

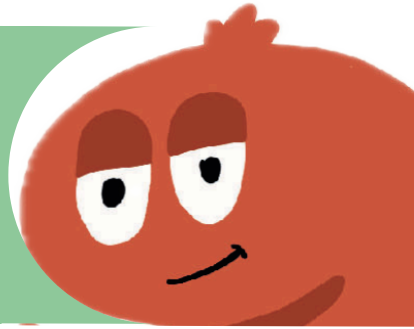


## SUJET À TRAITER: LES RELATIONS DE TRAVAIL INTERNES



RELATIONS TRAVAIL  
INTERNES

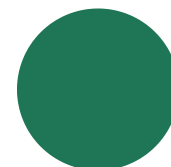
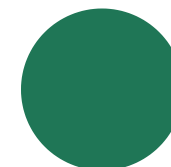
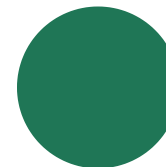
↓ **SOMMAIRE**



→ **LES RELATIONS DE TRAVAIL INTERNES**  
(facteurs qui peuvent complexifier le travail)

→ **SITUATIONS CARACTÉRISTIQUES**

→ **PISTES D'ACTIONS**



# LES FACTEURS DE RISQUES

L'impossibilité/le manque d'**entraide**, de **coopération**

Le manque d'**écoute** et de **soutien** entre collègues

Le manque de **convivialité**

Le manque de **dialogue professionnel**

Le manque de **transversalité**

Les **conflits/tensions/incivilités** non gérés

Les différentes formes de **discrimination**

Les **inégalités professionnelles**

La **concurrence excessive** entre collègues

Le manque de connaissance du **rôle**, des **missions**, du **travail de chacun**

Un **degré d'autonomie** (individuelle et collective) **mal défini** par **rapport à l'activité**

Le manque de **sentiment d'appartenance** à l'entreprise

Les difficultés de pouvoir **agir** face à la **souffrance des collègues**

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





# LES SITUATIONS CARACTÉRISTIQUES





## SITUATIONS LIÉES AUX RELATIONS DE TRAVAIL INTERNES

01.

### MANQUER DE COORDINATION ENTRE SERVICES/ EQUIPES/ METIERS

**Conséquences possibles :** perte de **temps**, plusieurs **sollicitations** pour le même problème, faire des tâches en **doublon**, **conflits** possibles entre **services/métiers**

**Causes possibles :** **charge de travail**, manque de **temps** du chef d'équipe, manque de **matériel adapté** pour les personnes de l'équipe qui pourraient répondre aux **sollicitations**, **cloisonnement** des services/métiers, manque de **définition** et de **coordination** des tâches

02.

### NE PAS CONNAÎTRE LE TRAVAIL ET LES CONTRAINTES DU TRAVAIL DES AUTRES SERVICES/ METIERS

**Conséquences possibles :** risque de **tensions**, **conflits**, **désorganisation**, perte de **temps**, de **qualité**, d'**efficacité**, nécessité de reprendre une **tâche**

**Causes possibles :** manque de **transversalité entre services/métiers**, **cloisonnement**, manque de performance des moyens matériels





## SITUATIONS LIÉES AUX RELATIONS DE TRAVAIL INTERNES

03.

**NE PAS AVOIR UNE VISION GLOBALE DE L'ENTREPRISE (TACHES ET CONTRAINTES DE CHACUN)**

**Conséquences possibles :** **incompréhension**, moins d'**entraide**, manque d'**information** en cas de **changement de tâches**

**Causes possibles :** manque de **communication**, **cloisonnement** entre services/métiers

04.

**SUBIR DE L'AGRESSIVITE DE LA PART DE SON MANAGEUR OU DE SES COLLEGUES**

**Conséquences possibles :** **désengagement**, **stress**, climat agressif, **tensions**

**Causes possibles :** certaines **pratiques managériales**, des **mauvaises habitudes**, de **mauvaises relations** avec des collègues

05.

**GERER LE MANQUE DE SOUTIEN ET D'ECOUTE DU MANAGER CONCERNANT LES PROBLEMES CLIENTS (DELAI, PRIX, QUALITE DU PRODUIT/ SERVICE/ LIVRAISON) OU LES PROBLEMES TECHNIQUES**

**Conséquences possibles :** **frustration**, difficultés à gérer les problèmes

**Causes possibles :** manque de **disponibilité du manager**



## SITUATIONS LIÉES AUX RELATIONS DE TRAVAIL INTERNES

06.

**NE PAS POUVOIR AVOIR D'AUTRE INTERLOCUTEUR QUE SON MANAGEUR EN CAS DE PROBLEME NON RESOLU**

**Conséquences possibles :** problème non résolu, **frustration**, **désengagement**

**Causes possibles :** **pratiques managériales**, **communication**, **manque de dispositif** d'appui en cas de difficultés

07.

