

# L'entreprise peut-elle mettre en place une cellule de soutien psychologique en cas de conflit ?

## Réponse courte

L'employeur peut mettre en place une **cellule de soutien psychologique** en cas de conflit grave, dans le cadre de son obligation de sécurité (art. [L.312-1](#) du Code du travail). L'art. [L.312-2](#) lui impose de prendre les mesures nécessaires pour la **protection de la santé** des salariés, y compris la prévention des risques psychosociaux. Le recours à un psychologue ou à un service d'assistance externe constitue une mesure de prévention adaptée.

La cellule peut être organisée en interne ou externalisée auprès d'un **prestataire spécialisé** (programme d'aide aux employés). Sa mise en oeuvre doit respecter la **confidentialité** des échanges et le secret professionnel du praticien. L'employeur ne peut ni imposer aux salariés de consulter ni accéder aux informations communiquées. Le [médecin du travail](#) (art. [L.321-1](#)) peut être associé à la démarche.

## Définition

La cellule de soutien psychologique en entreprise désigne un **dispositif d'accompagnement** proposé aux salariés confrontés à une situation de conflit, de harcèlement ou de souffrance au travail. Elle offre un espace d'écoute confidentiel animé par un **professionnel qualifié** (psychologue, psychothérapeute) et vise à prévenir la dégradation de la santé mentale des salariés.

## Conditions d'exercice

La mise en place d'une cellule de soutien psychologique est soumise à plusieurs conditions.

Condition	Détail
<b>Base juridique</b>	Obligation de sécurité (art. <a href="#">L.312-1</a> ) et prévention des risques (art. <a href="#">L.312-2</a> )
<b>Volontariat</b>	La consultation doit être proposée et non imposée aux salariés
<b>Confidentialité</b>	Les échanges sont couverts par le secret professionnel du praticien
<b>Indépendance</b>	Le praticien ne rend pas compte à l'employeur du contenu des entretiens
<b>Information</b>	La délégation du personnel doit être informée de la mise en place du dispositif
<b>Accessibilité</b>	Le dispositif doit être accessible pendant le temps de travail et sans perte de rémunération

## Modalités pratiques

L'organisation de la cellule de soutien psychologique peut prendre plusieurs formes.

Élément	Détail
<b>Format interne</b>	Psychologue d'entreprise ou référent santé mentale intégré au service RH ou au service de santé
<b>Format externe</b>	Contrat avec un prestataire spécialisé (programme d'aide aux employés, cabinet de psychologie)
<b>Ligne d'écoute</b>	Numéro de téléphone accessible 24h/24, anonyme et confidentiel
<b>Permanences</b>	Sessions de consultation sur site à intervalles réguliers
<b>Communication</b>	Information claire sur l'existence du dispositif, ses modalités d'accès et ses garanties
<b>Coordination</b>	Articulation avec le médecin du travail et la délégation du personnel, dans le respect de la confidentialité

## Pratiques et recommandations

**Communiquer** largement sur l'existence de la cellule de soutien dès sa mise en place, en insistant sur la confidentialité absolue des échanges et le caractère volontaire de la démarche, afin de lever les réticences des salariés.

**Externaliser** le dispositif de préférence, car un prestataire externe offre une garantie d'indépendance et de neutralité perçue par les salariés comme plus fiable qu'un service interne rattaché à la direction des ressources humaines.

**Articuler** la cellule de soutien avec les autres dispositifs de gestion du conflit (médiation, enquête interne, dispositif d'alerte) afin d'offrir une prise en charge globale et cohérente aux salariés concernés, notamment en matière de risques psychosociaux.

**Évaluer** l'utilisation du dispositif par des indicateurs anonymisés (nombre de consultations, satisfaction, évolution des arrêts maladie) afin de mesurer son efficacité et d'ajuster les moyens alloués.

## Cadre juridique

Référence	Objet
<b>Art. <u>L.312-1</u> Code du travail</b>	Obligation générale de sécurité et de santé de l'employeur
<b>Art. <u>L.312-2</u> Code du travail</b>	Mesures de prévention des risques professionnels incluant la santé mentale
<b>Art. <u>L.321-1</u> Code du travail</b>	Organisation des services de santé au travail
<b>Art. <u>L.246-3</u> Code du travail</b>	Mesures de protection des salariés contre le harcèlement moral

Aucune disposition du Code du travail luxembourgeois n'impose spécifiquement la mise en place d'une cellule de soutien psychologique. Toutefois, l'obligation de sécurité de l'art. [L.312-1](#) est interprétée largement et inclut la prévention des risques psychosociaux. En cas de conflit grave ayant des répercussions sur la santé mentale des salariés, l'absence de tout dispositif d'accompagnement pourrait être reprochée à l'employeur.

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.