



# 069: Comportement en présence d'animaux

## 1 Dangers

Etre bousculé, projeté au sol et mordu par un animal. Peur et stress négatif causés par le contact, même seulement visuel, notamment avec des chiens.

## 2 Bases de référence

Bases de référence selon document SE-01354-C2-HD-Safety Gesetzeskompass ainsi que:

OSAV	<ul style="list-style-type: none"><li>• Office fédéral de la sécurité alimentaire et des affaires vétérinaires (OSAV) – <a href="http://www.blv.admin.ch/fr/">www.blv.admin.ch/fr/</a><ul style="list-style-type: none"><li>- Depuis mai 2006, les morsures de chien sur l'homme doivent être signalées aux offices vétérinaires cantonaux.</li></ul></li></ul>
------	---

## 3 Délimitations

Cette Safety-Règle traite du comportement à l'égard des animaux (**essentiellement les animaux de pâturage et les chiens**) lors des affectations (p. ex. service extérieur, Swisscom Shops, etc.). Le choix de ces deux catégories d'animaux est basé sur les expériences antérieures chez Swisscom (statistiques d'accidents).

## 4 Accidents avec des chiens – un problème sous-estimé<sup>1</sup>

Les assureurs-accidents recensent chaque année dans leur collectif d'assurés près de 5400 accidents impliquant des chiens et allouent à ce titre un peu moins de 11 millions de francs de prestations d'assurance. Des estimations fondées révèlent malheureusement que les blessures par morsures de chien sur des personnes sont trois à quatre fois plus nombreuses (les blessures par morsure sont facturées par erreur à la caisse-maladie ou directement à l'assurance responsabilité civile privée) – un chiffre particulièrement élevé!

60% de ces accidents sont dus à des morsures de chien. Il s'agit, pour les 40% restants impliquant la participation d'un chien, de blessures se produisant lorsque les personnes sont bousculées par des chiens, griffées, entraînées par un chien en laisse ou renversées d'une quelconque autre façon. De nombreux accidents impliquant un chien sont des accidents professionnels. Il s'agit essentiellement de blessures par morsure – les cas concernent le plus souvent des personnes qui doivent pénétrer sur le territoire de l'animal (chien ou animal de pâturage) ou qui se déplacent dans l'espace public.

**Swisscom et ses collaborateurs ne sont malheureusement pas épargnés non plus!**

Les UO suivantes sont tout particulièrement concernées<sup>2</sup>:

UO	Domaine d'activité
Shops & Retail Channels (B2C)	Secteur de la vente au détail, contact avec des clients (personnel)
NETworks: Access Network (INI)	Contact avec des clients (personnel)
Customer Field Service (cablex AG)	Contact avec des clients (personnel) y c. activités au domicile du client et dans des installations distantes
Entrepreneur général (EG): cablex SA & Axians	Contact avec des clients (personnel) y c. activités dans les secteurs public et privé (secteur des lignes aériennes p. ex.)

## 5 Rappelons-nous que...

<sup>1</sup> "Accidents impliquant des chiens: un problème sous-estimé" (Service de centralisation des statistiques de l'assurance-accidents LAA), 05.2010

<sup>2</sup> Base: Portefeuille des dangers Safety BGL20 (C3)

Swisscom AG	Dok-ID	:	069-Safety-Regel FR.docx	Regelwerkversion	:	1.0	Seite 1
Group Security	Gilt für	:	Swisscom AG	Gültig ab	:	10.02.2020	
	Verantw. Experte	:	SiBe Safety Konzern	Verfügbare Sprachen	:	DE, FR, IT	
	Freigabe-Stelle	:	SiBe Safety Konzern	Zuordnung	:	SE-01374-C2-HD	

