EQS GROUP

HTW Chur
Hochschule für Technik und Wirtschaft
University of Applied Sciences

# » **Rapport 2019** sur les alertes professionnelles «

# Table des matières


Éditorial ..... 4

Résumé ..... 6

Résultats ..... 11

- Actes répréhensibles dans les entreprises 11
  - Observation ..... 11
  - Prévention et détection ..... 16
- Dispositifs d'alerte dans les entreprises ... 19
  - Décision ..... 19
  - Conception ..... 32
  - Communication ..... 44
  - Utilisation ..... 56
  - Bénéfices ..... 60

À propos de cette étude ..... 68

- Conception du projet ..... 68
- Entreprises interrogées ..... 70
- Partenaires du projet ..... 74
  - HTW Chur ..... 75
  - EQS Group ..... 76
- Glossaire ..... 77

# Mentions légales

## Auteurs

Prof. Dr. Christian Hauser, HTW Chur
Nadine Hergovits, HTW Chur
Helene Blumer, EQS Group AG

Avec une préface d'Achim Weick et Moritz Homann (EQS Group)
Coordination : Helene Blumer (EQS Group)
Mise en page : EQS Group

© Maison d'édition HTW Coire, Coire 2019
ISBN 978-3-907247-01-3

Tous droits réservés. Aucune partie de ce rapport ne peut être reproduite, stockée ou introduite dans un système de récupération de données, ni transmise, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit (électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre) sans le consentement écrit préalable des auteurs. La publication peut être citée en faisant référence à la source.

## Contact

**Prof. Dr. Christian Hauser**
Institut Suisse de l'Entrepreneuriat (SIFE)
Haute Ecole Spécialisée HTW Coire
Comercialstrasse 22
7000 Coire
Suisse

Téléphone : +41 (0)81 286 39 24
Fa x: +41 (0)81 286 39 51
EmMail : christian.hauser@htwchur.ch

Publication en ligne disponible à l'adresse :
www.whistleblowingreport.org
www.htwchur.ch/whistleblowingreport

## Mention

Cette étude a été soutenue par Innosuisse, Agence Suisse pour l'encouragement de l'innovation. Les auteurs de l'étude sont seuls responsables du contenu.

# Editorial

Moritz Homann et Achim Weick, EQS Group AG

Les informateurs internes ou lanceurs d'alerte sont une bénédiction pour les entreprises. Les signalements d'infractions à la loi ou de violations des règles internes et des valeurs de l'entreprise peuvent en effet aider à détecter précocement les risques et à éviter des sanctions, des amendes et des atteintes à la réputation. De nombreuses entreprises européennes en sont déjà conscientes et ont instauré proactivement des dispositifs d'alerte internes tandis que d'autres n'osent pas encore par manque de culture de la conformité, à cause de réticences internes ou de canaux de signalement inefficaces.

Les évolutions législatives les plus récentes ont néanmoins braqué les projecteurs sur ce sujet dans toute l'Europe. Alors que les dispositifs d'alerte internes sont déjà largement répandus en Grande-Bretagne, la France s'est engagée en 2017 avec la loi anti-corruption Sapin 2 à instaurer des dispositifs d'alerte. L'Union Européenne lui emboîte désormais le pas avec la Directive Européenne sur la protection des lanceurs d'alerte, votée le 16 avril dernier. Une fois que les Etats Membres auront transposé cette Directive en droit national, les entreprises de plus de 50 salariés seront obligées d'instaurer des dispositifs d'alerte efficients et efficaces. Cela sert

avant tout à protéger les lanceurs d'alerte qui ne craindront plus des représailles lorsqu'ils révèleront des actes répréhensibles.

Mais comment implémenter un dispositif d'alerte efficace qui réponde à toutes les exigences ? Comment structurer l'organisation d'une procédure d'alerte ? Doit-on permettre un signalement anonyme et est-il judicieux d'ouvrir le canal d'alerte aux informateurs externes ? En collaboration avec la Haute Ecole Spécialisée de Coire HTW Chur, nous avons consacré le présent Rapport 2019 sur les alertes professionnelles à ces questions et à bien d'autres. Notre ambition était, avec l'aide de la science, d'améliorer les connaissances au sujet des dispositifs d'alerte internes et de dissiper les incertitudes qui persistent dans ce contexte dans de nombreuses entreprises.

Le Rapport 2019 fournit des renseignements complets sur les pratiques actuelles en Allemagne, en France, en Grande-Bretagne et en Suisse. Nous vous souhaitons une lecture passionnante et instructive. Nous remercions les nombreuses entreprises qui ont contribué à cette étude par leur coopération. Nos remerciements tout particuliers s'adressent à notre partenaire de coopération, le Prof. Dr Christian Hauser et son équipe de la Haute Ecole Spécialisée de Coire HTW Chur, pour sa compétence et sa collaboration étroite.

**Achim Weick**
Fondateur et P.D.G.
EQS Group AG

**Moritz Homann**
Directeur Général des Solutions Conformité
EQS Group AG

# Résumé

Les comportements illégaux et contraires à l'éthique sont un problème qui doit être pris au sérieux. Les alertes des collaborateurs et d'autres parties prenantes de l'entreprise jouent un rôle significatif dans la prévention et la détection des infractions à la législation ou aux règles internes et aux valeurs de l'entreprise. De nombreuses sociétés en sont déjà conscientes et ont mis en place des dispositifs de recueil des alertes professionnelles afin de détecter précocement les incidents et d'éviter des sanctions, des amendes et des atteintes à la réputation. Parallèlement, de nombreuses entreprises sont encore indécises sur le bien-fondé et le type de dispositif d'alerte efficace.

