Dimitri Jorand.

ENTREPRENDRE. TRANSMETTRE. FAIRE AVANCER.

GUIDE + TRAME DE TRAVAIL

MANAGEMENT

Entretien de transmission : cas, indices, options et limites

Un canevas d’entretien, deux cas administratifs fictifs et une fiche entièrement remplie. Faites expliquer ce qui guide un choix, conservez une règle encore incertaine et préparez une reprise par un collègue sans prétendre que l’expertise tient dans un formulaire.

AUTEUR

Dimitri Jorand

CONTENU MIS À JOUR

27.10.2026

COLLECTION

Outils de terrain

PRISE EN MAIN

Un outil pour agir.

À QUI S'ADRESSE CE GUIDE ?

Managers, tuteurs et collègues préparant une transmission administrative limitée.

MODE D'EMPLOI

Lisez la consigne fictive et les cas A et B. Préparez les questions avant le corrigé ; séparez ce qui était connu au moment du choix de ce qui apparaît ensuite. Le modèle rempli couvre les huit rubriques. Une mise à l'épreuve par un autre collègue est proposée, mais n'a pas été réalisée avec des personnes. Remplissez la trame pour une situation autorisée, puis exportez ou imprimez vos réponses. N'y inscrivez pas d'informations confidentielles sur des tiers.

VOTRE PARCOURS DANS LE DOCUMENT

01 Comprendre la méthode — 3
Repères, explications et exemples pour préparer vos réponses.

02 Passer à votre situation — 6
Une trame à imprimer et à compléter, séparée du guide.

03 Retrouver les références — 10
Portée, limites, sources et informations de version.

IMPRIMER SEULEMENT CE QUI VOUS SERT

Pour travailler sur papier : pages 6 à 9. Ce PDF est conçu pour l'écriture à la main. Pour saisir et exporter vos réponses, utilisez la version en ligne.

Ouvrir la ressource en ligne

01 / LE GUIDE

Comprendre avant de remplir.

Pièce P : la consigne administrative fictive

Pour préparer l'envoi d'un dossier d'atelier, vérifier trois éléments : date confirmée par le rôle de coordination, programme avec version identifiée et nombre de participants. Si date ou version se contredisent entre pièces, demander clarification à la coordination avant l'envoi. Il est permis de préparer la liste des questions en attendant. Il n'est pas permis de choisir soi-même une nouvelle date.

Cette consigne inventée s'applique seulement à l'exercice. Elle n'est ni une procédure DEMETER ni une règle de formation applicable à toute organisation. Aucune information concernant des participants réels n'est utilisée.

Cas A et B : des pièces suffisamment précises pour raisonner

Pièce	Cas A	Cas B
Message de coordination	Date confirmée : 12 novembre ; 12 participants	Date confirmée : 12 novembre ; 12 participants
Programme joint	Version v2 ; date 12 novembre	Version non indiquée ; date 19 novembre
Question à traiter	Peut-on préparer l'envoi selon P ?	Que faut-il faire de l'écart avant l'envoi ?

Pour A, les trois informations exigées sont présentes et cohérentes dans le dossier inventé. Pour B, deux défauts restent ouverts : date différente et version non indiquée. Le corrigé n'ajoute aucune connaissance cachée sur la bonne date du programme.

Préparer l’entretien sans dicter la réponse

Commencez par « racontez ce que vous recevez ». Demandez ensuite : « quel détail vous fait continuer ou vous arrêter ? », « quelle pièce soutient votre choix ? », « que pouviez-vous faire en attendant ? » et « quelle information aurait changé votre décision ? ». Laissez la personne reformuler avant de proposer votre propre synthèse.

L’AHRQ décrit l’intérêt de récits situés et de points de décision, mais rappelle la dépendance au récit verbal et à l’expérience de l’analyste. [1] Notre exercice n’affirme donc pas restituer exactement un processus mental ni appliquer un protocole CDM validé.

Modèle rempli : rubriques 1 à 4

1. Cadre. Préparer une transmission sur le contrôle d’un dossier d’atelier administratif. Cas inventés A et B, consigne P, version du 27 octobre 2026. Objectif : expliquer le choix d’envoyer ou de demander clarification, pas évaluer une personne.

2. Chronologie. D’abord lire le message, puis comparer date, version et effectif avec le programme. Dans A, les informations concordent ; dans B, les écarts sont visibles avant l’envoi. Aucun résultat ultérieur n’est utilisé pour justifier ce choix.

3. Indices. A : 12 novembre dans les deux pièces, v2 identifiable, 12 participants. B : 12 et 19 novembre se contredisent, version non indiquée. La simple présence d’une pièce jointe ne suffit pas.

4. Options. Pour B : choisir une date soi-même, envoyer sans clarifier, ou demander à la coordination. Selon P, retenir la clarification ; les deux premières options ne respectent pas la limite donnée. Préparer les questions reste possible.

Modèle rempli : rubriques 5 à 8

5. Limite. La coordination doit confirmer date et version avant envoi. Inconnue conservée : si elle ne répond pas, le délai et le relais à utiliser ne sont pas définis par P. Ne pas inventer une réponse.

6. Formulation provisoire. « Avant envoi, comparer les trois informations exigées. En présence d'une contradiction de date ou de version, demander clarification au rôle compétent. » Ajouter « délai de recours et relais à confirmer » tant qu'une règle autorisée ne les précise pas.

