

# Quelle est la procédure interne recommandée pour signaler un risque psychosocial dans l'entreprise ?

## Réponse courte

La procédure interne recommandée pour signaler un risque psychosocial dans l'entreprise consiste à adresser le signalement à la personne ou au service désigné (service RH, référent risques psychosociaux, supérieur hiérarchique, délégué du personnel), de préférence par écrit pour assurer la traçabilité. Le signalement doit être traité de manière confidentielle, enregistré, et un accusé de réception doit être remis au salarié dans un délai raisonnable.

Une analyse des faits est ensuite menée sans délai excessif, en associant si nécessaire le délégué du personnel ou le service de santé au travail. Si le risque est avéré, l'employeur met en œuvre des mesures correctives adaptées, en concertation avec les instances représentatives du personnel. L'ensemble de la procédure doit garantir l'écoute, l'accompagnement et la traçabilité à chaque étape, tout en protégeant le salarié contre toute sanction ou discrimination.

## Définition

Un risque psychosocial désigne toute situation de travail susceptible de porter atteinte à la santé mentale ou physique des salariés. Ces risques résultent notamment du stress, du harcèlement moral ou sexuel, de la violence interne ou externe, ou d'une organisation du travail inadaptée.

Au Luxembourg, la prévention et la gestion des risques psychosociaux relèvent de l'**obligation générale de sécurité** de l'employeur, telle que définie par l'article [L.312-1](#) du Code du travail. Cette obligation inclut la préservation de la santé mentale et physique des salariés, ainsi que la mise en place de mesures de prévention adaptées.

## Conditions d'exercice

Tout salarié, quel que soit son statut ou sa position hiérarchique, peut signaler un risque psychosocial dès lors qu'il estime que sa santé ou celle d'un collègue est menacée par des conditions de travail génératrices de stress, de harcèlement ou de violence.

Le signalement peut être effectué de manière individuelle ou collective. L'exercice de ce droit ne peut donner lieu à aucune sanction, mesure discriminatoire ou représaille à l'encontre du salarié ayant procédé au signalement, conformément à l'article [L.245-2](#) du Code du travail.

L'égalité de traitement doit être garantie à tous les salariés dans l'accès à la procédure de signalement, sans distinction fondée sur le sexe, l'âge, l'origine, ou toute autre caractéristique protégée par la loi.

## Modalités pratiques

La procédure interne de signalement doit être formalisée par écrit et communiquée à l'ensemble du personnel. Elle comprend généralement les étapes suivantes :

- **Identification du référent** : Le salarié adresse son signalement à la personne ou au service désigné (service RH, référent risques psychosociaux, supérieur hiérarchique, délégué du personnel).
- **Formulation du signalement** : Le signalement peut être effectué par écrit (courriel, formulaire interne, lettre) ou oralement, avec une préférence pour la traçabilité écrite afin d'assurer un suivi rigoureux.
- **Traitement confidentiel** : L'employeur garantit la confidentialité des informations transmises et de l'identité du salarié, sauf accord exprès de ce dernier ou nécessité légale de divulgation.
- **Enregistrement et accusé de réception** : Le signalement est enregistré et un accusé de réception est remis au salarié dans un délai raisonnable, permettant de tracer la démarche.
- **Analyse et enquête interne** : Une analyse des faits est menée sans délai excessif, associant si nécessaire le délégué du personnel, le service de santé au travail ou le médecin du travail.
- **Mesures correctives** : Si le risque est avéré, l'employeur met en œuvre des mesures de prévention ou de protection adaptées, en concertation avec les instances représentatives du personnel.

L'ensemble de la procédure doit être encadré par une intervention humaine, garantissant l'écoute, l'accompagnement et la prise en compte des spécificités de chaque situation.

## Pratiques et recommandations

Il est recommandé d'intégrer la procédure de signalement dans le règlement interne ou dans une politique dédiée à la prévention des risques psychosociaux. La formation des managers, des référents et des membres du personnel à la détection et au traitement de ces situations est essentielle pour garantir l'efficacité du dispositif.

L'employeur doit encourager une culture d'écoute et de dialogue, faciliter l'accès à un interlocuteur neutre (médiateur, psychologue du travail) et assurer un suivi régulier des situations signalées. La collaboration avec le délégué du personnel et le service de santé au travail est préconisée pour garantir l'objectivité et l'efficacité du traitement.

Il est également conseillé de sensibiliser l'ensemble du personnel à l'existence et à l'utilisation de la procédure, et de veiller à la traçabilité de chaque étape du signalement et du traitement.

## Cadre juridique

La procédure de signalement s'appuie sur les textes suivants :

- **Article L.312-1 du Code du travail** : Obligation de l'employeur de garantir la sécurité et la santé des salariés, y compris la prévention des risques psychosociaux.
- **Article L.245-2 du Code du travail** : Protection des salariés contre toute mesure de représaille ou discrimination en cas de signalement.
- **Article L.414-3 du Code du travail** : Obligation de consultation du délégué du personnel sur les mesures de prévention en matière de santé et sécurité.
- **Article L.241-1 et suivants du Code du travail** : Égalité de traitement et non-discrimination dans l'accès aux procédures internes.
- **Article L.261-1 du Code du travail** : Droit à la dignité au travail et protection contre le harcèlement moral et sexuel.
- **Jurisprudence nationale** : Obligation de résultat de l'employeur en matière de prévention des risques psychosociaux, sous peine d'engager sa responsabilité civile et pénale.

Il est impératif de documenter chaque étape du signalement et du traitement afin de pouvoir démontrer, en cas de litige, le respect des obligations légales et la diligence de l'employeur dans la gestion des risques psychosociaux. La traçabilité et la confidentialité sont des garanties essentielles pour la protection des salariés et la sécurité juridique de l'entreprise.

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.