



Conseils pour enquêter sur les rapport de signalement



**WHISTLEBLOWER
PARTNERS**

1. Définir le cadre de l'enquête

Il est essentiel que l'entreprise dispose d'un manuel interne pour enquêter sur les rapports de signalement. La mise en place d'un processus d'enquête efficace renforcera la confiance du personnel et des autres parties prenantes dans le fait que tout acte répréhensible sera pris au sérieux et que les individus seront tenus responsables de leurs actes.

Lorsqu'une entreprise reçoit un rapport de signalement, un examen initial du signalement doit être effectué par l'équipe chargée de leur réception dans l'entreprise. Il convient d'évaluer si le rapport doit être traité comme un rapport de signalement. Si tel n'est pas le cas, il doit être transmis à la personne ou au service compétent de l'entreprise.

Si un signalement relève bien du dispositif de signalement, il convient de procéder à une évaluation initiale du cadre de l'enquête et de la portée éventuelle des investigations. La méthode d'enquête doit être définie, notamment qui doit faire quoi et quand, et dans quelle mesure la direction de l'entreprise doit être tenue informée de l'enquête.

Le processus d'enquête interne peut aussi révéler d'autres problèmes au sein de l'entreprise, tels qu'une culture médiocre ou inappropriée dans l'entreprise ou dans certains services, ou des problèmes de comportement spécifiques chez certains employés.

Il est important de créer un environnement de travail où les employés peuvent être francs sans crainte de représailles. La recherche montre que de tels environnements favorisent l'implication des employés et l'innovation. Les employés doivent sentir qu'ils peuvent facilement et de manière informelle soulever des problèmes au sein de l'entreprise. Il est donc essentiel que les entreprises disposent de canaux de communication solides et utilisables pour ce faire.

2. Identifier la portée de l'enquête

Il est important de répondre de manière appropriée à un rapport de signalement afin de s'assurer que l'entreprise ne court pas le risque d'être accusée de balayer les problèmes sous le tapis ou d'ignorer les faits.

Cependant, il est également important que la personne qui enquête sur le signalement garde le contrôle du processus et ne le délègue pas, par exemple, au lanceur d'alerte, qui peut avoir des intentions particulières. Ainsi, l'enquêteur doit élargir et réduire la portée de l'enquête à sa discrétion.

3. Comprendre les politiques et procédures pertinentes

Il n'est pas toujours évident de savoir si un signalement doit être traité dans le cadre de la politique de signalement de l'entreprise ou dans le cadre d'autres procédures internes, telles qu'un code de conduite ou d'autres politiques spécifiques (comme les politiques concernant les brimades et le harcèlement).

4. Maintenir la confidentialité de l'enquête

La confidentialité et l'anonymat sont particulièrement pertinents dans le contexte des enquêtes sur les signalements, car la pierre angulaire de tout système d'alerte est la protection des lanceurs d'alerte contre les représailles de l'entreprise.

La confidentialité doit être maintenue dans la mesure du possible. Le partage des informations doit généralement se faire sur la base du « besoin de savoir ».

Un manque de confidentialité augmente le risque de fuites et peut détruire la confiance dans le processus.

Tous les cas devraient être traités avec la plus grande confidentialité afin de protéger l'identité du lanceur d'alerte et de la personne dénoncée par le lanceur d'alerte. Par conséquent, les principes de base suivants doivent être respectés :

- Personne ne doit essayer d'identifier un lanceur d'alerte.
- Un signalement ne doit pas faire l'objet d'une enquête par une personne susceptible d'être impliquée dans l'affaire ou d'y être liée.
- Les signalements doivent être traités de manière confidentielle par toutes les parties concernées.
- Les signalements doivent faire l'objet d'une enquête par des experts compétents et indépendants.

5. Choisir le bon enquêteur

Pour que l'enquête soit réussie et ne pose pas de problème, il est essentiel qu'elle soit menée par un enquêteur expérimenté et compétent. Un enquêteur ne possédant pas les compétences d'investigation, les connaissances techniques et professionnelles ainsi que l'indépendance nécessaires peut compromettre l'ensemble du processus.

6. Répondre à un signalement avec rapidité et respect

Il est essentiel, pour instaurer la confiance dans le système d'alerte, que la communication avec un lanceur d'alerte soit menée de manière appropriée et prévisible, notamment en fournissant au lanceur d'alerte une confirmation rapide de la réception de son signalement.

Il peut y avoir des situations où un signalement ne doit pas être accepté comme une affaire de signalement. Après avoir reçu un signalement, l'équipe ou l'enquêteur en charge doit décider de sa recevabilité ou de son rejet.

Par exemple, l'équipe en charge peut rejeter un signalement si :

- la conduite présumée n'est pas déclarable dans le cadre de la politique de signalement de l'entreprise,
- le signalement n'est pas fait de bonne foi ou est de nature malveillante,
- les informations sont insuffisantes pour permettre une enquête plus approfondie.

Répondre correctement à un rapport de signalement peut s'avérer difficile. En général, il convient de faire preuve de beaucoup de prudence et de retenue quant à ce qui est communiqué à un lanceur d'alerte.

Habituellement, on ne sait rien du lanceur d'alerte, il faut donc prendre des précautions. Il est important d'être prudent et concis lors de la communication avec le lanceur d'alerte.

Cela s'applique à chaque affaire jusqu'à ce que l'on en sache plus au sujet des personnes avec lesquelles les enquêteurs communiquent.

Dans tous les cas, cependant, la directive européenne sur les lanceurs d'alerte impose de répondre au lanceur d'alerte dans les trois mois suivant son signalement. Ce qui lui est communiqué doit être examiné au cas par cas.

7. Des mesures proportionnées doivent être prises

Toutes les enquêtes ne nécessitent pas un examen très poussé ou approfondi de tous les faits. À l'inverse, une enquête trop superficielle serait normalement inappropriée pour des problèmes plus graves et pourrait donner lieu à des accusations de dissimulation ou à un risque d'intervention des autorités chargées de l'application de la loi ou de la réglementation.

L'enquêteur doit s'assurer que toutes les décisions prises au cours de l'enquête sont fondées sur les preuves recueillies. L'entreprise doit gérer le risque de violation de la sécurité ou de litige et se conformer au RGPD lors de la collecte et du stockage des preuves.

8. Le résultat souhaité d'une enquête doit être défini

Au début de l'enquête, l'enquêteur doit se demander quel est le résultat escompté de l'enquête, et notamment s'il convient de présenter un rapport écrit ou s'il faut, dans ce cas particulier, procéder à un compte rendu oral. Il convient également de préciser qui doit recevoir ce rapport.

9. Enregistrer, supprimer et archiver

Des registres détaillés doivent toujours être conservés pour chaque signalement, et toutes les données doivent être traitées conformément aux lois applicables. Cela implique la mise en place d'un système permettant de stocker tous les signalements et de consigner les actions de l'équipe ou de l'enquêteur en charge.

Les données à caractère personnel contenues dans les communications de signalement et les documents d'enquête doivent être supprimées une fois l'enquête terminée, à l'exception des données à caractère personnel qui doivent être conservées à des fins juridiques. Il est donc recommandé de mettre en œuvre des processus automatiques d'effacement, à activer après un certain temps, selon des règles détaillées.

La documentation archivée sur les rapports de signalement et les enquêtes doit être anonymisée, sans données personnelles susceptibles d'identifier les lanceurs d'alerte qui ont fait un signalement.