Comment mettre en place un point de contact pour les questions sur le droit à la déconnexion ?

Réponse courte

Pour faciliter l'exercice du droit à la déconnexion, l'entreprise peut mettre en place un **point de contact dédié**. Les salariés peuvent ainsi signaler des difficultés liées aux sollicitations professionnelles hors temps de travail, obtenir des conseils sur les règles internes ou bénéficier d'un accompagnement en cas d'hyperconnexion. Un tel dispositif garantit la **confidentialité**, l'**égalité d'accès** et l'**absence de représailles**. Plusieurs formes sont envisageables : hotline téléphonique, adresse e-mail dédiée, formulaire en ligne sécurisé ou contact physique au sein du service RH.

Il convient de désigner des **interlocuteurs référents formés** à la gestion des situations sensibles et à la protection des données personnelles. Les modalités d'accès (horaires, procédures, traçabilité) sont formalisées dans une **note de service** ou une **politique interne**. Ce dispositif s'intègre naturellement à la **politique de prévention des risques psychosociaux**, avec un **reporting anonymisé** des sollicitations et une collaboration avec la **délégation du personnel** pour ajuster les mesures collectives.

Définition

Un point de contact dédié au droit à la déconnexion est un **dispositif facultatif** que l'employeur peut mettre à disposition des salariés pour les accompagner dans l'exercice de ce droit. Ce service permettrait aux collaborateurs de signaler des difficultés liées à des sollicitations professionnelles en dehors du temps de travail, de demander des conseils sur l'application des règles internes ou de recevoir un accompagnement en cas de situations d'hyperconnexion.

Le dispositif viserait à **garantir l'accès à l'information**, l'écoute et l'orientation vers les ressources appropriées, tout en favorisant un environnement de travail respectueux de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Il constituerait un outil de prévention et d'accompagnement, complémentaire aux obligations de l'employeur en matière de droit à la déconnexion.

Questions fréquentes

Comment garantir la confidentialité et la protection des données dans ce dispositif ?

Le dispositif doit garantir la confidentialité des échanges, l'absence de représailles et l'égalité d'accès. Les interlocuteurs référents doivent être formés à la gestion des situations sensibles et à la protection des données personnelles conformément au RGPD. La documentation des échanges doit respecter l'anonymat et être sécurisée.

Qu'est-ce qu'un point de contact dédié au droit à la déconnexion ?

Un point de contact dédié au droit à la déconnexion est un dispositif facultatif que l'employeur peut mettre à disposition des salariés pour les accompagner dans l'exercice de ce droit. Il permet aux collaborateurs de signaler des difficultés liées aux sollicitations professionnelles hors temps de travail, de demander des conseils sur les règles internes ou de recevoir un accompagnement en cas d'hyperconnexion.

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

Quelles sont les formes possibles d'un point de contact pour la déconnexion ?

Plusieurs formes sont envisageables : hotline téléphonique pour un contact direct, adresse e-mail dédiée accessible 24/7, formulaire en ligne sécurisé permettant l'anonymat, ou contact physique au sein du service RH. Chaque option présente des avantages spécifiques selon les besoins de l'entreprise et des salariés.

Quelles sont les modalités pratiques pour mettre en place ce point de contact ?

Il faut désigner des interlocuteurs référents compétents, formaliser les modalités d'accès dans une note de service ou politique interne, définir les horaires de disponibilité et les procédures de traitement. Un reporting anonymisé des sollicitations permet d'identifier les situations récurrentes et d'adapter les mesures collectives de prévention.

Conditions d’exercice

La mise en place d'un point de contact dédié à la déconnexion constitue une **bonne pratique** qui s'inscrit dans l'obligation générale de l'employeur d'assurer la santé et la sécurité des salariés, notamment la prévention des risques psychosociaux et le respect des temps de repos.

Si un tel dispositif est mis en place, il devrait garantir la **confidentialité des échanges**, l'absence de toute forme de discrimination ou de représailles à l'encontre des salariés utilisateurs, et l'**égalité d'accès** pour l'ensemble du personnel, indépendamment du statut ou de la catégorie professionnelle.

