



066: Gewalt am Arbeitsplatz - Violence au travail - Violenza sul posto di lavoro

1 Définition "Violence au travail"

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.

2 Dangers / causes

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

3 Bases de référence¹

Documents de référence selon doc. SE-01354-C2-HD-Safety Gesetzeskompass et également:

Divers	<ul style="list-style-type: none">FACTS n° 24 de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail«Prévention de la violence – un sujet pour les administrations publiques?» – Caisse accidents de Rhénanie-du-Nord-Westphalie
--------	---

4 Objectif de la Safety-Règle

- lutter contre/réduire le stress lié au travail et ses principaux déclencheurs
- prendre des mesures pratiques adaptées (aide à travers des informations/propositions)

5 Quelles sont les personnes concernées?

Selon une enquête européenne, 4% de la population active rapporte être victime d'exactions de la part de tiers. Elle est davantage touchée par des menaces, des insultes ou d'autres formes de violence physique. [Swisscom, elle aussi, n'est pas épargnée!](#)

Les travailleurs du secteur des services (domaines de la santé, des transports, du commerce, des finances et de la formation) sont exposés à un environnement potentiellement dangereux. Le contact avec des clients augmente le risque d'être exposé à la violence. Chez Swisscom sont en particulier concernées les UO suivantes²:

UO	Domaine d'activité
Customer Field Service (SAS)	Contact avec des clients (personnel), y c. activités au domicile du client
Shops&Retails Channels (SAS)	Secteur de la vente au détail, contact avec des clients (personnel)
Rollout&Access (INI)	Contact avec des clients (en personne)
Call Centers	Contact avec des clients (par téléphone)

[A ne pas exclure: les actes de violence peuvent également être commis par une personne interne à l'entreprise!](#)

¹ Feedback GHR-COO-HCE Zurkirchen Adrian, 08.05.2019

² Base: Portfolio des dangers Safety BGL20 (C3)



066: Gewalt am Arbeitsplatz - Violence au travail - Violenza sul posto di lavoro

6 Conséquences de la violence

Dans les cas de violence physique, les dommages et blessures sont la plupart du temps ostensibles. Les répercussions de la violence psychologique ne doivent toutefois pas être sous-estimées. Elle s'apparente à la violence physique et peut nuire de manière significative à la motivation et à la productivité.

Les conséquences d'actes de violence peuvent être observées aussi bien à court qu'à long terme chez les personnes touchées. Les répercussions sur la santé dépendent de différents facteurs et peuvent varier selon les personnes et les circonstances. Cela peut aller d'une perte de motivation à une atteinte à l'amour propre (dans le travail), voire à l'apparition d'un véritable stress ou l'atteinte à l'intégrité de la santé physique ou psychologique. Des symptômes comme des angoisses, des phobies, des problèmes d'insomnie peuvent apparaître. Dans des cas extrêmes, on peut assister à la manifestation de troubles post-traumatiques liés au stress.

7 Mesures préventives

A. Environnement de travail

- Prendre des mesures de sécurité techniques, p. ex. verrouillage des portes d'entrée, panneaux de protection, éclairage adéquat, guichet d'accueil, issues de secours, systèmes de vidéosurveillance, systèmes d'alarme, portes sécurisées par code, etc.

B. Organisation et conception du travail

- Éviter autant que possible les places de travail isolées. Lorsque cela s'avère impossible, maintenir un contact périodique avec le salarié.
- Prévoir des effectifs suffisants
- Adapter les heures d'ouverture aux besoins de la clientèle
- Améliorer la réception des clients, leur information, etc.
- Réduire les files d'attente, optimiser la gestion des files d'attente
- Éviter l'utilisation d'argent liquide
- Mettre régulièrement en lieu sûr l'argent liquide et les objets de valeur
- Vérifier l'identité des visiteurs
- Accompagner le personnel, si nécessaire



066: Gewalt am Arbeitsplatz - Violence au travail - Violenza sul posto di lavoro

C. Formation et information du personnel

- Connaître/appliquer les instructions de sécurité
- Garantir une communication adéquate
- Identifier les comportements inacceptables et les signes annonciateurs d'une agression
- Apprendre à gérer les situations difficiles avec les clients
- Réduire l'agressivité éventuelle d'une autre personne
- Identifier les clients ayant un passé violent
- Éviter les situations de stress et contrôler les réactions émotionnelles

8 Comment prévenir la violence au travail?

A. Avant la manifestation d'un acte de violence (travail préventif)

- Analyser le mode d'organisation du travail et l'environnement de travail
- Identifier / évaluer les risques potentiels
- Prendre des mesures préventives le cas échéant
- Informer et former le personnel
- Adapter les mesures selon l'activité concernée!

B. Après un incident violent (limitation des dommages)

- Important:
 - Ne pas laisser le salarié victime d'un acte de violence seul durant les heures qui suivent l'incident
 - Fournir à la victime toute l'aide nécessaire pour les procédures légales et administratives (cadres spécialisés et cadres dirigeants)
- Analyser le processus et ses causes, tirer des conclusions

066: Gewalt am Arbeitsplatz - Violence au travail - Violenza sul posto di lavoro

9 Règles de conduite en cas de menaces

...en cas de contact direct Règles de conduite ... au téléphone

- 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...
Informers les supérieurs et suivre la «Check-list pour la conduite à adopter face à une menace, un acte de violence ou une attaque»



- 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 ambiants
- 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
Informers 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»)

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



066: Gewalt am Arbeitsplatz - Violence au travail - Violenza sul posto di lavoro

10 Check-list pour la conduite à adopter face à une menace, un acte de violence ou une attaque

Liste de contrôle

pour la suite...

