PROJET DE NORME INTERNATIONALE

ISO/DIS 37002

ISO/TC **309**

Secrétariat: **BSI**

Début de vote:
2020-06-08

Vote clos le:
2020-08-31

Systèmes de management des alertes — Lignes directrices

Whistleblowing management systems — Guidelines

ICS: 03.100.02; 03.100.01; 03.100.70

Le présent document est distribué tel qu'il est parvenu du secrétariat du comité.

Numéro de référence
ISO/DIS 37002:2020(F)

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Geneva
Tél.: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Website: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est attirée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: www.iso.org/iso/fr/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 309, *Gouvernance des organisations*.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

Introduction

L'alerte est l'acte qui consiste à signaler un acte répréhensible présumé ou un risque d'acte répréhensible. Les études et l'expérience montrent qu'une grande partie des actes répréhensibles est portée à l'attention de l'organisme concerné par le biais de signalements émanant de personnes au sein ou proches de l'organisme.

Les organismes mettent de plus en plus en place des politiques et des processus d'alerte internes en réponse à la réglementation ou sur la base du volontariat.

Le présent document fournit des recommandations aux organismes pour établir, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer un système de management des alertes, avec les résultats suivants :

a) encourager et faciliter le signalement des actes répréhensibles ;

b) soutenir et protéger les lanceurs d'alerte et les autres personnes impliquées ;

c) veiller à ce que les signalements d'actes répréhensibles soient traités de manière appropriée et dans les meilleurs délais ;

d) améliorer la culture de l'organisme, la gouvernance et la prévention des actes répréhensibles.

Les avantages potentiels pour l'organisme sont notamment les suivants :

— permettre à l'organisme d'identifier et de traiter les actes répréhensibles le plus tôt possible ;

— aider à prévenir ou à réduire le plus possible la perte d'actifs et faciliter la récupération des actifs perdus ;

— assurer le respect des politiques et procédures de l'organisme, ainsi que des obligations légales et sociales ;

— attirer et retenir le personnel attaché aux valeurs et à la culture de l'organisme ; et

— faire la démonstration de pratiques de gouvernance saines et éthiques à la société, aux marchés, aux organismes de réglementation, aux propriétaires et aux autres parties intéressées.

Un système efficace de management des alertes permet d'instaurer la confiance au sein de l'organisme, en :

— démontrant l'engagement des dirigeants à prévenir et à traiter les actes répréhensibles ;

— encourageant tout un chacun à se manifester sans tarder pour signaler les actes répréhensibles ;

— réduisant et prévenant les préjudices subis par les lanceurs d'alerte et les autres personnes impliquées ; et

— favorisant une culture d'ouverture, de transparence et de redevabilité.

Le présent document fournit des recommandations aux organismes pour créer un système de management des alertes, fondé sur les principes de confiance, d'impartialité et de protection. Il est adaptable, et son utilisation variera en fonction de la taille, de la nature, de la complexité et de la juridiction des activités de l'organisme. Il peut aider un organisme à améliorer sa politique et ses procédures d'alerte existantes, ou à se conformer à la législation applicable aux lanceurs d'alerte.

Le présent document adopte la « structure-cadre » (succession des articles, texte commun et terminologie commune) élaborée par l'ISO afin d'améliorer l'alignement entre les Normes internationales de systèmes de management. Les organismes peuvent adopter le présent document comme guide autonome pour leur organisation ou en même temps que d'autres normes de systèmes de management, notamment pour répondre aux exigences relatives aux alertes dans d'autres systèmes de management.

La Figure 1 est une représentation conceptuelle d'un système recommandé de management des alertes, montrant comment les concepts de « confiance », « impartialité » et « protection » couvrent tous les éléments d'un tel système.

