



# Protection de l'intégrité personnelle chez Swisscom

L'essentiel  
en bref

Les atteintes à l'intégrité personnelle altèrent le bien-être, mettent en danger la santé de la personne concernée et compromettent aussi la collaboration au sein de l'entreprise. Elles ne sont, par conséquent, pas tolérées chez Swisscom. Cela concerne en particulier le harcèlement moral, le harcèlement sexuel et la discrimination.

## Assistance pour les personnes concernées – tes interlocuteurs

### ▪ Consultation confidentielle auprès de Care Gate



Toute personne souhaitant dans un premier temps parler en toute confidentialité de son expérience peut s'adresser à tout moment au service interne de personnes de confiance Care Gate.

### ○ Plainte formelle auprès de HR Advisory



Peut être déposée directement ou après une consultation confidentielle auprès de Care Gate.

**Important :** si tu informes des cadres, HR Advisory ou encore d'autres responsables des RH sur des situations problématiques, ils ne peuvent pas te garantir que les informations seront traitées de manière confidentielle puisque leur devoir de diligence les oblige à en étudier les causes et à s'efforcer de les résoudre.

## Impact

- Soumis au devoir de confidentialité, Care Gate peut aider à clarifier et à résoudre le problème en toute discrétion. Care Gate donne également des renseignements sur la procédure de plainte formelle et les instances de conseil externes.
- Care Gate agit systématiquement en concertation et avec l'accord de la personne concernée.
- En cas de soupçon d'atteinte à l'intégrité personnelle, une plainte formelle déclenche une enquête officielle sur les faits par Swisscom. Cette enquête peut être interne ou externe.
- Les parties prenantes sont entendues dans ce contexte et donc informées de la plainte.
- En règle générale, la plainte ne peut plus être retirée.



Informations détaillées dans la directive.

# **Directive relative à la protection de l'intégrité personnelle sur le lieu de travail**

Responsabilité	GHR-ER
Approbation	Lisa Lamanna Merkt, Head of Employment Relations
Entrée en vigueur	1. Janvier 2022

1.	Principes concernant la protection de l'intégrité personnelle des collaborateurs.....	3
1.1.	Objet et finalité de la présente directive.....	3
1.2.	Champ d'application de la directive.....	3
2.	Comportements problématiques et inacceptables.....	3
2.1.	Définitions .....	3
2.1.1.	Harcèlement psychologique / harcèlement / violence psychologique .....	3
2.1.2.	Harcèlement sexuel.....	4
2.1.3.	Discrimination.....	5
2.1.4.	Violence .....	5
3.	Responsabilité .....	5
3.1.	Employeur.....	5
3.2.	Supérieurs.....	6
3.3.	Collaborateurs .....	6
4.	Conduite à tenir en cas de problème.....	6
4.1.	Procédure informelle et confidentielle.....	6
4.1.1.	Service interne de personnes de confiance (Care Gate) .....	6
4.1.2.	Service de médiation externe.....	7
4.2.	Procédure formelle .....	7
4.2.1.	Service de contact et de plainte formel .....	7
4.2.2.	Missions du service de contact et de plainte formel (HR Advisory).....	8
4.2.3.	Documentation.....	8
4.2.4.	Conclusion.....	8
4.2.5.	Sanctions possibles.....	8
4.2.6.	Communication.....	9
5.	Dispositions finales.....	9

## **1. Principes concernant la protection de l'intégrité personnelle des collaborateurs**

### **1.1. Objet et finalité de la présente directive**

La direction du groupe de Swisscom souhaite que chacun, dans l'entreprise, se sente respecté et protégé.

Cette directive a pour but de protéger les collaborateurs de Swisscom des atteintes à leur intégrité personnelle de tout type, comme la discrimination, le harcèlement sexuel, le harcèlement psychologique et la violence, sur leur poste de travail.

La directive décrit :

- Les comportements problématiques et inacceptables ;
- La responsabilité de l'employeur, des supérieurs et des collaborateurs en matière de protection de l'intégrité personnelle ;
- La conduite à tenir en cas de problème ;
- Les principes juridiques relatifs à la protection de l'intégrité personnelle.

### **1.2. Champ d'application de la directive**

La directive s'applique à tous les collaborateurs de Swisscom SA, Swisscom (Suisse) SA, Swisscom Broadcast SA, Swisscom Services SA, Swisscom Trust Services SA, Worklink SA et calex SA (ci-après collectivement dénommés «Swisscom»). Les apprenants et collaborateurs externes sont également considérés comme des collaborateurs.

