Kit Absences : coordonner et préparer la reprise

SANTEAUTRAVAIL.CH SA · ENTREPRISES DE SUISSE ROMANDE

Des fiches pour clarifier les interlocuteurs, préparer des modalités de reprise et organiser leur revue avec la personne concernée.

Version 1.1 · 22 novembre 2026

COMMENCER

Du travail réel aux décisions

Préparez une réunion ou une observation avec les personnes qui connaissent le travail. Ces fiches servent à garder une trace des décisions et de leur suivi.

1. Clarifier le contact, les rôles et les vérifications administratives dans les circuits prévus.
2. Décrire le travail et les options réalisables ; faire préciser leur compatibilité médicale si nécessaire.
3. Préparer l'accueil et une revue. Ajuster les modalités avec la personne et les professionnels concernés.

> **Utilisation et limites.** Ce kit est un support d'organisation. Il ne remplace ni un certificat, ni l'appréciation médicale des capacités, ni un formulaire officiel reWork ou SIM. Il ne fixe aucun taux, délai d'assurance ou droit à une prestation. Vérifiez ces points avec les interlocuteurs compétents.

Informations à protéger. Ne saisissez ni nom, diagnostic, traitement, certificat ou récit médical. Décrivez seulement l'organisation et les tâches utiles à la préparation. Un document rempli peut rester sensible : accès limité, conservation et partage dans l'espace autorisé de votre organisation.

Remplir et conserver

Imprimez les fiches 01 à 04. Vous pouvez remplir le plan de retour progressif (fiche 05, pages 6 et 7) à la main ou dans un lecteur PDF compatible. Téléchargez le fichier avant de le remplir et enregistrez votre copie dans l'espace autorisé.

Guides et références

- Le parcours Absences et retour au travail
- Préparer le retour après une longue absence
- Suva : décrire le poste et les possibilités de réinsertion
- Compasso : profil reWork pour les employeurs
- PFPDT : traitement des données par l'employeur

Préparer la coordination avec notre équipe Outils pratiques

Exemple de plan rempli et ajusté lors d'une revue en page 8.

Trame d'entretien de suivi remplissable aux pages 9 et 10.

Exemple fictif de trame d'entretien remplie en page 11.

Trame de réunion de coordination remplissable aux pages 12 et 13.

Exemple fictif de réunion de coordination remplie aux pages 14 et 15.

Trame d'atelier de discussion sur le travail remplissable en page 16.

Exemple fictif de trame d'atelier remplie en page 17.

FICHE 01 · MODÈLE VIERGE

Clarifier le contact et les rôles

Préparez un échange centré sur le travail et les prochaines étapes. Les éléments médicaux suivent le circuit confidentiel approprié ; ne les recopiez pas ici.

Date et version de la préparation

Date ; version du support, sans identifiant personnel

Objectif du prochain échange

Question d'organisation à clarifier ; aucune date de reprise présumée

Modalités de contact convenues

Canal, fréquence et prochaine échéance ; comment signaler une difficulté

Rôle de chaque intervenant

Fonctions RH, responsable, collaborateur et professionnels concernés ; qui coordonne quoi

Vérifications administratives à confier

Interlocuteur chargé de vérifier annonces, contrat et échéances ; statut et prochaine action, sans pièce médicale

Informations utiles et circuit de partage

Qui a besoin de quelle information sur le travail ; destinataires, accès et conservation

> Distinguez l'organisation du travail, l'appréciation médicale et la décision d'un assureur. Un accord d'échange ne justifie pas de diffuser toutes les informations disponibles.

FICHE 02 · MODÈLE VIERGE

Préparer les modalités de reprise

Les propositions restent à discuter avec la personne et à confronter aux indications médicales pertinentes. Ne déduisez pas les tâches possibles d'un seul pourcentage.

Tâches et exigences réelles

Activités, efforts, vigilance, déplacements, horaires, interruptions et exigences de sécurité

Options réalisables et points à clarifier

Aménagements disponibles ; questions à transmettre au professionnel compétent par le circuit approprié

Activités retenues et conditions d'organisation

Tâches convenues ; modalités compatibles avec les indications médicales utiles, sans diagnostic

Présence, rythme et charge convenus

Horaires et attentes explicités ; points qui restent à faire préciser

Moyens et relais au poste

Équipement, instruction, appui du responsable et modalités d'aide

Accueil et information de l'équipe

Accès, matériel, changements de procédures ; message limité à l'organisation

Revue et difficulté imprévue

Date ; interlocuteur à prévenir ; comment demander un ajustement avant la revue

> Aucune progression automatique : une nouvelle étape dépend de sa faisabilité et des indications pertinentes. Une exigence de sécurité ou d'aptitude à vérifier se traite avant l'activité concernée.

