



Dans un environnement professionnel marqué par une intensification constante des sollicitations, la « délégation agile » s'impose comme une compétence managériale essentielle pour le praticien. Elle permet de se recentrer sur ses missions à forte valeur ajoutée, tout en renforçant la cohésion de l'équipe et la qualité du service.

► 1. Principes fondamentaux de la délégation agile

Déléguer ne consiste pas à se débarrasser de certaines tâches, mais à les redistribuer avec discernement et stratégie. Cela implique les cinq principes majeurs suivants.

- L'analyse des compétences : connaître les forces et le champ de compétences de chaque membre de l'équipe permet de répartir les missions de façon cohérente et pertinente.
- La confiance et l'autonomie : déléguer, c'est accorder une véritable confiance, indispensable à l'engagement et à l'initiative.
- La clarté des attentes : pour être efficace, toute délégation doit s'accompagner d'objectifs clairs, de délais précis et d'indicateurs qualitatifs de réussite bien définis.
- Le suivi et le *feedback* : il ne s'agit pas d'un abandon de responsabilité, mais d'un accompagnement régulier, permettant à la fois de valoriser les réussites et de corriger les écarts.
- L'adaptabilité : chaque collaborateur évolue, et le praticien doit savoir ajuster son niveau d'implication et de contrôle en fonction des progrès et des besoins de son assistante dentaire ou de sa secrétaire.

Les principes de la délégation agile

► 2. Déterminer les tâches à déléguer

Il ne s'agit pas de déléguer à tout prix, mais de le faire à bon escient. Certaines tâches relèvent intrinsèquement du praticien, d'autres peuvent être confiées à du personnel compétent.

À déléguer prioritairement

- Les tâches administratives : gestion des plannings, facturation, traitement des dossiers patients, relances.
- Les tâches techniques compatibles avec les compétences des assistantes qualifiées.
- Les missions répétitives, chronophages ou à faible valeur ajoutée.
- Les fonctions de coordination et de communication internes.

À conserver

- Les choix stratégiques et la prise de décision engageant la structure.
- Les interactions sensibles avec les patients, partenaires ou correspondants de santé.
- Les actes techniques complexes relevant de l'expertise du praticien.
- Les situations urgentes ou critiques nécessitant une intervention experte immédiate.

► 3. Bien choisir les personnes à qui déléguer

Le succès d'une délégation repose sur une sélection rigoureuse des personnes concernées. Plusieurs critères doivent guider ce choix :

- compétences et expérience : la personne est-elle techniquement apte à exécuter la tâche dans de bonnes conditions ?,
- charge de travail actuelle : dispose-t-elle du temps et de l'énergie nécessaires pour intégrer cette nouvelle responsabilité ?.
- Motivation et intérêt : l'implication est souvent proportionnelle à l'envie de progresser ou de contribuer à un projet valorisant.
- Capacité d'évolution : déléguer, c'est aussi faire grandir. Offrir une opportu-

nité d'apprentissage permet de renforcer les compétences collectives.

► 4. Structurer efficacement la démarche de délégation

Une délégation réussie nécessite une organisation claire et des repères précis :

- définir les rôles et les limites de chaque mission,
- formuler des objectifs précis, accompagnés de critères d'évaluation,
- fournir les moyens nécessaires : outils, temps, formation éventuelle,
- organiser des points de suivi réguliers, pour évaluer, ajuster, et encourager,
- anticiper les obstacles pour sécuriser le processus et éviter les malentendus.

► 5. Les bénéfices d'une délégation bien conduite

Lorsqu'elle est pensée de manière stratégique, la délégation produit des résultats tangibles et durables tels que la réduction du stress et le recentrage du praticien sur ses missions clés, l'amélioration de la productivité grâce à une gestion optimisée des ressources humaines, la valorisation et responsabilisation des membres de l'équipe, favorisant leur engagement et leur fidélisation. Les bénéfices sont également la qualité de service renforcée (chaque patient bénéficie d'une attention accrue et d'une prise en charge mieux coordonnée), le gain de temps collectif et une meilleure fluidité dans l'organisation du cabinet.

La délégation agile n'est pas une option, mais une condition nécessaire à l'équilibre professionnel du praticien et à la performance globale du cabinet. En identifiant les bonnes tâches à déléguer, en choisissant les bons interlocuteurs et en instaurant un cadre clair et structurant, le praticien se donne les moyens de travailler plus sereinement, tout en développant une dynamique d'équipe stimulante et durable.