**Exemple de lettre d’engagement de la Direction :**

**Qui:** la direction et les représentants de salariés se sont mis d’accord sur :

Quoi :

* Ce qu’ils entendent par les violences

Incivilités, vandalisme, agressions verbales, agressions physiques et violences criminelles

**Où**: les violences dans le cadre du travail et des missions, exemples

**Quand**: dès lors qu’un salarié se sent menacé. Une procédure à mettre en œuvre dès lors qu’une agression se produire

**Comment :**

* Communiquer aux salariés, l’encadrement et aux clients et usagers
* Former l’encadrement et des salariés référents
* Mettre en place un protocole de prise en charge
* Mettre en place des documents de signalement/de déclaration et un circuit d’information et d’analyse
* Impliquer le service de santé au travail, prendre conseil auprès de l’agent Carsat, de votre branche pro
* Travailler en réseau avec les services de Police, le service d’aide aux victimes, les associations de quartiers…

**Combien :**

* Nombre de personne à former
* Les indicateurs : combien d’événements de ce type au démarrage et suivre les indicateurs dans le temps

**Pourquoi :**

* Analyser au plus près de l’événement ;
* Mettre en œuvre des actions pour éviter que ça ne se reproduise ;
* Protéger les salariés
* Eviter qu’ils n’arrivent plus à tenir leur poste, la démotivation des équipes…
* Préserver l’image de l’entreprise, ne pas faire fuir les clients