La présente étude fournit des réponses et des conclusions fondées scientifiquement sur le signalement et les dispositifs d'alerte internes. Après le rapport sur les dispositifs d'alerte dans les entreprises suisses qui a été publié l'an dernier par la Haute Ecole Spécialisée de Coire HTW Chur en collaboration avec EQS Group, les enquêtes menées pour le Rapport 2019 sur les alertes professionnelles ont été étendues à l'Allemagne, à la France et à la Grande-Bretagne. Mais le contenu du rapport est aussi nettement plus complet : il montre, entre autres, dans quelle mesure les entreprises sont touchées par des actes répréhensibles dans ces quatre pays et comment et/ou pourquoi des dispositifs d'alerte sont utilisés comme instrument de détection et de prévention des risques. Il aborde par ailleurs la conception et le mode de communication efficaces des dispositifs d'alerte ainsi que les avantages que les entreprises peuvent en tirer.

331 entreprises britanniques, 352 entreprises allemandes, 344 entreprises françaises et 365 entreprises suisses ont participé à l'enquête en ligne sur laquelle repose l'étude, l'échantillon se composant pour chaque pays de respectivement un tiers de petites et moyennes entreprises (PME) de 20 à 249 salariés et deux tiers de grandes entreprises (à partir de 250 salariés). Compte tenu de l'échantillonnage, les résultats présentés ci-dessous peuvent être généralisés aux deux classes de tailles d'entreprise.

## Observation

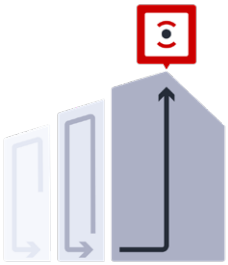
**Environ 40% des entreprises interrogées ont été touchées par des actes répréhensibles en 2018.**

Plus d'une entreprise interrogée sur trois est confrontée à des comportements contraires aux dispositions légales en vigueur ou aux principes éthiques d'une société. L'analyse statistique souligne que les grandes entreprises et les entreprises actives à l'international sont davantage susceptibles d'être concernées. Il apparaît en outre que les entreprises suisses ont certes tendance à être plus rarement touchées par des actes répréhensibles mais que les préjudices financiers pour les entreprises concernées sont généralement plus élevés que dans les trois autres pays.

## Prévention et détection

**Plus d'une entreprise interrogée sur deux est dotée d'un dispositif d'alerte.**

Les entreprises prennent des mesures diverses et variées pour empêcher les comportements illégaux ou contraires à l'éthique et/ou les détecter précocement. Pour tous pays et tailles d'entreprise confondus, près de 60% des entreprises interrogées ont mis en place un dispositif d'alerte, c'est-à-dire un canal d'alerte en dehors de la chaîne d'alerte hiérarchique ou spécialisée prédéfinie permettant aux lanceurs d'alerte de signaler des actes répréhensibles avérés ou supposés. En l'occurrence, les grandes entreprises sont plus souvent susceptibles de disposer d'un tel canal de signalement. Comparées à d'autres secteurs, les banques et assurances ont en outre davantage tendance à se doter d'un dispositif d'alerte.



## Décision

**Une entreprise sur trois ne disposant pas de dispositif d'alerte prévoit d'en introduire un dans les 12 prochains mois.**

Les résultats montrent que les raisons pour lesquelles les entreprises mettent en place un dispositif d'alerte sont variées. En dehors de la volonté d'éviter les préjudices financiers et de renforcer l'image d'une entreprise éthique et intègre, les entreprises sont principalement motivées par les avantages et l'efficacité qu'elles attendent de cet outil. Ces motivations convainquent apparemment aussi un tiers des entreprises sans dispositif d'alerte car, selon leurs propres déclarations, elles envisagent concrètement d'introduire un canal de signalement. Pour le reste des entreprises, avant tout des PME, la mise en place d'un dispositif d'alerte n'est pas encore à l'ordre du jour, entre autres aussi parce que la loi ne l'impose pas encore.

## Conception

**Les entreprises proposent aux lanceurs d'alerte en moyenne trois canaux de contact.**

Une conception efficace du dispositif d'alerte est essentielle pour une implémentation et une utilisation réussies de cet outil. Les entreprises proposent en moyenne trois canaux différents aux lanceurs d'alerte pour prendre contact avec l'instance responsable au sein de l'entreprise. À souligner en l'occurrence : les entreprises interrogées qui disposent de canaux d'alerte spécialisés – hotline téléphonique/centre d'appels, application mobile, réseaux sociaux et systèmes d'alerte basés sur le web – reçoivent davantage d'alertes. Par ailleurs, les dispositifs d'alerte s'adressent pour la majorité des entreprises non seulement aux employés mais aussi à d'autres parties prenantes – internes ou externes à l'entreprise. L'analyse statistique montre que la part du préjudice financier découvert grâce aux dispositifs d'alerte est d'autant plus grande que les parties prenantes sont nombreuses à pouvoir signaler des cas. Il apparaît en outre clairement que dans environ 60% des entreprises, les informateurs peuvent effectuer des signalements anonymes, les grandes entreprises et les entreprises économiquement florissantes l'autorisant nettement plus fréquemment et les entreprises françaises nettement plus rarement.

## Communication

**La part du préjudice financier détecté grâce au dispositif d'alerte est d'autant plus grande que l'information sur le dispositif d'alerte a été largement communiquée.**

Les entreprises utilisent par principe de nombreux canaux et des messages variés pour attirer l'attention des parties prenantes sur leur dispositif d'alerte. Une communication largement soutenue est apparemment révélatrice du degré de maturité organisationnelle d'un dispositif d'alerte. Les entreprises qui informent régulièrement les collaborateurs et autres parties prenantes de leur dispositif d'alerte ont pu découvrir une part plus importante du préjudice financier grâce au dispositif d'alerte. Dans le même temps, il saute aux yeux que la moitié des entreprises interrogées disposant d'un dispositif d'alerte le signalent seulement de façon ponctuelle ou à une fréquence annuelle.

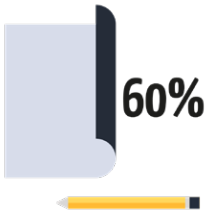
## Utilisation

**Les dispositifs d'alerte recueillent en moyenne 52 alertes par an.**

Dans chacun des quatre pays dans lesquels a été réalisée l'enquête, la majorité des entreprises possédant un dispositif d'alerte ont reçu des alertes l'an dernier. 52 alertes ont été reçues en moyenne par dispositif d'alerte étudié. La probabilité de recevoir des alertes est supérieure dans les grandes entreprises comme dans les entreprises actives à l'étranger et les sociétés du secteur public. En outre, des canaux d'alerte spécialisés et l'utilisation de nombreux moyens de communication font augmenter le nombre d'alertes.

