**10 repères pour réussir la mise en œuvre du plan d’action BNQ 21000**

Voici des éléments clés que le responsable à l’interne qui accompagnera l’organisation tout au long de l’implantation de la Démarche BNQ 21000 devra prendre en compte. Le responsable devra se soucier de ces éléments pour assurer le succès de la mise en œuvre du plan d’action BNQ 21000 :

1. Communiquer, communiquer et communiquer… L’évolution des résultats de chacune des actions du plan d’action BNQ 21000 doit être régulièrement communiquée; ne jamais penser que l’on communique trop.
2. Maximiser la participation et l’implication des employés dans la mise en œuvre des actions; s’assurer qu’ils perçoivent leur contribution.
3. Faire valoir le plein appui de la haute direction dans la mise en œuvre du plan d’action.
4. Dialoguer, être ouvert à toute critique et à tout commentaire sur la mise en œuvre d’une action; être à l’écoute et prendre en compte l’intérêt des parties prenantes.
5. Proposer des objectifs réalistes et les détailler.
6. Valoriser les ressources qui travaillent activement à l’atteinte des objectifs et reconnaitre leurs efforts; reconnaitre personnellement les employés et les reconnaitre auprès de leurs pairs.
7. Rappeler que l’organisation ne part pas de zéro, qu’il y a du chemin parcouru et que l’organisation travaille dans une perspective de progression.
8. Réagir et s’ajuster; être capable d’analyser les situations qui freinent la progression, trouver des solutions et ne pas hésiter à faire preuve de souplesse.
9. Se doter de mécanismes de suivi efficaces, compréhensibles et accessibles à tous au sein de l’organisation.
10. Donner du sens aux actions : ne jamais perdre de vue le sens des actions qui sont mises en œuvre; rappeler régulièrement les objectifs et faire le lien avec la stratégie d’affaires de l’organisation.