



## SUJET À TRAITER: LES RELATIONS DE TRAVAIL EXTERNES

RELATIONS DE  
TRAVAIL EXTERNES



## ↓ SOMMAIRE



- ➔ **ORGANISATION DE L'ACTIVITÉ**  
(facteurs qui peuvent complexifier le travail)
- ➔ **SITUATIONS CARACTÉRISTIQUES**
- ➔ **PISTES D'ACTIONS**

# LES FACTEURS EXTERNES QUI PEUVENT COMPLEXIFIER LE TRAVAIL

Les **discriminations**

Les **injonctions**  
des **clients**

La **dépendance** vis-à-vis des  
**clients** (pression, délais)

L'**inadéquation** des  
**moyens** pour rendre un  
service/travail de qualité

L'**agressivité** du **public**/des  
**clients**/des **bénéficiaires**

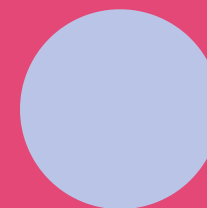
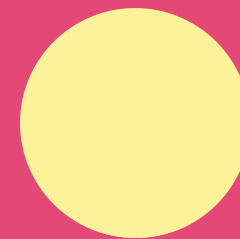
Le poids de l'**administratif**  
(normes, réglementation...)

Les **dispositifs d'évaluation** des  
**salariés** (de leur prestation)  
par les **clients**

La crainte de l'**évaluation**  
**externe** (réseaux sociaux)

Devoir **dissimuler** et/ou  
**simuler** des **émotions**

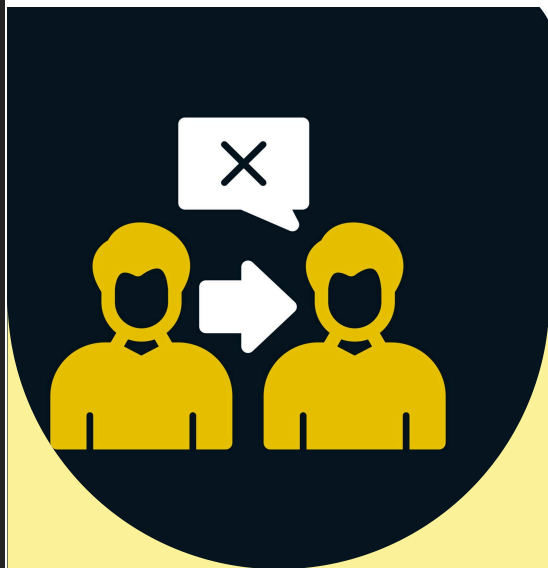
Être au contact de la  
**souffrance** des autres  
sans **pouvoir agir**



- 
- 
- 
- 

# LES SITUATIONS CARACTÉRISTIQUES





## SITUATIONS LIÉES AUX RELATIONS DE TRAVAIL EXTERNES

### 01. DEVOIR GERER TROP D'URGENCES (URGENCES DEMOTIVANTES/ DEPRIMANTES)

**Conséquences possibles :** **stress, désorganisation** du travail pour les autres clients, arrêter le travail pour faire passer un **client** au détriment des autres, impacts sur **production, coût** généré

**Causes possibles :** urgence **client** (délai, exigence particulière, nouvelle demande), **retard** existant, mauvaise organisation du client, relation client (client roi), manque de définition et d'interprétation des **niveaux d'urgence**

### 02. DEVOIR GERER L'ACCUEIL PHYSIQUE AVEC LE RISQUE D'AGRESSION

**Conséquences possibles :** **stress**, peur du **contact**

**Causes possibles :** agressivité du **public**, manque de **dispositif de soutien**, les conditions d'accueil des **clients**

### 03. DEVOIR GERER DE + EN + D'INCIVILITES OU DE MANQUE DE RESPECT

**Conséquences possibles :** **charge de travail**, sentiment d'**inutilité dans le travail** fait, perte de **sens**

**Causes possibles :** développement de la petite **incivilité**, de **comportements irrespectueux** de la part du **public**, manque de sensibilisation du public





## SITUATIONS LIÉES AUX RELATIONS DE TRAVAIL EXTERNES



04.

### ETRE INFORME AU DERNIER MOMENT DES CONTRATS AVEC LES CLIENTS

**Conséquences possibles :** augmentation de la **charge de travail**, risque de **tensions** dans l'équipe, avec les encadrants, avec les clients

**Causes possibles :** **injonctions** de travail au dernier moment, manque d'**anticipation**, absence de **régulation** avec les clients

05.

### GERER LES TENSIONS/ CONFLITS ENTRE COLLABORATEURS/ CLIENTS

**Conséquences possibles :** perte de **temps** pour les managers et les collaborateurs, **épuisement** à terme et **retrait de l'activité**, obliger de trouver d'autres personnes.

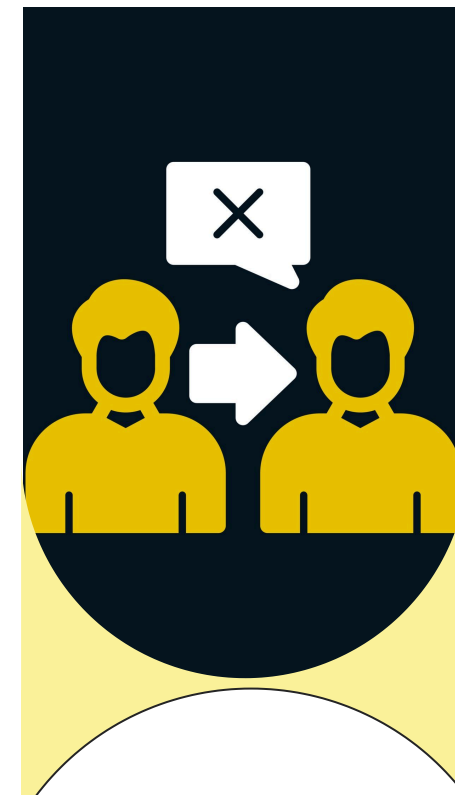
**Causes possibles :** l'**état d'esprit**, l'**humeur** des clients, les retards, les **conditions d'accueil** des clients.

