



Prévenir les conflits dans les équipes en contact avec la clientèle (commerces, services).

DIRIGEANTS, COMMENT LES PRÉVENIR AVANT QU'ILS N'IMPACTENT DURABLEMENT VOTRE ORGANISATION ET LA QUALITÉ DE SERVICE ?

Dans les métiers en contact direct avec la clientèle, les tensions internes peuvent rapidement affecter l'ambiance de travail, la qualité de service et la relation client. Prévenir les conflits constitue ainsi un enjeu à la fois de performance, de sécurisation juridique et d'équilibre organisationnel et RH.

Mais concrètement qu'entend-on exactement par conflit au travail ?



• Les conflits au travail désignent **des situations de tensions, d'oppositions ou d'incompréhensions entre salariés**, pouvant affecter le fonctionnement de l'entreprise et les relations de travail.

• Dans les métiers du commerce et du service, ils peuvent être accentués par : **la pression client, les incivilités, les pics d'activité, les contraintes organisationnelles (horaires, charge de travail).**

Situations de conflit fréquentes dans les métiers en contact avec la clientèle

UNE FORTE PRESSION LIÉE À LA CLIENTÈLE

Exemple : Un salarié confronté à un client difficile peut reporter sa tension sur ses collègues ou son manager.

Les salariés peuvent être confrontés à :

- des incivilités ou agressions verbales,
- des exigences clients importantes,
- des situations d'urgence ou de forte affluence.

DES TENSIONS LIÉES À L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Exemple : Un sentiment d'injustice dans la charge de travail peut générer des tensions au sein de l'équipe.

Les conflits apparaissent fréquemment autour :

- des plannings,
- de la répartition des tâches,
- des périodes de forte activité.

DES INCOMPRÉHENSIONS DANS LES RÔLES

Exemple : Lorsque les responsabilités ne sont pas clairement définies, un salarié peut reprocher à un collègue de ne pas faire sa part.

Dans les petites structures, les frontières de poste sont parfois peu formalisées :

- reproches sur le manque d'entraide,
- désaccords sur les priorités,
- tensions entre collègues ou services.

DES TENSIONS FAVORISÉES PAR LE STRESS

Exemple : Un rythme soutenu et des interruptions permanentes peuvent fatiguer les équipes et rendre les échanges plus tendus au quotidien.

Les métiers de service sont marqués par :

- le rythme soutenu,
- les interruptions fréquentes,
- la nécessité de gérer simultanément clients et organisation interne.

3 ENJEUX CLÉS DE LA PRÉVENTION DES CONFLITS

Enjeu lié à la performance

Des tensions récurrentes peuvent affecter directement l'activité.

✓ **Risques** : une baisse de qualité de service, des erreurs et dysfonctionnements, une démotivation des équipes, des insatisfactions client.

➔ **Objectifs** : maintenir un climat de travail serein, préserver la coopération entre salariés, améliorer la qualité de service et limiter les perturbations organisationnelles.

Enjeu juridique

La prévention des conflits s'inscrit dans les obligations de l'employeur en matière de sécurité (santé physique et mentale), prévention des Risques Psychosociaux (RPS) dont le harcèlement moral.

✓ **Points de vigilance** : tensions répétées non traitées, comportements inadaptés, conflits persistants.

➔ **Objectif** : limiter les risques juridiques (contentieux prud'homal, atteinte à la santé mentale des salariés, mise en cause de l'employeur, dégradation du climat social...)

Enjeux RH et organisationnel

Un conflit non régulé désorganise rapidement une équipe.

✓ **Risques** : une mauvaise communication, des tensions entre salariés, une surcharge pour certains salariés, un management fragilisé.

➔ **Objectifs** : fluidifier les relations de travail, renforcer la coopération, améliorer la communication interne et maintenir l'engagement des équipes.

