Dimitri Jorand.

ENTREPRENDRE. TRANSMETTRE. FAIRE AVANCER.

GUIDE + TRAME DE TRAVAIL

MANAGEMENT

Journal des interruptions : préparer un accord de disponibilité

Relevez temporairement quelques demandes de bureau, examinez leur délai utile et leur effet sur le travail, puis préparez une règle de disponibilité. Ce guide comprend deux relevés reliés par identifiant, un exemple fictif rempli et une trame pour essayer un canal, un horaire d’examen et un relais.

AUTEUR

Dimitri Jorand

CONTENU MIS À JOUR

23.10.2026

COLLECTION

Outils de terrain

PRISE EN MAIN

Un outil pour agir.

À QUI S'ADRESSE CE GUIDE ?

Équipes de bureau, managers et responsables de petites structures préparant ensemble leurs règles de sollicitation.

MODE D'EMPLOI

Choisissez un périmètre de bureau et une courte période convenue avec l'équipe. Préparez le cadre et le critère de réponse immédiate. Attribuez à chaque demande un ID sans identité ; utilisez le même ID dans les deux relevés. Distinguez urgence déclarée, urgence vérifiée et conséquence réellement observée. Au bilan, retenez une règle avec délai utile, canal, moment d'examen, relais et exception. Faites autoriser l'essai et fixez sa revue. Le PDF fournit le guide et une trame à remplir sur papier ; les réponses saisies sur le site s'exportent séparément. N'inscrivez aucune donnée sensible et définissez la fin de conservation du relevé.

VOTRE PARCOURS DANS LE DOCUMENT

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

02 Passer à votre situation — 9
Une trame à imprimer et à compléter, séparée du guide.

03 Retrouver les références — 14
Portée, limites, sources et informations de version.

IMPRIMER SEULEMENT CE QUI VOUS SERT

Pour travailler sur papier : pages 9 à 13. 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.

Le résultat attendu : une règle que l’équipe peut essayer

Ce journal prépare une décision d’organisation : à quel moment les demandes ordinaires seront-elles examinées, dans quels cas faut-il les faire remonter plus tôt et qui assure le relais ? Il comprend un cadre de collecte, deux relevés complémentaires et une synthèse orientée vers un essai.

Le point de départ documentaire est limité : l’INRS propose d’adapter la gestion des échanges aux réalités du travail et aux temps de réaction attendus. [1] Les rubriques, les trois statuts et la démarche ci-dessous sont notre proposition de méthode. Ils ne constituent pas un instrument de mesure validé.

Avant de remplir, choisissez une famille de demandes administratives ou de coordination. Faites confirmer les engagements à préserver et les rôles qui pourront autoriser la règle. Les soins, la sécurité, les astreintes et les crises restent dans leurs circuits propres ; aucun événement de ce type ne doit être trié par ce journal.

Préparer un relevé temporaire et proportionné

Convenez du début, de la fin, des situations relevées, des destinataires et du moment de retrait du relevé. Le but annoncé est de construire une règle de disponibilité. N’utilisez pas les résultats pour classer les personnes. Le relevé ne nécessite ni capture d’écran, ni extraction de messagerie, ni enregistrement automatique de l’activité.

Utilisez des identifiants neutres, par exemple E1, E2 et E3, sans table de correspondance avec des personnes ou des dossiers. Un créneau large, comme « matinée », et un motif générique suffisent pour le modèle. Ne saisissez ni nom, ni intitulé confidentiel, ni contenu du message. Si une situation reste facilement reconnaissable, réduisez les détails ou écartez-la de la synthèse partagée.

Dans ce guide, une interruption est une sollicitation qui a effectivement fait suspendre le travail en cours pour la lire ou y répondre. Une notification ignorée jusqu’au créneau prévu peut être conservée comme comparaison, en le précisant. Le relevé n’a pas vocation à recenser tous les messages ni à mesurer le temps perdu.

