
RÉALISATION DES ACTIONS ET TABLEAU DE BORD.

Comment savoir si on s'améliore ? Rappelez-vous qu'il est difficile d'améliorer ce que l'on ne mesure pas. Il est donc **nécessaire de mesurer** pour **contrôler l'efficacité des actions retenues**, pour **suivre l'évolution des résultats** ou pour **mobiliser ses équipes**.

Il existe plusieurs moyens permettant de **vérifier** ou de **contrôler** si on livre ce que l'on a **promis**.

Wallonie Destination Qualité met en place **différents outils** pour vous aider à vous évaluer :

- Enquête par un client mystère par mail, téléphone ou sur site ;
- Organisation d'un audit bienveillant ;
- Organisation d'un audit de la promesse par un consultant externe ;
- Organisation d'une enquête de satisfaction des clients et analyse des avis en ligne.

Selon le dispositif proposé par le Commissariat général au Tourisme, vous serez impliqué directement dans le processus.

Ne fondez pas votre stratégie d'amélioration et vos moments d'évaluation uniquement sur ce qui vous sera proposé par Wallonie Destination Qualité. Il est **important de vous doter également d'outils spécifiques à votre activité**.

Parmi les outils de mesure, vous pouvez choisir les avis, les plaintes des commentaires laissés par vos clients, les formulaires d'évaluation de la satisfaction (papier ou en ligne), les rencontres avec le personnel...

Peu importe la méthode utilisée, il est **primordial d'assurer le suivi des résultats obtenus et leur communication**.

Le tableau de bord est un outil de suivi des résultats qui permet de regrouper l'information relative à l'atteinte des objectifs et des cibles de l'entreprise.

Cet outil permet de poser un **diagnostic périodique** (mensuel ? trimestriel ?), en confrontant les résultats aux cibles convenues.

Le tableau de bord, c'est :

- Un outil de communication et non de contrôle ;
- Un outil de mobilisation ; il incite à l'action ;
- Un outil de valorisation ; il permet de communiquer, d'afficher, de faire savoir les bons coups ;
- Un outil de responsabilisation (qui est responsable de) ;
- Un outil d'animation (gestion participative), de reconnaissance ;
- Un outil d'encadrement, d'accompagnement de l'équipe.

Exemples de tableau de bord de l'état d'avancement des actions

Actions	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Commentaires
Action...													
Action...													Raison du report
Action...													Raison du retard
Action...													
Action...													
Action...													Raison de l'annulation



En cours et dans les temps



Reportée



En cours mais en retard



Annulée



Terminée

Le « Tableau de bord - modèle 1 » est disponible en format word dans la partie réalisation de la boîte à outils de « Wallonie Destination Qualité ».

www.tourismewallonie.be/boite-outils

Tableau de bord : Sommes-nous au service de la clientèle ?

Période du :			
Objectif Taux de satisfaction de la clientèle	Cible	Résultat obtenu	Bilan
Qualité de l'accueil	XX %	ZZ %	Un écart de ..% - Bravo! On continue
Qualité des services	YY %	WW %	Nous n'avons pas atteint notre objectif. Les remarques les plus récurrentes concernent...
Qualité de...			

Le « Tableau de bord - modèle 2 » est disponible en format word dans la partie réalisation de la boîte à outils de « Wallonie Destination Qualité ».

www.tourismewallonie.be/boite-outils

Tableau de bord : Sommes-nous au service de la clientèle ?

Priorité retenue	Réalisée	À poursuivre
Action		
Action		

Le « Tableau de bord - modèle 3 » est disponible en format word dans la partie réalisation de la boîte à outils de « Wallonie Destination Qualité ».

www.tourismewallonie.be/boite-outils

Des outils en ligne tels que **TRELLO.com** vous permettent également de suivre la réalisation de vos actions.

The image displays four action management cards, each with a distinct color and a header:

- ACTIONS TERMINEES (Green):** A list of five horizontal bars, each representing a completed action.
- ACTIONS EN COURS (Blue):** Two action cards, each with a 'Date de début' field, an 'Action (1 phrase)' field, and a 'Date de fin' field.
- ACTIONS EN RETARD (Orange):** Three action cards, each with a 'Date de début' field, an 'Action (1 phrase)' field, and a 'Date de fin' field.
- ACTIONS A VENIR (Grey):** Two action cards, each with a 'Date de début' field, an 'Action (1 phrase)' field, and a 'Date de fin' field.