QUELQUES MESURES CONCRÈTES POUR PRÉVENIR LES CONFLITS DANS LES ÉQUIPES EN CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE

Situation à risque / Axe d'action	Exemples terrain	Grille de lecture de la situation	Exemples / outils concrets à mettre en place
Conflits autour des plannings	« C'est toujours sur nous que ça tombe » Toujours les mêmes salariés ouvrent, ferment ou gèrent les périodes difficiles	Le conflit n'est souvent pas relationnel au départ : il traduit un sentiment d'iniquité dans la répartition des contraintes (horaires difficiles, fermetures, pics d'activité), pouvant générer frustration et démotivation	<ul style="list-style-type: none"> Clarifier les règles d'organisation des plannings Veiller à une répartition plus équilibrée des temps contraints Exemple d'outil : un planning partagé intégrant les contraintes déjà prises en charge par chaque salarié (week-ends, horaires difficiles)
Injustice dans la répartition des tâches	Les mêmes collaborateurs gèrent les urgences, remplacent les absents ou absorbent les imprévus	Les tensions traduisent fréquemment un déséquilibre perçu dans la charge de travail, avec le sentiment que certains salariés absorbent davantage les urgences ou contraintes opérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les déséquilibres de charge de travail Favoriser des échanges sur les contraintes opérationnelles
Désaccords sur les priorités	Un salarié reçoit une demande urgente du dirigeant pendant qu'un manager lui demande autre chose	Derrière le conflit se cache souvent un manque de repères communs sur les priorités opérationnelles, générant stress, injonctions contradictoires et incompréhensions	<ul style="list-style-type: none"> Clarifier les priorités de fonctionnement Harmoniser les messages managériaux
"Ce n'est pas mon rôle" / manque d'entraide	Un salarié reproche à un collègue de ne jamais aider. Celui-ci répond : « Je ne suis déjà pas à jour sur mes missions »	Les tensions peuvent révéler des zones grises dans les rôles et responsabilités, ainsi qu'un manque de clarté sur les attentes de coopération au sein de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> Clarifier les attentes et responsabilités de chacun Redéfinir les modalités de coopération dans l'équipe Exemple d'outil : formaliser une fiche de poste complète avec niveau de responsabilité, périmètre d'intervention, polyvalence
Équipe sous tension permanente	Pics d'activité, absences ou imprévus créent progressivement irritabilité et tensions dans l'équipe	Le conflit est parfois le symptôme d'une fatigue collective ou d'une surcharge durable, accentuée par les pics d'activité, les absences ou les imprévus	<ul style="list-style-type: none"> Anticiper les périodes de forte activité en ajustant l'organisation Ouvrir des espaces d'échange sur la charge ressentie
Clients difficiles ou agressifs	Après une altercation avec un client, un salarié reste sous tension et les relations se crispent dans l'équipe	Les tensions internes peuvent résulter d'une pression émotionnelle liée à la relation client, lorsque les situations difficiles ne sont pas suffisamment régulées ou accompagnées	<ul style="list-style-type: none"> Définir des pratiques communes face aux situations sensibles Accompagner les salariés à la gestion des situations difficiles (formation, partage d'expérience et bonnes pratiques en réunion collective)
Manque de dialogue dans l'équipe	De petites frustrations s'accumulent jusqu'à provoquer un conflit sur un sujet mineur	Les conflits émergent souvent à la suite de frustrations accumulées ou de non-dits, faute d'espaces permettant d'exprimer les difficultés du quotidien	<ul style="list-style-type: none"> Créer des temps d'échange réguliers afin d'identifier, gérer les tensions très en amont Encourager la remontée des difficultés terrain
Manager peu outillé face aux tensions	Le manager évite le sujet, intervient trop tard ou prend parti trop rapidement, accentuant le conflit	Une tension non traitée peut rapidement se cristalliser lorsque le management manque de repères ou de méthodes pour intervenir précocement et objectiver les situations	<ul style="list-style-type: none"> Accompagner les managers (formation/coaching management, gestion des situations difficiles) Structurer la gestion des situations sensibles

NOTRE ACCOMPAGNEMENT

Biz RH peut vous accompagner pour :



Un accompagnement dans la prévention des tensions et conflits, la structuration des pratiques managériales, la sensibilisation des équipes et encadrants ainsi qu'un appui dans la prévention des risques psychosociaux et l'amélioration du climat social.

Le coût de la prestation
Sur devis