

## Lorsque l'organisation du travail impacte les relations externes

Pour des raisons budgétaires et de réorganisation, un directeur de magasin décide que le Service Après Vente n'ouvrira plus que 3 jours par semaine au lieu de 6.

Enfin, vous êtes ouverts !  
Deux fois que je viens et que c'est fermé. J' n'ai pas que ça à faire !!!

Bonjour Monsieur, oui les horaires ont changé, je suis désolée...

Oui, bon... L'ordi que j'ai acheté ici la semaine dernière s'éteint tout le temps !

Je vais voir quand nous pouvons vous le réparer...

Quoi ? Faudra que je revienne encore une fois ? C'est insupportable !!! ...  
Je travaille, moi !

Mais Monsieur !!!!! Je n'y suis pour rien, nous sous-traitons désormais les dépannages...

Ce n'est pas mon problème, Je ne suis pas prêt à vous racheter quoi que ce soit. Vous êtes vraiment nuls !





## Repérer Les exigences émotionnelles

Garder une attitude professionnelle en cachant ses émotions face à un public parfois agressif ou violent est une contrainte forte de travail. Une modification de l'organisation du travail peut avoir un impact sur les éléments qui, s'ils sont jugés insatisfaisants pour les clients/public (qualité des services, délais d'attente...) deviendront source de conflits. Lorsque ces incivilités sont à répétition, les salariés sont durement éprouvés.

Au-delà de la démotivation des salariés, les conséquences des incivilités et violences peuvent être multiples : interruption du travail, augmentation des erreurs, dégradation des relations avec les collègues, absentéisme...

**Et aussi d'autres facteurs à prendre en compte :** Autonomie - Marge de manœuvre  
Changement dans l'organisation du travail

## Agir Quelques leviers pour prévenir

- Prévoir une méthode pour gérer en amont les événements potentiellement violents (scénarios, protocoles) pour sécuriser les salariés et éviter des répercussions négatives.
- Ne pas considérer les incivilités et violences comme une fatalité et analyser leurs causes.
- Repérer les leviers d'actions jusque dans l'organisation du travail pour améliorer la relation client/bénéficiaire/public et réduire durablement les risques pour les salariés.