FICHE 03 · MODÈLE VIERGE

Faire le point sur la reprise

Vérifiez ensemble ce qui était prévu et ce qui a été réellement possible. Restez sur les faits d’organisation, sans appréciation de la motivation ou du diagnostic.

Période et modalités examinées

Dates, version du plan et activités concernées

Aménagements effectivement disponibles

Équipements, relais, horaires et instructions ; ce qui manquait

Ce qui a été possible et ce qui a bloqué

Tâches réalisées, obstacles, variations de charge et retours centrés sur le travail

Précisions ou appuis à demander

Question sur une activité, un aménagement ou une indication à clarifier ; fonction destinataire

Décision et responsabilités

Maintenir, ajuster ou suspendre une modalité ; motif d’organisation ; validation nécessaire et responsable

Suite, restitution et conservation

Prochain échange ; destinataires utiles ; version à conserver et durée selon les règles internes

> Une difficulté appelle un échange et, au besoin, une clarification professionnelle. La fiche ne sert ni à contester un certificat ni à décider seule de la capacité de travail.

FICHE 04 · EXEMPLE PÉDAGOGIQUE

Une situation pour comprendre la démarche

Cas entièrement fictif. Une reprise est envisagée dans une activité de préparation documentaire. Les modalités de présence ont été précisées dans le circuit médical. L'exemple ne donne ni taux de reprise ni durée applicable à une autre situation.

Coordonner

La personne et le responsable conviennent d'un point de contact. Les RH vérifient séparément les démarches administratives. Le responsable décrit les dossiers habituels, les interruptions et une option de tâche sans accueil au guichet.

Préparer

Après clarification de la compatibilité de l'activité, les modalités convenues sont expliquées : préparation de dossiers selon une liste limitée, plage de travail définie, appui disponible et point de revue. L'équipe connaît la répartition des tâches, sans recevoir le motif médical de l'absence.

Revoir

Prévu	Constat	Suite décidée
Travail sans accueil au guichet	Des sollicitations arrivent encore au poste	Réorienter les demandes vers le relais prévu
Appui accessible	Le relais est indisponible sur une plage	Prévoir un second interlocuteur

Le plan est ajusté avec la personne et une nouvelle revue est fixée. Toute question sur une modification de capacité ou de rythme revient au professionnel concerné ; le constat d'organisation ne suffit pas à la trancher.

> **Ce que montre le cas :** un aménagement convenu doit fonctionner dans le flux quotidien. **Ce qu'il ne démontre pas :** une aptitude, une guérison ou une échéance de retour à plein régime. Aucun document médical n'est intégré au kit.

Plan de retour progressif

Complétez ce plan avec la personne concernée. Fixez des dates de revue et renseignez les étapes utiles. Les dates sont des repères. Chaque changement est décidé ensemble, en fonction du travail réel et des indications médicales applicables.

Décrivez les conditions de travail. Laissez les noms, diagnostics et documents médicaux hors de cette fiche.

Étape 1 · Reprendre

Choisir les premières tâches et installer les aménagements.

Période, jours et horaires

Du … au …, jours et plages de présence convenus

Date et heure de revue

Date et heure de l'échange, interlocuteurs prévus

Tâches, charge et adaptations

Tâches prévues ou écartées, rythme, pauses, aménagements et relais disponibles

Étape 2 · Élargir si la revue le permet

Préciser ce qui pourrait évoluer dans les horaires, les tâches ou la charge.

Période, jours et horaires

Du … au …, jours et plages de présence convenus

Date et heure de revue

Date et heure de l'échange, interlocuteurs prévus

Tâches, charge et adaptations

Tâches prévues ou écartées, rythme, pauses, aménagements et relais disponibles

Étape 3 · Stabiliser

Vérifier que les modalités sont tenables et fixer le suivi à maintenir.

