

# Comment informer les salariés des exceptions au droit à la déconnexion en cas d'urgence ?

## Réponse courte

Le **régime de déconnexion** instauré depuis le 4 juillet 2023 doit obligatoirement prévoir les modalités de compensation lorsque des dérogations exceptionnelles sont nécessaires. L'employeur doit définir clairement dans son régime interne les situations d'urgence justifiant une exception et les compensations associées.

L'information des salariés passe par la **documentation écrite du régime**, incluant les critères caractérisant l'urgence, les procédures d'activation et les modalités de compensation. Ce régime est établi par convention collective, accord subordonné ou au niveau de l'entreprise avec l'implication de la délégation du personnel.

Les exceptions doivent rester **véritablement exceptionnelles** et proportionnées à la situation d'urgence. L'employeur ne peut pas généraliser les dérogations sous peine de vider le droit à la déconnexion de son contenu et de s'exposer à des sanctions administratives.

En cas d'urgence avérée nécessitant une dérogation, l'employeur doit **informer immédiatement** le salarié concerné, documenter la situation et appliquer les compensations prévues par le régime. Ces compensations peuvent prendre diverses formes : repos compensatoire, rémunération majorée, ou autres mesures définies par l'entreprise.

## Définition

Le **droit à la déconnexion** est le droit pour tout salarié de ne pas être connecté aux outils numériques professionnels en dehors de son temps de travail. Introduit par la loi du 28 juin 2023, ce droit vise à protéger l'équilibre vie professionnelle-vie privée et à prévenir les risques psychosociaux liés à l'hyperconnexion.

Les **dérogations exceptionnelles** correspondent aux situations urgentes et imprévisibles nécessitant temporairement de solliciter un salarié en dehors de ses horaires habituels. Ces exceptions doivent être strictement encadrées et compensées pour préserver l'objectif protecteur du droit à la déconnexion.

Le régime de déconnexion est obligatoire dans toutes les entreprises où les salariés utilisent des outils numériques à des fins professionnelles, quelle que soit la taille de l'entreprise. Ce régime doit être adapté aux spécificités de chaque organisation et respecter les dispositions légales en matière de temps de travail.

## Questions fréquentes

### Comment l'employeur doit-il informer les salariés des exceptions au droit à la déconnexion ?

L'employeur doit documenter par écrit le régime de déconnexion en définissant clairement les critères caractérisant l'urgence, les procédures d'activation des dérogations et les modalités de compensation. Ce document doit être porté à la connaissance de tous les salariés, intégré dans l'accueil des nouveaux employés, et faire l'objet de rappels réguliers pour maintenir la sensibilisation du personnel.

## Qu'est-ce que le droit à la déconnexion et quelles sont les exceptions autorisées au Luxembourg ?

Le droit à la déconnexion est le droit pour tout salarié de ne pas être connecté aux outils numériques professionnels en dehors de son temps de travail. Les exceptions sont autorisées uniquement pour des situations d'urgence véritablement exceptionnelles et imprévisibles (panne système critique, incident de sécurité majeur, situation client exceptionnelle), et doivent obligatoirement être compensées selon les modalités définies dans le régime de déconnexion de l'entreprise.

## Quelles compensations doivent être accordées en cas de dérogation exceptionnelle ?

Les compensations sont obligatoires et peuvent prendre diverses formes : repos compensatoire (demi-journée ou journée de récupération), rémunération majorée des heures sollicitées, aménagement horaire (arrivée tardive ou départ anticipé), ou autres mesures définies par l'entreprise. Le salarié bénéficie automatiquement de ces compensations sans que l'employeur puisse les refuser.

## Un salarié peut-il refuser de répondre à une sollicitation urgente en dehors de son temps de travail ?

Oui, le salarié conserve le droit de ne pas répondre à une sollicitation en dehors de son temps de travail, même en cas d'urgence, sans que cela constitue une faute. Ce refus ne peut entraîner aucune sanction ni discrimination. L'employeur doit prévoir des procédures alternatives comme des astreintes volontaires pour gérer les véritables urgences.

## Conditions d'exercice

L'obligation de mettre en place un régime de déconnexion s'applique dès lors que les salariés utilisent des outils numériques professionnels (ordinateurs, smartphones, tablettes, messageries électroniques). L'employeur doit définir ce régime en tenant compte de la situation particulière de son entreprise ou secteur.

Mode d'établissement	Taille entreprise	Modalité de décision
Convention collective ou accord subordonné	Toutes tailles	Négociation collective (prioritaire)
Régime d'entreprise	? 150 salariés	Accord avec délégation du personnel
Régime d'entreprise	< 150 salariés	Consultation de la délégation du personnel
Régime d'entreprise	Sans délégation	Définition employeur + information salariés

Le régime doit obligatoirement comporter trois volets : les modalités pratiques et mesures techniques de déconnexion, les mesures de sensibilisation et de formation, et les **modalités de compensation en cas de dérogations exceptionnelles**. L'absence de ce dernier élément constitue un manquement sanctionnable.

Les dérogations exceptionnelles ne peuvent être prévues que pour des situations réellement urgentes et imprévisibles. L'employeur doit définir précisément les critères caractérisant l'urgence : panne système critique, incident de sécurité majeur, situation client exceptionnelle, ou tout événement similaire menaçant l'activité ou la sécurité.