Renseigner les deux relevés avec le même identifiant

Le premier relevé décrit ce qui a été demandé et le canal. Le second précise ce que l'examen permet de conclure et ce qui s'est réellement passé. En séparant ces deux étapes, vous évitez de réécrire l'urgence annoncée après avoir appris qu'elle était fondée ou non.

ID	Créneau et motif général	Canal	Urgence déclarée et limite utile
E…	Période large ; action demandée sans identité	Courriel, appel, échange oral ou autre canal autorisé	Formulation courte de l'urgence ; réponse utile avant… ou délai inconnu

ID	Urgence vérifiée et fait	Conséquence observée	Traitement et suite
Même E…	Confirmée, non confirmée ou indéterminée ; élément qui soutient ce statut	Travail suspendu ou non ; effet réellement vu ; inconnues	Réponse immédiate, différée ou clarifiée ; suite annoncée ou manquante

« Urgence vérifiée » signifie ici que le besoin de réponse avant le prochain examen prévu a été confronté à un délai et à une conséquence de fonctionnement. Ce n'est ni un jugement clinique ni une appréciation de la sincérité du demandeur. Si aucun moment d'examen n'existe encore, notez « organisation à définir » et le délai utile connu au lieu de prétendre vérifier un critère absent.

Un événement = le même identifiant dans les deux relevés. Si une demande passe du courriel au téléphone, gardez son ID et indiquez les deux canaux ; ne la comptez pas deux fois. Dans les champs du navigateur, vous pouvez saisir un événement par ligne en reprenant les quatre rubriques du relevé concerné.

Choisir une règle à partir du relevé

Regroupez les événements par difficulté : délai inconnu, mauvaise visibilité du canal, information introuvable, relais indisponible ou demande effectivement incompatible avec le prochain examen. Gardez la catégorie « indéterminée » lorsque les faits manquent. Quelques cas ne permettent pas de calculer une proportion représentative de toute l'activité.

Choisissez une amélioration à essayer. Pour chaque règle, précisez le canal ordinaire, le moment d'examen, le retour attendu et le critère d'escalade. L'INRS recommande, pour les échanges à distance, de choisir le canal selon le sujet, son importance et sa sensibilité. [2] Les horaires et délais concrets restent ceux de votre activité.

Nommez des rôles pour la permanence et le relais, puis vérifiez qu'ils peuvent effectivement agir sur la période annoncée. Définissez aussi ce qui se passe si le relais est indisponible ou si la limite utile est inconnue. La prise en charge peut conduire à un arbitrage ou à une prochaine échéance ; elle ne promet pas une résolution immédiate.

Pour le bilan, retenez des questions vérifiables : une demande a-t-elle manqué sa limite utile ? Une escalade est-elle restée sans destinataire ? Le travail prévu a-t-il été suspendu ? La charge a-t-elle été déplacée vers la permanence ? Décidez qui examine ces situations et dans quels cas l'essai doit être adapté avant le bilan.

EXEMPLE FICTIF / POUR COMPRENDRE

Exemple fictif rempli : quatre sollicitations de bureau

Tous les éléments de cet exemple sont inventés. Une équipe administrative fictive prépare des supports d'atelier et traite des demandes internes. Elle dispose déjà d'une revue des validations à 11 h et à 15 h, mais les interlocuteurs ne savent pas quels cas doivent passer avant. Le relevé couvre une matinée ; il ne représente pas l'ensemble de son activité.

Rubrique 1, cadre. Périmètre : demandes de validation et d'accès à une information administrative. Collecte manuelle annoncée pendant cette matinée, examen le lendemain avec l'équipe et le rôle de coordination. Aucun nom ni contenu de dossier. Relevé de travail conservé dans l'espace autorisé, accessible aux rôles participant à l'examen ; retrait prévu après le bilan d'essai, seule la règle et sa justification générale restant dans la consigne. Ce choix est propre au scénario, pas une durée légale.

