Comment l'entreprise doit-elle traiter un signalement interne qu'elle vient de recevoir ?

Réponse courte

La réception ouvre une séquence entièrement encadrée : **accusé de réception** dans les sept jours, examen confié à une personne ou à un service **impartial** désigné à cet effet, puis **retour d'information** dans un délai n'excédant pas trois mois à compter de l'accusé.

Le suivi consiste à évaluer l'exactitude des allégations et, le cas échéant, à remédier à la violation — enquête interne, poursuites, action en recouvrement de fonds ou clôture de la procédure. L'obligation de **suivi diligent** ne vise expressément que les signalements dont l'auteur est identifié ou identifiable.

L'**identité** de l'auteur ne peut être divulguée sans son consentement exprès, sauf obligation légale nécessaire et proportionnée dans le cadre d'une enquête ou d'une procédure judiciaire, et il en va de même de toute information permettant de la déduire. Les données **manifestement non pertinentes** ne sont pas collectées et, si elles le sont accidentellement, sont effacées sans retard injustifié.

Définition

Le **suivi** désigne, dans la loi, toute mesure prise par le destinataire du signalement pour évaluer l'exactitude des allégations et, s'il y a lieu, pour remédier à la violation signalée. La clôture de la procédure en fait partie : décider qu'il n'y a pas lieu d'agir est une forme de suivi, à condition d'être motivée et communiquée.

Le **retour d'information** est plus étroit qu'un compte rendu d'enquête. Il porte sur les mesures envisagées ou prises au titre du suivi et sur les motifs de ce suivi, ce qui permet d'informer l'auteur sans livrer l'identité des personnes mises en cause ni les pièces du dossier.

Conditions d’exercice

Le traitement varie selon que l'auteur est identifiable ou non, mais la confidentialité s'impose dans tous les cas.

© 2026 www.pixie.lu · IA/RH spécialisée en droit du travail luxembourgeois

Élément	Détail
Instructeur	Personne ou service impartial compétent, qui peut être celui-là même qui reçoit les signalements (art. 7 (1), 3°)
Auteur identifié ou identifiable	Suivi diligent obligatoire, maintien de la communication et demande d'informations complémentaires si nécessaire (art. 7 (1), 3° et 4°)
Auteur anonyme	Le suivi diligent n'est pas expressément imposé, mais l'auteur identifié par la suite reste protégé (art. 4 (2))
Confidentialité	Interdiction de divulguer l'identité de l'auteur sans son consentement exprès, ainsi que toute information permettant de la déduire (art. 22 (1))
Levée de la confidentialité	Seulement si une loi ou le droit de l'Union l'impose dans une enquête ou une procédure judiciaire, notamment pour les droits de la défense (art. 22 (2))
Information de l'auteur	Avant toute divulgation de son identité, sauf risque de compromettre l'enquête, avec explication écrite des motifs (art. 22 (3))

Modalités pratiques

Le calendrier se déclenche à la réception, et la forme du signalement commande les règles de consignation applicables.

Aspect	Détail
Jour de la réception	Accès au signalement réservé aux membres du personnel autorisés, canal géré de manière sécurisée (art. 7 (1), 1°)
Sept jours	Accusé de réception adressé à l'auteur du signalement (art. 7 (1), 2°)
Signalement oral enregistré	Enregistrement durable et récupérable ou transcription complète, avec le consentement de l'auteur, qui peut la vérifier, la rectifier et l'approuver par signature (art. 23 (3))
Ligne non enregistrée	Procès-verbal précis de la conversation, soumis aux mêmes droits de vérification et de signature (art. 23 (4))
Rencontre en personne	Compte rendu complet et précis conservé sous forme durable, avec le consentement de l'auteur (art. 23 (5))
Trois mois	Retour d'information sur les mesures envisagées ou prises et leurs motifs ; à défaut d'accusé, trois mois après l'expiration des sept jours (art. 7 (1), 5°)

© 2026 www.pixie.lu · IA/RH spécialisée en droit du travail luxembourgeois

Pratiques et recommandations

Le retour d'information est souvent confondu avec un rapport d'enquête, et l'entreprise se croit obligée soit de tout dire, soit de ne rien dire. La loi tranche autrement : elle exige les mesures envisagées ou prises et leurs motifs, rien de plus. Une réponse de quelques lignes indiquant qu'une enquête a été menée, ce qu'elle a établi et quelle décision en découle satisfait l'obligation sans exposer les personnes mises en cause.

L'enregistrement d'un appel ou d'un entretien suppose le consentement de l'auteur, et celui-ci doit pouvoir relire, corriger et signer la transcription ou le procès-verbal. Un compte rendu rédigé après coup, jamais soumis à signature, n'a pas la valeur probatoire que l'entreprise lui prête le jour où la mesure prise est contestée.

Un signalement anonyme sérieux ne se classe pas au motif que le suivi diligent n'est imposé que pour les auteurs identifiables. Si son auteur se révèle plus tard et subit un préjudice, la protection joue rétroactivement et l'inaction devient très difficile à justifier devant l'autorité de contrôle.

Cadre juridique

Référence	Objet
Loi du 16 mai 2023, art. 3, 12° et 13°	Définition du suivi et du retour d'information
Loi du 16 mai 2023, art. 7 (1)	Réception sécurisée, accusé sous sept jours, désignation d'un service impartial, suivi diligent et retour sous trois mois
Loi du 16 mai 2023, art. 22	Devoir de confidentialité sur l'identité de l'auteur et conditions de sa levée
Loi du 16 mai 2023, art. 23 (2)	Effacement sans retard injustifié des données manifestement non pertinentes
Loi du 16 mai 2023, art. 23 (3) à (5)	Consignation des signalements oraux et des rencontres en personne
Loi du 16 mai 2023, art. 18 (5)	Amende administrative de 1 500 à 250 000 euros, notamment pour atteinte à la confidentialité

Le délai de trois mois se compte depuis l'accusé de réception, non depuis le signalement lui-même. À défaut d'accusé, il court depuis l'expiration des sept jours, de sorte que s'abstenir ne procure qu'une semaine de sursis. Le retour d'information porte sur les mesures et leurs motifs, jamais sur le détail de l'enquête.

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.