Environ la moitié des alertes reçues dans les entreprises interrogées se sont révélées pertinentes et payantes. Les dispositifs d'alerte constituent donc un instrument efficace pour révéler les comportements illégaux et contraires à l'éthique et contribuent ainsi de manière décisive à protéger la réputation des entreprises. Les alertes abusives qui sont de nature purement opportuniste et servent à nuire à une personne en particulier sont plutôt rares même si on observe parfois des différences notables d'un pays à l'autre.

L'anonymat des alertes, contrairement aux craintes régulièrement exprimées, n'a aucune influence sur la proportion d'alertes abusives. Dans les entreprises qui autorisent les alertes anonymes, plus de la moitié des alertes initiales ont été soumises de façon anonyme et dans plus d'un tiers de ces cas, l'identité du lanceur d'alerte a été révélée au cours de la suite du processus de traitement. Dans les entreprises disposant de plateformes digitales d'alerte mais aussi dans les entreprises économiquement florissantes et dans celles qui communiquent beaucoup au sujet de leur dispositif d'alerte, l'anonymat des lanceurs d'alerte est plus fréquemment garanti.




## Bénéfices

**Environ un tiers des entreprises interrogées ont réussi à découvrir plus de 60% du préjudice financier total grâce au dispositif d'alerte.**

Les résultats de la présente étude montrent que les entreprises tirent profit de leur dispositif d'alerte de diverses manières. D'une part, près d'un tiers des entreprises interrogées ont réussi à découvrir plus de 60% du préjudice financier total grâce au dispositif d'alerte en 2018. Cela montre que la proportion du préjudice financier découverte par le dispositif d'alerte est non seulement influencée par la communication mais que plus elle est élevée, plus le cercle de destinataires du dispositif d'alerte est large. D'autre part, les entreprises interrogées bénéficient aussi d'un grand nombre d'avantages qui ne sont pas financiers. Parmi eux figure en premier lieu une meilleure compréhension de la conformité chez les collaborateurs. L'image renforcée d'entreprise intègre et éthique ainsi que l'amélioration des processus et la promotion des comportements intègres ont également été fréquemment cités.

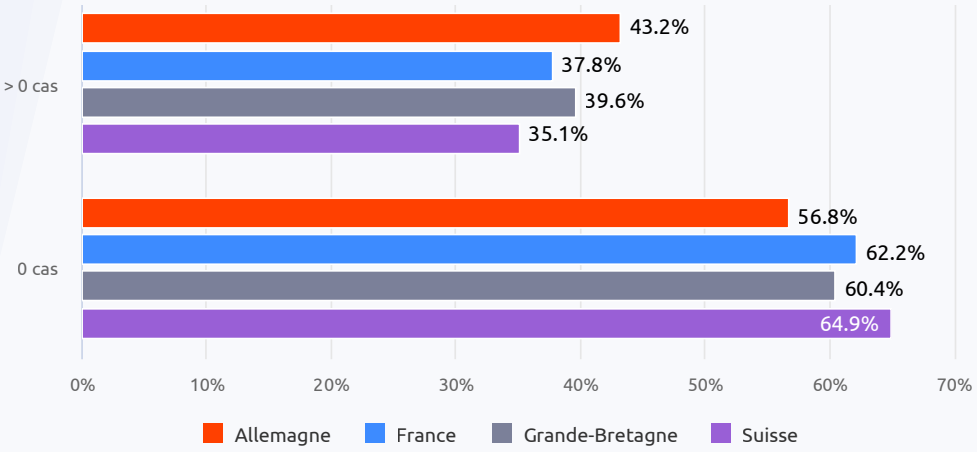
# Résultats

La présente étude repose sur une enquête réalisée en ligne sur un échantillon représentatif en Allemagne, en France, en Grande-Bretagne et en Suisse. Les réponses des près de 1 400 participants interrogés au total dans les quatre pays fournissent des renseignements précieux sur les pratiques des entreprises européennes qui sont détaillés ci-dessous. L'étude a examiné, d'une part, les entreprises concernées par ces actes répréhensibles et, d'autre part, la manière et les raisons pour lesquelles les dispositifs d'alerte ont été conçus, sont utilisés et communiqués en tant qu'outil de prévention de ces actes répréhensibles.

## Actes répréhensibles dans les entreprises

### Observation

#### Comportements illégaux et contraires à l'éthique dans les entreprises




Base : Toutes les entreprises

*Illustration 1 Comportements illégaux et contraires à l'éthique : comparaison du nombre de cas entre les pays*

Les résultats de l'étude indiquent (voir l'Illustration 1) que dans chacun des quatre pays, plus d'un tiers des entreprises interrogées sont concernées par des actes répréhensibles, c'est-à-dire des comportements illégaux ou contraires à l'éthique. Un tel comportement, qui peut être préjudiciable à l'entreprise, mais aussi commis supposément à son insu, viole les dispositions (légales) en vigueur (par exemple falsification de données financières, espionnage industriel, corruption, subornation,

vol, fraude et détournement de fonds) ou les principes éthiques d'une société (par exemple exploitation ciblée des différences de législation internationale, notamment dans le domaine de l'écologie, du droit du travail ou de la législation fiscale). Par rapport aux autres pays, c'est dans les entreprises allemandes interrogées que les actes répréhensibles se produisent le plus fréquemment, avec pas moins de 43%, suivies par les entreprises britanniques (40%), les entreprises françaises (38%) et enfin les entreprises dont le siège social se trouve en Suisse (35%).

