
Systèmes de management des alertes — Lignes directrices

Whistleblowing management systems — Guidelines

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

[ISO 37002:2021](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/3fab889e-addb-465c-96ea-de7eea81c8b0/iso-37002-2021)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/3fab889e-addb-465c-96ea-de7eea81c8b0/iso-37002-2021>



iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 37002:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/3fab889e-addb-465c-96ea-de7eea81c8b0/iso-37002-2021>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2021

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

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

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	v
Introduction	vi
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Contexte de l'organisme	7
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte	7
4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées	8
4.3 Détermination du périmètre d'application du système de management des alertes	8
4.4 Système de management des alertes	9
5 Leadership	10
5.1 Leadership et engagement	10
5.1.1 Organe de gouvernance	10
5.1.2 Direction	10
5.2 Politique d'alerte	11
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme	12
5.3.1 Direction et organe de gouvernance	12
5.3.2 Fonction de management des alertes	12
5.3.3 Délégation de la prise de décision	13
6 Planification	13
6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités	13
6.2 Objectifs du système de management des alertes et planification des actions pour les atteindre	14
6.3 Planification des changements	15
7 Soutien	15
7.1 Ressources	15
7.2 Compétences	15
7.3 Sensibilisation	16
7.3.1 Généralités	16
7.3.2 Formation et mesures de sensibilisation du personnel	16
7.3.3 Formation pour les dirigeants et autres rôles spécifiques	17
7.4 Communication	18
7.5 Informations documentées	19
7.5.1 Généralités	19
7.5.2 Création et mise à jour des informations documentées	19
7.5.3 Maîtrise des informations documentées	19
7.5.4 Protection des données	20
7.5.5 Confidentialité	20
8 Réalisation des activités opérationnelles	21
8.1 Planification et maîtrise opérationnelles	21
8.2 Réception des signalements d'actes répréhensibles	24
8.3 Évaluation des signalements d'actes répréhensibles	25
8.3.1 Évaluation de l'acte répréhensible signalé	25
8.3.2 Évaluation et prévention des risques de mesures de représailles	26
8.4 Traitement des signalements d'actes répréhensibles	27
8.4.1 Traitement de l'acte répréhensible signalé	27
8.4.2 Protection et soutien du lanceur d'alerte	28
8.4.3 Traitement des mesures de représailles	28
8.4.4 Protection de la ou des personnes faisant l'objet d'un signalement	29
8.4.5 Protection des parties intéressées concernées	29
8.5 Clôture des cas d'alertes	29

9	Évaluation des performances	30
9.1	Surveillance, mesure, analyse et évaluation	30
9.1.1	Généralités	30
9.1.2	Indicateurs d'évaluation	31
9.1.3	Sources d'information	31
9.2	Audit interne	32
9.2.1	Généralités	32
9.2.2	Programme d'audit interne	32
9.3	Revue de direction	33
9.3.1	Généralités	33
9.3.2	Entrées de la revue de direction	33
9.3.3	Résultats de la revue de direction	33
10	Amélioration	33
10.1	Amélioration continue	33
10.2	Non-conformité et actions correctives	34
	Bibliographie	35

iTeh Standards
(<https://standards.itih.ai>)
Document Preview

[ISO 37002:2021](https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/3fab889e-addb-465c-96ea-de7eea81c8b0/iso-37002-2021)

<https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/3fab889e-addb-465c-96ea-de7eea81c8b0/iso-37002-2021>

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 www.iso.org/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 envisagent de plus en plus de mettre en place ou d'améliorer 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 parties intéressées 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 et la gouvernance;
- e) réduire les risques d'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;
- faire la démonstration de pratiques de gouvernance saines et éthiques à la société, aux marchés, aux organismes de réglementation et de contrôle 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;
- favorisant une culture d'ouverture, de transparence, d'intégrité 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 harmonisée» (c'est-à-dire 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