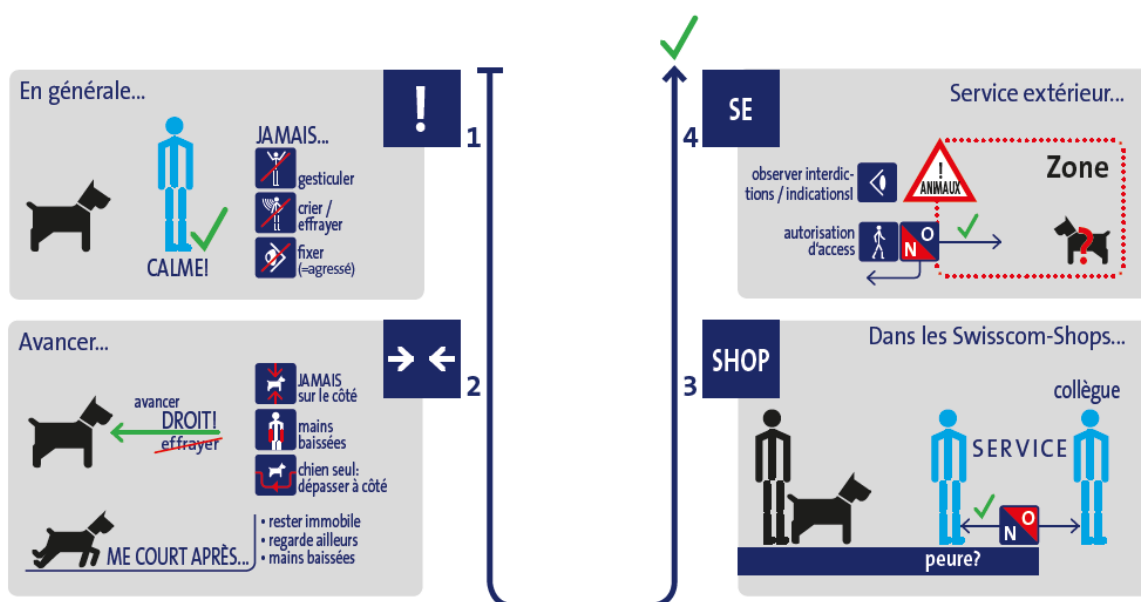


# 069: Comportement en présence d'animaux

- **Tous les chiens ne présentent pas le même danger:** chaque chien présente par nature un potentiel de risque minimum, mais les différences entre les races sont importantes. D'autres aspects tels que l'éducation du chien, son âge et son sexe ainsi que son état de santé revêtent par ailleurs une importance décisive;
- **La menace émanant des chiens n'est pas la même pour tous:** proportionnellement, les enfants, notamment en bas âge, sont mordus plus fréquemment par les chiens que les personnes d'un certain âge.

## 6 Règles en présence de chiens

La plupart des propriétaires canins se comportent de manière exemplaire et tiennent leur chien en laisse, le font se coucher ou le rappellent au pied à l'approche de personnes. Mais des exceptions confirment malheureusement la règle. A l'inverse, certaines personnes non-propriétaires canins adoptent un mauvais comportement à l'égard de chiens étrangers. Voici par conséquent quelques conseils à appliquer en cas de contact avec des chiens:

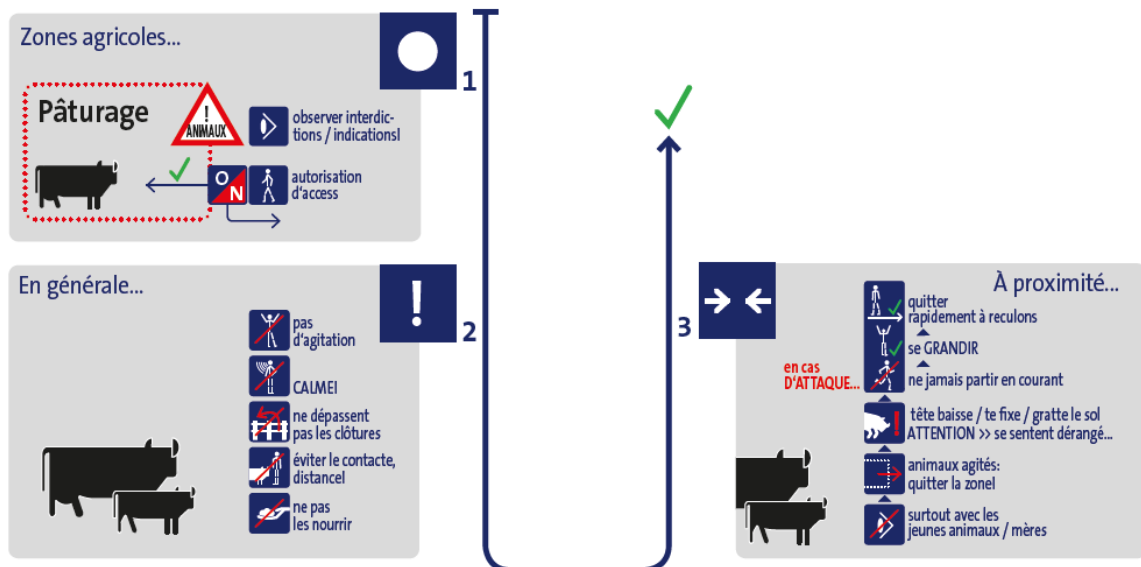


- A. Ne pas crier ou gesticuler à proximité d'un chien;
  - B. Ne pas fixer le chien dans les yeux car il se sentirait agressé;
  - C. Toujours avancer droit vers le chien sans lever les mains (pour ne pas effrayer le chien);
  - D. Si un chien est seul, se tenir à distance ou le dépasser calmement;
  - E. Si un chien me court après ou s'il veut attraper quelque chose que j'ai dans la main, je reste immobile, les mains baissées et je regarde ailleurs.
  - **Dans les Swisscom Shops:** si j'ai peur des chiens, je me fais remplacer par un collègue qui s'occupera du client (le propriétaire du chien).
  - **En service extérieur:** je respecte le panneau d'interdiction indiquant la présence d'animaux et je ne pénètre pas dans la zone sans autorisation.
- En cas d'attaque en dépit de ces précautions:** garder son calme – pivoter son corps sur le côté – reculer lentement et calmement et s'éloigner avec prudence!



# 069: Comportement en présence d'animaux

## 7 Règles en présence d'animaux de pâturage



Les conseils suivants doivent être observés en cas d'exécution de missions professionnelles à proximité d'animaux de pâturage ou lors de randonnées:

- A. Je respecte le panneau d'interdiction indiquant la présence d'animaux et je ne pénètre pas dans la zone sans autorisation ou qu'avec prudence.
  - B. Eviter le contact avec les animaux de pâturage, ne pas les nourrir, maintenir une distance de sécurité – ne pas enjamber les clôtures dans les zones de pâturage;
  - C. Identifier le danger: si l'animal baisse la tête, te fixe, gratte le sol avec son sabot avant et souffle, la plus grande prudence s'impose – il est très probable que l'animal se sent dérangé!
  - D. Langage corporel adapté: ne regarde pas l'animal de pâturage dans les yeux – une prudence particulière s'impose avec les jeunes animaux et leurs mères!
  - E. Garde ton calme: évite les mouvements brusques à proximité des animaux de pâturage et ne fais pas trop de bruit;
  - F. Quitte rapidement la zone de pâturage dès les premiers signes d'agitation des animaux!
- En cas d'attaque en dépit de ces précautions:** ne jamais partir en courant. Ne tourne pas le dos aux animaux de pâturage, grandis-toi le plus possible et marche à reculons.

## 8 Que faire en cas de blessures?

- A. Garder son calme et échanger les coordonnées respectives (nom, adresse et numéro de téléphone) avec le propriétaire de l'animal;
- B. Si la blessure est importante: appeler immédiatement un médecin et signaler l'incident à Swisscom en interne (Intranet-Swisscom > Quick Links > Fiori > Déclaration d'accident)
- C. **En cas de morsures d'animal:** toujours consulter le médecin. Le médecin signal l'incident à l'office vétérinaire cantonal (selon la liste de l'Office fédéral de la sécurité alimentaire et des affaires vétérinaires OSAV – [www.blv.admin.ch/fr](http://www.blv.admin.ch/fr))