Période, jours et horaires

Du … au …, jours et plages de présence convenus

Date et heure de revue

Date et heure de l'échange, interlocuteurs prévus

Tâches, charge et adaptations

Tâches prévues ou écartées, rythme, pauses, aménagements et relais disponibles

Engagements et décisions de revue

Lors de chaque revue, comparez ce qui était prévu avec ce qui a été possible. Si une difficulté survient, utilisez le contact convenu avant la date de revue.

Engagements convenus

Engagement de la personne

Participer aux revues et signaler assez tôt les obstacles ou changements utiles à l'organisation.

Engagement du responsable

Mettre en place horaires, tâches et aménagements convenus. Organiser un relais.

Engagement RH et autres relais

Coordonner les revues et convenir du rôle du professionnel sollicité si nécessaire.

Contact si la situation change

Fonction à prévenir, canal convenu et relais si indisponible.

Repères pour décider

Envisager d'avancer. Tâches tenables sur la période, aménagements en place et changement compatible avec les indications applicables.

Maintenir ou ajuster. Les tâches ou les horaires restent difficiles, ou un appui convenu manque. Revoyez la charge, les tâches ou les horaires et fixez une nouvelle revue.

Suspendre la modalité concernée. En cas de doute sur la sécurité ou la compatibilité, prévenez le relais convenu et faites clarifier la situation avant de reprendre l'activité concernée.

Trace de la revue

Critères observables retenus pour ce poste

Par exemple, volume de dossiers tenable, pauses possibles, relais disponible aux heures convenues.

Constat et décision à la revue

Date et faits observés. Avancer, maintenir, ajuster ou suspendre la modalité. Préciser la décision.

Actions, responsables et prochaine revue

Qui fait quoi, à quelle échéance et quand le prochain point aura lieu.

Datez la nouvelle version, confirmez-la avec la personne et partagez-la uniquement avec les fonctions concernées.

Exemple de plan de retour rempli

Novembre 2026. Une personne reprend une activité de préparation de dossiers. Les dates, horaires et volumes sont propres à ce cas fictif. Les modalités de départ ont été clarifiées dans le circuit médical.

Étape 1 · Reprendre, du 2 au 6 novembre

Lundi, mercredi et vendredi de 9 h à 11 h. Préparer jusqu'à quatre dossiers par créneau, sans accueil au guichet. Prévoir une pause et un relais pour les urgences. Revue le 6 novembre à 11 h.

Étape 2 · Élargir seulement si la revue le permet

Du 9 au 13 novembre, le plan initial envisage les mêmes jours de 9 h à 12 h, avec une vérification simple des dossiers. Le passage dépend du déroulement réel de l'étape 1 et de la compatibilité des nouvelles modalités.

Étape 3 · Stabiliser avant de modifier à nouveau

Du 16 au 20 novembre, poursuivre les modalités confirmées à la revue du 13. Vérifier que le relais fonctionne et que les pauses restent possibles. Point de suivi le 20 novembre à 11 h.

Engagements convenus

Personne. Note les interruptions qui gênent les tâches. Si elles empêchent la pause, elle appelle le responsable le jour même.

Responsable. Protège les créneaux et désigne un relais, avec un suppléant. L'équipe reçoit les consignes d'organisation.

RH. Consigne la décision et fixe la revue. Si un changement soulève une question de compatibilité, la clarification passe par le professionnel concerné.

Revue du 6 novembre à 11 h · Ajuster

Constat
Les dossiers prévus ont été traités lors des trois créneaux. Lors de deux créneaux, le relais était indisponible et les demandes urgentes ont empêché la pause.

Décision
Garder les créneaux de 9 h à 11 h et le volume prévu du 9 au 13 novembre. Reporter la nouvelle tâche. Dès lundi, le responsable redirige les urgences vers le relais ou son suppléant et protège la pause.

Prochaine revue, le 13 novembre à 11 h
Vérifier les trois créneaux. Si les tâches sont tenables, la pause prise à chaque fois et le relais joignable, discuter d'un seul changement à la fois. Si un critère manque, corriger l'organisation et fixer une nouvelle revue.

Trame d’entretien de suivi des absences

Choisissez les questions adaptées au moment de l’entretien. Au début, précisez son objectif, la trace qui sera gardée et les fonctions qui pourront la consulter.

Indiquez des fonctions et des faits liés au travail. Laissez les noms, le diagnostic, les traitements et les pièces médicales hors de cette fiche.

Date et moment de l’entretien

Date. Pendant l’absence, avant le retour ou à la revue.

Fonctions présentes

Fonctions des personnes qui participent à l’échange.