L'analyse statistique plus approfondie met cependant en évidence que la taille de l'entreprise exerce dans ce contexte une influence plus importante que le pays d'origine de l'entreprise. En conséquence, dans tous les pays, les grandes entreprises interrogées sont davantage concernées que les PME. Ainsi l'an dernier, la moitié des grandes entreprises allemandes interrogées ont découvert au moins un cas qui s'est avéré effectivement illégal ou contraire à l'éthique (voir l'Illustration 2). En France, le chiffre était de 42% (voir l'Illustration 3) et en Grande-Bretagne de 46% (voir l'Illustration 4) des grandes entreprises.

Comparativement à l'édition 2018 du Rapport sur les alertes qui se limitait à la Suisse, on constate une augmentation de sept points, à près de 40%, de la proportion des grandes entreprises suisses touchées par des actes répréhensibles (voir l'Illustration 5).

Par ailleurs, l'analyse montre que parmi les entreprises interrogées, les comportements illégaux ou contraires à l'éthique sont plus fréquents dans les entreprises qui opèrent à l'international que dans celles qui opèrent dans leur pays respectif.

*Allemagne*

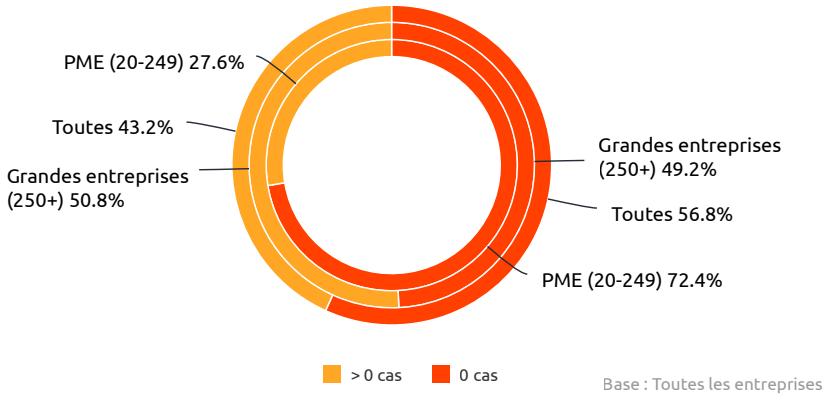



*Illustration 2 Comportements illégaux et contraires à l'éthique : nombre de cas en Allemagne*

France

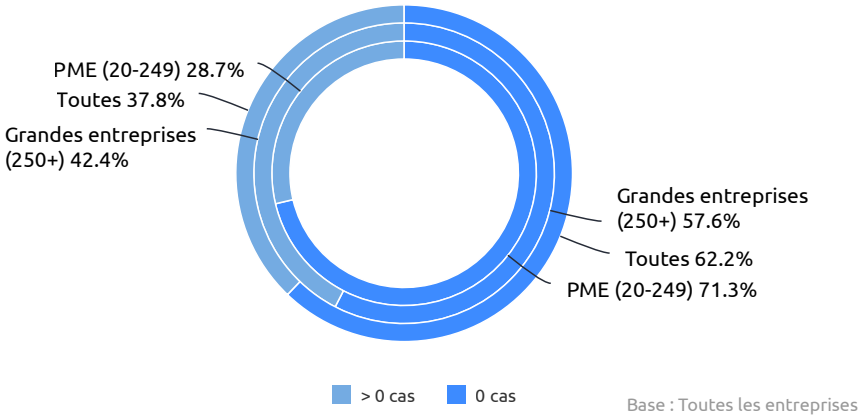



*Illustration 3 Comportements illégaux et contraires à l'éthique : nombre de cas en France*

Grande-Bretagne

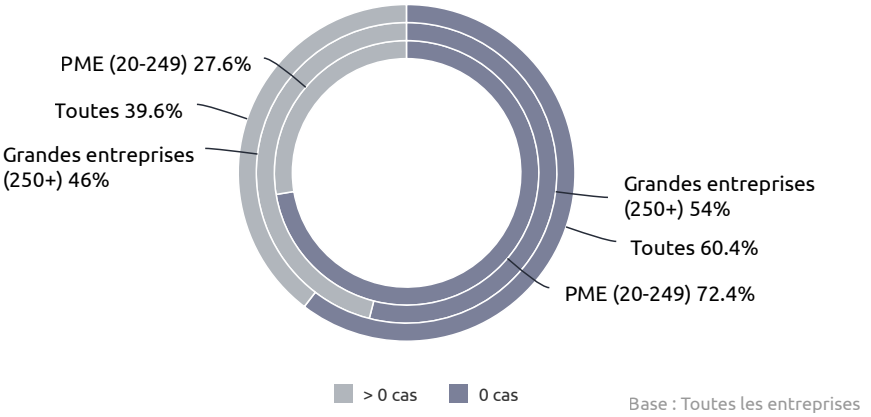



*Illustration 4 Comportements illégaux et contraires à l'éthique : nombre de cas en Grande-Bretagne*

