

Comment prévenir la violence externe de clients ou d'utilisateurs envers les salariés ?

Réponse courte

La violence externe — agressions verbales ou physiques émanant de clients, d'utilisateurs ou de tiers — est un **facteur de risque psychosocial** identifié par les autorités luxembourgeoises. Sa prévention relève de l'**obligation générale de sécurité** de l'employeur (art. [L.312-1](#)) : les postes exposés (accueil, guichet, livraison, soins) doivent figurer dans l'**évaluation des risques** (art. [L.312-5](#)) avec des mesures adaptées — aménagement des lieux, procédures d'urgence, formation à la désescalade, consignes claires.

Face à un incident, deux régimes se combinent : le salarié agressé peut relever de l'accident du travail — l'agression est l'événement soudain et daté par excellence, à déclarer à l'AAA —, et l'employeur doit organiser les suites : **soutien post-événement**, information des salariés exposés à un danger grave et immédiat et possibilité de se mettre en sécurité sans préjudice (art. [L.312-4](#)).

La **convention du 25 juin 2009** sur le harcèlement et la violence au travail, d'obligation générale, fournit un cadre applicable à tous les employeurs.

Définition

La **violence externe** désigne les insultes, menaces, intimidations ou agressions physiques exercées contre un salarié par une personne extérieure à l'entreprise — client, usager, patient, fournisseur — à l'occasion du travail. Elle se distingue de la violence interne (entre membres de l'entreprise) par son auteur, mais produit les mêmes atteintes : stress aigu, peur d'aller travailler, épuisement, troubles post-traumatiques.

Conditions d'exercice

L'exposition à la violence externe s'évalue par poste et déclenche des obligations précises.

Élément	Détail
Postes exposés	Contact direct avec le public : accueil, guichet, vente, soins, transport, livraison, sécurité
Évaluation	Facteur intégré à l'évaluation des risques, poste par poste (art. L.312-5)
Danger grave et immédiat	Information des salariés exposés et droit de se mettre en sécurité sans préjudice (art. L.312-4)
Signalement	Tout salarié signale immédiatement les situations de danger grave et immédiat (art. L.313-1)
Cadre conventionnel	Convention du 25 juin 2009 sur le harcèlement et la violence au travail, d'obligation générale

Modalités pratiques

La prévention combine des mesures avant, pendant et après l'incident.

Temps	Mesures
Avant	Aménagement des lieux (visibilité, issues, dispositifs d'appel), consignes écrites, formation à la désescalade des salariés en contact avec le public
Pendant	Procédure d'urgence connue : alerte, appui d'un collègue ou de la sécurité, retrait du salarié menacé
Après	Déclaration à l'AAA (accident du travail), déclaration à l'ITM si l'accident est grave (art. L.614-11), soutien psychologique, recueil des faits et témoignages
Suivi	Enregistrement des incidents, analyse des récurrences par site ou créneau, mise à jour de l'évaluation des risques

Pratiques et recommandations

La consigne la plus protectrice tient en une phrase à afficher dans la tête de chaque manager : **aucun objectif commercial ne justifie de maintenir un salarié face à un agresseur**. Les équipes en contact avec le public doivent savoir qu'elles ont le droit d'interrompre une interaction violente, de raccrocher ou de se retirer — et que la direction les couvrira. Sans ce message explicite, les salariés encaissent pour ne pas « perdre le client ».

Tenir un registre des incidents, même verbaux : les agressions graves sont presque toujours précédées d'incivilités répétées sur les mêmes créneaux, les mêmes sites ou les mêmes procédures (files d'attente, refus, encaissement). L'analyse de ces récurrences oriente les mesures — c'est de la prévention primaire à coût faible.

Après une agression, la double erreur classique consiste à renvoyer le salarié au poste dès le lendemain « pour ne pas rester sur un échec » et à négliger la déclaration d'accident du travail au motif qu'il n'y a pas de blessure visible. Le choc psychologique est une lésion : déclarer à l'AAA préserve les droits du salarié, et un retour progressif

accompagné évite l'installation d'un trouble durable.

Cadre juridique

Référence	Objet
Art. <u>L.312-1</u>	Obligation générale de sécurité et de santé de l'employeur
Art. <u>L.312-5</u>	Évaluation des risques par poste, violence externe comprise
Art. <u>L.312-4</u>	Danger grave et immédiat : information, mise en sécurité sans préjudice
Art. <u>L.313-1</u>	Signalement immédiat des situations de danger grave et immédiat
Art. <u>L.614-11</u>	Déclaration à l' <u>ITM</u> des accidents graves ou mortels
Code de la sécurité sociale	Déclaration à l'AAA et reconnaissance en accident du travail
Convention du 25 juin 2009	Harcèlement et violence au travail, déclarée d'obligation générale

La violence externe ne dépend pas de la volonté de l'employeur, mais sa prévention et la gestion de ses suites en dépendent entièrement. Un incident sans déclaration, sans soutien ni analyse expose l'entreprise sur les terrains civil et pénal.

Les contenus sont rédigés et mis à jour régulièrement à partir de sources officielles. Leur usage ne remplace pas une consultation juridique et doit être validé par un professionnel du droit.