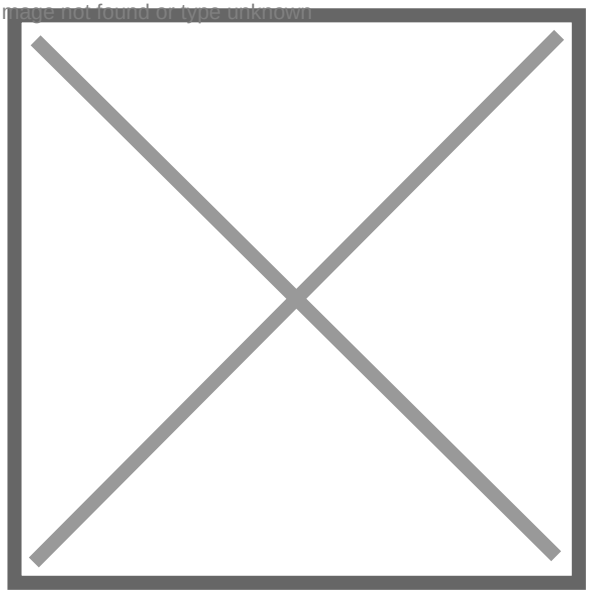
Image not found or type unknown



Porter plainte pour menace de mort

Par **girafe92**, le **10/04/2008** à **22:53**

Bonsoir,

Voici ma situation.

Je travaille au sein d'un centre d'appels, sous traitant pour une enseigne de téléphonie mobile.

Je dois, chaque jour, répondre aux appels téléphoniques de mes clients, en respectant tout un ensemble de procédures mise en place par la société et faire preuve de transparence, de politesse et de respect envers nos clients, même lors d'appels conflictuels.

Dans mon métier, tout comportement menaçant et insultant à l'égard de nos clients est naturellement considéré comme une faute lourde, passible de sanction. (notre service formation procède aléatoirement à des écoutes à distances afin de s'assurer que les conseillers exercent correctement leur travail).
Cependant, dans le cas contraire, ma hiérarchie m'a informé qu'il n'existait actuellement aucunes procédures existantes mise en place par l'entreprise visant à sanctionner un client.

Il y a quelques semaines, lors d'une conversation téléphonique avec un client, je n'ai pas pu lui apporter satisfaction conformément à sa demande:
il souhaitait faire gratuitement l'échange de son téléphone qu'il a perdu accidentellement (son contrat ne prend pas en charge ce genre de dommage) et il a refusé plusieurs fois les assurances qui lui ont été proposé auparavant.

Après plusieurs explications afin de lui faire comprendre la raison du refus du traitement de sa demande, ce client s'emporte, demande mon nom et prénom, le lieu où je travaille (ce que je fais dans le respect de la transparence) puis m'insulte et me menace personnellement:
il promet de tout faire pour me retrouver, de me tuer et de faire passer à ma famille "un sale

quart d'heure". (je cite ses propres mots).
Après avoir entendu ce discours, je décide de mettre un terme à la communication.

Je préviens immédiatement mon responsable de service qui s'engage à faire remonter cet incident auprès de sa hiérarchie.
Voilà six semaines que cet incident s'est déroulé et mon responsable m'a fait savoir qu'il n' y aura aucunes poursuites engagées contre ce client, qui ne pas retrouvé.

Durant toute la communication, j'ai adopté un ton neutre, parfaitement calme, courtois.

De plus, notre service formation a dispensé à tous les conseillers un rappel sur l'éthique: ce qu'il faut faire et ne pas faire, ce qu'il faut dire et ne pas dire.

Dans ces conditions, je voudrais savoir s'il est justifié de porter plainte contre ce client (et s'il risque quelque chose) afin de forcer ma hiérarchie à agir.

Merci pour votre réponse.

Par **roielfic**, le **17/06/2010** à **13:51**

bonjour,j'ai lu ton message de detresse,alors je te repond,oui tu peut effectivement porter plainte pour menace de mort,car c est a toi qui sais adresser directement,n'attend pas pour porter plainte car une menace de mort pour toi et ta famille n'est pas a prendre a la legere,le code penal prevois de 6 mois a 3 ans de prison plus une amende de 45000 euro plus un dddomagement pour prejudice morale ta compagnie ta mal informer,personne n'a le droit d'attenter a la vie d'autruis,c est fortement punicable par la loi,va porter plainte a la police elle te conseillera sur les indications et les etapes a suivre pour ne pas etre et pour ne plus etre dans ta situation,en ce qui concerne la police elle va le rechercher ainsi que le procureur,ce que tu dois savoir c'est qu'il va audela de gros ennuis,tu dois le faire pour proteger toi ta famille,ne prend surtout pas ca a la legere,tu a des deroits alors fait les respecter,amicalement,roielfic

Par **frog**, le **17/06/2010** à **14:12**

Roielfic, pitié, apprends d'abord à écrire le français avant de donner des conseils avisés (sic).

Par **FREHAH**, le **03/05/2013** à **22:30**

JE PENSE SINCEREMENT QUE J AI TEXTUELLEMENT CMPRIS CE QU IL VOULAIS DIRE FLOG TU ES INTOLLERANT

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés