Quelles mesures doit prendre l'employeur si un salarié est harcelé par un client ou un fournisseur ?

Réponse courte

L'employeur a des **obligations légales renforcées** lorsqu'un salarié subit du harcèlement de la part d'un client ou d'un fournisseur. Le Code du travail luxembourgeois établit clairement que les **tiers externes** (clients, fournisseurs, prestataires) sont soumis aux mêmes interdictions que les salariés en matière de harcèlement moral et sexuel.

Dès qu'il a **connaissance des faits**, l'employeur doit **agir immédiatement** pour faire cesser la situation de harcèlement, même si l'auteur n'appartient pas à l'entreprise. Cette obligation s'applique tant pour le **harcèlement moral** que pour le **harcèlement sexuel**. L'employeur ne peut en aucun cas prendre des mesures qui pénaliseraient la victime, comme un changement de poste ou une mise à l'écart.

Les mesures à prendre incluent notamment l'**intervention directe** auprès du tiers (client ou fournisseur), la **protection de la victime** contre tout contact avec l'auteur des faits, la **documentation précise** de la situation, et si nécessaire, la **révision ou suspension** des relations commerciales avec le tiers concerné. L'employeur doit également **mener une enquête interne** pour évaluer les faits et mettre en place des actions correctives adaptées.

Définition

Le **harcèlement par un tiers externe** désigne tout comportement de harcèlement (moral ou sexuel) commis par une personne extérieure à l'entreprise (client, fournisseur, prestataire de services) envers un salarié dans le cadre des relations de travail.

Harcèlement moral : toute conduite qui, par sa répétition ou sa systématisation, porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychique ou physique d'une personne. Cela inclut les critiques constantes, le rabaissement, les pressions excessives ou l'humiliation provenant d'un client ou fournisseur.

Harcèlement sexuel : tout comportement à connotation sexuelle ou fondé sur le sexe, non désiré, intempestif, abusif et blessant, qui affecte la dignité d'une personne ou crée un environnement intimidant, hostile ou dégradant.

Le Code du travail luxembourgeois précise explicitement que **les clients et fournisseurs** sont tenus de s'abstenir de tout harcèlement au même titre que l'employeur et les salariés, et peuvent être sanctionnés pénalement en cas d'infraction.

© 2026 www.pixie.lu · IA/RH spécialisée en droit du travail luxembourgeois

Questions fréquentes

Comment prévenir le harcèlement par les tiers en amont ?

Intégrer des clauses de conduite dans les contrats commerciaux rappelant les obligations anti-harcèlement, inclure un code de conduite dans les conditions générales, former les équipes en contact avec la clientèle à la détection, établir une procédure claire de gestion, nommer une personne référente pour les signalements.

L'employeur peut-il muter la victime sans son accord ?

Non, l'employeur ne peut en aucun cas prendre des mesures qui pénaliseraient la victime, comme un changement de poste ou une mise à l'écart contre son gré. La sécurité et la dignité du salarié priment sur les considérations économiques. Toute mesure doit protéger la victime sans la sanctionner.

Les clients et fournisseurs sont-ils tenus aux mêmes obligations ?

Oui, le Code du travail établit que les tiers externes (clients, fournisseurs) sont soumis aux mêmes interdictions que les salariés. Selon les articles L.246-3 et L.245-4, ils doivent s'abstenir de tout harcèlement et peuvent être sanctionnés pénalement par les mêmes amendes (251 à 2.500 euros).

Quelles mesures concrètes envers le tiers harceleur ?

Notifier formellement par écrit au client ou fournisseur les obligations légales et les conséquences de tout nouveau comportement, suspendre temporairement la relation commerciale pendant l'enquête, réviser ou rompre le contrat commercial si les faits sont avérés, modifier les modalités de collaboration pour éviter tout contact victime-tiers.

Quelles mesures doit prendre l'employeur si un salarié est harcelé par un client ou un fournisseur ?

L'employeur doit agir immédiatement dès connaissance des faits : intervenir auprès du tiers, protéger la victime contre tout contact, documenter précisément la situation, mener une enquête interne, et si nécessaire suspendre ou rompre la relation commerciale. Les mesures ne peuvent jamais pénaliser la victime.

Quels risques en cas d'inaction face au harcèlement par un tiers ?

L'employeur s'expose aux sanctions administratives ITM jusqu'à 25.000 euros (article L.614-13), aux sanctions pénales de 251 à 2.500 euros (article L.246-7), à des dommages-intérêts substantiels et à des conséquences réputationnelles. Sa responsabilité étendue est engagée même quand l'auteur est extérieur à l'entreprise.

Conditions d’exercice

Application du dispositif de protection

Les obligations de protection s'appliquent dès lors que :

- Le salarié est victime de harcèlement de la part d'un **client, fournisseur ou autre tiers externe** en relation avec l'entreprise
- Les faits se produisent **à l'occasion des relations de travail** (y compris lors de voyages professionnels, formations, communications liées au travail)
- L'employeur a **connaissance des faits** de harcèlement, que ce soit par signalement direct du salarié, témoignage ou constatation personnelle
- Les faits présentent un **caractère répété ou systématique** pour le harcèlement moral, ou constituent un comportement non désiré et abusif pour le harcèlement sexuel

Personnes protégées

La protection légale s'étend à :

© 2026 www.pixie.lu · IA/RH spécialisée en droit du travail luxembourgeois

- Tous les **salariés** au sens de l'article L.121-1 du Code du travail
- Les **stagiaires, apprentis, élèves et étudiants** occupés pendant les vacances scolaires
- Les **salariés en télétravail** ou en déplacement professionnel

Responsabilité de l'employeur

L'employeur demeure **pleinement responsable** de la protection de ses salariés contre le harcèlement, quelle que soit l'origine de celui-ci (interne ou externe à l'entreprise). Cette responsabilité ne peut être écartée au motif que l'auteur est un tiers sur lequel l'employeur n'a pas d'autorité hiérarchique directe.