Objectif de l’échange

Sujet de travail à aborder et éléments d’organisation à vérifier.

Coordination du contact

Fonction de référence, canal et rythme de contact convenus.

Questions utiles à choisir

Pendant l’absence

- Quel canal et quel rythme de contact vous conviennent pour la suite ?
- Y a-t-il un élément de calendrier déjà connu qui aide à organiser le prochain point ?

Avant le retour

- Quelles tâches et quels horaires sont envisageables à ce stade ?
- Quel aménagement ou quel relais faut-il prévoir ? Que reste-t-il à clarifier avant de commencer ?

À la revue de reprise

- Qu’a-t-on pu réaliser dans les conditions convenues ? Qu’est-ce qui a gêné le travail ?
- Que décidons-nous de maintenir, d’ajuster ou de reporter ? Quand faisons-nous le point ?

La page suivante sert à consigner la synthèse de l’entretien.

Synthèse à consigner après l’entretien

Renseignez la date et les fonctions présentes sur la première page.

Ce qui peut rester informel

L’accueil, l’écoute et le ressenti peuvent rester dans l’échange. Si une difficulté appelle une action, résumez le fait utile au travail et la suite convenue.

Ce qui doit être consigné

Consignez une synthèse courte et datée. Distinguez les faits, les décisions et les points à clarifier. Relisez-la avec la personne et limitez sa diffusion aux fonctions qui en ont besoin.

Faits utiles à retenir

Tâches, horaires, appuis disponibles ou obstacles observés.

Décision et adaptations convenues

Ce que l’on maintient, adapte ou reporte. Modalités et moyens prévus.

Actions, responsables et échéances

Pour chaque action, indiquez la fonction responsable et la date prévue.

Point à clarifier et circuit prévu

Question concrète, fonction chargée du suivi et échéance. Toute question médicale suit le circuit prévu.

Prochain point et alerte entre deux revues

Date, heure, fonction de contact et circonstances qui justifient un point plus tôt.

Restitution et accès à la synthèse

Fonctions destinataires, date de restitution et espace de conservation autorisé.

Guide des entretiens de suivi PFPDT · Données et employeur

Exemple de trame d’entretien remplie

Cas fictif. Cet entretien reprend la revue du 6 novembre dans l’exemple du plan de reprise. La personne et son responsable font le point après trois créneaux de préparation de dossiers.

Préparation renseignée

Date et moment de l’entretien
6 novembre 2026, 11 h. Première revue de reprise.

Fonctions présentes
La personne en reprise et son responsable.

Objectif de l’échange
Vérifier si les tâches, les pauses et le relais fonctionnent avant de modifier le plan.

Coordination du contact
Point bref à la fin de chaque créneau. Si le relais est injoignable, prévenir le responsable par le canal interne convenu.

Ce qui reste dans l’échange

La personne dit avoir appréhendé le retour dans l’équipe. Le responsable l’écoute, puis lui demande ce qui a gêné le travail sur les créneaux convenus. Le ressenti exprimé reste à l’oral.

Ce qui est consigné

Faits utiles à retenir
Dossiers prévus traités sur les trois créneaux. Deux pauses non prises. Le relais était indisponible et les urgences sont arrivées au poste.

Décision et adaptations convenues
Du 9 au 13 novembre, garder les créneaux de 9 h à 11 h et le volume prévu. Reporter la nouvelle tâche.

Actions, responsables et échéances
Le responsable désigne un suppléant et réoriente les urgences avant le 9 novembre à 9 h. La personne signale le jour même tout écart qui compromet la pause.

Point à clarifier et circuit prévu
Avant la revue du 13 novembre, les RH vérifient si l’ajout d’une tâche demande une clarification avec le professionnel concerné.

Prochain point et alerte entre deux revues
13 novembre à 11 h. Vérifier sur les trois créneaux que les tâches sont tenables, que les pauses ont été prises et que le relais répond. Avancer le point si le relais manque.

Restitution et accès à la synthèse
Synthèse relue ensemble le 6 novembre. Accès limité à la personne, au responsable et aux RH chargées du suivi, dans le dossier RH autorisé. À l’équipe, seule la consigne de relais est communiquée.

Réunion de coordination du retour au travail

Invitez la personne concernée et les interlocuteurs utiles à la décision. Annoncez le but de la réunion, la contribution attendue de chacun et les destinataires de la synthèse.

