ASSISTANTE.CH

OUTIL PRATIQUE / DÉLÉGATION & CONTINUITÉ

Votre organisation peut-elle fonctionner sans votre supervision permanente ?

Mini-diagnostic de délégation et de continuité opérationnelle

Un examen à partir de votre réalité

Une organisation peut fonctionner efficacement tout en reposant encore sur la mémoire, les validations et les relances de sa direction. Ce document aide à identifier les dépendances qui méritent d'être clarifiées avant une absence ou une période de surcharge.

Choisissez **trois dossiers réellement en cours**. Pour chaque question, cochez une seule appréciation et notez un fait, un document ou une situation qui la justifie.

Comment lire vos réponses

- **V** En place et vérifié
- **P** Défini mais non éprouvé
- **I** Informel ou dépendant d'une personne
- **C** À clarifier

Il n'y a pas de score. Une seule faiblesse concernant une échéance contractuelle, une autorisation ou des données confidentielles peut mériter davantage d'attention que plusieurs problèmes secondaires.

10 questions · 3 dossiers · un plan de correction limité

Remplissable à l'écran et imprimable. Les réponses restent dans votre fichier.

Décisions, relances et transmissions

Cochez une appréciation par question. Appuyez-vous sur un dossier réel, plutôt que sur une supposition.

01 Quelles décisions attendent systématiquement votre validation ?

Distinguez les arbitrages qui vous reviennent des décisions courantes qui peuvent être encadrées par une délégation explicite.

☐ Vérifié ☐ À éprouver ☐ Informel ☐ À clarifier

Élément vérifiable :

02 Qui assure les relances lorsqu'une réponse se fait attendre ?

Vérifiez le responsable de suivi, la date de relance et les conditions de remontée d'une difficulté.

☐ Vérifié ☐ À éprouver ☐ Informel ☐ À clarifier

Élément vérifiable :

03 Où sont consignés les engagements pris en réunion ou par téléphone ?

Retrouvez les décisions, la prochaine action, le responsable et l'échéance dans un espace connu des personnes autorisées.

☐ Vérifié ☐ À éprouver ☐ Informel ☐ À clarifier

Élément vérifiable :

04 L'état d'un dossier peut-il être compris sans vous interroger ?

Une autre personne peut-elle retrouver la version utile, les points ouverts et la suite attendue ?

☐ Vérifié ☐ À éprouver ☐ Informel ☐ À clarifier

Élément vérifiable :

05 Que se passerait-il si vous étiez indisponible deux jours ouvrables ?

Identifiez un relais désigné, des actions autorisées et les décisions qui doivent attendre une personne habilitée.

☐ Vérifié ☐ À éprouver ☐ Informel ☐ À clarifier

Élément vérifiable :

Urgences, accès et reprise des dossiers

Un relais doit pouvoir agir dans son périmètre, sans obtenir de droits ou de pouvoirs supplémentaires.

06 Comment les urgences et les exceptions sont-elles reconnues ?

L'équipe sait-elle distinguer une demande pressante d'un risque réel et à qui transmettre le dossier ?

☐ Vérifié ☐ À éprouver ☐ Informel ☐ À clarifier

Élément vérifiable : _____

07 Les bonnes personnes disposent-elles des accès nécessaires et autorisés ?

Examinez la confidentialité, les droits individuels, les messageries privées et les documents isolés.

☐ Vérifié ☐ À éprouver ☐ Informel ☐ À clarifier

Élément vérifiable : _____

08 Quand recevez-vous une information de suivi réellement utile ?

Le point de situation montre-t-il les engagements tenus, les réponses attendues, les retards et les arbitrages ?

☐ Vérifié ☐ À éprouver ☐ Informel ☐ À clarifier

Élément vérifiable : _____

09 Comment sait-on qu'une activité déléguée est correctement terminée ?

Vérifiez le résultat attendu, le critère de clôture et la prise en charge des suites éventuelles.

☐ Vérifié ☐ À éprouver ☐ Informel ☐ À clarifier

Élément vérifiable : _____

10 Une autre personne pourrait-elle reprendre sans recommencer l'enquête ?

La transmission décrit-elle les décisions prises, les interlocuteurs, les limites d'accès et les actions à venir ?

☐ Vérifié ☐ À éprouver ☐ Informel ☐ À clarifier

Élément vérifiable : _____

Trois dossiers à mettre à l'épreuve

Choisissez des dossiers représentatifs : validation, relance et échéance ou confidentialité.

01 Dossier 1

Objet / situation

Prochaine action / responsable

Échéance / validation

Relais autorisé

02 Dossier 2

Objet / situation

Prochaine action / responsable

Échéance / validation

Relais autorisé

03 Dossier 3

Objet / situation

Prochaine action / responsable

Échéance / validation

Relais autorisé

La première correction à engager

Priorisez un risque vérifiable : **échéance, autorité, confidentialité ou transmission**. Préférez une correction limitée et testable.

Action décidée :

Responsable / date de vérification :

Interprétation qualitative

À traiter en priorité : conséquence immédiate ou information sensible non protégée.
À formaliser : suivi reposant sur une habitude ou une mémoire individuelle.
À éprouver : procédure écrite ou relais désigné qui n'a jamais été testé.

Ce document constitue une aide à la réflexion opérationnelle. Il ne remplace pas un audit et ne mesure ni la personnalité, ni le stress, ni la santé.

Pour un cadrage confidentiel : www.assistante.ch/contact/