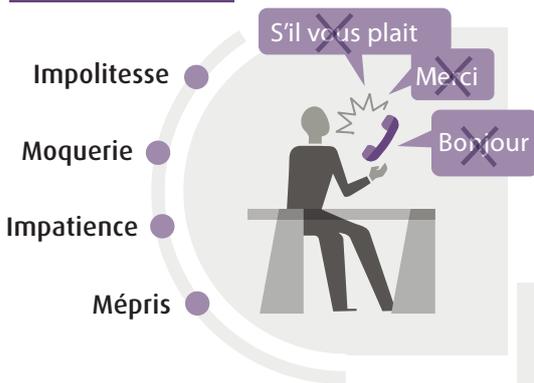


VIOLENCES EXTERNES AU TRAVAIL

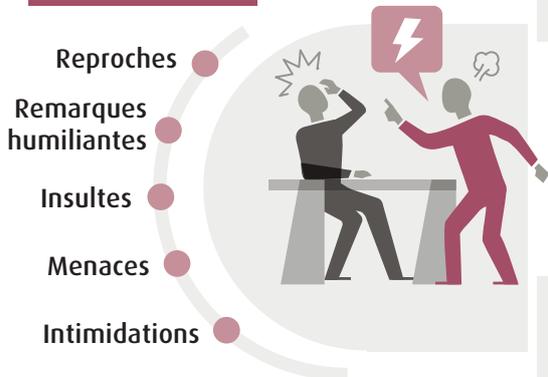
QU'EST-CE QUE C'EST ?

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

INCIVILITÉS



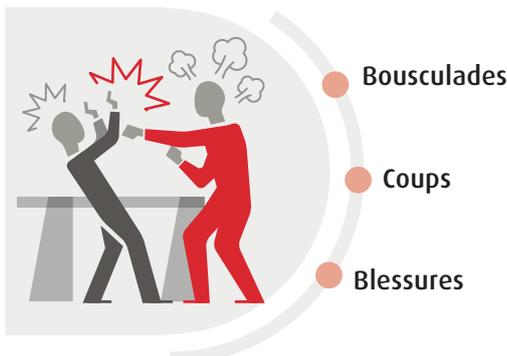
AGRESSIONS VERBALES



VANDALISME



AGRESSIONS PHYSIQUES



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.



Plus d'informations dans notre brochure :
« *Travailler en contact avec le public.
Quelles actions contre les violences ?* »

www.inrs.fr/violence