

Mettre en place une ligne d'alerte efficace : les bonnes pratiques

04/03/2020



Accuser réception dans les 48h, mettre en confiance les salariés, communiquer avec le lanceur d'alerte... Pour avoir un dispositif d'alerte conforme à la loi Sapin II et à la directive européenne sur la protection des lanceurs d'alerte, les entreprises peuvent mettre en oeuvre plusieurs actions concrètes.

78 % des entreprises disposent d'un dispositif d'alerte « Sapin II compliant », selon la dernière enquête publiée par Ethicorp et l'Association française des juristes d'entreprise (AFJE) le mois dernier. Pourtant, dans un peu moins de 18 mois, les États membres de l'UE devront avoir transposé la directive sur la protection des lanceurs d'alerte publiée au *Journal officiel* de l'UE le 26 novembre dernier. Et les entreprises devront donc

adapter leurs dispositifs existants à la nouvelle réglementation. Alors, quelles sont les bonnes pratiques pour avoir un dispositif efficace et à jour des modifications issues de la directive ? Telles étaient les interrogations soulevées à l'occasion d'une conférence organisée hier par l'Institut du Risk & Compliance.

Susciter l'adhésion des salariés

« Mettre en place une ligne d'alerte, c'est être dans une approche de gestion des risques », explique Jean Jacques Quang, directeur associé de la société Ethicaline. « Les alertes sont des signaux de tout ce qui se passe dans l'entreprise ». Le dispositif est un « outil de veille » qui permet de « canaliser ces informations avant qu'elles soient mises sur la place publique et que cela dégénère en gestion de crise », prévient-il. Il faut par ailleurs « en faire un atout », assure Virginie Gastine Menou, présidente de Risques et Vous. « Protéger ses collaborateurs, c'est faire en sorte qu'ils se sentent bien dans l'entreprise et qu'ils aient une relation de confiance avec leur manager et leurs collègues ». Mais attention, le dispositif ne pourra être efficace que si les salariés sont « mis en confiance » et cela passe par un gros travail d'« évangélisation et de communication », recommande Jean Jacques Quang.

Éviter les questionnaires trop précis

Pour mettre en confiance les collaborateurs, le choix des canaux de signalement est important. Entretien direct avec le supérieur hiérarchique, téléphone, mail, plateforme intranet, plateforme dédiée... Alors que le mail peut comporter certaines lacunes en matière de confidentialité, il semblerait que les grands groupes privilégient la plateforme dédiée car elle permet de « préserver l'anonymat » et présente des avantages en termes d'« interactivité et de traçabilité » des échanges, explique Jean Jacques Quang. Pour Lionel Paraire, avocat associé chez Galion Avocats, « il est nécessaire de multiplier les canaux afin de laisser au lanceur d'alerte la possibilité de choisir son canal ». Cela lui « donnera confiance ».

Le plus important est que le dispositif « ne décourage pas le lanceur d'alerte », approuve Jean Jacques Quang. Le système doit donc être simple, ouvert et inciter à la parole. Par exemple, il vaut mieux éviter de mettre en place « un questionnaire précis avec des demandes d'informations visant à circonstancier l'alerte ». Et enfin, le dispositif doit être RGPD compliant, rappelle Alain Logbo, senior sales director chez Navex Global. Pour ce faire, « le DPO peut par exemple gérer la privacy sur la plateforme ».

Accuser réception dans les 48h

Et une fois le dispositif mis en place ? « Attendez-vous à recevoir un grand nombre de signalements », prévient Jean Jacques Quang. « Certains seront non avérés, certains révéleront peut-être des pratiques qui sont conformes ». Quoi qu'il en soit, l'expert recommande de tous les « traiter de manière rigoureuse ».

« Accusez réception le plus tôt possible, dans les 48 maximum. C'est capital », recommande Lionel Paraire. Et si un système de réponse automatique est possible, privilégiez une « intervention humaine, personnalisée afin de signifier au lanceur d'alerte que le signalement va être analysé », conseille Jean Jacques Quang. Puis, « rentrez en contact » avec lui afin de le mettre en confiance et de comprendre les circonstances de son alerte. Ensuite, « analysez les éléments constitutifs de l'allégation : qui, quoi, quand, comment » et « établissez la matérialité : est-ce que le signalement est recevable ou non ? ». L'entreprise doit enfin procéder à des investigations avancées : « recherches sur les personnes concernées, analyse des antécédents, etc. ».

Conserver les échanges

Tous les échanges réalisés en interne avec le responsable de la conformité, la direction juridique, les RH doivent être regroupés, recommande par ailleurs Jean Jacques Quang. Cela permettra de « démontrer toutes les actions qui ont été menées par l'entreprise » en cas d'enquête des régulateurs.

Et, quel que soit l'issue du signalement, « faites un retour au lanceur d'alerte. Cela a une dimension pédagogique importante » dans la mesure où le fait d'expliquer à la personne concernée pourquoi son signalement n'a pas abouti permettra d'« affiner » les signalements futurs.

Leslie Brassac

Source URL: <https://www.actuel-direction-juridique.fr/content/mettre-en-place-une-ligne-dalerte--fficace-les-bonnes-pratiques>