



# Ne vous laissez pas empoisonner par le client toxique



#JD18FR

**PARIS 18 & 19 MAI 2018**

# Intervenants



Daniel Dubois : fondateur de web-eau.net, webmaster freelance  
membre et acteur de la communauté Joomla depuis 2014



Éric Lamy : directeur de l'agence Agerix, spécialiste extranet - intranet  
membre et acteur de la communauté Joomla depuis 2009



# ►► Programme de la conférence

---

**Qu'est-ce qu'un client toxique**

**Comment reconnaître un client toxique**

**Savoir dire non**

**L'aspect juridique (protection, RCP, outils)**

**Conséquences d'une relation toxique (court moyen long terme)**

**Comment s'en sortir**

**Cas concret**



# ▶▶ Qu'est ce qu'un client toxique ?

---



**JDI**  
JOOMLADAY FR

#JD18FR

**PARIS 18 & 19 MAI 2018**

# ▶▶ Comment reconnaître un client toxique ?



**JDI**  
JOOMLADAY FR

#JD18FR

**PARIS 18 & 19 MAI 2018**

# ▶▶ Savoir dire non



**JDI**  
JOOMLADAY FR

#JD18FR

**PARIS 18 & 19 MAI 2018**

# ▶▶ L'aspect juridique



**JDI**  
JOOMLADAY FR

#JD18FR

**PARIS 18 & 19 MAI 2018**

# ►► Conséquences d'une relation toxique



**JDI**  
JOOMLADAY FR

#JD18FR

**PARIS 18 & 19 MAI 2018**

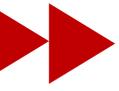
# ▶▶ Comment s'en sortir ?



**JDI**  
JOOMLADAY FR

#JD18FR

**PARIS 18 & 19 MAI 2018**



# Cas concret

Désolé mais j'ai beau relire mon précédent message, je ne vois absolument aucune forme de contrainte dans mes propos. Tu as donc sur-interprété ma réponse sans la lire attentivement. Aussi, je ne polémiquerai pas sur ce point. Je note que vous n'êtes pas intéressés pour me confier la maintenance de votre site. J'en prends simplement acte.

Puisque tu parles de démarche, je pense que celle que vous appliquez à votre projet depuis juin 2015 est très discutable (cela vous regarde, après tout). Par contre, j'affirme que votre mode de fonctionnement perturbe considérablement l'organisation de mon travail. Il serait plus que souhaitable que vous preniez enfin conscience que j'ai d'autres dossiers à gérer et qu'il ne m'est pas toujours possible de répondre "présent" au pied levé à vos demandes lorsque vous réapparaissiez subitement après plusieurs semaines / mois de silence complet !! Tu ne t'en rends sans doute pas compte mais cela fait 2 ans que je subis cela et il n'est plus question pour moi de travailler de la sorte.

Vous avez effectivement payé tout ce que vous me deviez (je n'ai jamais dit ou même sous-entendu le contraire) sauf la maintenance qui vous était offerte jusqu'à hier. Ce geste n'a d'ailleurs pas suscité le moindre remerciement de votre part... Selon moi, la confiance n'est pas incompatible avec un minimum de respect.

Pour répondre à ta question, je ne rencontre aucune difficultés particulières sauf qu'il n'est pas possible de "taper" dans les 30 minutes de formation restantes pour corriger les erreurs de manipulation constatées et finaliser la mise en ligne du site. En effet, ce crédit a déjà été consommé par tes demandes formulées les 7 et 14 janvier dernier :

- as tu trouvé un moyen de ne pas faire afficher "Hanoi" sur la carte de géolocalisation ? *20 minutes*
- largeur du bandeau (image de plan sur le coté gauche) : trop large à priori car sur tous nos PC il est 2 fois plus large que le menu, *5 minutes*
- page d'accueil : comment, quand on clique sur l'image de la catégorie, faire en sorte que ça renvoie vers la catégorie (et non pas le zoom de l'image) *20 minutes*
- cliquer sur logements collectif ne permet pas d'être redirigé vers les références associées ? *5 minutes*

Comme tu as pu le constater, ces travaux ont été une fois de plus réalisés dès réception de tes mails et le temps alloué à traiter ces demandes dépasse largement le crédit restant de la formation. Aussi, je t'annonce que le surplus de 20 minutes de temps de travail ne sera pas facturé à [redacted]. J'ose espérer que cette démarche te conviendra.

Pour terminer, je ne te cache pas que je n'ai jamais échangé de manière aussi désagréable avec aucun de mes clients depuis 4 ans. Mais il est vrai aussi qu'aucun client ne laisse son projet web s'éterniser sur une période aussi hallucinante. Aussi, dans l'intérêt du projet et pour tenter de conserver ma bonne volonté que j'affiche malgré tout depuis le début de notre collaboration, il est préférable d'ajourner notre discussion, le temps de revenir à des échanges plus courtois et plus apaisés. Merci d'y veiller de ton côté.

Cordialement  
Daniel



#JD18FR

**PARIS 18 & 19 MAI 2018**

# ►► Questions / Réponses

---

Crédits illustrations : Warner Bros.



#JD18FR

**PARIS 18 & 19 MAI 2018**