Suisse

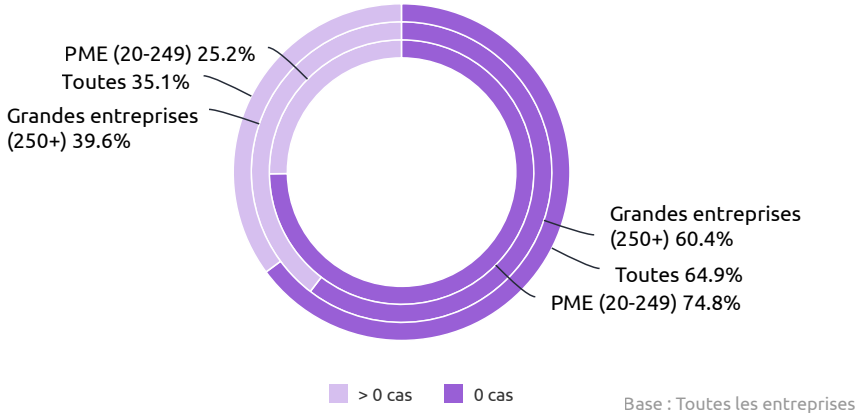
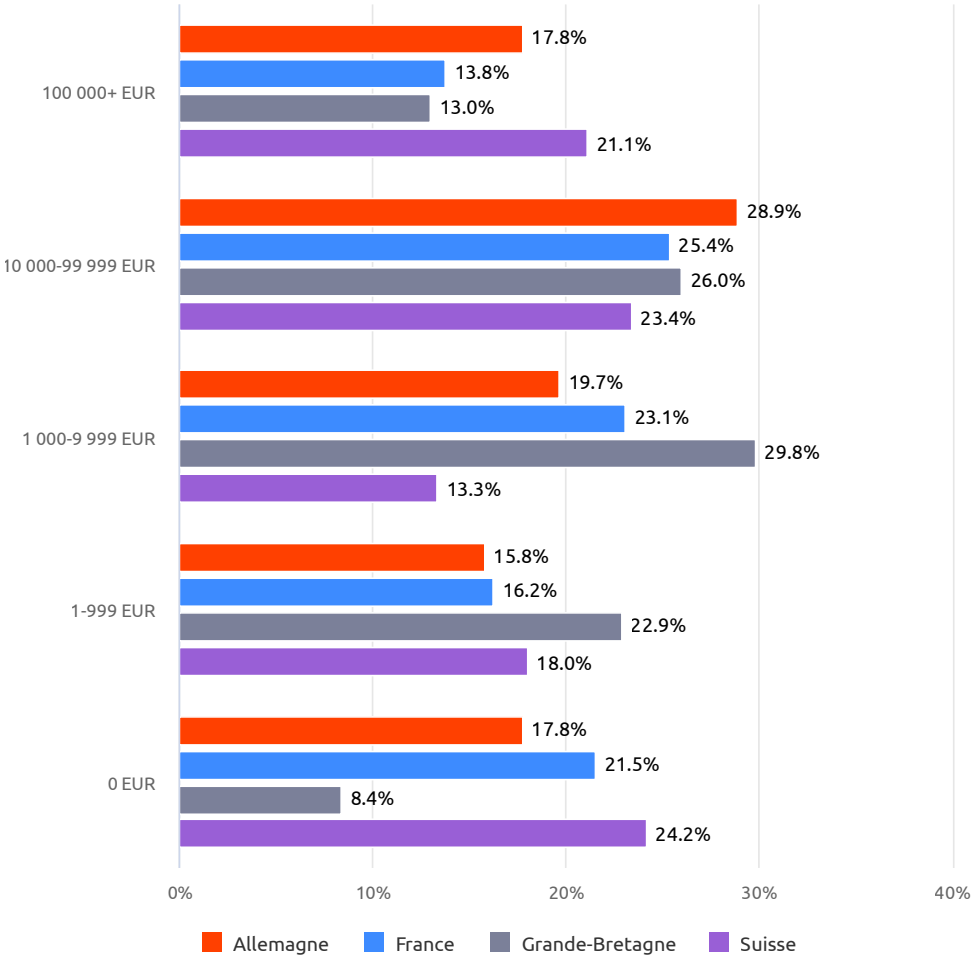



*Illustration 5 Comportements illégaux et contraires à l'éthique : nombre de cas en Suisse*

## Préjudice financier



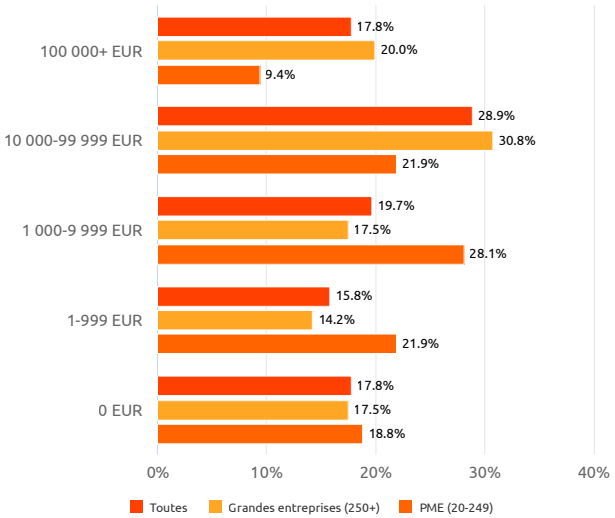

Base: Toutes les entreprises ayant un nombre d'actes répréhensibles 2018 > 0

*Illustration 6 Préjudice financier total dû aux actes répréhensibles (comparaison des pays)*

Dans le cadre de l'étude, l'analyse a porté non seulement sur les actes répréhensibles qui peuvent toucher les entreprises mais aussi sur le préjudice total qui en a résulté en 2018 (voir l'Illustration 6). Par préjudice total, on entend toutes les charges financières que les actes répréhensibles font peser directement sur les entreprises interrogées ainsi qu'à la suite de leur détection et de leur traitement, y compris l'ensemble des conséquences matérielles et immatérielles.

Comme c'est le cas avec la probabilité d'être touché par des actes répréhensibles, un lien se dessine aussi clairement entre le montant du préjudice et la taille de l'entreprise : plus une entreprise est grande, plus généralement le préjudice financier total causé par des actes répréhensibles est important (voir graphiques nationaux). Il apparaît par ailleurs que les entreprises suisses ont certes tendance à être plus rarement touchées par des actes répréhensibles mais que les préjudices financiers pour les entreprises concernées sont généralement plus élevés que dans les trois autres pays.