## Modalités pratiques

### Documentation obligatoire du régime de déconnexion

L'employeur rédige un document formalisant le régime de déconnexion et le porte à la connaissance de tous les salariés. Ce document précise les plages horaires de déconnexion garantie, les mesures techniques mises en œuvre (désactivation de notifications, messagerie d'absence automatique), et les actions de sensibilisation prévues.

## Définition des situations d'urgence

Le régime liste exhaustivement les situations pouvant justifier une dérogation exceptionnelle : défaillance technique majeure, crise sécuritaire, urgence client impérative, obligations réglementaires immédiates, ou circonstances exceptionnelles équivalentes. Chaque catégorie d'urgence est illustrée par des exemples concrets facilitant la compréhension des salariés.

## Procédure d'activation d'une dérogation

En cas d'urgence avérée, l'employeur ou le responsable hiérarchique documente la situation justifiant la dérogation, contacte le salarié en expliquant le contexte et l'action attendue, et enregistre l'événement dans un registre dédié. Cette traçabilité permet de vérifier le caractère exceptionnel des dérogations et l'application des compensations.

## Application des compensations

Type de compensation	Exemples de modalités	Base légale
<b>Repos compensatoire</b>	Demi-journée ou journée de récupération	Article <a href="#">L.312-9</a>
<b>Majoration salariale</b>	Rémunération majorée des heures sollicitées	Article <a href="#">L.312-9</a>
<b>Aménagement horaire</b>	Arrivée tardive ou départ anticipé	Article <a href="#">L.312-9</a>
<b>Autres mesures</b>	À définir selon contexte entreprise	Article <a href="#">L.312-9</a>

Le salarié sollicité en urgence bénéficie automatiquement de la compensation prévue par le régime. L'employeur ne peut conditionner cette compensation à l'acceptation du salarié, ni la refuser si celui-ci a répondu à la sollicitation urgente. Le refus d'accorder la compensation expose l'employeur à un manquement au régime de déconnexion.

## Communication et formation

L'employeur organise des sessions d'information lors de l'instauration du régime et intègre sa présentation dans le processus d'accueil des nouveaux salariés. Des rappels réguliers (annuels ou semestriels) maintiennent la sensibilisation de l'ensemble du personnel sur les droits et obligations en matière de déconnexion.

## Pratiques et recommandations

### Proportionnalité et traçabilité des dérogations

Les dérogations exceptionnelles doivent rester véritablement exceptionnelles dans leur fréquence. Un recours systématique ou régulier vide le droit à la déconnexion de son sens et expose l'employeur à des sanctions. Il est recommandé de tenir un registre précis des dérogations activées, permettant d'analyser leur fréquence et de vérifier le respect du caractère exceptionnel.

### Clarté des critères d'urgence

Les situations d'urgence doivent être définies de manière objective et compréhensible par tous. Évitez les formulations vagues comme "nécessités du service" qui pourraient justifier n'importe quelle sollicitation. Privilégiez des critères précis : impact financier supérieur à X euros, interruption de service affectant Y clients, menace pour la sécurité des personnes ou des données.

### **Droit de refus du salarié**

Le salarié conserve le droit de ne pas répondre à une sollicitation en dehors de son temps de travail, même en cas d'urgence, sans que cela puisse constituer une faute. Ce refus ne peut entraîner aucune sanction ni discrimination. L'employeur doit prévoir des procédures alternatives (astreintes volontaires, organisation tournante) pour gérer les véritables urgences.

### **Révision périodique du régime**

Il est recommandé de réviser annuellement le régime de déconnexion en concertation avec la délégation du personnel. Cette révision permet d'ajuster les critères d'urgence, d'évaluer l'efficacité des compensations et d'adapter les mesures techniques aux évolutions organisationnelles ou technologiques de l'entreprise.

## **Cadre juridique**

Référence	Objet
<b>Article <u>L.312-9</u> du Code du travail</b>	Obligation de définir un régime assurant le respect du droit à la déconnexion en dehors du temps de travail, incluant les modalités de compensation en cas de dérogations exceptionnelles
<b>Article <u>L.312-10</u> du Code du travail</b>	Sanction administrative de 251 à 25.000 euros en cas de non-mise en place du régime (applicable à partir du 4 juillet 2026)
<b>Article <u>L.414-1</u> du Code du travail</b>	Information et consultation de la délégation du personnel pour les entreprises de moins de 150 salariés
<b>Article <u>L.414-9</u> du Code du travail</b>	Accord avec la délégation du personnel pour les entreprises occupant au moins 150 salariés
<b>Article <u>L.162-12</u> du Code du travail</b>	Possibilité de définir le régime par convention collective de travail ou accord subordonné
<b>Loi du 28 juin 2023</b>	Loi portant modification du Code du travail en vue d'introduire un dispositif relatif au droit à la déconnexion

Les sanctions prévues par l'article L.312-10 n'entreront en vigueur que le 4 juillet 2026, soit trois ans après la date de publication de la loi. Cette période transitoire permet aux entreprises de mettre en place progressivement leur régime de déconnexion en concertation avec leurs partenaires sociaux.

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.