Dimitri Jorand.

ENTREPRENDRE. TRANSMETTRE. FAIRE AVANCER.

GUIDE + TRAME DE TRAVAIL

MANAGEMENT

Modèle de consigne : situation, action, exception et alerte

Une trame pour rendre l’action attendue visible, prévoir les cas incomplets et vérifier que le lecteur sait quoi faire sans deviner votre intention.

AUTEUR

Dimitri Jorand

CONTENU MIS À JOUR

15.10.2026

COLLECTION

Outils de terrain

PRISE EN MAIN

Un outil pour agir.

À QUI S'ADRESSE CE GUIDE ?

Managers et responsables qui préparent une consigne de travail courant.

MODE D'EMPLOI

Choisissez une tâche et son public. Remplissez le canevas, puis faites parcourir la consigne à un destinataire représentatif sur un cas habituel et des exceptions. Notez les hésitations et corrigez le texte ou les moyens manquants. Complétez les champs, exportez vos réponses ou imprimez la fiche. Les cas corrigés ci-dessous servent d'exemples à adapter.

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 9
Portée, limites, sources et informations de version.

IMPRIMER SEULEMENT CE QUI VOUS SERT

Pour travailler sur papier : pages 6 à 8. 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.

La sortie attendue

La fiche doit permettre au lecteur d'identifier quand agir, quoi faire, comment vérifier le résultat et qui solliciter si la situation sort du cadre. Elle complète une organisation existante ; elle ne crée pas les accès ou le temps nécessaires.

La DITP recommande d'adapter les écrits au lecteur et de les faire lire à un utilisateur test. [1] Notre canevas transpose ces repères à une tâche courante. Le test proposé reste un outil d'amélioration du document, pas une certification de compréhension.

Délimiter une situation

Choisissez une tâche assez précise : préparer une demande de réservation interne, classer une pièce ou vérifier la présence d'une annexe. Évitez de réunir tout un métier dans une seule fiche. Si plusieurs publics suivent des circuits différents, rendez cette distinction explicite.

Écrivez les conditions réelles de l'action. Un délai, un nom de dossier ou un contact inventé pour compléter le modèle rendrait la consigne inutilisable. Les éléments non confirmés restent à préciser avant diffusion.

Canevas vierge

Rubrique	À compléter
Tâche et destinataires	…
Situation qui déclenche l'action	…
Pièces, accès et prérequis	…
Étapes dans l'ordre utile	…
Résultat et contrôle de fin	…
Exception et action à suspendre	…

Rubrique	À compléter
Contact, canal et information à signaler	…
Version et responsable de mise à jour	…

Relisez chaque étape en demandant : le lecteur peut-il retrouver l'objet cité et sait-il reconnaître le résultat ? Remplacez « traiter correctement » par une action et une vérification précises.

EXEMPLE FICTIF / POUR COMPRENDRE

Exemple fictif rempli : demande de salle interne

Dans cette organisation fictive, une demande de salle indique la salle, la date, l'horaire et le nombre de participants. Une équipe prépare les demandes ; seul le coordinateur peut confirmer la réservation. Aucun circuit réel d'entreprise n'est décrit.

Consigne proposée : « À réception d'une demande, vérifiez la salle, la date, l'horaire et l'effectif annoncé. Si les quatre informations sont présentes, ajoutez la demande à la liste de préparation avec le statut à confirmer et transmettez-la au coordinateur par le canal interne prévu. Si une information manque, demandez-la et gardez le statut incomplet. Si deux demandes se chevauchent pour la même salle, signalez le conflit au coordinateur. Ne confirmez aucune réservation à sa place. »

Avant utilisation réelle, il faut renseigner l'emplacement de la liste, le canal et le coordinateur joignable. La consigne ne fixe pas une priorité entre deux équipes : cette décision reste au rôle désigné.

