



# Safety chez Swisscom

Règle "Violence au travail" (066)

© SiBe Safety Swisscom Konzern



# Safety chez Swisscom

## Règle "Violence au travail" (066)



### Définition

- **Le concept de violence "externe" englobe les insultes, menaces, agressions physiques ou psychologiques exercées contre une personne** sur son lieu de travail par des personnes extérieures à l'entreprise (p. ex. des clients), et qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien-être. La violence au travail est une des causes essentielles du stress lié au travail. La violence peut revêtir une connotation religieuse ou sexuelle.

### Dangers / causes

- Comportement incorrect, manque de respect. Violence (physique ou psychologique). Intention de nuire / blesser. Exactions, stress lié au travail.



# Safety chez Swisscom

## Règle "Violence au travail" (066)

...en cas de contact direct

### Règles de conduite

- 1 **Rester calme ... mais ferme**  
courtois, objectif, clair» pas de transfert en escalade!
- 2 **Prendre au sérieux ... ne pas montrer sa peur**  
Eviter de conforter l'agresseur dans son rôle
- 3 **Poser des questions! Clarifier les demandes/souhaits**  
Evaluer le motif de la visite, montrer de l'intérêt » rester calme!
- 4 **Contact visuel, s'adresser personnellement au client**  
Faire prendre conscience: conflit avec l'entreprise - pas avec moi!
- 5 **Identifier les intentions**  
Quels objectifs? Pourquoi? Quels moyens et méthodes?
- 6 **Chercher des solutions créatives**  
Trouver un terrain d'entente - pour aboutir à une solution
- 7 **AVANT le transfert en escalade (actes de violence...)**  
Aller chercher de l'aide » collègues, supérieurs
- 8 **En cas d'urgence**  
Appeler la police
- 9 **Légitime défense uniquement dans les cas extrêmes!**
- 10 **Traiter l'incident...**  
Informer les supérieurs et suivre la «Check-list pour la conduite à adopter face à une menace, un acte de violence ou une attaque»



... au téléphone

- Rester calme** 1  
courtois, objectif, clair» pas de transfert en escalade!
- Prendre au sérieux, faire preuve de patience...** 2  
Ecouter attentivement, ne pas interrompre
- Ecouter attentivement** 3  
Langage, intonation, bruits ambients
- Maintenir le dialogue** 4  
Rassembler les informations
- Identifier les intentions** 5  
Quels objectifs/doléances? Pourquoi?  
Que doit-il se passer, quand, où, pourquoi?  
Menace contre Swisscom, pourquoi?
- Identifier l'appel** 6  
Définir/établir l'identité (numéro de téléphone...)
- Chercher des solutions créatives** 7  
Trouver un terrain d'entente - pour aboutir à une solution
- Traiter l'incident...** 8  
Informer les supérieurs, év. introduire d'autres mesures  
(voir aussi la «Check-list pour la conduite à adopter face à une menace, un acte de violence ou une attaque»)

### Liste de contrôle

pour la suite...

- 1 Protection** IMMÉDIATEMENT  
» Supérieurs / collègues évent.  
POLICE
- 2 Assistance** IMMÉDIATEMENT  
Examen médical  
Constat  
Rapport médical » assurance/plainte pénale
- 3 Information** LE PLUS VITE POSSIBLE  
Supérieurs  
Signaler un événement de sécurité (Intranet)
- 4 Assistance** LE PLUS VITE POSSIBLE  
Aide/centre de consultation Care Gate  
Assistance juridique  
GHR Group Human Resources
- 5 Avis d'accident** DANS UN DÉLAI DE 10 JOURS  
Prévention médicale?  
NON OUI  
Annoncer Assureur
- 6 Sanction** DANS UN DÉLAI DE 15 JOURS  
Mise au point STOP  
év. plainte/dénonciation  
annoncer déposer  
Faire év. appel au service MSST
- 7 Dénonciation / plainte pénale** DANS UN DÉLAI DE 3 MOIS  
Punissable selon le CP?  
NON OUI  
Dénonciation! (SUP) poste de police le plus proche

En cas de problèmes ou de conflits sur le lieu de travail, ne pas hésiter à contacter Care Gate (service de conseils Health & Care Expertise)  
0800 680 860 / care.gate@swisscom.com