## **2. Comportements problématiques et inacceptables**

Les atteintes à l'intégrité personnelle altèrent le bien-être et mettent en danger la santé de la personne concernée, mais compromettent aussi le travail au sein de l'entreprise. Elles ne sont, par conséquent, pas tolérées dans notre entreprise. C'est notamment le cas des comportements suivants :

- Le harcèlement psychologique, le harcèlement, la violence psychologique (des notions souvent utilisées comme synonymes de la marginalisation et des brimades)
- Le harcèlement sexuel
- La discrimination

Swisscom fait tout ce qui est en son pouvoir pour protéger les collaborateurs des violences physiques et verbales venant de l'extérieur (clients, fournisseurs, partenaires, etc.).

### **2.1. Définitions**

#### **2.1.1. Harcèlement psychologique / harcèlement / violence psychologique**

Le harcèlement psychologique (aussi appelé mobbing, harcèlement ou violence psychologique) est défini par le tribunal fédéral comme un enchaînement d'agissements hostiles, répétés fréquemment pendant

une période assez longue, par lesquels un ou plusieurs individus cherchent à isoler, à marginaliser, voire à exclure une personne sur son lieu de travail.

Selon la jurisprudence du tribunal fédéral, les actes ou comportements malveillants ponctuels ne constituent pas un harcèlement psychologique car, dans ce cas, il manque l'élément prédéterminé du caractère systématique.

Pour la même raison, il n'y a pas de harcèlement psychologique en cas de conflit dans les relations professionnelles ou lorsqu'il règne une mauvaise ambiance de travail, parce qu'un collaborateur/une collaboratrice est poussé à se conformer à ses obligations résultant du rapport de travail ou parce qu'un supérieur ne satisfait pas pleinement aux devoirs qui lui incombent à l'égard des collaborateurs.

Le harcèlement psychologique, le plus souvent exercé au sein d'une organisation, peut comprendre des agressions aussi bien verbales que physiques, mais aussi prendre des formes plus subtiles, comme une marginalisation, toujours avec pour objectif d'intimider la victime, de la démotiver, de la menacer ou de bafouer sa dignité.

Voici des exemples de harcèlement psychologique :

- Entraver la possibilité de s'exprimer ou d'obtenir des informations, notamment en ne laissant pas parler une personne, en l'interrompant, en lui criant dessus ou en retenant des informations ;
- Compromettre les relations sociales, notamment par un refus général de communiquer, par le fait d'ignorer une personne, de l'exclure, de l'isoler ;
- Porter atteinte à la réputation d'une personne, par exemple en la tournant en ridicule, en propageant des rumeurs à son sujet, en se moquant d'elle, en l'insultant ou en formulant des commentaires désobligeants ;
- Attaquer la qualité du travail d'une personne ou son cadre de vie, en lui confiant des tâches vexatoires ou dégradantes, en formulant des critiques injustifiées, en l'évinçant de tâches importantes ;
- Porter atteinte à la santé d'une personne, en la menaçant de violences physiques ou en l'agressant.

### **2.1.2. Harcèlement sexuel**

Le harcèlement sexuel sur le lieu de travail couvre tout comportement à connotation sexuelle qui n'est pas souhaité par l'une des parties et blesse une personne dans sa dignité.

Sont notamment concernés :

- Les allusions sexuelles ou les remarques dévalorisantes sur l'apparence physique d'un collaborateur ;
- Les remarques sexistes et les plaisanteries sur les caractéristiques sexuelles, le comportement sexuel et l'orientation sexuelle d'une personne ;
- La présentation et la diffusion de contenus pornographiques ;
- Les invitations indésirables à connotation sexuelle ;
- Les contacts physiques indésirables ;

- Le fait de suivre un collaborateur à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise ;
- Les avances faites en promettant des avantages ou en menaçant de représailles ;
- Les agressions sexuelles, la contrainte sexuelle, les tentatives de viol ou les viols.

### **2.1.3. Discrimination**

Est considéré comme discrimination tout propos ou acte visant à désavantager, à traiter différemment une personne ou à la dévaloriser sans raison du fait de son origine, sa race, son sexe, son âge, sa langue, sa position sociale, son mode de vie, ses convictions religieuses, philosophiques ou politiques, son orientation sexuelle ou un handicap physique, mental ou psychique.

### **2.1.4. Violence**

La violence «venant de l'extérieur» comprend généralement les violences physiques et verbales exercées ainsi que les menaces proférées par des parties extérieures (comme des clients) à l'encontre de personnes dans le cadre de leur travail et qui mettent en danger la santé, la sécurité et le bien-être des collaborateurs. La violence peut également avoir une dimension raciste ou sexuelle.

