Un numéro vert peut-il constituer le seul canal de signalement interne ?

Réponse courte

Oui. L'article 7 (2) prévoit que les canaux internes permettent d'effectuer des signalements « par écrit **ou** oralement ou les deux » : l'entité choisit, et un dispositif exclusivement oral est conforme. La formulation diffère de celle retenue pour les canaux externes, que l'article 17 (3) impose d'ouvrir à l'écrit **et** à l'oral.

Ce choix emporte deux obligations que l'on oublie souvent. Le signalement oral doit pouvoir se faire par téléphone ou par un autre système de messagerie vocale, et, **sur demande de l'auteur**, par le biais d'une rencontre en personne dans un délai raisonnable — cette faculté n'est pas facultative pour l'entité.

Il impose surtout un régime de consignation détaillé. Selon que la ligne est enregistrée ou non, l'article 23 autorise l'enregistrement sous forme durable et récupérable, la **transcription complète et précise** ou le procès-verbal, et donne dans tous les cas à l'auteur la possibilité de vérifier, rectifier et approuver le document par sa **signature**.

Définition

Le canal oral désigne un dispositif de réception des signalements fonctionnant par la parole : ligne téléphonique dédiée, messagerie vocale, ou entretien. La loi ne distingue pas selon que la ligne est interne ou confiée à un prestataire, le canal pouvant être géré en interne ou **fourni par un tiers**.

Ce qui caractérise juridiquement ce canal n'est pas le support mais l'obligation de **consignation** qui l'accompagne : la parole doit être fixée sur un support durable et récupérable, dans des formes que l'article 23 énumère limitativement.

Conditions d’exercice

Le régime de consignation dépend d'un paramètre technique simple : la ligne est-elle enregistrée ou non.

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

Élément	Détail
Formes admises	Par écrit ou oralement, ou les deux, au choix de l'entité (art. 7 (2))
Supports oraux	Téléphone ou autre système de messagerie vocale (art. 7 (2))
Rencontre en personne	Due sur demande de l'auteur, dans un délai raisonnable (art. 7 (2))
Ligne enregistrée	Avec le consentement de l'auteur : enregistrement sous forme durable et récupérable, ou transcription complète et précise (art. 23 (3))
Ligne non enregistrée	Procès-verbal précis de la conversation établi par le membre du personnel chargé du traitement (art. 23 (4))
Rencontre	Compte rendu complet et précis conservé sous forme durable, avec le consentement de l'auteur (art. 23 (5))
Vérification par l'auteur	Possibilité de vérifier, rectifier et approuver la transcription, le procès-verbal ou le compte rendu par sa signature (art. 23 (3) à (5))

Modalités pratiques

Le canal oral ne modifie ni les délais ni les exigences de sécurité applicables à tout canal interne.

Aspect	Détail
Sécurité	Canal conçu et géré de manière à garantir la confidentialité de l'auteur et des tiers mentionnés, et à empêcher l'accès du personnel non autorisé (art. 7 (1), 1°)
Langues	Signalement possible dans une des trois langues administratives ou dans toute autre langue admise par l'entité (art. 7 (2))
Accusé de réception	Sept jours à compter de la réception, ce qui suppose de disposer d'un moyen de recontacter l'auteur (art. 7 (1), 2°)
Retour d'information	Trois mois au plus à compter de l'accusé de réception (art. 7 (1), 5°)
Données non pertinentes	Non collectées ou effacées sans retard injustifié, y compris dans un enregistrement (art. 23 (2))
Prestataire	Les exigences de l'article 7 (1) s'appliquent au tiers mandaté pour gérer le canal (art. 6 (4))

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

Pratiques et recommandations

La faiblesse du tout-oral est le consentement. L'enregistrement d'une ligne suppose l'accord de l'auteur : s'il le refuse, il faut basculer sur la transcription ou le procès-verbal, puis obtenir sa signature. Un dispositif qui n'a pas prévu ce chemin de repli se retrouve avec des signalements dont la teneur n'est établie par rien.

Une conversation téléphonique produit par nature des éléments hors sujet — état de santé, situation familiale, jugements sur des tiers. L'article 23 (2) impose de ne pas collecter ces données ou de les effacer sans retard injustifié, ce qui suppose un travail de nettoyage sur l'enregistrement lui-même, et non seulement sur la note de synthèse.

Dernier point : un numéro vert dont personne ne répond hors des heures de bureau et qui ne comporte pas de messagerie vocale ferme la seule voie ouverte à l'auteur. L'article 7 (2) admet expressément la messagerie vocale comme modalité de signalement oral ; s'en priver revient à réduire l'accès au canal aux plages d'ouverture.

Cadre juridique

Référence	Objet
Art. 6 (4) de la loi du 16 mai 2023	Canal géré en interne ou fourni par un tiers, soumis aux exigences de l'article 7 (1)
Art. 7 (1), 1°, 2° et 5° de la loi du 16 mai 2023	Sécurité du canal, accusé de réception sous sept jours et retour d'information sous trois mois
Art. 7 (2) de la loi du 16 mai 2023	Signalement par écrit ou oralement, téléphone et messagerie vocale, rencontre en personne sur demande
Art. 17 (3) de la loi du 16 mai 2023	Canaux externes ouverts à l'écrit et à l'oral, régime distinct de celui des canaux internes
Art. 23 (2) de la loi du 16 mai 2023	Effacement sans retard injustifié des données manifestement non pertinentes
Art. 23 (3) et (4) de la loi du 16 mai 2023	Consignation des signalements oraux selon que la ligne est enregistrée ou non
Art. 23 (5) de la loi du 16 mai 2023	Compte rendu de la rencontre en personne et approbation par l'auteur

Le caractère cumulatif de l'écrit et de l'oral ne vaut que pour les canaux externes des autorités compétentes. Pour les canaux internes, l'article 7 (2) offre une alternative, et un dispositif exclusivement oral respecte la loi dès lors que la consignation et la rencontre en personne sont organisées.

© 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