L'entreprise peut-elle enregistrer un signalement effectué oralement ?

Réponse courte

Oui, et l'article 23 de la loi du 16 mai 2023 en organise trois cas de figure. Sur une **ligne téléphonique enregistrée** ou une messagerie vocale enregistrée, l'entité peut, **avec le consentement de l'auteur**, conserver soit un enregistrement de la conversation sous une forme durable et récupérable, soit une **transcription complète et précise** établie par le membre du personnel chargé du signalement.

Sur une **ligne non enregistrée**, l'entité a le droit de consigner l'échange sous la forme d'un **procès-verbal précis**. Lors d'une **rencontre en personne**, elle veille, avec le consentement de l'auteur, à conserver un compte rendu complet et précis, et peut opter pour un enregistrement ou un procès-verbal.

Dans les trois cas, la même contrepartie s'impose : l'auteur du signalement doit pouvoir **vérifier, rectifier et approuver** la transcription ou le procès-verbal par l'apposition de sa **signature**. L'**enregistrement vidéo**, lui, n'est prévu par aucun de ces paragraphes.

Définition

La **consignation du signalement oral** est l'opération par laquelle l'entité fixe sur un support le contenu d'une alerte reçue par téléphone, par messagerie vocale ou lors d'une rencontre. La loi la traite comme un **droit de l'entité**, non comme une obligation, et l'assortit systématiquement d'un droit de contrôle de l'auteur sur le document produit. Elle distingue deux techniques : l'**enregistrement**, qui capte la voix, et la **transcription ou le procès-verbal**, qui la restitue par écrit.

Conditions d’exercice

Le régime applicable dépend du canal emprunté, et le consentement n'est pas exigé dans les mêmes termes selon les cas.

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

Élément	Détail
Ligne enregistrée ou messagerie vocale enregistrée	Avec le consentement de l'auteur, enregistrement sous forme durable et récupérable ou transcription complète et précise (art. 23 (3))
Ligne non enregistrée	Consignation sous la forme d'un procès-verbal précis de la conversation, établi par le membre du personnel chargé du signalement (art. 23 (4))
Rencontre en personne	Avec le consentement de l'auteur, conservation d'un compte rendu complet et précis sous forme durable et récupérable ; enregistrement ou procès-verbal au choix (art. 23 (5))
Droit de l'auteur	Vérifier, rectifier et approuver la transcription ou le procès-verbal par l'apposition de sa signature, dans les trois hypothèses
Auteur de la consignation	Le membre du personnel chargé de traiter le signalement, et non un tiers ou un service support
Enregistrement vidéo	Non prévu par l'article 23, qui ne vise que le téléphone, la messagerie vocale et la rencontre

Modalités pratiques

Ce qui est consigné reste soumis au devoir de confidentialité et aux limites de collecte, dont la méconnaissance est sanctionnée comme un manquement autonome.

Aspect	Détail
Confidentialité du support	L'identité de l'auteur ne peut être divulguée sans son consentement exprès, à quiconque hors des membres du personnel autorisés (art. 22 (1))
Informations dérivées	La protection s'étend à toute information permettant de déduire directement ou indirectement l'identité de l'auteur
Données non pertinentes	Ni collectées, ni conservées : effacement sans retard injustifié si elles ont été recueillies accidentellement (art. 23 (2))
Durée de conservation	Aucune durée fixée par la loi ; le principe de limitation de la conservation du RGPD s'applique, apprécié au cas par cas
Sanction d'une fuite	Amende administrative de 1 500 à 250 000 euros pour atteinte à la confidentialité, maximum doublé en cas de récidive dans les 5 ans (art. 18 (5))
Rencontre sur demande	L'auteur peut exiger une rencontre en personne dans un délai raisonnable (art. 7 (2))

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

Pratiques et recommandations

La ligne de partage n'est pas celle qu'on suppose. Le consentement conditionne l'enregistrement de la conversation téléphonique et la conservation du compte rendu de la rencontre, mais l'article 23 (4) n'en fait pas mention pour le procès-verbal d'un appel reçu sur une ligne non enregistrée : la loi sépare le fait de capter une voix du fait de la restituer par écrit.

Le droit de vérification et de signature est la véritable formalité de validité, et c'est celle qu'on oublie. Un procès-verbal d'audition classé sans avoir été soumis à l'auteur du signalement méconnaît les trois paragraphes de l'article 23, quelle que soit la qualité de sa rédaction, et fragilise sa valeur probatoire dans le contentieux ultérieur.

L'enregistrement vidéo se situe hors du texte : l'article 23 organise le téléphone, la messagerie vocale et la rencontre, jamais l'image. Filmer un entretien de signalement ne bénéficie donc d'aucun des droits de consignation qu'il ouvre, et le support ainsi créé reste exposé au reproche d'une collecte manifestement non pertinente.

Cadre juridique

Référence	Objet
Art. 23 (3) de la loi du 16 mai 2023	Ligne enregistrée : enregistrement durable ou transcription complète, avec le consentement de l'auteur
Art. 23 (4)	Ligne non enregistrée : procès-verbal précis établi par le personnel chargé du signalement
Art. 23 (5)	Rencontre en personne : compte rendu complet et précis, enregistrement ou procès-verbal
Art. 23 (2)	Non-collecte et effacement des données manifestement non pertinentes
Art. 23 (1)	Renvoi au règlement (UE) 2016/679 et à la loi modifiée du 1er août 2018
Art. 22	Devoir de confidentialité sur l'identité de l'auteur et les informations permettant de la déduire
Art. 7 (2)	Signalement oral par téléphone ou messagerie vocale et rencontre en personne sur demande
Art. 18 (5)	Amende administrative de 1 500 à 250 000 euros pour atteinte à la confidentialité

La consignation est une faculté de l'entité, jamais une condition de recevabilité du signalement, et son refus par l'auteur ne permet pas d'écarter l'alerte. Les délais de sept jours et de trois mois courent indépendamment du support retenu.

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

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.

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