

COMPORTEMENT EN CAS DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

Appel téléphonique offensant ou injurieux

- Mettez fin à la conversation poliment, mais fermement.
- Dites à l'interlocuteur que vous mettez fin à l'appel s'il ne cesse pas d'utiliser un langage offensant.
- Avisez votre supérieur immédiat de l'incident.
- Si l'auteur de l'appel offensant vous rejoint de nouveau, interrompez la conversation fermement mais poliment et dites-lui que vous acheminerez l'appel à votre supérieur immédiat au besoin.
- Rappelez à votre interlocuteur que vous n'acceptez pas de traitement ni de langage offensant.
- Mettez votre interlocuteur en attente et communiquez avec votre supérieur immédiat.
- Dites à votre supérieur immédiat que l'interlocuteur est en attente.
- Acheminez l'appel à votre supérieur immédiat.
- La personne en charge devra prendre des mesures appropriées pour résoudre tout malentendu et elle devra rappeler à l'interlocuteur que les propos offensants à l'endroit des employés ne sauraient être tolérés.

Ne manquez pas de prendre en note :

- Les mots exacts de la menace ou de l'injure, le cas échéant.
 - Tout accent régional ou ethnique, trouble de la parole, particularités de la voix.
 - Le ton de voix : colérique, calme, etc.
 - La connaissance que l'interlocuteur semble avoir de vous ou de votre entreprise.
 - Tout bruit de fond ou autre signe qui aiderait à identifier l'interlocuteur.
- Enregistrez l'appel ou utilisez un téléphone mains libres pour que d'autres puissent entendre l'interlocuteur et aider à l'identifier.

- N'oubliez pas que le client peut passer vous voir au bureau si vous ne parvenez pas à résoudre son problème. Prenez donc soin de faire part de cette situation à vos collègues et à votre supérieur et consignez la teneur de cette conversation téléphonique dans le dossier du client.
- Demandez à votre fournisseur de services téléphoniques s'il offre des services d'affichage ou de dépiage d'appels.
- Rédigez un rapport d'incident.

Extrait de « Prévention de la violence en milieu de travail » du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail.