

# Le salarié peut-il changer de référent administratif s'il n'est pas satisfait ?

## Réponse courte

Le salarié ne dispose d'aucun **droit légal** lui permettant d'exiger le changement de référent administratif. Cette désignation relève du **pouvoir d'organisation** de l'employeur, qui apprécie souverainement l'opportunité de donner suite à une telle demande.

Toutefois, si la relation porte atteinte aux **droits fondamentaux** du salarié (harcèlement moral, discrimination, violation de la dignité), l'employeur a l'obligation d'enquêter et de prendre des mesures correctives. Le refus injustifié de traiter une demande motivée peut engager la responsabilité de l'employeur.

Toute demande doit être formalisée par écrit auprès du service RH, en exposant de manière factuelle les motifs d'insatisfaction. L'employeur examine la situation et répond dans un délai raisonnable.

## Définition

Le **référé administratif** désigne la personne ou le service chargé de la gestion administrative du salarié au sein d'une entreprise luxembourgeoise. Il intervient notamment pour les questions relatives au **contrat de travail**, à la **paie**, aux **absences** ou à la gestion des dossiers individuels.

Cette fonction n'est pas définie par le Code du travail luxembourgeois et relève de l'**organisation interne** de l'employeur. Le référent administratif n'a pas de statut légal spécifique et ne doit pas être confondu avec un représentant du personnel ou un supérieur hiérarchique direct.

## Questions fréquentes

### Comment un salarié doit-il procéder pour demander un changement de référent administratif ?

La demande doit être formalisée par écrit auprès du service RH en exposant de manière factuelle et documentée les motifs d'insatisfaction. L'employeur doit examiner la situation et répondre dans un délai raisonnable.

### Dans quels cas un employeur doit-il considérer une demande de changement de référent administratif ?

L'employeur a l'obligation d'examiner et de prendre des mesures correctives lorsque la relation avec le référent porte atteinte aux droits fondamentaux du salarié, notamment en cas de harcèlement moral, discrimination, ou violation de la dignité au travail.

### Quels recours a un salarié si l'employeur refuse de changer son référent administratif ?

En cas de refus injustifié face à des faits graves (harcèlement, discrimination), le salarié peut saisir la délégation du personnel, contacter l'Inspection du travail et des mines (ITM), ou engager une procédure judiciaire devant le tribunal du travail.

### Un salarié peut-il exiger le changement de son référent administratif au Luxembourg ?

Non, le salarié ne dispose d'aucun droit légal lui permettant d'exiger le changement de référent administratif. Cette désignation relève du pouvoir d'organisation de l'employeur, qui apprécie souverainement l'opportunité de donner suite à une telle demande.

## Conditions d'exercice

Situation	Droit du salarié	Obligation de l'employeur
<b>Insatisfaction simple</b>	Aucun droit d'exiger un changement	Pouvoir discrétionnaire d'accepter ou refuser
<b>Atteinte aux droits fondamentaux</b> (harcèlement, discrimination)	Droit de solliciter l'intervention de l'employeur	Obligation d'enquêter et de prendre des mesures appropriées
<b>Dysfonctionnement grave</b>	Possibilité de saisir l' <u>ITM</u> ou la délégation du personnel	Obligation de traiter la demande et de répondre formellement

Le salarié peut exercer son droit de demander un changement de référent lorsque :

- La relation porte atteinte à sa **dignité** ou à son **intégrité psychique** (article L.246-2 - harcèlement moral)
- Il fait l'objet de **discrimination** (article L.241-1 - discrimination fondée sur le sexe ; article L.251-1 - autres discriminations)
- Le référent ne respecte pas ses **obligations professionnelles** (confidentialité, impartialité, respect)

## Modalités pratiques

**Étape 1 : Formalisation de la demande** La demande doit être adressée par **écrit** à l'employeur ou au service des ressources humaines, en exposant de manière **factuelle et documentée** les motifs d'insatisfaction.

**Étape 2 : Examen par l'employeur** L'employeur apprécie souverainement l'opportunité de donner suite à la demande. Il doit néanmoins :

- Examiner attentivement les faits allégués
- Répondre formellement au salarié dans un délai raisonnable
- Enquêter en cas d'allégation de harcèlement ou discrimination

**Étape 3 : Recours en cas de refus** Si la demande est motivée par des faits graves (harcèlement moral, discrimination) et que l'employeur refuse d'agir, le salarié peut :

- Saisir la **délégation du personnel** pour assistance et conseil
- Contacter l'**Inspection du travail et des mines (ITM)** conformément à l'article L.246-3, paragraphe 5
- Engager une procédure judiciaire devant le **tribunal du travail**

Recours	Délai	Autorité compétente
Saisine délégation du personnel	Immédiat	Délégation du personnel
Saisine <u>ITM</u>	Après échec des mesures internes	Inspection du travail et des mines
Action judiciaire	3 mois après les faits	Tribunal du travail

## Pratiques et recommandations

Il est recommandé aux employeurs de prévoir dans le **règlement interne** ou dans une procédure RH les modalités de désignation et de changement de référent administratif. Cette transparence favorise la **confiance** et limite les contentieux.

En cas de conflit ou de dysfonctionnement, privilégier le **dialogue** et la **médiation interne** avant toute décision de changement. Une écoute attentive du salarié permet souvent de résoudre la situation sans formalisme excessif.

Les employeurs doivent veiller à ce que le refus de changer de référent ne constitue pas une **mesure de rétorsion** ou de **discrimination**. Toute décision doit être motivée et proportionnée.

La désignation d'un **référént RH neutre** ou d'un médiateur interne peut faciliter la résolution des situations conflictuelles. Former les référents administratifs aux **risques psychosociaux** et à la communication bienveillante réduit les risques de dysfonctionnement.

## Cadre juridique

Référence	Objet
<b>Principe général</b>	Pouvoir d'organisation de l'employeur (pas d'article spécifique)
<b>Article <u>L.246-2</u></b>	Définition du harcèlement moral - conduite répétée portant atteinte à la dignité ou l'intégrité
<b>Article <u>L.246-3</u></b>	Obligations de l'employeur en matière de prévention du harcèlement moral
<b>Article <u>L.241-1</u></b>	Interdiction de la discrimination fondée sur le sexe
<b>Article <u>L.251-1</u></b>	Interdiction des discriminations fondées sur religion, handicap, âge, orientation sexuelle, nationalité, race
<b>Article <u>L.246-5</u></b>	Rôle de la délégation du personnel en matière de harcèlement moral

L'absence de droit automatique au changement de référent n'exonère pas l'employeur de son **obligation de prévention** des risques psychosociaux. Toute demande motivée par des faits graves doit faire l'objet d'un examen attentif, d'une enquête si nécessaire, et d'une réponse formalisée.

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.