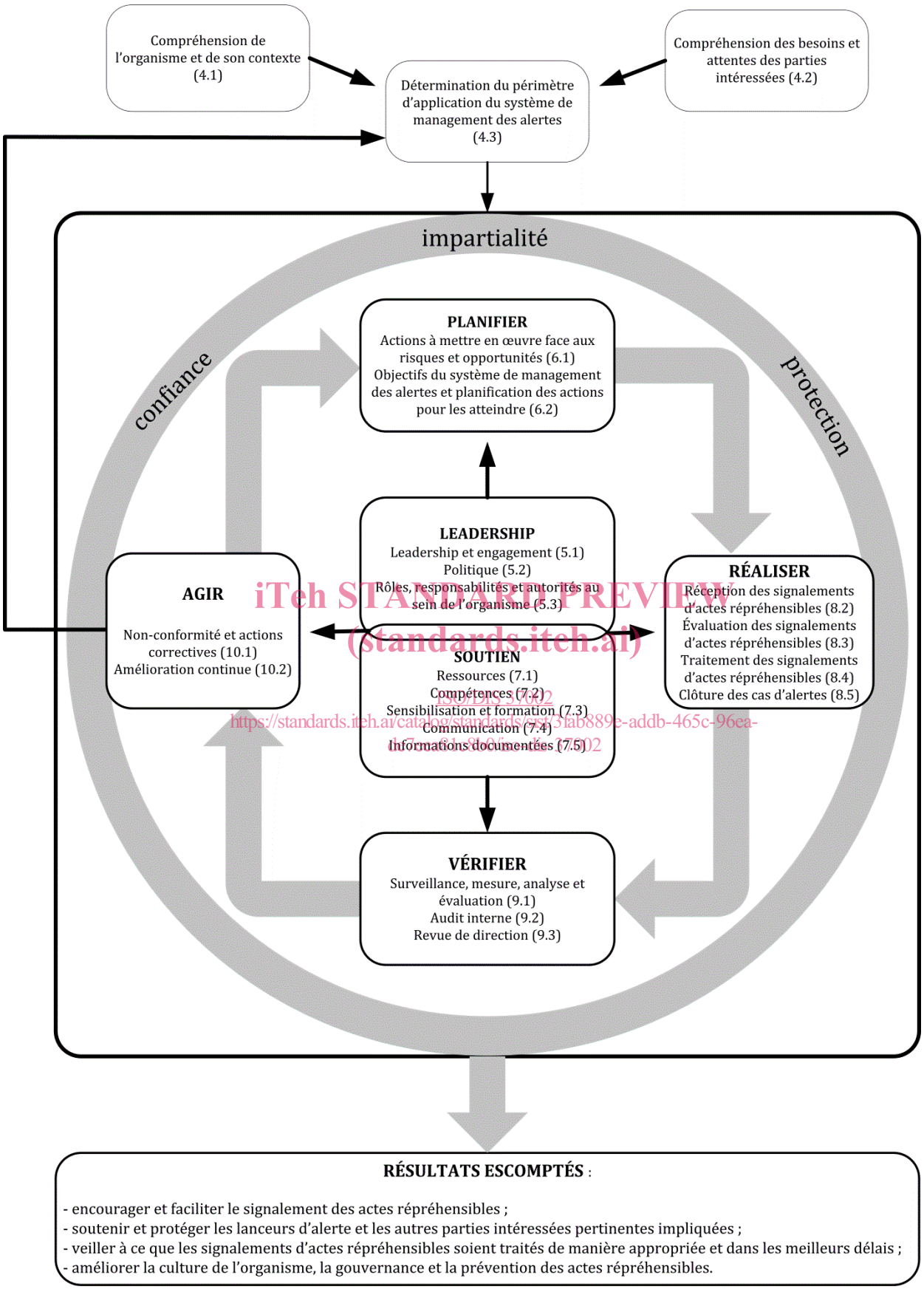

Figure 1 — Vue d'ensemble d'un système de management des alertes

Systèmes de management des alertes — Lignes directrices

1 Domaine d'application

Le présent document fournit des recommandations pour établir, mettre en œuvre et tenir à jour un système de management des alertes efficace et réactif, fondé sur les principes de confiance, d'impartialité et de protection et comprenant les quatre étapes suivantes :

a) réception des signalements d'actes répréhensibles ;

b) évaluation des signalements d'actes répréhensibles ;

c) traitement des signalements d'actes répréhensibles ;

d) clôture des cas d'alertes.

Les lignes directrices du présent document sont génériques et destinées à s'appliquer à tous les organismes, indépendamment du type, de la taille et de la nature de l'activité, qu'ils évoluent dans le secteur public, privé ou à but non lucratif.

L'étendue de l'application de ce guide dépend des facteurs décrits en 4.1, 4.2 et 4.3. Le système peut être autonome ou peut être utilisé dans le cadre d'un système de management global.

2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes :

— ISO Online browsing platform : disponible à l'adresse http://www.iso.org/obp ;

— IEC Electropedia : disponible à l'adresse http://www.electropedia.org/.

3.1
système de management
ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un *organisme (3.2)*, utilisés pour établir des *politiques (3.7)* et des *objectifs (3.25)*, et des *processus (3.28)* de façon à atteindre lesdits objectifs

Note 1 à l'article : Un système de management peut traiter d'un seul ou de plusieurs domaines.

