



SOLUTION N° 3

LIMITEZ LES RISQUES D'AGRESSION

Le point de vente est organisé et équipé pour dissuader les actes malveillants et protéger les salariés.

POURQUOI ANTICIPER LE RISQUE D'AGRESSION ?

Le risque de violences est le premier risque professionnel cité spontanément par les commerçants. De l'agression verbale au braquage, les conséquences sont souvent lourdes : atteintes à la santé physique et psychologique, dégradation des conditions de travail, sentiment d'insécurité...

COMMENT AMÉNAGER LE POINT DE VENTE POUR LIMITER LES RISQUES ?

- ▶ Assurez une bonne visibilité de l'intérieur du point de vente en installant des éclairages et des miroirs pour éviter les angles morts.
- ▶ Exposez les produits de valeur dans des vitrines sécurisées.
- ▶ Équipez le point de vente de caisses enregistreuses sécurisées pour les paiements en liquide.
- ▶ Disposez la caisse de façon à compliquer les tentatives de vol (éloignement des issues) et à permettre aux salariés de pouvoir se soustraire d'une éventuelle agression.
- ▶ Installez un système de vidéoprotection en concertation avec les salariés et dans le respect des dispositions réglementaires (autorisation préfectorale, affichage obligatoire).

COMMENT ORGANISER LE TRAVAIL POUR LIMITER LES RISQUES ?

- ▶ Communiquez clairement envers les clients : offre commerciale précise, conditions d'échange ou de remboursement...
- ▶ Limitez le fond de caisse : encouragez le paiement par carte bleue et prélevez régulièrement les fonds.
- ▶ Prévoyez la présence d'au moins deux personnes lors des ouvertures et fermetures du point de vente.
- ▶ Organisez les transferts d'argent vers la banque en variant l'horaire, l'itinéraire, la personne, le contenant...
- ▶ Informez/formez les salariés sur la conduite à tenir face aux clients agressifs.

POUR ALLER PLUS LOIN

- En cas d'agression, l'accompagnement et le soutien des victimes par l'employeur sont essentiels. Une attention particulière doit être portée à la reprise du travail. L'entreprise doit apporter des réponses concrètes aux agressions dont sont victimes les salariés : dépôt de plainte, déclaration d'accident du travail, mise en place de mesures de prévention...
- Pour plus de conseils sur la protection de votre commerce, vous pouvez consulter le site : cesplussur.fr
Découvrez d'autres bonnes pratiques de prévention sur www.inrs.fr/commerce-non-alimentaire