

GUIDE OFFERT

Les 6 étapes pour structurer votre activité et déléguer sans perdre le contrôle

Un plan d'action concret pour les indépendants et dirigeants de services qui
veulent croître sans s'épuiser.

Par Ordonnée. — Fluidité commerciale & relation client

Pourquoi ce guide ?

Vous avez lancé votre activité seul(e), tout géré, tout construit. Et maintenant vous sentez que ça coince — non pas parce que vous manquez de clients, mais parce que vous manquez de temps. Chaque heure de votre journée est prise. Les échanges s'accumulent, les tâches débordent, et les projets stratégiques attendent.

Déléguer n'est pas une question de confiance ou de lâcher-prise. C'est une compétence de chef d'entreprise — et comme toute compétence, ça s'apprend, ça se structure.

82%	3,2×	14h/sem
des dirigeants de TPE déclarent manquer de temps pour se concentrer sur leur développement ¹	plus de croissance pour les entreprises qui externalisent efficacement ²	gagnées en moyenne par les dirigeants qui délèguent correctement leurs tâches opérationnelles ³

¹ Bpifrance Le Lab, « Les dirigeants de TPE/PME face au temps », 2022 · ² Deloitte Global Outsourcing Survey, 2023 · ³ McKinsey & Company, « Time management for leaders », 2023

Ce guide ne vous dit pas de « faire confiance ». Il vous donne un plan concret, étape par étape, pour rendre votre activité structurée, fluide — et enfin prête à grandir sans vous.

1 Faites un audit de votre temps réel

Vous ne pouvez pas déléguer ce que vous ne voyez pas.

Avant de déléguer quoi que ce soit, vous devez savoir où part réellement votre temps. Pas ce que vous pensez faire — ce que vous faites vraiment. La plupart des dirigeants surestiment le temps passé sur des tâches stratégiques de 40 % (Harvard Business Review, 2022).

Comment procéder :

- Pendant 5 jours ouvrés, notez chaque tâche effectuée par bloc de 30 minutes (outil gratuit : Toggl Track ou un simple tableur).
- Catégorisez chaque tâche : **Haute valeur** (seul vous pouvez la faire), **Délégable** (peut être confiée), **Éliminable** (ne génère pas de valeur).
- Calculez le pourcentage de temps par catégorie. La plupart des dirigeants découvrent que 40 à 60 % de leur semaine est délégable.

Ce que vous cherchez à identifier :

- Les tâches répétitives qui reviennent chaque semaine (relances, coordination, suivi)
- Les tâches chronophages qui n'utilisent pas votre expertise réelle
- Les moments où vous êtes « point de blocage » pour les autres

Une heure passée sur un audit de temps vous en fait économiser des dizaines. C'est l'investissement le plus rentable de ce guide.

2 Cartographiez vos tâches par valeur & par friction

Toutes les tâches ne se délèguent pas de la même façon.

Une fois votre audit réalisé, il faut prioriser. La délégation la plus rentable est celle qui libère du temps à haute valeur tout en réduisant vos points de friction opérationnelle — ces tâches qui ralentissent vos échanges, votre suivi client, votre pipeline commercial.

Haute valeur / Non délégable	Stratégie, décisions clés, expertise métier, relation commerciale senior	Protégez ce temps en priorité
Délégable à fort ROI	Suivi prospects, relances clients, onboarding, coordination, customer care	Déléguez en priorité
Délégable à moyen terme	Gestion des outils, organisation des fichiers, rapports, recherches	Déléguez après avoir documenté
À éliminer	Réunions sans valeur, emails qui ne nécessitent pas de réponse, micro-décisions	Supprimez ou automatisez

Commencez par déléguer les tâches de la ligne verte — suivi, relation client, coordination — car elles sont répétitives, clairement définissables, et libèrent du temps immédiatement commercialement utile.

3 Documentez vos processus clés (SOPs)

Ce qui n'est pas écrit ne peut pas être délégué.

Une SOP (Standard Operating Procedure) est simplement un document qui explique comment vous faites une chose — étape par étape. Sans ça, la délégation échoue systématiquement. Pas parce que la personne est incompétente, mais parce qu'elle n'a pas les instructions.

Les entreprises avec des processus documentés ont 33 % moins d'erreurs opérationnelles et forment leurs collaborateurs 2x plus vite (Gartner, 2023).

Les 5 processus à documenter en premier :

- **Onboarding d'un nouveau client** — de la signature à la première interaction. Quelles infos collecter ? Qui reçoit quoi ? Sous quel délai ?
- **Suivi des prospects** — après un premier contact, quel est le scénario de relance ? À quelle fréquence ? Via quel canal ?
- **Traitement des demandes entrantes** — qui répond ? Dans quel délai ? Avec quel message type ?
- **Rapport de fin de mission ou de période** — que livrez-vous ? Sous quelle forme ? À qui ?
- **Gestion des imprévus clients** — que se passe-t-il si un client est mécontent ? Qui gère ? Comment ?

Format recommandé pour une SOP efficace :

Section	Contenu
Objectif	En une phrase : à quoi sert ce processus ?
Déclencheur	Quand ce processus s'active-t-il ?
Étapes numérotées	Actions concrètes, dans l'ordre, avec le responsable de chaque étape
Outils utilisés	Lien vers les fichiers, templates, accès nécessaires
Critère de succès	Comment savoir si c'est bien fait ?

Outil recommandé : Notion (gratuit) ou un simple document Google Doc partagé.

4 Choisissez les bons outils de coordination

La délégation sans outil, c'est de la délégation à l'aveugle.