06.

### GERER LES RECLAMATIONS DES CLIENTS

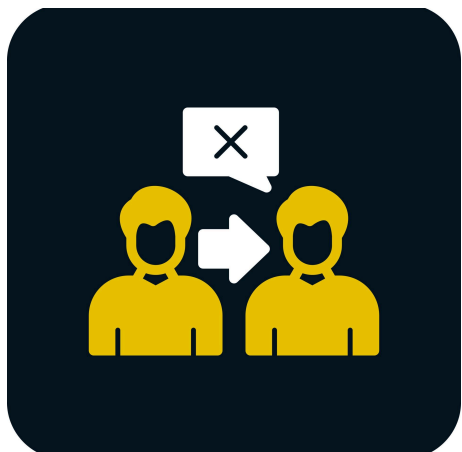
**Conséquences possibles :** travail au détriment de l'**activité commerciale**, du management et du pilotage de l'**activité**

**Causes possibles :** mauvaise **gestion** par les commerciaux, **retards** ...





## SITUATIONS LIÉES AUX RELATIONS DE TRAVAIL EXTERNES



### 07. GERER UN NOMBRE IMPORTANT DE MAILS ET MESSAGES TELEPHONIQUES A TRAITER RAPIDEMENT

**Conséquences possibles :** effet **zapping**, « *tout devient prioritaire* », dépassements d'**horaires**.

**Causes possibles :** **usage** du mail comme du tchat de la part des **clients**

### 08. ETRE EVALUE PAR RAPPORT AUX PRESTATIONS DES AUTRES

**Conséquences possibles :** **démotivation**, sentiment d'**injustice**

**Causes possibles :** système d'**évaluation** pas adapté (le service est rendu par plusieurs, mais 1 seul est évalué), manque de **marge de manœuvre** sur la **qualité** du travail des autres.

### 09. DEVOIR FAIRE BONNE FIGURE EN TOUTES CIRCONSTANCES

**Conséquences possibles :** **usure**, **fatigue**, **conflits** dans les équipes (on se défoule sur les collègues), **sentiment d'insécurité**, conflit de **valeur** entre qui je suis et ce que je dois représenter.

**Causes possibles :** **injonctions** en lien avec les **relations externes**, **culture** d'entreprise.

# LES PISTES D'ACTION



---

Vous allez accéder à une « ***bibliothèque de pistes d'action*** »

Il s'agit d'une **liste de propositions d'actions, à adapter** à la situation de votre entreprise (reformulations, identification de nouvelles pistes...) dans le cadre d'une **démarche participative impliquant vos salariés**

**A prioriser en fonction de la priorité (urgence, impact) :**

1. Essentielle / 2 : importante / 3 : Modérée

**Et en fonction de la facilité de mise en œuvre :**

1 : Facile / 2 : Difficile



## ↓ PISTES D' ACTIONS



**PRÉVENIR/ÉVITER LES CONFLITS  
AVEC « L'EXTERNE »**



**GÉRER LES SITUATIONS  
CONFLICTUELLES AVEC « L'EXTERNE »**





## PRÉVENIR/ÉVITER LES CONFLITS AVEC « L'EXTERNE »

**Prévenir et gérer** les situations conflictuelles

**Former** les équipes par une **formation plus adaptée** sur la « *gestion des conflits* » avec les clients, gestion de l'agressivité (ex : jeux de rôle issus de cas concrets)

**Sensibiliser** les **clients** en leur proposant des audits et/ou des formations pour qu'ils se structurent et s'organisent pour utiliser les outils proposés par l'entreprise (ex. bons de commandes spécifiques, consultation du site...)

Mettre en place une **interface** traduisant les **besoins du client** vis-à-vis de la **production**

Faire une **analyse des clients** « *chronophages* », « *agressifs* », pour mieux les sensibiliser





## PRÉVENIR/ÉVITER LES CONFLITS AVEC « L'EXTERNE »

**Mettre à disposition** du public/client toute **information** pouvant faciliter le service

*(ex : site internet à jour, contacts, plan et moyens d'accès, horaires d'accueil actualisés, documents nécessaires, signalétique simple, faire figurer le temps d'attente, mettre en place un système d'ordre de passage, etc.)*

**Mettre en place un temps de réflexion** avec des **salariés** volontaires sur l'**organisation du travail chez le client**

*(ex : charte de fonctionnement avant signature du contrat avec le client qui définit et prévient : l'amplitude du temps de travail et la variabilité des horaires, l'hyper disponibilité à la demande du client, définition claire des missions)*





## GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES AVEC « L'EXTERNE »

Faciliter l'**entraide**, la **coopération** pour faire face aux tensions avec l'externe.

**Intervenir** systématiquement pour gérer les **comportements irrespectueux** des **clients**

Organiser un **appui systématique** des collègues/ de l'employeur en **situation de tension** avec des clients/bénéficiaires/usagers... et lors d'**incidents**.

Mettre en place un **dispositif d'appui** des **salariés** en difficulté.

**Organiser** un **process d'alerte** et d'**appui** en cas d'agression du public/client.

Mettre en place un **espace** pour pouvoir **prendre en charge** rapidement une personne agressive et **soutenir** les personnes agressées.



**VOUS REMERCIANT  
DE VOTRE ATTENTION !**

