

L'employeur doit-il informer les clients des horaires de déconnexion de ses salariés ?

Réponse courte

Aucune obligation légale n'impose à l'employeur luxembourgeois d'informer ses clients des horaires de déconnexion de ses salariés. Le droit à la déconnexion, codifié aux articles [L.312-9](#) et [L.312-10](#) du Code du travail, concerne uniquement les relations internes : information des salariés, consultation de la délégation du personnel et mise en place d'un régime de déconnexion adapté à l'entreprise.

Toutefois, cette communication externe constitue une **bonne pratique recommandée** pour protéger efficacement le droit à la déconnexion. En informant les clients des plages d'indisponibilité numérique, l'employeur réduit les sollicitations hors horaires de travail et facilite l'exercice effectif de ce droit par ses salariés.

L'information peut prendre diverses formes : messages automatiques d'absence sur les emails professionnels, mentions sur les sites internet et signatures électroniques, ou encore communication lors de la signature des contrats commerciaux. L'objectif est de créer une culture de respect du temps personnel tout en maintenant la qualité du service client.

La mise en œuvre d'une telle démarche s'inscrit dans l'obligation générale de l'employeur de protéger la santé et la sécurité de ses salariés, conformément à l'article [L.312-1](#) du Code du travail. Elle renforce également la crédibilité du régime de déconnexion mis en place en interne.

Définition

Le **droit à la déconnexion** est la faculté reconnue à chaque salarié de ne pas répondre aux sollicitations professionnelles en dehors de son temps de travail effectif. Depuis la loi du 28 juin 2023, l'employeur dont les salariés utilisent des outils numériques professionnels doit mettre en place un régime spécifique garantissant ce droit. Ce régime définit les modalités pratiques et techniques de déconnexion, les mesures de sensibilisation et formation, ainsi que les compensations en cas de dérogations exceptionnelles.

L'**information des clients** sur les horaires de déconnexion désigne toute communication externe visant à faire connaître aux partenaires commerciaux, clients ou usagers les plages horaires durant lesquelles les salariés ne sont pas disponibles pour répondre aux sollicitations professionnelles numériques. Cette démarche, bien que non imposée légalement, participe à l'effectivité du droit à la déconnexion en gérant les attentes des tiers et en réduisant les pressions externes sur les salariés.

La distinction entre obligations légales internes et bonnes pratiques externes est fondamentale : si l'employeur doit obligatoirement informer ses salariés et consulter la délégation du personnel, il reste libre de décider s'il souhaite communiquer auprès de ses clients sur cette organisation du travail.

Questions fréquentes

Comment informer efficacement les clients des horaires de déconnexion sans obligation légale ?

Plusieurs modalités sont recommandées : intégrer des mentions dans les signatures électroniques, configurer des messages automatiques hors horaires de travail, ajouter des informations sur le site internet de l'entreprise, ou inclure des clauses dans les contrats commerciaux précisant les délais de réponse raisonnables et les horaires de disponibilité.

L'employeur doit-il obligatoirement informer ses clients des horaires de déconnexion de ses salariés ?

Non, aucune obligation légale n'impose à l'employeur luxembourgeois d'informer ses clients des horaires de déconnexion de ses salariés. Le droit à la déconnexion, codifié aux articles L.312-9 et L.312-10 du Code du travail, concerne uniquement les relations internes avec les salariés et la délégation du personnel.

Quelles entreprises doivent mettre en place un régime de déconnexion au Luxembourg ?

Toutes les entreprises dont les salariés utilisent des outils numériques à des fins professionnelles doivent mettre en place un régime de déconnexion, indépendamment de leur taille ou secteur d'activité. Les modalités varient selon l'effectif : simple information pour moins de 15 salariés, consultation de la délégation du personnel pour 15 à 149 salariés, et négociation d'un accord pour 150 salariés et plus.

Quels sont les bénéfices d'informer les clients des horaires de déconnexion des salariés ?

Cette communication externe constitue une bonne pratique qui réduit les sollicitations hors horaires de travail, facilite l'exercice effectif du droit à la déconnexion par les salariés, et s'inscrit dans l'obligation générale de l'employeur de protéger la santé et la sécurité de ses salariés. Elle renforce également la crédibilité du régime de déconnexion mis en place en interne.

Conditions d'exercice

L'obligation légale de mettre en place un régime de déconnexion s'applique dès lors que les salariés utilisent des outils numériques à des fins professionnelles, indépendamment de la taille de l'entreprise ou du secteur d'activité. Les modalités de définition de ce régime varient selon la taille de l'entreprise et l'existence d'une convention collective de travail.

