

Guide

Communication avec la clientèle

Le présent guide est notamment destiné aux chantiers, où les salarié-e-s sont plus « actifs » vis-à-vis des clients et coordonnent eux-mêmes les travaux (petits chantiers p. ex.).

Lorsque la responsabilité de l'exécution est assumée par un-e salarié-e à plein temps et que la communication/coordination passe essentiellement par lui, certains des points énumérés sont moins importants.

Travail à temps partiel et attribution des travaux

D'abord (c.-à-d. quand on prend connaissance du mandat ou quand on fait une offre), il convient de vérifier si les salarié-e-s à temps partiel peuvent être envisagés.

Mandat	Salarié-e-s à temps partiel
<ul style="list-style-type: none"> - Quels jours peut-on travailler ? - Quand les interlocuteurs/-trices peuvent-ils être présents ? Comment sont-ils joignables lorsqu'ils sont absents ? - Peut-on accéder au chantier si personne n'est sur place (dépôt de la clé, ou autre) ? - Les travaux peuvent-ils durer pendant un certain temps (avec des jours d'interruption) ? 	<ul style="list-style-type: none"> - Quels jours les salarié-e-s à temps partiel travaillent-ils ? - Y a-t-il des restrictions irréductibles concernant le début ou la fin des travaux ? Concernant le lieu du chantier ? Avons-nous une marge de manœuvre ? - Avec quel genre de clientèle les salarié-e-s à temps partiel ont-ils un contact particulièrement facile (« l'alchimie est bonne ») ?

Communication active

De nombreux mandataires craignent que le travail à temps partiel occasionne des problèmes avec la clientèle. C'est pourquoi ils sont plutôt discrets à ce sujet. Pourtant, il vaut la peine de communiquer activement à propos du travail à temps partiel. Si le client réagit défavorablement, il peut être préférable de renoncer aux salarié-e-s à temps partiel pour ce mandat.

Clarifier les interactions, créer une compréhension commune, passer des accords

L'exécution se prépare avant le début des travaux. D'une part, il faut une bonne documentation *écrite interne* du mandat (papier ou électronique dans le cloud) :

- Interlocuteurs/-trices et joignabilité (client-e-s, maître d'ouvrage, architectes, locataires, autres artisans, fournisseurs)
- Salarié-e-s prévus pour le chantier en question et joignabilité (dans l'idéal à deux niveaux : d'abord les salarié-e-s exécutants, ensuite la personne qui dirige les travaux)
- Compétences (pouvoirs décisionnels) en cas de changements/d'accords/de réception des travaux
- Informations sur le chantier : lieu, joignabilité, clés, places de parking, infrastructure (eau, électricité, toilettes), contraintes horaires
- Travaux à exécuter (bulletin de livraison/offre/liste des tâches, plans, descriptif du travail) et souhaits/besoins spécifiques à prendre en compte.

D'autre part, dans l'idéal, un briefing *verbal* a lieu avec le client et un-e salarié-e à temps partiel. Si toutes les personnes impliquées ne peuvent pas être présentes, il est important de transmettre ces informations verbales aux salarié-e-s par oral également (p. ex. accords [engagements de ma part et de celle du client], besoins exprimés et préférences présumées).

Promouvoir la responsabilité personnelle

La responsabilité de l'exécution du mandat doit rester celle des salarié-e-s. La « Liste de contrôle remise du travail » y contribue. Lorsqu'on a fait appel à la personne qui dirige les travaux, celle-ci doit essayer, après avoir clarifié la situation, de rendre la responsabilité du mandat aux salarié-e-s.

Développement des salarié-e-s et de la culture

Dans l'optique de développer une culture de l'erreur constructive, la fin d'un mandat offre l'opportunité de recueillir des retours d'information. Des situations concrètes peuvent amener à améliorer la coordination future. La personne qui dirige les travaux peut encourager ce processus d'apprentissage par un débriefing (évent. directement avec le client et les salarié-e-s). De manière idéale, ces situations pédagogiques se déroulent oralement et simplement (sans lourdeurs administratives). Il s'agit de favoriser des comportements concrets.