

Prévention des risques professionnels

Fiche solution 18 : **Risque VIOLENCE** au travail et **AGRESSION**

C'est un risque de violence externe à l'entreprise, d'agression physique ou verbale, qui génèrent un sentiment d'insécurité chez les salariés. Ces risques doivent être intégrés au document unique.

>Risques

- Le maniement d'argent liquide, d'objet de valeur.
- Le travail isolé.
- L'exercice d'une fonction de contrôle, d'autorité.
- Le contact avec des personnes violentes, des personnes alcooliques, ou sous l'emprise de la drogue
- Une organisation du travail mal gérée peut accroître l'agressivité des clients

Exemples

> Mesures de prévention

- ⇒ Mettre en place des procédures en cas d'agression (caisses, banane, bombe lacrymogène, etc)
- ⇒ Ne pas laisser la personne seule sur un lieu de vente
- ⇒ Prévoir une prise en charge médico psychologique précoce, en cas d'agression;
- ⇒ Former les salariés à la communication en cas de contact avec le public (agression verbale...)