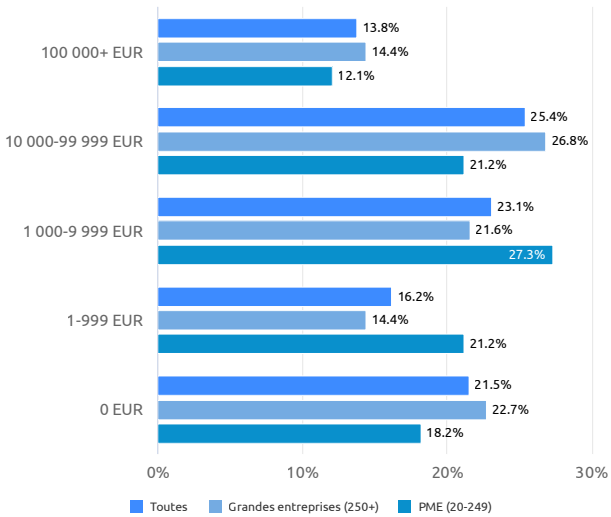
## Allemagne




Base: Toutes les entreprises ayant un nombre d'actes répréhensibles 2018 > 0

*Illustration 7 Allemagne : préjudice financier total dû aux actes répréhensibles*

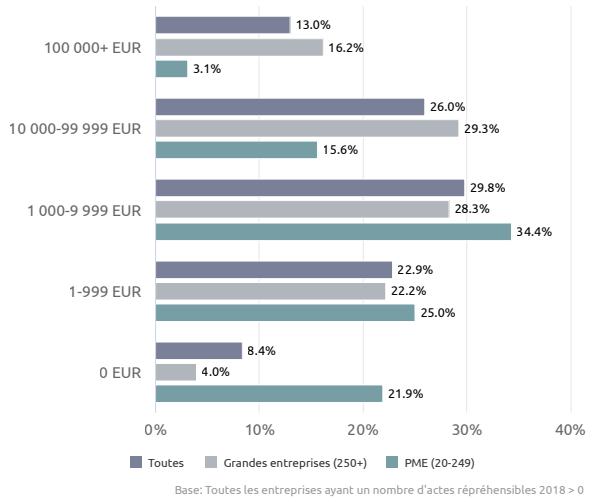
## France




Base: Toutes les entreprises ayant un nombre d'actes répréhensibles 2018 > 0

*Illustration 8 France : préjudice financier total dû aux actes répréhensibles*

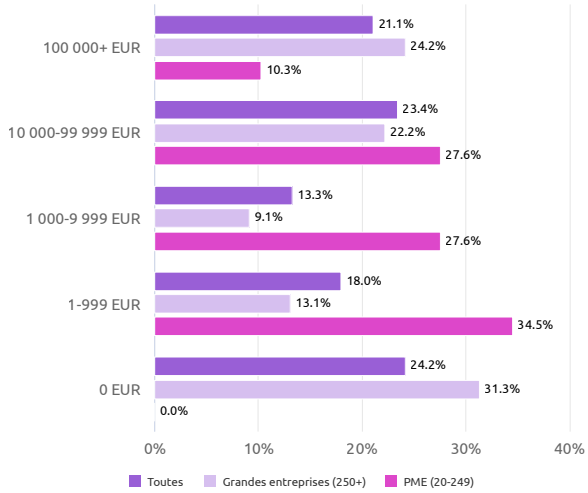
## Grande-Bretagne




Base: Toutes les entreprises ayant un nombre d'actes répréhensibles 2018 > 0

*Illustration 9 Grande-Bretagne : préjudice financier total dû aux actes répréhensibles*

## Suisse

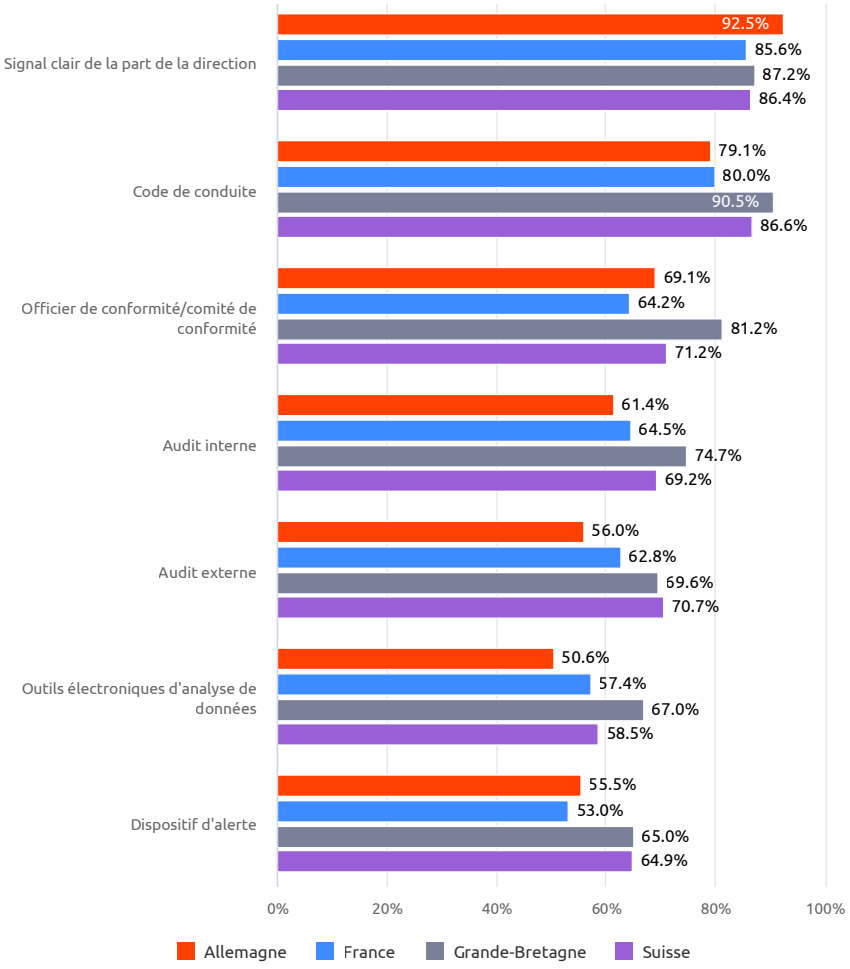



Base: Toutes les entreprises ayant un nombre d'actes répréhensibles 2018 > 0

*Illustration 10 Suisse : préjudice financier total dû aux actes répréhensibles*

# Prévention et détection

## Mesures de prévention et de détection des actes répréhensibles

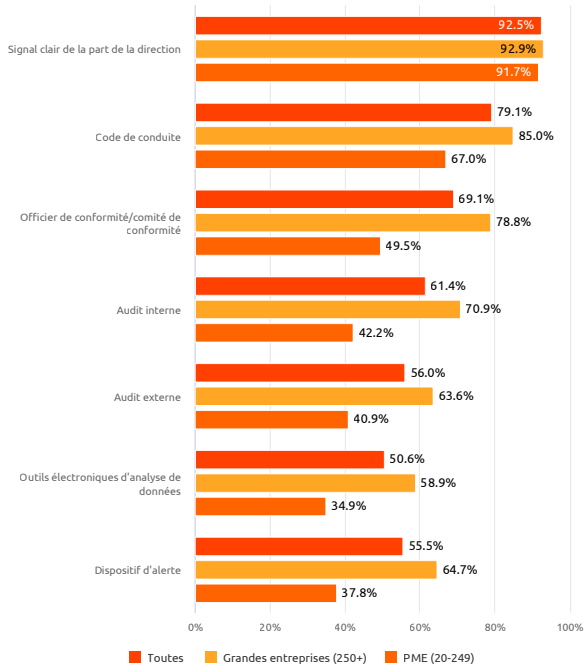



Base : Toutes les entreprises

*Illustration 11 Mesures de prévention et de détection des comportements illégaux ou contraires à l'éthique (comparaison des pays)*

Les entreprises interrogées dans les quatre pays introduisent des mesures différentes pour empêcher ou détecter précocement les actes répréhensibles (voir l'Illustration 11). Les outils les plus fréquemment utilisés sont aussi ceux qui coûtent le moins cher : c'est, d'une part, un signal clair envoyé par la direction qui aborde activement et ouvertement le sujet tout en soulignant que les comportements illégaux et contraires à l'éthique ne sont pas tolérés. D'autre part, la majorité des entreprises interrogées a élaboré un code de conduite qui consigne par écrit les principes commerciaux et les règles de conduite. Parmi les entreprises interrogées, ce sont aussi principalement les PME qui ont recours à ces deux mesures alors qu'elles sont nettement moins nombreuses à utiliser les autres outils que les grandes entreprises, dans tous les pays (voir graphiques nationaux).

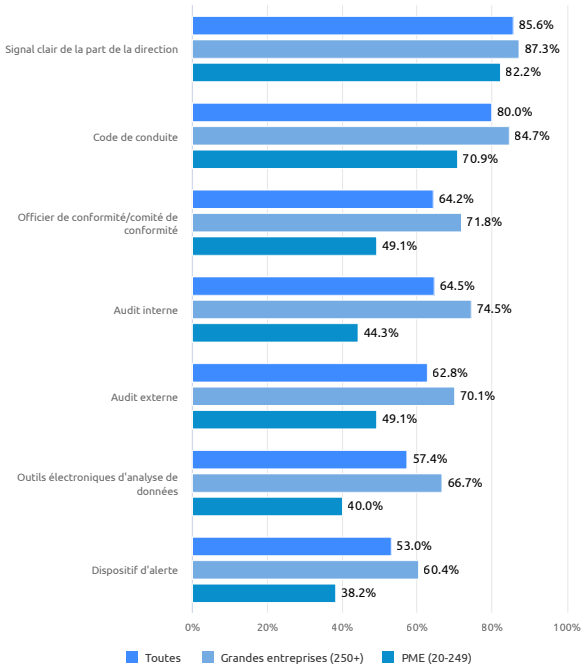
## Allemagne




Base : Toutes les entreprises

*Illustration 12 Allemagne : mesures de prévention et de détection des comportements illégaux ou contraires à l'éthique*

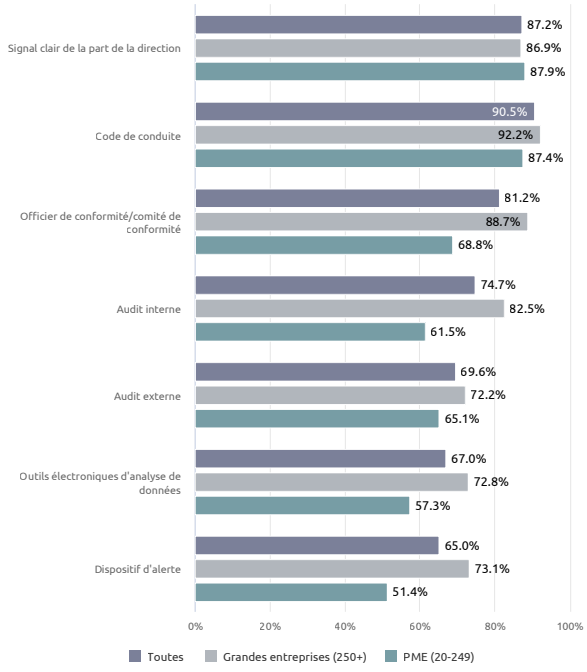
## France




Base : Toutes les entreprises

*Illustration 13 France : mesures de prévention et de détection des comportements illégaux ou contraires à l'éthique*

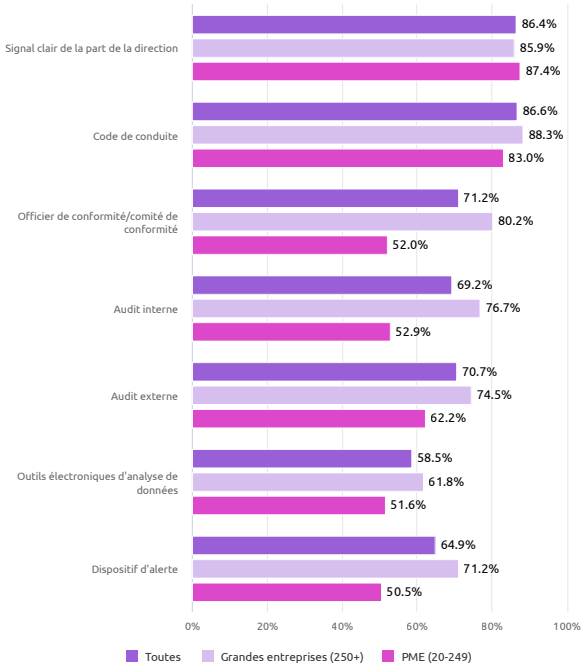
## Grande-Bretagne




Base : Toutes les entreprises

*Illustration 14 Grande-Bretagne : mesures de prévention et de détection des comportements illégaux ou contraires à l'éthique*