Indiquez les fonctions et les faits utiles à l'organisation. Laissez les noms, diagnostics et pièces médicales hors de cette fiche. Les précisions médicales suivent le circuit prévu.

Date et cadre de la réunion
Date, heure et modalité de réunion.

Décision attendue
Question à résoudre et état de la reprise.

Animation et coordination du suivi
Fonctions chargées de conduire la réunion, de tenir la synthèse et de suivre les actions.

Participants et rôles convenus

Précisez qui participe et ce que chaque fonction apporte à la décision.

Personne concernée
Priorités, difficultés et propositions liées au travail.

Cadre ou responsable du poste
Exigences du poste et aménagements réalisables.

Ressources humaines
Démarches, diffusion utile et suivi du dossier.

Santé au travail, si utile
Repères fonctionnels et adaptations du poste.

Assurance, office AI ou autre relais, si utile
Fonction invitée, contribution attendue et question relevant de son mandat.

La page suivante sert à consigner les décisions et leur suivi.

Décisions de coordination à suivre

Pour chaque mesure, fixez une fonction responsable, une échéance et un fait observable pour vérifier sa mise en œuvre. Distinguez les décisions prises des points en attente de confirmation.

Décision 1

Mesure retenue 1

Tâche, horaire, appui ou adaptation et date de début.

Suivi de la mesure 1

Fonction responsable, échéance et critère de vérification.

Décision 2

Mesure retenue 2

Tâche, horaire, appui ou adaptation et date de début.

Suivi de la mesure 2

Fonction responsable, échéance et critère de vérification.

Décision 3

Mesure retenue 3

Tâche, horaire, appui ou adaptation et date de début.

Suivi de la mesure 3

Fonction responsable, échéance et critère de vérification.

Points à clarifier et prochaine revue

Points en attente de confirmation

Question, fonction qui la traite, canal adapté et échéance.

Prochaine revue et point de contact

Date, participants utiles, résultats à examiner et contact en cas de difficulté.

Restitution et conservation de la synthèse

Date de restitution, fonctions destinataires et espace autorisé.

Guide des entretiens

Compasso · Profil reWork

PFPDT · Données et employeur

Exemple de réunion de coordination remplie

Cas fictif. La réunion du 13 novembre prolonge la première revue du plan de reprise. Depuis la mise en place d’un suppléant, les trois créneaux prévus ont été réalisés et les trois pauses ont été prises. L’équipe prépare la semaine suivante.

Cadre de la réunion

Date et cadre de la réunion
13 novembre 2026, 11 h, sur place.

Décision attendue
Décider si une vérification simple de dossiers peut être essayée la semaine du 16 novembre, sur les créneaux de 9 h à 11 h.

Animation et coordination du suivi
Le cadre anime et suit les mesures au poste. Les RH rédigent la synthèse et organisent la prochaine revue.

Participants et rôles convenus

Personne concernée
Confirme les trois pauses et le fonctionnement du relais. Précise l’appui qui lui serait utile pour le premier essai.

Cadre ou responsable du poste
Décrit la vérification de dossiers, convient de la charge de travail et confirme le relais et son suppléant.

Ressources humaines
Fixe les échéances, garde la synthèse dans le dossier autorisé et suit les points à clarifier.

Santé au travail, si utile
Décrit les exigences de la nouvelle tâche et indique par quel canal en clarifier la compatibilité.

Assurance, office AI ou autre relais, si utile
La réunion porte sur les modalités au poste avec les quatre fonctions ci-dessus. Les RH sont le contact pour une éventuelle démarche d’assurance ou auprès de l’office AI.

Les décisions et leur suivi figurent à la page suivante.

Décisions retenues et suivi de la réunion

Décisions prises le 13 novembre. Les fonctions responsables vérifient chacune les conditions convenues avant et pendant l’essai.

Décision 1

Mesure retenue 1
Du 16 au 20 novembre, garder les trois créneaux de 9 h à 11 h et le plafond de quatre dossiers par créneau.

Suivi de la mesure 1
Le cadre vérifie à la revue du 20 novembre les horaires réellement tenus et le nombre de dossiers traités.

Décision 2

Mesure retenue 2
Le mercredi 18 novembre, remplacer la préparation d’un des quatre dossiers par une vérification simple, après confirmation de sa compatibilité.

Suivi de la mesure 2
Le cadre observe le temps et l’appui nécessaires. À la revue, il vérifie avec la personne si la tâche tient dans le créneau.