Note 2 à l'article : Les éléments du système comprennent la structure, les rôles et responsabilités, la planification et le fonctionnement de l'organisme.

Note 3 à l'article : Le périmètre d'un système de management peut comprendre l'ensemble de l'organisme, des fonctions ou des sections spécifiques et identifiées de l'organisme, ou une ou plusieurs fonctions dans un groupe d'organismes.

3.2
organisme
personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses *objectifs (3.25)*

Note 1 à l'article : Le concept d'organisme englobe sans s'y limiter, les travailleurs indépendants, les compagnies, les sociétés, les firmes, les entreprises, les administrations, les partenariats, les organisations caritatives ou les institutions, ou bien une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou ayant un autre statut, de droit public ou privé.

3.3
personnel
directeurs, agents, employés, contractuels ou personnel intérimaire et bénévoles de l'organisme (3.2)

[Source : ISO 37001:2016 modifiée par la suppression des notes à l'article]

3.4
partie intéressée (terme recommandé)
partie prenante (terme admis)
personne ou *organisme (3.2)* qui peut soit influer sur une décision ou une activité de l'organisme, soit être influencé(e) ou s'estimer influencé(e) par une décision ou une activité de l'organisme

Note 1 à l'article : Une partie intéressée peut être interne ou externe à l'organisme.

Note 2 à l'article : Les parties intéressées peuvent inclure, sans s'y limiter, les auteurs de signalements, les personnes faisant l'objet de signalements, les témoins, le personnel, les représentants des travailleurs, les fournisseurs, les tiers, le public, les médias, les organismes de réglementation et l'organisme dans son ensemble.

3.5
direction
personne ou groupe de personnes qui oriente et dirige un *organisme (3.2)* au plus haut niveau

Note 1 à l'article : La direction a le pouvoir de déléguer son autorité et de fournir des ressources au sein de l'organisme.

Note 2 à l'article : Si le périmètre du *système de management (3.1)* ne couvre qu'une partie de l'organisme, alors la direction s'adresse à ceux qui orientent et dirigent cette partie de l'organisme.

3.6
organe de gouvernance
personne ou groupe de personnes qui détient la responsabilité ultime de l'ensemble de l'organisme (3.2)

Note 1 à l'article : Chaque entité organisationnelle dispose d'un organe de gouvernance, qu'il soit ou non explicitement établi.

Note 2 à l'article : Un organe de gouvernance peut notamment comprendre le conseil d'administration, le conseil de surveillance ou les administrateurs.

[SOURCE : ISO/IEC 38500:2015, 2.9 modifiée]

3.7
politique
intentions et orientations d'un *organisme (3.2)*, telles qu'elles sont officiellement formulées par sa *direction (3.5)*

3.8
acte répréhensible
action(s) ou omission(s) pouvant causer un préjudice

Note 1 à l'article : Les actes répréhensibles peuvent comprendre, sans s'y limiter, les pratiques suivantes : comportement contraire à l'éthique, fraude, corruption, y compris les pots-de-vin, violation de la loi (nationale ou internationale), violation du code de conduite de l'organisme ou d'un autre code de conduite pertinent, négligence grave, violation de la politique de l'organisme, discrimination, intimidation, harcèlement, utilisation non autorisée de fonds publics ou de ressources, abus d'autorité, conflit d'intérêts, gaspillage flagrant ou mauvaise gestion.

Note 2 à l'article : Les actes répréhensibles comprennent également les actions ou omissions entraînant un dommage ou un risque de préjudice pour : les droits de l'homme, l'environnement, la santé et la sécurité publiques, des pratiques de travail sûres ou l'intérêt public.

Note 3 à l'article : Un acte répréhensible ou le préjudice peut s'être produit dans le passé ou est en train de se produire ou pourrait se produire à l'avenir.

Note 4 à l'article : Le préjudice potentiel peut être déterminé par référence à un événement unique ou à une série d'événements.

3.9
lanceur d'alerte
personne qui signale des actes répréhensibles (3.8)

3.10
alerte
signalement d'actes répréhensibles (3.8) par un lanceur d'alerte (3.9) qui a des motifs raisonnables de croire que les informations communiquées sont exactes au moment du signalement

Note 1 à l'article : Un signalement d'actes répréhensibles peut être verbal, en personne, par écrit ou sous forme électronique ou numérique.

