

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

Réponse courte

Pour organiser une cellule d'écoute psychologique ou un soutien externe, il faut mettre en place un dispositif accessible, confidentiel et encadré par des professionnels qualifiés, internes ou externes, autorisés à exercer au Luxembourg. L'employeur doit informer les salariés des modalités d'accès (ligne dédiée, email, permanence), garantir l'absence de sanction ou discrimination, et assurer l'égalité de traitement.

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 législation luxembourgeoise sur la protection des données. L'encadrement du dispositif doit être assuré par un responsable RH ou un référent désigné, et il est recommandé d'associer les représentants du personnel à la définition et à l'évaluation du service.

Définition

Une cellule d'écoute psychologique en entreprise est un dispositif permettant aux salariés d'accéder à un accompagnement psychologique confidentiel, en cas de souffrance au travail, de harcèlement, de conflits ou de situations de crise. Ce dispositif peut être interne (psychologue salarié, référent formé) ou externe (prestataire spécialisé, psychologue indépendant, service externe agréé). Le soutien externe consiste à recourir à des professionnels indépendants, qualifiés et autorisés à exercer au Luxembourg, pour assurer l'écoute et l'accompagnement des salariés.

Conditions d'exercice

La mise en place d'une cellule d'écoute psychologique ou d'un soutien externe s'inscrit dans l'obligation générale de sécurité de l'employeur, prévue à l'article [L.312-1](#) du Code du travail, qui impose de préserver la santé physique et mentale des salariés. L'employeur doit garantir la confidentialité des échanges, l'absence de sanction ou de discrimination liée à l'utilisation du service, et informer les salariés de l'existence et des modalités d'accès à la cellule. Les intervenants doivent être des professionnels qualifiés, inscrits au registre des professions de santé ou disposant d'une autorisation d'exercer délivrée par le ministère compétent, conformément à la législation luxembourgeoise.

L'égalité de traitement entre les salariés doit être assurée dans l'accès au dispositif, conformément à l'article [L.241-1](#) du Code du travail. L'employeur doit également veiller à la traçabilité des actions menées, tout en respectant la confidentialité et la protection des données personnelles.

Modalités pratiques

L'organisation d'une cellule d'écoute psychologique peut être adaptée à la taille de l'entreprise et à ses besoins : interne (psychologue salarié, référent formé) ou externe (prestataire spécialisé, psychologue indépendant). L'accès au dispositif doit être libre, confidentiel et sans nécessité d'autorisation hiérarchique. Les modalités de contact (ligne téléphonique dédiée, adresse électronique, permanence sur site ou à distance) doivent être clairement communiquées à l'ensemble des salariés.

Un protocole écrit doit définir les limites d'intervention, les modalités de signalement des situations à risque, la procédure de suivi et les garanties de confidentialité. Le recours à un prestataire externe nécessite la conclusion d'un contrat de prestation conforme à la législation sur la protection des données personnelles, notamment le RGPD tel qu'appliqué au Luxembourg et la loi du 1er août 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. Toute intervention doit être encadrée par un responsable RH ou un référent désigné, garantissant l'encadrement humain du dispositif.

Pratiques et recommandations

Il est recommandé d'associer les représentants du personnel à la définition et à l'évaluation du dispositif, conformément à l'article [L.414-1](#) du Code du travail. La cellule d'écoute doit être intégrée à la politique de prévention des risques psychosociaux de l'entreprise. L'information des salariés doit être réalisée par voie d'affichage, de réunions d'information ou de diffusion électronique.

Un bilan annuel anonymisé de l'activité de la cellule peut être présenté au comité de sécurité et santé au travail (CSST) ou, à défaut, aux délégués du personnel, afin d'ajuster le dispositif. Il est conseillé de sensibiliser l'encadrement à l'existence du service et de former les managers à l'orientation des salariés en difficulté. Toute intervention doit respecter la dignité, l'intégrité et la vie privée des salariés, conformément à l'article [L.222-1](#) du Code du travail.

Cadre juridique

- **Code du travail luxembourgeois :**

- Article [L.312-1](#) et suivants : Obligation de sécurité et de santé au travail
- Article [L.245-1](#) : Obligation de prévention et de cessation du harcèlement moral et sexuel
- Article [L.245-2](#) : Confidentialité des informations recueillies dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux
- Article [L.414-1](#) : Consultation et information des représentants du personnel
- Article [L.222-1](#) : Respect de la dignité, de l'intégrité et de la vie privée des salariés
- Article [L.241-1](#) : Principe d'égalité de traitement

- **Législation sur la protection des données :**

- Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) tel qu'appliqué au Luxembourg
- Loi du 1er août 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel

Veillez à formaliser par écrit les modalités de fonctionnement de la cellule d'écoute, à garantir la traçabilité des actions tout en respectant strictement la confidentialité et la protection des données personnelles, et à assurer un encadrement humain du dispositif.

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.