Rubrique 2, critère. Une réponse doit précéder 11 h si l'attente ferait manquer une étape dont l'échéance est connue. La dernière heure de réponse utile et la conséquence doivent être précisées. Une formulation vague reste indéterminée et doit être clarifiée.

Rubrique 3, relevé des demandes, exemple fictif.

ID	Créneau et motif	Canal	Urgence déclarée et limite utile
E1	Matinée ; choix du visuel d'une invitation	Messagerie instantanée	« Dès que possible » ; réponse finalement utile le lendemain avant 15 h
E2	Matinée ; confirmation d'une quantité	Appel	« Avant la clôture d'envoi » ; décision utile à 10 h 30
E3	Matinée ; retrouver une version validée	Courriel puis échange oral	« Besoin du fichier » ; utile avant 16 h
E4	Matinée ; demande de validation incomplète	Messagerie instantanée	« Rapidement » ; limite utile non précisée

Rubrique 4, examen des mêmes événements, exemple fictif.

ID	Urgence vérifiée et fait	Conséquence observée	Traitement et suite
E1	Non confirmée : examen à 11 h compatible avec le délai du lendemain	Mise en forme suspendue pour répondre ; reprise observée, durée non relevée	Réponse immédiate donnée ; prochain cas à orienter vers la file
E2	Confirmée : l'examen à 11 h dépasserait la limite de 10 h 30	Suspension de la tâche en cours ; quantité confirmée avant clôture	Appel traité ; circuit d'exception à conserver
E3	Non confirmée : examen à 11 h compatible avec le besoin de 16 h	Recherche du lien pendant un échange ; document retrouvé	Lien donné ; point d'accès à rendre plus visible
E4	Indéterminée : date et conséquence encore inconnues	Tâche suspendue pour lire ; portée de l'attente inconnue	Demande de précision envoyée ; retour encore attendu au moment du relevé

Rubrique 5, synthèse. Quatre événements distincts sont retenus. Un besoin de réponse avant 11 h est confirmé, deux ne le sont pas et un reste indéterminé. Le passage de E3 par deux canaux compte pour un seul événement. La difficulté à chercher un lien et l'imprécision de E4 demandent des suites différentes. Ces quatre cas ne prouvent aucun taux d'urgence habituel ni gain de temps.

EXEMPLE FICTIF / POUR COMPRENDRE

Exemple fictif rempli : accord, essai et bilan prévu

Rubrique 6, règle ordinaire. Pour les validations administratives, dépôt dans la file partagée avec action demandée et limite utile. Examen à 11 h et à 15 h, puis réponse ou annonce de la prochaine échéance. Les demandes reçues après 15 h sont examinées le jour ouvré suivant à 11 h lorsque le délai utile le permet. Le point d'accès aux versions validées est rappelé à côté de la file.

Rubrique 7, escalade et relais. Si la décision ne peut attendre le prochain examen, appel au rôle de coordination pendant sa permanence annoncée, avec limite utile et conséquence. En cas d'absence ou d'appel sans réponse, appel au relais administratif prévu dans le planning. Si ce relais est également indisponible, le responsable de service arbitre le traitement et la priorité du travail en cours ; aucun engagement de réponse instantanée n'est annoncé. Le planning et les accès sont vérifiés avant le début. Une demande au délai inconnu est clarifiée au prochain examen, ou par la permanence si le demandeur signale qu'attendre ce moment pourrait déjà empêcher l'action.

Rubrique 8, essai autorisé. Dans ce scénario, le responsable valide un essai sur cinq jours ouvrés avec les interlocuteurs concernés. Cette durée est un choix fictif, pas une norme. Contrôles prévus : demandes ayant dépassé leur limite utile, escalades sans prise en charge, effets sur le travail de la permanence et difficultés de consultation de la file. Si une exception reste sans couverture, le responsable adapte immédiatement le fonctionnement. L'essai ne modifie pas les horaires de travail.