Note 2 à l'article : Il est courant de faire une distinction entre :

— une alerte à visage découvert : le lanceur d'alerte divulgue des informations sans dissimuler son identité ou exiger que son identité soit gardée secrète ;

— une alerte confidentielle : l'identité et toute information pouvant permettre d'identifier le lanceur d'alerte sont connues du destinataire mais ne sont pas divulguées sans le consentement du lanceur d'alerte, sauf si une procédure judiciaire et/ou d'enquête l'exige ;

— une alerte anonyme : l'information est reçue sans que le lanceur d'alerte ne révèle son identité.

Note 3 à l'article : Les organismes peuvent vouloir utiliser un autre terme tel que « procédure d'alerte », « alerte interne », « alerte professionnelle » ou « *whistleblowing* » ou un équivalent.

3.11
fonction de management des alertes
personne(s) qui détien(en)t la responsabilité et l'autorité du fonctionnement du *système de management (3.1)* des alertes

3.12
triage
évaluation du signalement initial d'actes répréhensibles (3.8) à des fins de catégorisation, de prise de mesures préliminaires, de priorisation et d'attribution

Note 1 à l'article : Les facteurs suivants peuvent être pris en compte : la probabilité et la gravité de l'impact des actes répréhensibles sur le personnel (3.3), l'*organisme (3.2)*, les *parties intéressées (3.4)*, y compris les dommages à la réputation, financiers, environnementaux, humains ou autres.

3.13
mesure de représailles

toute menace, intention, action ou omission, directe ou indirecte, susceptible de porter préjudice à un lanceur d'alerte (3.9) ou à une autre partie concernée, en lien avec le signalement d'actes répréhensibles (3.8)

Note 1 à l'article : Le préjudice comprend toute conséquence négative, qu'elle soit professionnelle ou personnelle, y compris le licenciement, la suspension, la rétrogradation, le transfert, le changement de fonctions, la modification des conditions de travail, les mauvaises notes de performance, la réduction des possibilités d'avancement, le refus de services, l'inscription sur une liste noire, le boycottage, l'atteinte à la réputation, la perte financière, les poursuites ou les actions en justice, le harcèlement, l'isolement ou toute forme de préjudice physique ou psychologique.

Note 2 à l'article : Les mesures de représailles comprennent les représailles, les rétributions, les actions ou omissions délibérées, faites sciemment ou par négligence pour porter préjudice à un lanceur d'alerte ou à d'autres parties concernées.

Note 3 à l'article : Les mesures de représailles comprennent également l'incapacité à prévenir ou à réduire le plus possible le préjudice en assurant un degré de diligence raisonnable à chaque étape du processus d'alerte.

Note 4 à l'article : Les autres parties intéressées concernées peuvent inclure les lanceurs d'alerte potentiels ou présumés, les proches, les associés des personnes qui ont apporté leur soutien à un lanceur d'alerte, et toute personne impliquée dans un processus d'alerte, y compris les personnes morales.

Note 5 à l'article : Les actions visant à traiter les propres actes répréhensibles, les performances ou la gestion d'un lanceur d'alerte, indépendamment de son rôle dans le signalement, ne constituent pas une mesure de représailles au regard de la présente norme. Toutefois, toute action de ce type dépendra des circonstances du signalement et des principes de confiance, d'impartialité et de protection qui sous-tendent le système de management des alertes.

3.14
enquête
processus (3.28) méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves et de les évaluer de manière objective pour déterminer si des actes répréhensibles ont eu lieu et dans quelle mesure

Note 1 à l'article : Une enquête peut être interne ou externe, et il peut s'agir d'une enquête combinée.

Note 2 à l'article : Une enquête interne est menée par l'organisme lui-même ou par une partie externe pour le compte de celui-ci.

Note 3 à l'article : Une enquête peut également être imposée à l'organisme par des parties externes.

3.15
audit
processus (3.28) méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits

Note 1 à l'article : Un audit peut être interne (de première partie) ou externe (de seconde ou tierce partie), et il peut être combiné (s'il associe deux domaines ou plus).

Note 2 à l'article : Un audit interne est réalisé par l'organisme lui-même ou par une partie externe pour le compte de celui-ci.

Note 3 à l'article : Les termes « preuves d'audit » et « critères d'audit » sont définis dans l'ISO 19011.

3.16
compétence
aptitude à mettre en pratique des connaissances et des savoir-faire pour obtenir les résultats escomptés

3.17
conformité
satisfaction d'une *exigence (3.29)*

3.18
non-conformité
non-satisfaction d'une *exigence (3.29)*

3.19
action corrective
action visant à éliminer la cause d'une *non-conformité (3.18)* et à éviter qu'elle ne réapparaisse

3.20
amélioration continue
activité récurrente menée pour améliorer les *performances (3.27)*