Modalités pratiques

Protection du salarié victime

1. **Recevoir le salarié concerné** dans un cadre confidentiel et documenter précisément les faits rapportés (dates, lieux, témoins, nature des comportements)
2. **Protéger immédiatement la victime** en limitant ou supprimant tout contact avec le tiers auteur du harcèlement (réorganisation des rendez-vous, accompagnement systématique, transfert du dossier client)
3. **Mener une enquête interne** rapide et impartiale pour établir les faits, en respectant la confidentialité et en entendant les éventuels témoins
4. **Intervenir auprès du tiers concerné** pour signifier formellement que les comportements rapportés sont inacceptables et exiger leur cessation immédiate
5. **Informer la délégation du personnel** (ou à défaut l'ensemble du personnel) et solliciter son avis sur les mesures à prendre

Mesures correctives envers le tiers externe

- **Notification écrite formelle** au client ou fournisseur rappelant les obligations légales et les conséquences de tout nouveau comportement
- **Suspension temporaire** de la relation commerciale le temps de l'enquête si nécessaire
- **Révision ou rupture du contrat commercial** si les faits sont avérés et que le tiers refuse de modifier son comportement
- **Modification des modalités de collaboration** pour éviter tout contact entre le salarié et le tiers (changement d'interlocuteur côté entreprise)

Pratiques et recommandations

Prévention en amont

Pour limiter les risques de harcèlement par des tiers externes :

© 2026 www.pixie.lu · IA/RH spécialisée en droit du travail luxembourgeois

- Intégrer des **clauses de conduite** dans les contrats commerciaux rappelant les obligations en matière de harcèlement
- Inclure dans les **conditions générales** un code de conduite applicable aux clients et fournisseurs
- Former les **équipes en contact avec la clientèle** sur la détection des comportements inappropriés et les procédures de signalement
- Établir une **procédure claire** de gestion des situations de harcèlement par des tiers, accessible à tous les salariés
- Nommer une **personne référente** pour recevoir les signalements et coordonner les actions

Gestion de la relation commerciale

Bonnes pratiques pour préserver à la fois le salarié et la relation d'affaires :

- **Gradation des mesures** : avertissement formel, suspension temporaire, puis rupture définitive si nécessaire
- **Documentation systématique** de toutes les actions entreprises (traçabilité juridique)
- **Communication claire** avec le tiers sur les valeurs de l'entreprise et les limites non négociables
- **Accompagnement du salarié** dans la reprise progressive du contact si la situation s'améliore
- **Évaluation régulière** de l'efficacité des mesures mises en place

Sensibilisation et formation

L'employeur doit développer une **culture de tolérance zéro** :

- Sensibiliser l'ensemble du personnel (y compris la direction) sur le harcèlement par des tiers externes
- Former les managers sur leur rôle de détection et d'intervention rapide
- Informer les salariés sur leurs droits et les procédures de signalement
- Organiser des sessions spécifiques pour les équipes exposées (commercial, accueil, service client)

© 2026 www.pixie.lu · IA/RH spécialisée en droit du travail luxembourgeois

Cadre juridique

Référence	Objet
Code du travail - Livre II, Titre IV, Chapitre VI	Harcèlement moral (art. L.246-1 à L.246-7)
Art. L.246-2	Définition du harcèlement moral
Art. L.246-3	Obligations de l'employeur et interdictions applicables aux clients et fournisseurs
Art. L.246-4	Protection contre les représailles
Art. L.246-5	Rôle de la délégation du personnel
Art. L.246-7	Sanctions pénales (251 à 2 500 euros, doublées en cas de récidive)
Code du travail - Livre II, Titre IV, Chapitre V	Harcèlement sexuel (art. L.245-1 à L.245-8)
Art. L.245-2	Définition du harcèlement sexuel
Art. L.245-4	Obligations de l'employeur et interdictions applicables aux clients et fournisseurs
Art. L.245-5	Protection contre les représailles
Art. L.614-13	Amendes administratives de l'ITM (jusqu'à 25 000 euros)
Loi du 29 mars 2023	Introduction du dispositif de protection contre le harcèlement moral (entrée en vigueur : 9 avril 2023)
ITM - Procédure d'intervention	Délai de 45 jours pour le rapport, injonction et sanctions administratives

La législation luxembourgeoise impose une **responsabilité étendue** à l'employeur en matière de protection contre le harcèlement, y compris lorsque l'auteur est un tiers externe. Cette approche vise à garantir un environnement de travail sûr et respectueux pour tous les salariés.

L'employeur doit **équilibrer** la protection du salarié et la gestion de la relation commerciale, mais **la sécurité et la dignité du salarié priment** sur les considérations économiques. Un manquement à cette obligation peut entraîner des conséquences juridiques, financières et réputationnelles importantes pour l'entreprise.

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.