7. Reprise à préparer. Proposer à un collègue fictif le cas B, puis une variante où la version est indiquée mais les dates restent contradictoires. Attendu selon P : continuer à demander clarification. Cet essai est prévu dans le dossier ; aucun collègue ne l'a réalisé et aucun taux de réussite n'est produit.

8. Suite. Le rôle chargé de la procédure fait préciser délai et relais avant diffusion opérationnelle. Conserver la version de P et les questions ouvertes ; prévoir une observation sur une situation autorisée si la fiche est ensuite utilisée. Résultat d'apprentissage non établi.

Variante : modifier un indice sans faire disparaître le reste

Si le programme B reçoit une version v3 mais conserve le 19 novembre, une inconnue est levée et une contradiction demeure. La décision d'envoi ne devient pas automatiquement acceptable. La personne doit pouvoir expliquer quel critère est désormais satisfait et lequel ne l'est pas.

Autre variante : le programme et le message portent le 12 novembre et v3, mais l'effectif manque dans les deux. P exige ce nombre ; il faut le faire préciser. La fiche ne transforme pas une absence d'information en autorisation de compléter de mémoire.

Organiser une vraie reprise ensuite

Sur une situation réelle autorisée, demandez au lecteur de montrer ce qu'il comparerait et où il s'arrêterait. Recueillez ses questions sans suggérer la réponse. Une divergence peut signaler une consigne incomplète, une pièce ambiguë ou une difficulté de compréhension ; elle ne permet pas, seule, de juger la compétence d'une personne.

Le guide pour faire expliquer un geste expert propose le cadre. Conservez la version, les limites et les appuis nécessaires. L'entretien prépare une transmission ; la pratique accompagnée et son observation restent à organiser selon le travail concerné.

TRAME À COMPLÉTER / 1 SUR 4

À vous de jouer.

Entretien de transmission : cas, indices, options et limites

Projet / situation : _____ Date : _____

01 Quel travail, quel cas et quel objectif de transmission choisissez-vous ?

Annoncez si le cas est inventé ou réel et autorisé. Distinguez transmission et évaluation de la personne.

02 Quelle chronologie peut-on reconstruire à partir des pièces ?

Revenez aux informations disponibles au moment du choix ; signalez les reconstructions de mémoire.

TRAME À COMPLÉTER / 2 SUR 4

À vous de jouer.

Entretien de transmission : cas, indices, options et limites

Projet / situation : _____ Date : _____

03 Quels indices observables ont guidé le choix ?

Associez chaque indice à une pièce. Une impression ne devient pas une règle universelle.

04 Quelles options existaient et pourquoi certaines ont-elles été écartées ?

Décrivez les alternatives et les raisons situées, sans utiliser un résultat connu seulement après coup.

TRAME À COMPLÉTER / 3 SUR 4

À vous de jouer.

Entretien de transmission : cas, indices, options et limites

Projet / situation : _____ Date : _____

05 Quelles limites, exceptions et inconnues faut-il conserver ?

Précisez le rôle de recours et ce qui peut continuer en attendant. Écrivez non défini si une règle manque.

06 Quelle formulation provisoire souhaitez-vous transmettre ?

Faites relire la reformulation par les personnes compétentes. Ne transformez pas une hypothèse en procédure.

TRAME À COMPLÉTER / 4 SUR 4

À vous de jouer.

Entretien de transmission : cas, indices, options et limites

Projet / situation : _____ Date : _____

07 Comment préparez-vous une reprise avec une variante par un autre collègue ?

Indiquez consigne, attendu, question ouverte et observations à recueillir. Un essai prévu n'est pas un essai réalisé.

08 Quelle validation du support, quel responsable et quelle suite sont nécessaires ?

Gardez une version datée et les réserves ; choisissez un appui et une prochaine observation adaptés.

03 / POUR ALLER PLUS LOIN

Portée, sources et version.

PORTÉE ET LIMITES

Canevas original, distinct du CDM ou d'un questionnaire propriétaire. Aucun entretien réel, enregistrement, résultat d'apprentissage ou autonomie professionnelle démontrés. Hors décisions cliniques, de sécurité, d'accès à des droits et évaluation individuelle des salariés.

Sources et méthode

[1] AHRQ Digital Healthcare Research : Critical Decision Method

Fiche consultée le 27 octobre 2026. Description, étapes 4 à 7 et Disadvantages : récit situé, moments de décision et limites d'un compte rendu verbal. Contexte de recherche et de santé ; notre canevas administratif est une proposition originale, pas une application validée du CDM ni un outil de décision clinique.

https://digital.ahrq.gov/health-it-tools-and-resources/evaluation-resources/workflow-assessment-health-it-toolkit/all-workflow-tools/critical-decision-method

Informations sur cette édition

Auteur : Dimitri Jorand.

Première publication : 27.10.2026. Contenu mis à jour : 27.10.2026. Édition graphique : 21.10.2026.

Production éditoriale assistée par IA. Cette signature ne signifie pas que Dimitri a personnellement relu chaque publication. Les cas fictifs servent à comprendre la méthode ; ils ne décrivent pas des résultats clients.

Consulter la ligne éditoriale · Signaler une correction

La version en ligne est le point de référence pour les mises à jour.

https://dimitri-jorand.fr/ressources/entretien-transmission-cas-indices-limites/