Les 12 mois
**du 1/4 h**
**SÉCURITÉ**

2026

NOVEMBRE

## Contact avec le public

# Prévenir les incivilités et les agressions

- Rester calme et professionnel face à une personne mécontente, sans accepter les insultes, les menaces ou les violences.
- Repérer les signes de tension et éviter les comportements susceptibles d'aggraver le conflit.
- Garder une distance de sécurité et conserver, si possible, un accès permettant de se mettre à l'abri.
- Ne pas rester seul face à une situation agressive : alerter un collègue, un responsable ou les secours selon la gravité.
- Signaler toute incivilité grave, menace ou agression, même en l'absence de blessure physique.



### Intérêt du ¼ sécurité / valeur ajoutée :

→ Près de 3 salariés sur 4 sont en contact direct avec le public dans leur activité professionnelle (Dares).

→ 44 % des salariés en contact avec le public déclarent vivre des situations de tension avec des usagers, clients ou visiteurs.

→ 15 % des actifs déclarent avoir subi une agression verbale au cours des douze derniers mois.

→ Les violences externes peuvent provoquer du stress, des troubles du sommeil, une perte de confiance et parfois des blessures graves.

→ Une agression n'est jamais « normale » : elle doit être signalée afin de protéger le salarié et d'améliorer la prévention.

Animateur

Salarié