Qui l'entreprise peut-elle désigner pour recevoir et suivre les signalements internes ?

Réponse courte

La loi n'impose ni fonction, ni niveau hiérarchique, ni intitulé de poste. Elle exige une personne ou un service **impartial** et **compétent** pour assurer le suivi des signalements, et précise que ce peut être la même personne ou le même service que celui qui les reçoit — un guichet unique est donc admis.

Le choix reste ouvert entre une gestion **interne**, confiée à un salarié ou à un service désigné, et une gestion **externalisée** auprès d'un tiers mandaté, cabinet d'avocats ou éditeur de plateforme. Les garanties de la procédure interne s'appliquent alors intégralement au prestataire.

Deux limites encadrent la désignation. L'accès au canal doit être **fermé aux membres du personnel non autorisés**, et l'impartialité s'apprécie signalement par signalement : le désigné mis en cause, ou dont la propre hiérarchie l'est, doit pouvoir être remplacé.

Définition

La personne ou le service désigné est celui qui assure le **suivi** au sens de la loi : évaluer l'exactitude des allégations, maintenir la communication avec l'auteur, lui demander au besoin des informations complémentaires et lui fournir le retour d'information. Sa mission ne se limite donc pas à ouvrir le courrier.

L'**impartialité** exigée par le texte est une qualité fonctionnelle, non statutaire : elle tient à l'absence d'intérêt personnel dans l'affaire traitée, et non à une indépendance organique vis-à-vis de la direction, que la loi n'impose nulle part.

Conditions d’exercice

Aucune qualification formelle n'est requise, mais l'accès au canal doit rester techniquement fermé à ceux qui ne sont pas désignés.

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

Élément	Détail
Qualité exigée	Personne ou service impartial et compétent pour assurer le suivi (art. 7 (1), 3°)
Cumul réception et suivi	Expressément autorisé : le même service peut recevoir et instruire (art. 7 (1), 3°)
Gestion interne	Une personne ou un service désigné à cet effet au sein de l'entité (art. 6 (4))
Gestion externalisée	Tiers mandaté, soumis aux mêmes mesures de sauvegarde et exigences que l'entité (art. 6 (4))
Étanchéité	Le canal doit empêcher l'accès par les membres du personnel non autorisés (art. 7 (1), 1°)
Missions du désigné	Maintenir la communication, demander des informations complémentaires, fournir le retour d'information (art. 7 (1), 3°)

Modalités pratiques

La désignation est un acte d'organisation interne, mais elle emporte des obligations personnelles lourdes pour celui qui la reçoit.

Aspect	Détail
Formalisation	Aucune forme imposée ; la désignation est utile dans la procédure interne, dont les modalités doivent être portées à la connaissance du personnel (art. 7 (1), 6°)
Confidentialité	Interdiction de divulguer l'identité de l'auteur sans son consentement exprès (art. 22 (1))
Sanction de la divulgation	L'atteinte à la confidentialité expose à une amende administrative de 1 500 à 250 000 euros (art. 18 (5))
Suppléance	Non prévue par la loi, mais rendue nécessaire par l'exigence d'impartialité lorsque le désigné est concerné par le signalement
Prestataire externe	Reste soumis à l'article 7 (1) ; l'entité demeure débitrice du retour d'information et de la remédiation
Consultation du personnel	Non imposée par la loi ; l'avis de la délégation s'impose si la désignation est intégrée au règlement intérieur (L.414-3 (1), 2°)

Pratiques et recommandations

Confier le canal au responsable des ressources humaines est le choix le plus courant et le plus fragile. Une part importante des signalements internes met en cause un supérieur hiérarchique, parfois la direction elle-même, et l'instructeur se retrouve à statuer sur son propre périmètre. Nommer dès la procédure un suppléant rattaché à une autre fonction coûte une ligne et désamorce la contestation d'impartialité.

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

L'impartialité ne se confond pas avec l'indépendance. Rien n'interdit qu'un salarié subordonné instruise un signalement, à condition qu'il n'ait aucun intérêt personnel dans l'affaire. En revanche, l'habitude d'informer « pour transparence » un membre du comité de direction non désigné constitue une atteinte à la confidentialité, sanctionnée par une amende administrative pouvant atteindre 250 000 euros.

Le mandat donné à un prestataire transfère la gestion, jamais la responsabilité : l'entité reste tenue du retour d'information et de la remédiation. Le contrat gagne à fixer un délai interne de transmission des signalements reçus, faute de quoi les sept jours de l'accusé de réception s'écoulent chez le prestataire pendant que l'entreprise ignore tout du dossier.

Cadre juridique

Référence	Objet
Loi du 16 mai 2023, art. 6 (4)	Gestion du canal en interne par une personne ou un service désigné, ou en externe par un tiers mandaté
Loi du 16 mai 2023, art. 7 (1), 1°	Canal empêchant l'accès des membres du personnel non autorisés
Loi du 16 mai 2023, art. 7 (1), 3° et 4°	Désignation d'une personne ou d'un service impartial et suivi diligent
Loi du 16 mai 2023, art. 22 (1)	Devoir de confidentialité sur l'identité de l'auteur de signalement
Loi du 16 mai 2023, art. 18 (5)	Amende administrative de 1 500 à 250 000 euros pour atteinte à la confidentialité
Art. L.414-3 (1), 2° du Code du travail	Avis de la délégation sur le règlement intérieur, si la procédure y est intégrée

La loi exige un instructeur impartial et compétent, sans imposer ni fonction, ni rattachement, ni indépendance organique. L'impartialité s'apprécie dossier par dossier, ce qui suppose une solution de remplacement lorsque le désigné est lui-même concerné. Externaliser la gestion du canal ne déplace jamais la responsabilité de l'entité.

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.