Décision 3

Mesure retenue 3
Protéger une pause par créneau. Les urgences sont dirigées vers le relais ou son suppléant.

Suivi de la mesure 3
Le cadre confirme le relais avant chaque créneau. La personne signale toute pause manquée le jour même. À la revue, vérifier les trois pauses.

Points à clarifier et prochaine revue

Points en attente de confirmation
Avant le 18 novembre à 9 h, les RH font clarifier la compatibilité de la vérification par le canal convenu. Le cadre confirme ensuite le démarrage de l’essai.

Prochaine revue et point de contact
Le 20 novembre à 11 h, avec la personne, le cadre et les RH. Faire un point plus tôt si le relais manque ou si la nouvelle tâche gêne la reprise.

Restitution et conservation de la synthèse
Synthèse relue avec la personne, tenue par les RH dans le dossier autorisé. La personne et le cadre reçoivent les décisions utiles. L’équipe reçoit la consigne de relais.

Revue du 20 novembre et suite décidée

Les trois créneaux et les trois pauses ont été tenus. Le point de compatibilité a été clarifié avant l’essai. La vérification a demandé quinze minutes d’appui imprévu. Le prochain essai porte sur un seul dossier avec cet appui prévu. Le cadre garde les mêmes horaires et le même plafond de dossiers. Revue le 27 novembre à 11 h.

Trame d’atelier de discussion sur le travail

Choisissez avec l’équipe un obstacle d’organisation précisément observable. Consignez les faits de travail et la suite décidée. Réservez les situations individuelles aux échanges prévus.

Observer l’obstacle

Date, équipe et activité

Date, créneau observé et fonctions qui participent.

Obstacle et effet sur le travail

Décrivez ce qui se passe, quand, sur quelle tâche et avec quelles conséquences.

Choisir un essai

Changement à essayer

Précisez le changement, les créneaux concernés et les moyens à mettre en place.

Responsable de l’essai

Fonction qui met en place et suit l’essai.

Période de l’essai

Date de début, date de fin et durée.

Préparer la revue et décider de la suite

Critères de revue

Comparez des créneaux similaires. Relevez les incidents, les délais ou la charge reportée.

Date et participants à la revue

Date, heure et fonctions à réunir.

Retour à l’équipe

Fonction, canal et date de restitution.

Constats et décision après la revue

Résultats observés et décision de poursuivre, d’ajuster ou d’arrêter.

Méthode et exemple dans le guide

INRS · Plan d’actions et revue

Exemple de trame d’atelier remplie

Cas fictif. Une équipe de préparation de dossiers examine le trajet des demandes urgentes pendant les créneaux protégés. Les observations portent sur l’organisation du travail.

Observer l’obstacle

Date, équipe et activité
Atelier du 20 novembre 2026. Équipe de préparation des dossiers, accueil, relais des urgences et cadre. Créneaux observés de 9 h à 11 h.

Obstacle et effet sur le travail
Du 9 au 20 novembre, quatre demandes urgentes sont arrivées au poste de préparation sur six créneaux. Elles ont interrompu les tâches prévues.

Choisir un essai

Changement à essayer
Afficher un numéro de relais près du poste et à l’accueil. Confirmer le relais et son suppléant au début de chaque créneau.

Responsable de l’essai
Le cadre met en place l’essai et organise la revue. L’accueil et le relais relèvent les demandes mal orientées et celles encore en attente à 11 h.

Période de l’essai
Du 23 novembre au 4 décembre, sur six créneaux de 9 h à 11 h d’activité comparable à ceux observés avant l’essai.

Préparer la revue et décider de la suite

Critères de revue
Au plus une demande mal orientée sur six créneaux. Au plus une demande urgente en attente au relais à 11 h par créneau.

Date et participants à la revue
4 décembre à 11 h 15. Préparation des dossiers, accueil, relais et cadre.

Retour à l’équipe
Le cadre restitue la décision le 4 décembre au point d’équipe et met à jour la consigne de relais.

Constats et décision après la revue
Une demande mal orientée sur six créneaux. Deux urgences restaient en attente à 11 h sur deux créneaux. L’équipe garde le numéro et prévoit un second relais de 10 h 45 à 11 h. Le cadre suit les mêmes critères sur six nouveaux créneaux. Revue le 18 décembre à 11 h 15.

Méthode et cas d’atelier dans le guide