Taille d'entreprise	Modalité de mise en place du régime
Moins de 15 salariés	Information des salariés concernés
15 à 149 salariés	Information et consultation de la délégation du personnel
150 salariés et plus	Négociation d'un accord avec la délégation du personnel

En l'absence de convention collective de travail ou d'accord subordonné, le régime spécifique doit être défini au niveau de l'entreprise dans le respect des compétences de la délégation du personnel si elle existe. La décision d'informer ou non les clients des horaires de déconnexion relève de la liberté d'organisation de l'employeur et peut être intégrée dans ce régime interne.

Modalités pratiques

Bien qu'aucune obligation légale n'existe, plusieurs modalités permettent d'informer efficacement les clients des horaires de déconnexion des salariés et de protéger ainsi leur droit au repos numérique.

Communication écrite systématique : Intégration dans les signatures électroniques d'une mention indiquant les horaires de disponibilité et rappelant que les emails envoyés hors horaires de travail n'appellent pas de réponse immédiate. Ajout d'une clause dans les contrats commerciaux précisant les modalités de contact et les délais de réponse raisonnables.

Messages automatiques : Configuration de réponses automatiques hors horaires de travail informant l'expéditeur des plages de disponibilité et proposant des alternatives en cas d'urgence. Ces messages doivent rester professionnels tout en marquant clairement la limite entre temps de travail et temps personnel.

Information sur supports numériques : Mention sur le site internet de l'entreprise, dans la rubrique contact ou dans les conditions générales de vente, des horaires d'ouverture et des délais de réponse aux sollicitations. Publication sur les réseaux sociaux professionnels des modalités de fonctionnement et de disponibilité.

Modalité	Support	Fréquence de mise à jour
Signature email	Email professionnel	Permanent
Message automatique	Email / Messagerie	Hors horaires de travail
Site internet	Page contact	Annuelle minimum
Contrats commerciaux	Documents contractuels	À chaque signature

Sensibilisation des partenaires : Organisation de réunions ou d'échanges avec les principaux clients pour expliquer la démarche de déconnexion et ses bénéfices en termes de qualité de service et de prévention des risques psychosociaux. Cette communication proactive permet d'anticiper les incompréhensions et de maintenir une relation commerciale de qualité.

Pratiques et recommandations

Cohérence avec le régime interne : L'information externe doit être parfaitement alignée avec le régime de déconnexion défini en interne. Il serait contre-productif d'annoncer aux clients des plages d'indisponibilité si les salariés continuent à recevoir des sollicitations internes hors horaires de travail. La crédibilité de la démarche repose sur sa mise en œuvre effective à tous les niveaux de l'entreprise.

Adaptation sectorielle : Certains secteurs d'activité nécessitent une disponibilité continue ou des astreintes. Dans ces cas, l'information des clients doit distinguer clairement les situations d'urgence justifiant une sollicitation hors horaires et les demandes pouvant attendre. Les entreprises prestataires de services essentiels peuvent mettre en place des systèmes de permanence sans remettre en cause le droit à la déconnexion des salariés non astreints.

Formation des équipes commerciales : Les salariés en contact direct avec les clients doivent être formés à expliquer la politique de déconnexion de l'entreprise. Cette communication doit valoriser les bénéfices pour le client : meilleure qualité de réponse, professionnels reposés et disponibles, respect des engagements contractuels. Il s'agit de transformer une contrainte perçue en argument commercial.

Évaluation et ajustement : L'employeur doit évaluer régulièrement l'efficacité de sa communication externe et son impact sur les sollicitations hors horaires. Des indicateurs peuvent être mis en place : nombre d'emails reçus hors horaires, taux de réponse des messages automatiques, retours clients sur les délais de réponse. Cette évaluation permet d'ajuster les modalités de communication et de renforcer les points faibles.

Responsabilité managériale : Les managers et responsables hiérarchiques jouent un rôle clé dans l'exemplarité. Si un responsable continue à envoyer des emails à ses équipes à 23h ou le week-end, l'information communiquée aux clients perd toute crédibilité. La direction doit incarner le respect du droit à la déconnexion pour que la démarche soit légitime auprès des partenaires externes.

Cadre juridique

Référence	Objet
Article L.312-9	Obligation de définir un régime de déconnexion adapté à l'entreprise ou au secteur, incluant modalités pratiques, mesures techniques, sensibilisation et compensation des dérogations exceptionnelles
Article L.312-10	Sanction administrative de 251 à 25.000 euros en cas de non-mise en place du régime de déconnexion, applicable à partir du 4 juillet 2026
Article L.312-1	Obligation générale de l'employeur de veiller à la sécurité et la santé des salariés
Article L.414-3 (7)	Obligation d'information et consultation de la délégation du personnel sur l'introduction ou la modification d'un régime de déconnexion

Bien qu'aucune sanction ne soit prévue pour le défaut d'information des clients, cette communication externe contribue à l'effectivité du droit à la déconnexion et peut être valorisée comme bonne pratique en cas de contrôle de l'Inspection du travail et des mines (ITM).

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.