VIOLENCES EXTERNES AU TRAVAIL

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Ce sont des actes commis envers les salariés par des clients, des usagers, des patients…

INCIVILITÉS

- Impolitesse
- Moquerie
- Impatience
- Mépris

VANDALISME

- Saccage de bureau
- Dégradation de locaux
- Graffitis

AGRESSIONS VERBALES

- Reproches
- Remarques humiliantes
- Insultes
- Menaces
- Intimidations

AGRESSIONS PHYSIQUES

- Bousculades
- Coups
- Blessures

Plus d'informations dans notre brochure :
« Travailler en contact avec le public. Quelles actions contre les violences ? »
www.inrs.fr/violence

8 ACTIONS POUR PRÉVENIR LES VIOLENCES

- **Définir clairement** les engagements de l'entreprise envers ses clients.
- **Améliorer la gestion** des relations avec les clients.
- **Optimiser les modes de fonctionnement** de l'entreprise et son organisation du travail.
- **Renforcer les liens** avec la clientèle.
- Aménager **les espaces d'accueil** du public.
- **Assurer la protection des salariés** et sécuriser les locaux et les espaces de travail.
- **Dissuader** des actes de violence.
- **Former les salariés** en contact avec le public et leur encadrement.

MCI Prévention

iprp — Intervenant en Prévention des Risques Professionnels — habilité par la DIRECCTE IDF 09/2013

Mail : contact@mciprevention.fr - Port. 06 22 92 68 51

Conseils en prévention, assistance, formations et informations aux entreprises et collectivités