



## Prévenir les risques de violence dans les commerces et les services

Des agressions verbales ou physiques aux braquages, les violences subies par les vendeurs et hôtes d'accueil peuvent entraîner des atteintes à la santé physique ou mentale (stress post-traumatique, anxiété, dépression).

### ⊕ Intervenez en amont, sur les causes des incivilités et des actes violents

- Identifiez avec les salariés les causes de litiges les plus fréquentes afin de les traiter.
- Délivrez une information claire et précise aux clients sur les produits ou les services proposés (étiquetage, affichage, etc.) pour limiter les incompréhensions et les litiges.
- Adaptez le nombre de salariés mobilisés selon les horaires d'affluence.
- Organisez l'accueil : files d'attente, signalétique, zones de confidentialité, etc.
- Laissez des marges de manœuvre aux salariés pour qu'ils puissent adapter leurs réponses aux demandes des clients.



## + Aménagez les locaux afin de limiter les risques d'agression

- Placez l'accueil ou la caisse de façon à avoir une bonne visibilité sur l'espace de vente ou d'accueil. En aucun cas, le personnel ne doit tourner le dos à l'entrée.
- Disposez les postes en contact avec le public, de façon à ce qu'ils soient visibles depuis les autres postes de travail.
- Assurez une bonne visibilité en installant des éclairages et des miroirs pour éviter les angles morts.
- Assurez-vous du confort et de la propreté des espaces et des salles d'attente.
- Aménagez un espace permettant aux salariés de se soustraire à une éventuelle agression.

## + Assurez la protection des salariés et sécurisez les locaux et les espaces de travail

- Prévoyez la présence d'au moins deux personnes lors des ouvertures et des fermetures du point de vente.
- Organisez la possibilité de faire appel à la hiérarchie en cas de difficulté avec un client.
- Installez un système de vidéosurveillance en concertation avec les salariés.
- Équipez les caisses d'un dispositif d'encaissement sécurisé, sans manipulation d'argent par les salariés.
- Limitez le fonds de caisse : encouragez le paiement par carte bancaire et prélevez régulièrement les fonds.
- Informez clairement la clientèle (affichage visible de l'extérieur) sur la présence de ces dispositifs.

## + Formez et accompagnez les salariés

- Définissez et diffusez auprès des salariés les consignes relatives à la gestion des litiges avec les clients.
- Formez les salariés à la conduite à tenir dans le cas d'une agression verbale ou physique.
- À la suite d'un passage à l'acte, veillez à accompagner les victimes (dépôt de plainte, déclaration d'accident du travail), et mettez en place des mesures de prévention.

### POUR ALLER PLUS LOIN

Document INRS disponible  
sur [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr) :

- Travailler en contact avec le public.  
Quelles actions contre les violences ?  
ED 6201

Sites web :  
[www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)  
[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)