**NE PAS SE RETROUVER DANS UN COLLECTIF FORMALISE**

**Conséquences possibles :** perte de **sens**, **démotivation**, risque d'**isolement**

**Causes possibles :** manque de clarté sur la **notion d'équipe**, **contour opérationnel** qui ne correspond pas à l'affichage

08.

**NE PAS POUVOIR REGLER LES DIFFICULTES RELATIONNELLES EN FACE A FACE**

**Conséquences possibles :** cascades de **mails** à l'encadrement, enlisement des **conflits**, mise en **difficulté de l'encadrement** pour arbitrer et régler les conflits

**Causes possibles :** manque d'**appui**, de **dispositif** pour la **résolution des conflits**





## SITUATIONS LIÉES AUX RELATIONS DE TRAVAIL INTERNES

09.

### ETRE MIS EN QUESTION A TRAVERS DES MAILS LARGEMENT DIFFUSES

**Conséquences possibles :** **démotivation, conflits, tensions**

**Causes possibles :** utilisation des **mails** pour **gérer les difficultés**, manque de possibilité de **règlement des conflits** entre les personnes elles-mêmes

10.

### ETRE EN CONFLIT AVEC UN COLLABORATEUR (CHEFS D'ENTREPRISE, ENCADRANTS)

**Conséquences possibles :** mauvaise **ambiance**, mise en péril du principe d'**équité**.

**Causes possibles :** manque de **communication**, manque d'**empathie**, conflits de **valeurs**

11.

### ETRE EN CONFLIT AVEC SON MANAGEUR

**Conséquences possibles :** mauvaise **ambiance** dans l'équipe de managers, manque de **transmission d'information, démotivation**

**Causes possibles :** **désaccords, conflits** de valeurs, manque de **communication**, trop de **pression**







## SITUATIONS LIÉES AUX RELATIONS DE TRAVAIL INTERNES



### AVOIR DES DIFFICULTES A OBTENIR DES COMMUNICATIONS FIABLES

12. **Conséquences possibles :** rumeurs, non-dit, tensions au sein des équipes, entre niveaux hiérarchiques

**Causes possibles :** manque d'information formelle

### NE PAS ADOPTER LE MEME MODE DE COMMUNICATION SELON L'INTERLOCUTEUR DE L'EQUIPE

13. **Conséquences possibles :** risque d'inégalité de traitement, de favoritisme, de copinage (primes, etc.)

**Causes possibles :** pratiques hétérogènes, stratégies professionnelles individuelles

14. **SUBIR L'INFORMATION DESCENDANTE**

**Conséquences possibles :** aboutissement à des décisions unilatérales, parfois en décalage avec les besoins du terrain

**Causes possibles :** nombreuses concertations qui n'aboutissent pas à une décision collégiale, manque d'équité dans les échanges d'information





# PISTES D' ACTIONS

**Favoriser les relations professionnelles**

**Améliorer la convivialité**

**Gérer les situations conflictuelles**





# PISTES D'ACTION

## FAVORISER LES RELATIONS PROFESSIONNELLES



Faire des **réunions d'équipe** et pouvoir débattre des **propositions** d'amélioration des **salariés**

Obtenir des **réponses argumentées** positives ou négatives de la part des **managers** quand les salariés font des propositions

Pouvoir obtenir les **Comptes Rendus** et/ou des informations de toutes les **réunions importantes** le plus rapidement possible

Mieux connaître les **méthodes de travail** des autres **collègues et services**

Pouvoir **identifier** les bons **interlocuteurs** par service pour **éviter les sollicitations multiples** pour une même tâche

Favoriser les **réunions** et **échanges** mixant les **services/métiers** pour favoriser la **transversalité**

Faire régulièrement des **focus** dans les outils de communication **internes** de l'entreprise pour connaître les **différents métiers** de l'entreprise et leurs **contraintes**





# PISTES D' ACTIONS

## AMELIORER LA CONVIVIALITE



Créer du **lien**, de la **convivialité** pour améliorer la **communication**, les **relations**  
(ex : afterworks, généraliser les repas de fête, de fin d'année à tous les services)

Favoriser les **temps collectifs et conviviaux**  
(proposition d'activités collectives par l'employeur)

**Ressouder** et **reconnaître le collectif** en créant des activités conviviales  
(petits déjeuners, restaurant...)





## PISTES D'ACTION



### GERER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

En cas de conflit, provoquer un **entretien avec un modérateur/médiateur**  
(en cas de besoin, à définir en fonction des cas)

Mettre en place des **entretiens** avec les **personnes démotivées** pour comprendre  
et trouver des **solutions**

Appliquer de manière uniforme les **règles** de **politesse** universelle



**VOUS REMERCIANT  
DE VOTRE ATTENTION !**