Rubrique 9, bilan. Point fixé au dernier jour avec l'équipe et la coordination. Questions : que garder, changer ou arrêter ; E4 a-t-il été clarifié ; le relais a-t-il été sollicité ou seulement vérifié en simulation ? Le bilan n'a pas encore eu lieu dans ce scénario. Aucun résultat favorable n'est donc renseigné à l'avance. À l'issue, conserver la règle décidée et les questions restantes, puis retirer le relevé selon le cadre prévu.

Cette séparation évite de présenter une décision d'essai comme une amélioration déjà démontrée. Elle laisse une place explicite au cas inconnu, à l'échec du relais ou à une adaptation de la règle.

Adapter la trame et préparer la suite

Sur papier, utilisez les deux relevés vierges avec les mêmes ID. Ajoutez une feuille portant le titre de la ressource et la période si les lignes ne suffisent pas ; il n'est pas nécessaire de rendre le relevé exhaustif. Pour les autres rubriques, gardez des formulations courtes mais assez précises pour qu'un interlocuteur comprenne le fonctionnement sans avoir assisté à l'échange.

Le guide PDF contient la méthode, l'exemple et la trame vierge. Il ne reprend pas vos réponses du navigateur. Les exports des réponses servent à conserver votre propre fiche ; examinez leur contenu avant tout partage. La présence de champs libres ne signifie pas que des informations personnelles ou confidentielles doivent y figurer.

Si le relevé révèle surtout une absence de décision ou de moyen, faites traiter ce point avant d'ajouter un canal. L'article sur l'accord de disponibilité détaille le raisonnement ; le modèle de consigne aide à formaliser la règle retenue.

TRAME À COMPLÉTER / 1 SUR 5

À vous de jouer.

Journal des interruptions : préparer un accord de disponibilité

Projet / situation : _____ Date : _____

01 Quel périmètre, quelle période et quel cadre de partage retenez-vous ?

Indiquez famille de demandes de bureau, début et fin de collecte, rôles informés, destinataires autorisés et moment de retrait du relevé. Aucun nom, dossier, contenu de message ou donnée sensible. Hors soins, sécurité, astreintes et crises. Ne promettez pas l'anonymat d'une petite équipe.

02 Quel critère distingue une réponse nécessaire avant le prochain examen ?

Précisez le prochain examen prévu, la dernière heure de réponse utile et la conséquence de l'attente. Si la règle n'existe pas, écrivez « organisation à définir ». Statuts d'examen : confirmée, non confirmée ou indéterminée, avec la raison factuelle.

TRAME À COMPLÉTER / 2 SUR 5

À vous de jouer.

Journal des interruptions : préparer un accord de disponibilité

Projet / situation : _____ Date : _____

03. Quelles demandes relevez-vous : ID, créneau et motif, canal, urgence déclarée et limite utile ?

Un événement par ligne, avec les quatre rubriques du premier relevé. Employez E1, E2… sans correspondance avec une identité. Gardez un créneau large et un motif général. Séparez l'urgence annoncée du délai utile ensuite précisé. Plusieurs canaux pour la même demande conservent le même ID.

ID	Créneau / motif	Canal	Urgence déclarée / délai utile

Une ligne par événement. Reprenez le même ID neutre dans les deux relevés. Aucun nom ni contenu sensible ; si un fait manque, écrivez « non établi ». Dupliquez ces deux pages si nécessaire.

TRAME À COMPLÉTER / 3 SUR 5

À vous de jouer.

Journal des interruptions : préparer un accord de disponibilité

Projet / situation : _____ Date : _____

04. Pour les mêmes ID, que confirmez-vous : urgence vérifiée, conséquence observée, traitement et suite ?

Reprenez chaque ID du premier relevé. Pour chaque événement, notez le statut et son fait d'appui, ce qui a réellement été interrompu ou non, puis la réponse donnée, différée ou attendue. Ne transformez pas une conséquence redoutée en effet observé ; indiquez ce qui demeure inconnu.

