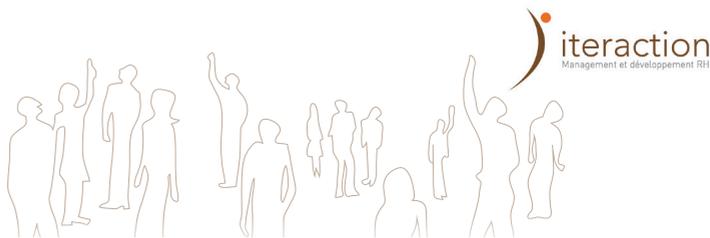


LES FICHES
ACTION DU
MANAGER®
développent
des méthodes
claires, simples
et adaptables
qui guident les
managers dans les
actes quotidiens
et favorisent une
communication
à la fois
bienveillante
et efficace.

N° 3

fiche action



Déléguer

Déléguer une mission répond à des critères, dont le plus important est la prise de conscience des responsabilités que le délégataire endosse.

COMMENT ÊTRE SÛR QUE LE DÉLÉGATAIRE AIT INTÉGRÉ TOUS LES ENJEUX DE LA NOUVELLE MISSION ?

1. Je l'informe de la délégation, du **motif** et de la **durée**
2. Je précise **les raisons de mon choix** (pourquoi lui?)
3. Je resitue **les objectifs** de la délégation
4. Je lui propose des **situations critiques** et sollicite des **solutions** de sa part
5. Je lui désigne les **personnes ressources**

Exemple d'entretien

1. *Damien, je dois m'absenter toute la semaine prochaine pour avancer sur le projet avec nos partenaires, et je souhaiterais que tu me remplaces pendant mon absence.*
2. *C'est bien que ce soit toi qui t'en occupes, parce que tu es fiable et en plus, l'équipe a confiance en toi.*
3. *Les objectifs de la mission, tu les connais : il faut rendre l'appel d'offres au plus tard le 27 de ce mois...*
4. *Je voudrais te proposer d'imaginer quelques situations que tu pourrais rencontrer. Par exemple, s'il manque des données la veille de la remise de l'appel d'offres, qu'est-ce que tu fais ? (Attente des réponses et discussion éventuelle.)
OK, et si tu as un audit clients surprise, comment tu t'y prends?...
Super. Et s'il y a une alerte au feu, qu'est-ce que tu fais ? ...*
5. *Sache que si tu as un problème particulier, tu peux solliciter Claire. Si tu as besoin de faire des achats, adresse-toi à Jacques.*

Déléguer

1 Je l'informe de la délégation, du motif et de la durée. Classiquement, je pose le cadre : « *Bonjour, Damien. Je dois m'absenter toute la semaine prochaine pour avancer sur le projet avec nos partenaires, et je souhaiterais que tu me remplaces pendant mon absence.* »

2 Je précise les raisons de mon choix (pourquoi lui ?). J'ai choisi ce délégataire pour ses qualités et je l'exprime (Cf. fiche ressource n°24) : « *C'est bien que ce soit toi qui t'en occupes, parce que tu es fiable. En plus, toute l'équipe a confiance en toi, et cela compte...* ».

3 Je resitue les objectifs de la délégation. Les objectifs doivent être exprimés en termes de résultats observables ou mesurables : « *Il faut rendre l'appel d'offre au plus tard le 27.* ».

S'il est censé connaître les objectifs, je peux l'inviter à les exprimer par lui-même, ce qui me permet de vérifier qu'il est au fait de la mission : « *Les objectifs, tu les connais... ? – Bien sûr (collaborateur). – Eh bien, super ! Alors, quelles sont les échéances clés de la semaine ? (Ton bienveillant)* ».

4 Je lui propose des situations critiques et sollicite des solutions de sa part. Je soumetts au collaborateur des situations critiques et je lui demande comment il réagirait (la forme interrogative est ici indispensable – Cf. fiche ressource n°21) : « *Je voudrais te proposer d'imaginer quelques événements que tu risques de rencontrer. Par exemple, ...* »

En le mettant face à ces situations de façon virtuelle, je le confronte à ce que pourrait être sa réalité. En le préparant au pire, je renforce son sens des responsabilités.

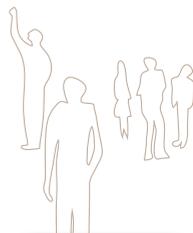
5 Je lui désigne les personnes ressources. En prenant conscience des risques, le collaborateur peut ressentir de l'inquiétude. Je le rassure en désignant des personnes ressources : « *Bon, sache que si tu as un problème technique, tu peux solliciter Claire. Problème budget ? Adresse-toi à Jacques...* ».

CONSEILS COMPLÉMENTAIRES

- La délégation se prépare en amont, en repérant le motif, la durée, les objectifs, les qualités du collaborateur et les personnes ressources.
- Il est important d'insister sur les situations à risques tout en exprimant considération et entraide à l'égard du collaborateur (Cf. fiche ressource n°11).
- Je reboucle la délégation en prévenant les personnes ressources qu'elles pourraient être sollicitées.

POUR ALLER PLUS LOIN

Retrouvez cette séquence formation en vidéo sur : <https://vimeo.com/113497371> ou en flashant ce QR code



Tous les processus des fiches Action sont dans le livre **Les 8 valeurs gagnantes des managers épanouis et performants**, aux éditions L'Harmattan, de Christophe Andevert, dirigeant d'Iteration.

Conception :



16 rue du stand
30 000 Nîmes
France

www.iteraction.eu
+33 (0)4 66 36 77 64
+33 (0)6 22 93 28 11
contact@iteration.eu

La société
Iteration est
certifiée ISO 9001