Un des freins les plus fréquents à la délégation efficace n'est pas le manque de confiance — c'est l'absence d'infrastructure pour suivre ce qu'on a confié. Sans outil de coordination, vous passez plus de temps à vérifier qu'à faire avancer.

Suivi des tâches et projets	Notion, Trello, Asana (gratuit jusqu'à 10 utilisateurs)	Assigner des tâches, voir l'avancement, commenter sans email
Suivi commercial & prospects	HubSpot CRM (gratuit), Pipedrive, Notion CRM	Savoir où en est chaque prospect, qui fait quoi, quand relancer
Communication centralisée	Slack (gratuit), Discord	Réduire les emails, centraliser les échanges par projet ou client
Gestion des emails partagés	Front, Missive, Gmail + délégation	Permettre à quelqu'un de gérer votre boîte sans y avoir accès total
Partage de fichiers & templates	Google Drive, Notion	Centraliser les documents, les modèles, les accès
Agenda & prise de RDV	Calendly (gratuit), Cal.com	Automatiser la prise de RDV sans allers-retours

Règle d'or : un seul outil par usage. La complexité des outils est le premier frein à l'adoption par une personne externe.

5 Choisir à qui déléguer — les bons critères

Prestataire, freelance ou assistante : comment décider ?

La question n'est pas « faire confiance ou pas ». La question est : quelle structure de délégation correspond à votre stade de croissance, vos besoins et votre budget ?

Profil	Idéal pour	Avantages	Points de vigilance
Assistant(e) virtuel(le) freelance	Tâches régulières et récurrentes (5 à 15h/semaine)	Flexibilité, coût maîtrisé, montée en compétence possible	Pas toujours disponible à temps plein, nécessite du onboarding
Prestataire spécialisé	Missions ponctuelles ou spécifiques (community management, customer care, coordination)	Expertise immédiate, opérationnel rapidement	Moins de personnalisation, coût plus élevé à l'heure
Agence ou service externalisé	Volume important, process standardisables	Scalable, SLA garantis	Moins agile, peut manquer de proximité avec vos clients

3 critères de sélection non-négociables :

- **La compréhension de votre activité.** Un bon prestataire pose des questions sur vos clients, votre ton, vos valeurs — pas seulement sur la liste des tâches.
- **La capacité à s'organiser seul(e).** Vous ne cherchez pas quelqu'un à manager — vous cherchez quelqu'un qui gère sans que vous ayez à le suivre.
- **La fiabilité sur le moyen terme.** Une délégation qui change tous les 3 mois coûte plus qu'elle ne rapporte. Pensez relation, pas mission ponctuelle.

6 Piloter sans micro-gérer

Déléguer, c'est aussi savoir lâcher le volant — sans perdre de vue la route.

La micro-gestion est le poison silencieux de la délégation. Elle annule le gain de temps, décourage les prestataires et maintient le dirigeant dans une posture opérationnelle qu'il voulait quitter. 71 % des managers qui délèguent échouent à cause d'un manque de structure de suivi — pas d'un manque de confiance (Gallup, 2022).

Votre système de pilotage en 3 niveaux :

Quotidien	Aucun point formel	Un tableau de bord partagé (Notion, Trello) que vous consultez 10 min. Si tout est vert, vous ne faites rien. Simple.
Hebdomadaire	1 point de 30 min max	Priorités de la semaine, blocages éventuels, ajustements. Pas de CR détaillé — un message vocal ou un point Notion suffit.
Mensuel	1 bilan de 45 min	Résultats vs. objectifs, qualité perçue, ajustements de processus, feedback bidirectionnel.

Les 4 indicateurs à suivre (et pas plus) :

- **Délais respectés** — les tâches sont-elles livrées dans les temps convenus ?
- **Qualité perçue par les clients** — y a-t-il des retours négatifs sur les échanges gérés par le prestataire ?
- **Nombre de questions reçues** — si vous répondez à plus de 3 questions par jour, le process n'est pas assez documenté.
- **Votre niveau de charge mentale** — avez-vous réellement l'esprit plus libre ?

La délégation réussie se mesure à une chose : est-ce que vous pensez encore à cette tâche le soir ? Si oui, le process n'est pas encore assez solide.

Votre plan d'action en 6 semaines

Sem. 1	Audit de temps	5 jours de tracking → identifiez vos tâches déléguables
Sem. 2	Cartographie	Classez vos tâches par valeur et priorisez les 3 à déléguer en premier
Sem. 3	Documentation	Rédigez les SOPs des 3 tâches prioritaires
Sem. 4	Outils	Mettez en place l'outil de coordination et le tableau de bord
Sem. 5	Recrutement	Identifiez et briefez le prestataire idéal
Sem. 6	Pilotage	Première semaine de délégation opérationnelle + premier bilan

Sources : Bpifrance Le Lab, « Les dirigeants de TPE/PME face au temps », 2022 · Deloitte Global Outsourcing Survey, 2023 · McKinsey & Company, « Time management for leaders », 2023 · Harvard Business Review, « How CEOs manage time », 2022 · Gartner, « Operational Process Documentation Report », 2023 · Gallup, « State of the Global Workplace », 2022

Prêt(e) à passer à l'étape suivante ?

L'Audit de fluidité commerciale & relation client d'Ordonnée. identifie précisément vos points de friction, ce que vous pouvez déléguer dès maintenant — et comment le faire sans perdre en qualité ni en contrôle. Un diagnostic sur-mesure, pas un conseil généraliste.

www.ordonnee.fr