ID	Urgence vérifiée et fait	Conséquence observée	Suite

Une ligne par événement. Reprenez le même ID neutre dans les deux relevés. Aucun nom ni contenu sensible ; si un fait manque, écrivez « non établi ». Dupliquez ces deux pages si nécessaire.

TRAME À COMPLÉTER / 4 SUR 5

À vous de jouer.

Journal des interruptions : préparer un accord de disponibilité

Projet / situation : _____ Date : _____

05 Quelle synthèse limitée tirez-vous des événements et des inconnues ?

Regroupez les difficultés et vérifiez que chaque événement n'est compté qu'une fois. Conservez les cas indéterminés. Des nombres éventuels décrivent uniquement les cas retenus, sans classement de personnes, taux représentatif ou calcul de temps gagné.

06 Quelle règle proposez-vous pour les demandes ordinaires ?

Précisez périmètre, canal ordinaire, moments d'examen et retour attendu : réponse complète ou prochaine échéance. Traitez les demandes reçues après le dernier examen et vérifiez la compatibilité avec les engagements de service existants.

TRAME À COMPLÉTER / 5 SUR 5

À vous de jouer.

Journal des interruptions : préparer un accord de disponibilité

Projet / situation : _____ Date : _____

07 Quel circuit d'escalade, quel relais et quelles exceptions prévoyez-vous ?

Écrivez le critère d'escalade, le canal suivi, le rôle de permanence, le relais et leurs plages de couverture. Précisez la suite si personne ne répond ou si le délai utile est inconnu. Vérifiez les accès et l'autorité nécessaires ; ne créez pas d'astreinte par cette fiche.

08 Quel essai est autorisé, avec quels contrôles et motifs d'adaptation ?

Nommez le rôle qui autorise l'essai, la période et les interlocuteurs informés. Examinez limites utiles manquées, demandes sans suite, couverture du relais et effets sur la permanence. Définissez qui adapte l'essai lorsqu'une difficulté est constatée.

09 Quand le bilan aura-t-il lieu et quelle décision reste à prendre ?

Fixez date, rôles participants et questions du bilan. Avant sa tenue, écrivez « bilan prévu, résultat non encore observé ». Ensuite, distinguez cas réels, simulation, inconnues et décision : conserver, modifier ou arrêter. Précisez la suite du relevé selon le cadre de la rubrique 1.

03 / POUR ALLER PLUS LOIN

Portée, sources et version.

PORTÉE ET LIMITES

Journal temporaire de dialogue sur l'organisation. Hors soins, sécurité, astreintes et crises. Aucun nom, identité de client, contenu de message ou donnée sensible à saisir. Une situation peut rester reconnaissable sans nom : l'outil ne garantit pas l'anonymat. Il ne sert pas à surveiller, noter ou comparer des personnes, ni à mesurer une atteinte cognitive. L'accord proposé est une règle de fonctionnement, pas un accord collectif juridique. Exemple fictif ; aucun gain ou résultat client établi.

Sources et méthode

[1] INRS - Communiquer avec les outils numériques, ED 6508

PDF consulté le 22 octobre 2026 ; édition interne : avril 2023. Section 4.3, pages imprimées 13-14 : adapter la gestion des échanges aux contraintes de la tâche et aux temps de réaction attendus. Le journal, ses statuts et l'exemple sont une création éditoriale originale, pas une grille officielle ou validée par l'INRS.

https://www.inrs.fr/dam/jcr:804db913-750b-433c-bef3-9d685a0309ae/ed6508.pdf

[2] INRS - Télétravail : prévenir les risques

Page mise à jour le 24 août 2022, consultée le 22 octobre 2026. La partie sur la formation propose de choisir le canal selon le sujet, son importance et sa sensibilité. Ce repère ne fixe ni les horaires d'examen ni le délai d'escalade de notre exemple.

https://www.inrs.fr/risques/teletravail/prevenir-les-risques

Informations sur cette édition

Auteur : Dimitri Jorand.

Première publication : 23.10.2026. Contenu mis à jour : 23.10.2026. 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/journal-interruptions-accord-disponibilite/