Trois cas pour tester la compréhension

Cas fictif	Réponse attendue	Ce que le test examine
Salle, date, horaire et effectif renseignés	Inscrire à confirmer et transmettre	Distinguer préparation et confirmation
Effectif absent	Demander l'information, garder incomplet	Reconnaître un prérequis manquant
Deux demandes pour le même créneau et la même salle	Signaler le conflit sans confirmer	Utiliser le relais prévu

Demandez au lecteur d’expliquer son action et l’endroit où il trouverait la liste. S’il répond correctement mais n’a pas accès au support, la consigne n’est pas encore applicable. Si le contact est absent, il faut préciser un relais avant de prétendre que l’exception est traitée.

Un essai réussi sur ces trois cas ne couvre pas toutes les situations. Ajoutez les variantes pertinentes de votre activité, sans transformer le test en questionnaire inutilement long.

Corriger puis maintenir la consigne

Notez si l’hésitation venait d’un mot, d’une étape absente, d’un accès ou d’une décision non attribuée. Corrigez le bon niveau : ajouter une phrase ne répare pas une permission manquante. Faites revoir la version modifiée dans le périmètre prévu.

Datez le support et indiquez qui examine les retours. L’article sur les consignes écrites utilisables explique la rédaction. Le brief de délégation complète la définition des marges d’action lorsque la mission dépasse une tâche précise.

TRAME À COMPLÉTER / 1 SUR 3

À vous de jouer.

Modèle de consigne : situation, action, exception et alerte

Projet / situation : _____ Date : _____

01 Quelle tâche et quels destinataires sont concernés ?

Choisissez une tâche précise et le niveau de connaissance du lecteur.

02 Dans quelle situation la consigne s'applique-t-elle ?

Rendez le déclencheur et le périmètre reconnaissables.

03 Quels prérequis, pièces et accès sont nécessaires ?

Confirmez leur existence ; ne complétez pas par supposition.

TRAME À COMPLÉTER / 2 SUR 3

À vous de jouer.

Modèle de consigne : situation, action, exception et alerte

Projet / situation : _____ Date : _____

04 Quelles étapes et quel résultat observable décrivez-vous ?

Une action doit être réalisable et son résultat identifiable.

05 Quelles exceptions et limites d'action faut-il préciser ?

Indiquez ce qui reste en attente et ce qui peut continuer.

06 Qui contacter, par quel canal et avec quelle information ?

Vérifiez que le relais est connu et joignable selon l'organisation.

TRAME À COMPLÉTER / 3 SUR 3

À vous de jouer.

Modèle de consigne : situation, action, exception et alerte

Projet / situation : _____ Date : _____

07 Quels cas testerez-vous et qu'avez-vous observé ?

Distinguez erreur de compréhension, information absente et moyen manquant.

08 Quelle version, quelles corrections et quel responsable retenez-vous ?

Identifiez la version utilisée et le prochain examen utile.

03 / POUR ALLER PLUS LOIN

Portée, sources et version.

PORTÉE ET LIMITES

Méthode originale de rédaction, avec exemple administratif fictif. Elle ne vaut pas procédure de sécurité, habilitation ou évaluation générale d'un salarié. Les circuits, délais, accès et interlocuteurs doivent être confirmés dans votre organisation.

Sources et méthode

[1] DITP - Simplifier les documents administratifs

Consulté le 15 octobre 2026. Transcriptions À l'essentiel tu iras, Des mots simples tu utiliseras et À l'action tu inciteras : public, information utile, vocabulaire, étapes et lecture par un utilisateur test. Application proposée ici aux consignes de travail courant ; aucun label d'accessibilité ou protocole de sécurité revendiqué.

https://www.modernisation.gouv.fr/campus-de-la-transformation-publique/catalogue-de-ressources/outil/simplifier-les-documents

Informations sur cette édition

Auteur : Dimitri Jorand.

Première publication : 15.10.2026. Contenu mis à jour : 15.10.2026. 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/modele-consigne-situation-action-exception/