L'encadrement humain du support est essentiel : les personnes en charge devraient être **formées à la gestion des situations sensibles** et à la **protection des données personnelles**, conformément aux exigences légales (RGPD et législation nationale).

Type de support	Avantages	Points de vigilance
Hotline téléphonique	Contact direct, réactivité, écoute immédiate	Disponibilité horaire limitée, besoin de ressources humaines
Adresse e-mail dédiée	Accessibilité 24/7, traçabilité écrite	Délai de réponse potentiel, moins d'interactivité
Formulaire en ligne sécurisé	Anonymat facilité, structuration des demandes	Impression d'impersonnalité possible
Point de contact physique	Relation humaine directe, confidentialité	Accès limité aux salariés sur site

Modalités pratiques

La mise en place d'un tel support nécessiterait la **désignation d'interlocuteurs référents** compétents pour traiter les demandes relatives à la déconnexion, orienter les salariés vers les services appropriés (médecine du travail, délégation du personnel, service de prévention interne) et assurer un suivi rigoureux des situations signalées.

Les modalités d'accès, horaires de disponibilité, procédures de traitement et traçabilité des sollicitations devraient être **formalisés dans une note de service** ou une politique interne, communiquée à l'ensemble des salariés. La documentation des échanges devrait respecter l'anonymat et la protection des données personnelles.

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

Élément	Description	Fondement légal
Désignation des référents	Interlocuteurs formés, identifiés clairement	Art. L.312-1 (obligation générale de sécurité)
Formalisation écrite	Note de service, politique interne	Art. L.312-9 (modalités droit à la déconnexion)
Horaires d'accès	Définis et communiqués (ex : 8h-18h ou 24/7)	Bonne pratique
Procédure de traitement	Délai de réponse, étapes de suivi	Art. L.312-1 (organisation de la sécurité)
Traçabilité	Documentation anonymisée, reporting	Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)
Protection des données	Confidentialité, anonymat, sécurisation	Loi du 1er août 2018

Pratiques et recommandations

Si un point de contact est mis en place, il serait recommandé de l'intégrer à la **politique globale de prévention des risques psychosociaux** et de sensibiliser régulièrement les salariés et les managers à son existence et à ses modalités d'utilisation. Des actions de communication régulières (réunions d'équipe, intranet, affichage) renforceraient la visibilité du dispositif.

Un **reporting anonymisé** des sollicitations pourrait être mis en place afin d'identifier les situations récurrentes et d'adapter les mesures collectives de prévention. Cette analyse permettrait d'ajuster la politique de déconnexion et de détecter les services ou équipes nécessitant un accompagnement spécifique.

Il serait conseillé d'associer le dispositif à des **actions de formation** sur la gestion des outils numériques, la planification du temps de travail et la gestion des urgences professionnelles. La sensibilisation des managers est particulièrement importante pour prévenir les sollicitations excessives en dehors des heures de travail.

La collaboration avec la **délégation du personnel** et, le cas échéant, le comité mixte, serait recommandée pour garantir la légitimité, l'efficacité et l'acceptation du dispositif par l'ensemble des salariés. Le support devrait être évalué régulièrement pour s'assurer de sa pertinence et de son utilisation effective.

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

Cadre juridique

Référence	Objet
Article L.312-9	Consacre le droit à la déconnexion et impose la définition des modalités d'exercice de ce droit par accord collectif ou charte
Article L.312-1	Impose à l'employeur de prendre toutes mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs, incluant la prévention des risques liés à l'hyperconnexion
Article L.414-1	Définit les notions d'information et de consultation de la délégation du personnel
Article L.414-9 (point 9)	Prévoit la consultation de la délégation du personnel sur l'introduction ou la modification d'un régime de déconnexion dans les entreprises de 150 salariés et plus
Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)	Encadre la confidentialité et la protection des données à caractère personnel traitées dans le cadre du support
Loi du 1er août 2018	Relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel

Si un point de contact est mis en place, il serait judicieux de documenter chaque sollicitation de manière anonyme et de les intégrer dans l'évaluation annuelle des risques psychosociaux pour ajuster les mesures de prévention.

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.