Les actes agressifs ou violents prennent les formes suivantes :

- Les incivilités – le fait de manquer de respect à quelqu'un ;
- Les violences physiques ou verbales – la volonté de faire mal à autrui ;
- Les coups et blessures – la volonté de blesser autrui.

## **3. Responsabilité**

### **3.1. Employeur**

En sa qualité d'employeur, Swisscom est légalement tenu de protéger l'intégrité personnelle (Loi sur le travail, article 6 ; Code des obligations, article 328).

Swisscom s'engage à protéger l'intégrité personnelle de ses collaborateurs et ne tolère, par conséquent, aucune forme de harcèlement psychologique, de harcèlement, de discrimination ou de violence, qu'elle émane de collaborateurs internes ou externes ou encore de clients, de fournisseurs ou de partenaires.

Swisscom s'engage pour une communication franche et des rapports équitables. L'objectif est d'instaurer une culture d'entreprise dans laquelle les éventuelles différences sont gérées de manière constructive.

Swisscom sensibilise et informe tous les cadres ainsi que les collaborateurs au sujet des comportements qui portent atteinte à la personne.

Swisscom veille à ce que chaque collaborateur bénéficie d'un soutien en cas d'atteinte à sa personnalité.

Les auteurs de harcèlement psychologique, de harcèlement, de discrimination ou de violence s'exposent à des sanctions conformément au point 4.2.5. Il en va de même pour les personnes qui, de manière intentionnelle, accusent à tort quelqu'un d'un tel comportement inapproprié.

Swisscom s'assure que les collaborateurs qui, de bonne foi, accusent autrui d'un tel comportement fautif ne subissent pas de conséquences négatives sur leurs rapports de travail. Swisscom protège de la même manière les employés qui témoignent et font des déclarations conformes à la vérité contre les conséquences négatives pour leurs rapports de travail. La libération des plaignants et/ou des témoins pendant une enquête ou leur transfert à un autre poste de travail acceptable dans la même entreprise après la clôture d'une enquête, ne sont pas considérés comme des conséquences négatives pour leurs rapports de travail dans la mesure où cela semble s'imposer du point de vue de Swisscom dans l'exercice de son devoir d'assistance et pour préserver une atmosphère de travail positive.

### **3.2. Supérieurs**

Les supérieurs sont tenus d'assurer une situation de travail exempte de harcèlement et de discrimination dans leur domaine de compétence. Ils luttent systématiquement contre les comportements portant atteinte à l'estime de soi ou à la personnalité, et interviennent lorsqu'une personne est marginalisée ou est la cible de commentaires obscènes ou désobligeants. Ils signifient à leurs subordonnés les principes de conduite applicables chez Swisscom et interviennent rapidement en cas de violation de ceux-ci.

### **3.3. Collaborateurs**

Les collaborateurs de Swisscom contribuent à un environnement de travail exempt de harcèlement et de discrimination. Ils agissent avec considération et respectent la dignité et l'intégrité d'autrui. Tous les collaborateurs sont pris au sérieux, avec leurs forces et leurs faiblesses.

Il est attendu des personnes qui se sentent de façon répétée intimidées, harcelées ou exclues des activités et des flux d'information qu'elles :

- Fixent clairement des limites à la personne importune et l'informe que son comportement n'est pas toléré ;
- S'adressent à une personne de confiance afin de discuter du problème ;
- Se plaignent à leur supérieur ou au supérieur de la personne qui les harcèle psychologiquement ou les intimide.

## **4. Conduite à tenir en cas de problème**

### **4.1. Procédure informelle et confidentielle**

#### **4.1.1. Service interne de personnes de confiance (Care Gate)**

Toute personne souhaitant dans un premier temps parler de son expérience en toute confidentialité peut s'adresser à tout moment au service interne de personnes de confiance (Care Gate). Les collaborateurs de Care Gate sont soumis au devoir de confidentialité.

**Remarque importante :** Les cadres et responsables des RH ne peuvent, dans ce cas, pas garantir que les informations seront traitées de manière confidentielle puisque leur devoir de diligence les oblige, dès qu'ils ont connaissance d'une situation problématique, à en étudier les causes et à s'efforcer de la résoudre.

Compte tenu du devoir de confidentialité auquel il est soumis, le service interne de personnes de confiance (Care Gate) peut aider les personnes à la recherche de conseils à clarifier et à résoudre le problème en toute discrétion. La personne de confiance agit systématiquement en concertation et avec l'accord de la personne concernée.

