Comment organiser une cellule d'écoute psychologique ou un soutien externe ?

Réponse courte

Organiser une cellule d'écoute psychologique suppose un dispositif **accessible, confidentiel et encadré par des professionnels qualifiés**, internes ou externes, autorisés à exercer au Luxembourg. L'employeur informe les salariés des modalités d'accès (ligne dédiée, courriel, permanence), garantit l'**absence de sanction ou de discrimination** liée au recours au service et en assure un accès égal à tous.

Un **protocole écrit** doit définir les limites d'intervention, la procédure de signalement, le suivi et les garanties de confidentialité, en conformité avec le RGPD et la loi du 1er août 2018. L'encadrement du dispositif est confié à un responsable RH ou à un référent désigné, et il est recommandé d'**associer les représentants du personnel** à sa définition et à son évaluation.

Définition

Une **cellule d'écoute psychologique** est un dispositif permettant aux salariés d'accéder à un accompagnement confidentiel en cas de souffrance au travail, de harcèlement, de conflit ou de crise. Elle peut être **interne** (psychologue salarié, référent formé) ou **externe** (prestataire spécialisé, psychologue indépendant).

Le soutien externe consiste à recourir à des professionnels indépendants, qualifiés et autorisés à exercer au Luxembourg, pour l'écoute et l'accompagnement des salariés.

Conditions d’exercice

Le dispositif s'inscrit dans l'obligation de sécurité et suppose des intervenants habilités.

Élément	Détail
Fondement	Obligation de préserver la santé physique et mentale (art. L.312-1)
Intervenants	Professionnels qualifiés, inscrits ou autorisés à exercer au Luxembourg
Confidentialité	Garantie des échanges ; aucune sanction ni discrimination liée au recours
Accès	Égal pour tous les salariés, sans autorisation hiérarchique

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

Modalités pratiques

L'organisation combine un canal d'accès clair, un protocole écrit et une conformité RGPD.

Aspect	Détail
Format	Interne ou externe, selon la taille et les besoins de l'entreprise
Accès	Ligne dédiée, courriel ou permanence ; contacts communiqués à tous
Protocole	Limites d'intervention, signalement, suivi, garanties de confidentialité
Prestataire externe	Contrat conforme au RGPD et à la loi du 1er août 2018
Encadrement	Responsable RH ou référent désigné, dans le respect de l'encadrement humain

Pratiques et recommandations

La condition de survie d'une cellule d'écoute est un **mur de confidentialité étanche** : l'employeur finance et organise le dispositif, mais ne reçoit jamais le contenu individuel des échanges. Le seul retour admissible est un bilan **anonymisé et agrégé** — nombre de sollicitations, thèmes récurrents — présenté à la délégation du personnel. Dès qu'un salarié soupçonne que ses confidences peuvent remonter à sa hiérarchie, le dispositif se vide.

Deux écueils guettent ensuite. Confondre écoute et thérapie : la cellule oriente et soutient, elle ne soigne pas ; les cas lourds doivent être adressés à des structures spécialisées. Et surtout, l'ouvrir sans rien changer à ce qui produit la souffrance : une ligne d'écoute qui absorbe les effets d'une surcharge non traitée finit par légitimer l'inaction organisationnelle plutôt que de la corriger.

Cadre juridique

Référence	Objet
Art. L.312-1	Obligation de sécurité et de protection de la santé physique et mentale
Art. L.246-1 et suivants	Harcèlement moral : protection de la dignité des salariés
Art. L.414-1	Information et consultation des représentants du personnel
Loi du 1er août 2018 (RGPD)	Protection des données personnelles traitées dans le cadre du dispositif

Formalisez par écrit les modalités de fonctionnement de la cellule d'écoute, garantissez la traçabilité des actions tout en respectant strictement la confidentialité et la protection des données, et assurez un encadrement humain du dispositif.

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

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.

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