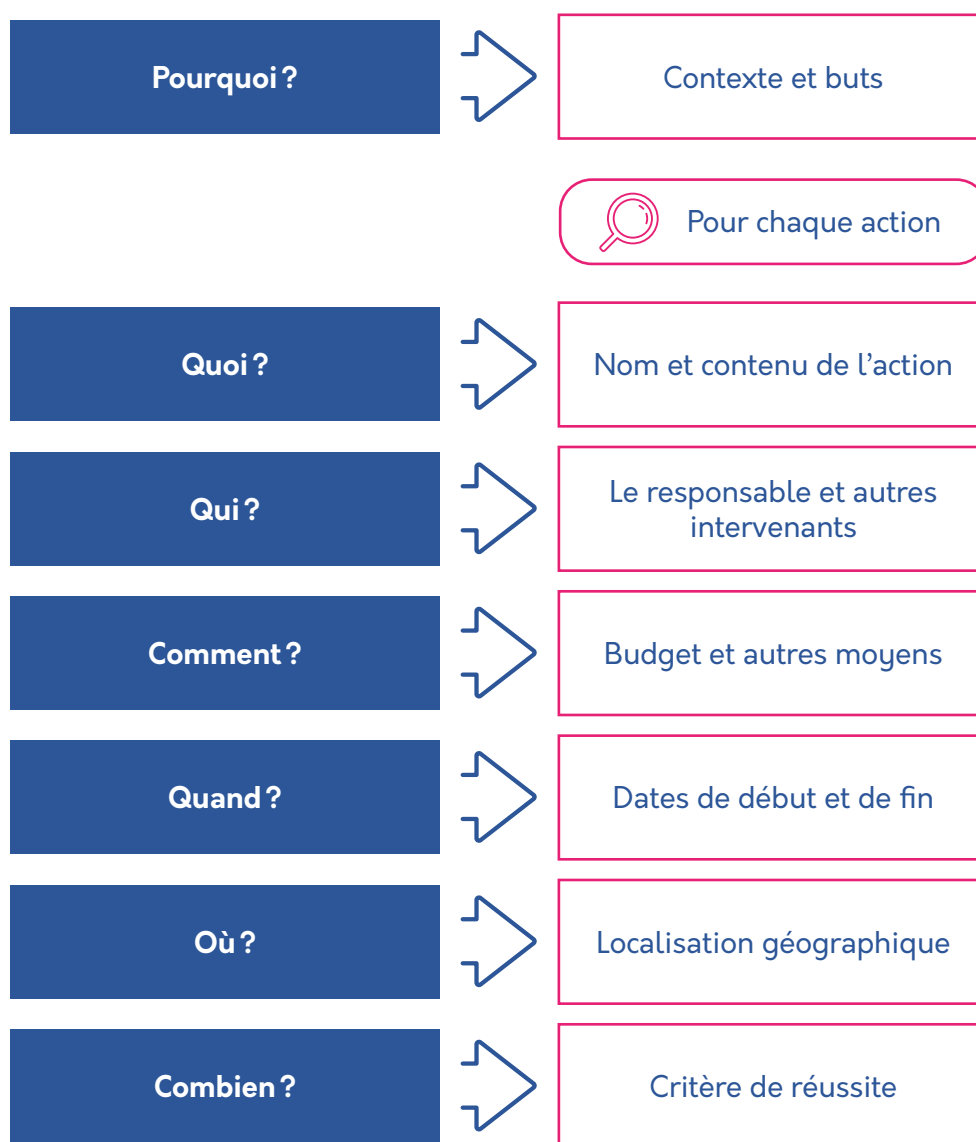
Définir des critères de réussite, c'est **s'assurer que le résultat de l'action est bien conforme aux intentions de départ**. Si le résultat attendu est relié à une valeur précise, il peut être judicieux d'indiquer également une valeur de départ afin d'avoir un point de comparaison.



C'est ici que le M de SMART est utile! (voir fiche Définir des objectifs SMART).

VÉRIFIER QUE VOUS AVEZ BIEN DÉVELOPPÉ VOS ACTIONS

Pour vérifier si vos actions sont développées correctement et si votre plan d'action est complet, vérifiez l'ensemble en utilisant l'outil QQOCQP



QUELLE FORME DONNER À SON PLAN D'ACTION ?

Il n'y a pas de règle en la matière. Toutefois, le plus simple est de vous doter d'un **plan d'action sous forme de tableau**. Cela vous permettra d'avoir une vision complète de vos engagements et de suivre la mise en œuvre.

En vous dotant d'un plan d'action clair et structuré, vous garantissez de :

- ne rien oublier car vous aurez une vision globale et exhaustive sur la charge à venir.
- optimiser les moyens humains et financiers. Cela permet d'identifier comment les moyens sont utilisés et pour quel résultat.
- maîtriser le temps de mise en œuvre. Grâce à une planification rigoureuse, il est possible d'anticiper les effets de retards éventuels.
- savoir à tout moment où l'on se trouve dans l'avancée. Ce qui évite de naviguer à vue.
- pouvoir trouver des solutions en cas de problème dans la mise en œuvre.
- Impliquer et motiver les équipes en définissant des rôles précis pour chacun.

Voici quelques modèles de plan d'action. À vous de trouver celui qui vous convient le mieux.

Quoi ?		Qui ?	Comment ?	Quand ?		Où ?	Combien ?
Nom de l'action	Tâches à mener	Les acteurs	Budget et autres ressources	Date de début	Date de fin	Zones concernées	Critères de réussite

Le « Plan d'action - modèle 1 » est disponible en format word dans la partie planification de la boîte à outils de « Wallonie Destination Qualité ».

www.tourismewallonie.be/boite-outils

Objectif SMART						
Action 1:	Responsable	Moyens	Date de début	Date de fin	Résultats attendus	État d'avancement
Tâche 1						
Tâche 2						
Tâche ...						
Objectif SMART						
Action 2:						
Tâche 1						
Tâche 2						
Tâche ...						

Le « Plan d'action - modèle 2 » est disponible en format word dans la partie planification de la boîte à outils de « Wallonie Destination Qualité ».

www.tourismewallonie.be/boite-outils

Objectifs du plan d'action									
Actions		Acteurs		Moyens		Période		Critères de réussite	
Nom	Description	Responsable	Intervenant	Ressources	Budget	Début	Échéance	Valeur initiale	Résultat attendu

Le « Plan d'action - modèle 3 » est disponible en format word dans la partie planification de la boîte à outils de « Wallonie Destination Qualité ».

www.tourismewallonie.be/boite-outils

Envie de vous doter d'un outil de planification, nous vous conseillons le Diagramme de Gantt: www.gantt.com/fr