Les tâches du service interne de personnes de confiance (Care Gate) comprennent notamment :

- L'écoute de la problématique ;
- Une aide à l'élaboration d'une synthèse des événements ;
- Une information sur les possibilités d'action et leurs conséquences ;
- L'exposé de la situation juridique ou l'indication d'organismes d'information juridique compétents ;
- L'accompagnement dans la procédure choisie ;
- L'information sur les offres de coaching, de conseil et de soutien médical extérieures.

Le service interne de personnes de confiance (Care Gate) épaulé les personnes à la recherche de conseils mais ne procède à aucune enquête.

#### **4.1.2. Service de médiation externe**

Il est également possible d'obtenir des conseils en toute confidentialité auprès des services externes suivants :

- Aide aux victimes
- Permanence téléphonique
- Services de conseil spécialisés : P. ex. en matière de harcèlement psychologique ou d'égalité des chances

#### **4.2. Procédure formelle**

La procédure formelle permet d'examiner les faits afin de mettre un terme au comportement ou à la situation portant atteinte à l'intégrité personnelle.

##### **4.2.1. Service de contact et de plainte formel**

Toute personne souhaitant introduire une procédure formelle peut déposer une plainte auprès de **HR Advisory**. En déposant une plainte, la personne concernée consent à ce qu'une enquête, interne ou externe, sur les faits soit ouverte.

Il n'est pas obligatoire de s'adresser en amont au service interne de personnes de confiance (Care Gate). Il est possible à tout moment de déposer une plainte formelle directement auprès de HR Advisory.

#### **4.2.2. Missions du service de contact et de plainte formel (HR Advisory)**

Le service de contact et de plainte (HR Advisory) assume les mêmes obligations envers tous les collaborateurs. Il traite les problèmes signalés aussi rapidement que possible, en adoptant une position neutre et impartiale.

Les missions du service de contact et de plainte formel (HR Advisory) comprennent notamment :

- La clarification immédiate et la résolution du problème s'il s'agit d'un cas manifeste d'atteinte à la personnalité (exemple : un affichage à caractère sexiste) ;
- La conduite d'une enquête afin de clarifier le problème signalé. Cela implique :
  - D'entendre le ou les requérants ;
  - D'entendre la ou les personnes incriminées ;
  - De faire intervenir des spécialistes internes, p. ex. le service juridique du groupe ;
  - De rechercher et d'interroger les éventuels témoins (indépendants, dans la mesure du possible) ;
  - De rédiger un rapport d'enquête ;
- D'introduire des mesures ;
- De conduire des entretiens de médiation et de conciliation pour rechercher une solution commune ou gérer l'événement ;
- D'informer la ou les personnes concernées des autres services pouvant les soutenir et travailler sur ce qu'elles ont vécu.

Au besoin, le service de contact et de plainte formel (HR Advisory) peut confier l'enquête à un organisme d'enquête externe et neutre. Il est également possible de faire appel à des spécialistes externes qui contribueront à gérer les suites de l'affaire à l'issue de l'enquête.

#### **4.2.3. Documentation**

Les entretiens d'enquête, de médiation et de conciliation sont consignés dans un procès-verbal. Le procès-verbal et les éventuels autres documents liés à l'entretien sont soumis aux parties en conflit pour signature.

A l'issue de l'enquête, les procès-verbaux sont consignés dans le dossier personnel du collaborateur requérant et du collaborateur incriminé, et sont conservés pendant 5 ans.

#### **4.2.4. Conclusion**

Des solutions et des mesures adéquates peuvent être convenues dans le cadre des entretiens de médiation et de conciliation, p. ex. une supervision, un coaching, des excuses écrites, des mesures de prévention renforcées au sein de l'entreprise ou des mesures structurelles.

#### **4.2.5. Sanctions possibles**

Les collaborateurs qui harcèlent ou discriminent, mais aussi ceux qui accusent sciemment et à tort d'autres personnes d'avoir commis de tels actes, peuvent être sanctionnés.

Les sanctions possibles sont les suivantes :

- Le renvoi
- La mutation
- Une mention préventive dans le dossier personnel
- Un changement de fonction
- La menace de licenciement en cas de récidive
- Le licenciement ordinaire ou immédiat

Indépendamment de ces sanctions, une personne harcelée peut disposer de droits au civil ou au pénal.

#### **4.2.6. Communication**

La direction de l'entreprise peut, à la demande d'une personne discriminée ou incriminée à tort et en concertation avec elle, communiquer l'issue de la procédure dans l'environnement de travail. Dans ce cadre, elle fait de son mieux pour garantir les droits individuels et autres intérêts dignes de protection des parties.

#### **5. Dispositions finales**

Cette directive entre en vigueur le 1er janvier 2022.

Elle sera publiée sur l'Intranet.