

Le plan de prévention d'Optique Lavande après une agression verbale

En septembre 2026, un client mécontent d'un délai de réparation a menacé et insulté Inès, vendeuse d'Optique Lavande, devant d'autres clients. Inès a été arrêtée douze jours. Mme Roussel, la gérante, a signalé les faits, reçu Inès et consulté le médecin du travail. Elle vous demande, en tant que manager adjoint(e), de chiffrer le plan de prévention qu'elle envisage (document 1) et de le comparer au coût de l'épisode (document 2).

La formation a lieu un lundi, jour de fermeture : le magasin ne perd pas de chiffre d'affaires, mais les heures sont rémunérées. L'OPCO prend en charge la moitié des frais pédagogiques (chapitre 10).

Document 1 : plan de prévention envisagé

Action	Coût
Formation « faire face aux incivilités » (1 jour, 7 h) pour les 4 salariés, un lundi	frais pédagogiques 980 € HT pour le groupe (OPCO : 50 %) ; taux horaire brut moyen des salariés 13,80 €, charges patronales de 42 %
Bouton d'alerte relié à la télésurveillance	installation 450 € ; abonnement 29 € par mois
Réunion d'équipe d'une heure (procédure, affichage, consignes)	5 personnes, taux horaire brut moyen 15,00 €, charges patronales de 42 %

Document 2 : coût de l'épisode de septembre 2026

Élément	Valeur
Arrêt de travail d'Inès	12 jours
Coût estimé d'une journée d'absence (salaire maintenu, remplacement, désorganisation)	165 €

Annexe 1 (arrondir les montants à deux décimales)

Question	Réponse
Coût salarial de la journée de formation pour les quatre salariés, charges comprises (€)	_____
Frais pédagogiques restant à la charge du magasin après l'OPCO (€)	_____
Coût du dispositif d'alerte la première année (€)	_____
Coût de la réunion d'une heure avec toute l'équipe, charges comprises (€)	_____
Budget total du plan la première année (€)	_____
Budget par salarié, gérante comprise (€)	_____
Coût de l'épisode de septembre 2026 (€)	_____
Nombre d'épisodes comparables à éviter pour que le plan soit rentabilisé (arrondi à l'entier supérieur)	_____

Questions d'analyse

L'agression d'un salarié par un client relève, parmi les risques psychosociaux, de :

- ☐ La violence externe
- ☐ Le harcèlement moral
- ☐ Le conflit de valeurs

Après l'incident, Mme Roussel doit en priorité :

- ☐ Demander à Inès d'être plus ferme avec les clients
- ☐ Mettre Inès en sécurité, l'écouter, l'orienter vers le médecin du travail, consigner les faits et mettre à jour le DUERP
- ☐ Interdire l'accès du magasin à tous les clients mécontents