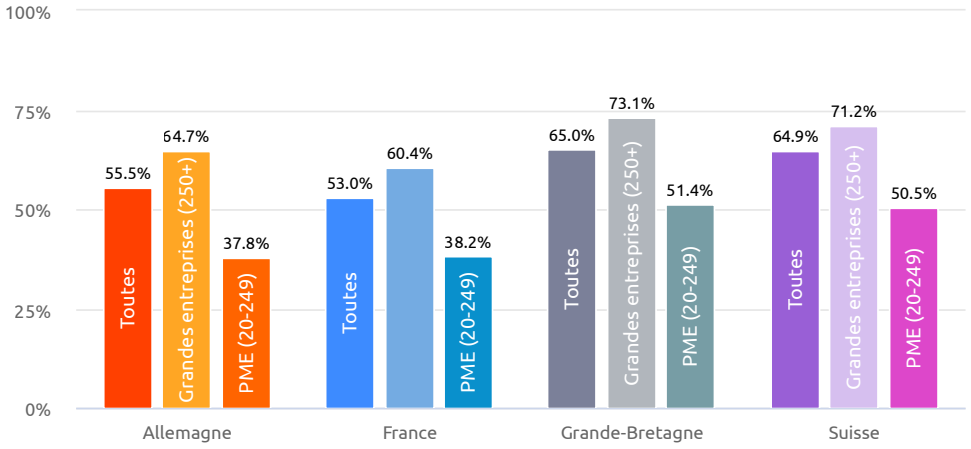
## Suisse




Base : Toutes les entreprises

*Illustration 15 Suisse : mesures de prévention et de détection des comportements illégaux ou contraires à l'éthique*

## Dispositifs d'alerte




Base : Toutes les entreprises

*Illustration 16 Dispositif d'alerte pour la prévention et la détection des comportements illégaux ou contraires à l'éthique (comparaison des pays)*

Près des deux tiers (65%) des entreprises interrogées en Grande-Bretagne et en Suisse possèdent un dispositif d'alerte. Les alertes portant sur des actes répréhensibles avérés ou supposés peuvent aussi être soumises en dehors de la chaîne d'alerte disciplinaire ou spécialisée prédéfinie par l'organigramme (voir l'Illustration 16). En Allemagne, elles sont sensiblement moins nombreuses, avec 56%, suivies par la France avec une proportion de 53%. Dans tous les pays interrogés, une nette majorité des grandes entreprises a instauré un dispositif d'alerte alors que la proportion est (encore) inférieure pour les petites et moyennes entreprises.

Tous pays confondus, il s'avère que 59% des entreprises ont introduit un dispositif d'alerte, dont 67% des grandes entreprises et 44% des PME.

La part des grandes entreprises suisses dotées d'un dispositif d'alerte (71%) correspond pratiquement aux résultats du Rapport 2018 sur les alertes qui avait été établi uniquement pour la Suisse. Elle était à l'époque de 70%. Cela signifie qu'au cours des deux années passées, le nombre de grandes entreprises ayant introduit des dispositifs d'alerte n'a guère augmenté.

Les analyses statistiques approfondies montrent que la propension à disposer d'un dispositif d'alerte grandit avec la taille de l'entreprise. La même association positive a pu être constatée pour le secteur financier, tous pays confondus : en comparaison avec d'autres secteurs, les banques et assurances interrogées ont davantage tendance à s'être dotées d'un dispositif d'alerte.

Le prochain chapitre consacré de façon détaillée à la question des dispositifs d'alerte s'interroge sur les raisons pour lesquelles des entreprises optent ou pas pour la mise en place d'un dispositif d'alerte et sur la manière dont ces dispositifs d'alerte sont conçus et communiqués, ainsi que sur les bénéfices que les entreprises tirent de cette mesure.

# Dispositifs d'alerte dans les entreprises

## Décision

### Les raisons qui plaident pour l'introduction d'un dispositif d'alerte

Comme le montrent les différents graphiques nationaux, les raisons pour lesquelles les entreprises décident d'instaurer un dispositif d'alerte sont diverses. La volonté de renforcer l'image d'entreprise éthique et intègre a constitué chez une majorité d'entreprises et ce dans tous les pays une motivation importante, de même que le souci d'éviter des préjudices financiers. En comparaison, les obligations légales ou la pression des parties prenantes jouent un rôle plutôt mineur.

Les **3 grandes raisons** pour mettre en place un dispositif d'alerte

## Nous avons introduit un dispositif d'alerte parce que ...

### Tous

1. … nous voulons renforcer notre image d'entreprise éthique et intègre.
2. … nous voulons éviter les préjudices financiers.
3. … nous sommes convaincus des avantages et de l'efficacité d'un dispositif d'alerte.

### Allemagne

1. … nous voulons renforcer notre image d'entreprise éthique et intègre.
2. … nous sommes convaincus des avantages et de l'efficacité d'un dispositif d'alerte.
3. … nous voulons éviter les préjudices financiers.

### France

1. … nous voulons éviter les préjudices financiers.
2. … nous sommes convaincus des avantages et de l'efficacité d'un dispositif d'alerte.
3. … nous voulons être la référence dans notre secteur d'activité.

### Grande-Bretagne

1. … nous voulons renforcer notre image d'entreprise éthique et intègre.
2. … nous nous y sentons obligés envers nos collaborateurs.
3. … nous voulons être la référence dans notre secteur d'activité.

### Suisse

1. … nous voulons renforcer notre image d'entreprise éthique et intègre.
2. … nous voulons éviter les préjudices financiers.
3. … nous sommes convaincus des avantages et de l'efficacité d'un dispositif d'alerte.

En Grande-Bretagne, les résultats auprès des PME interrogées mettent en évidence un schéma similaire à celui des grandes entreprises. Dans les autres pays en revanche, les différences sont parfois notables. Ainsi, par exemple, « l'engagement vis-à-vis des collaborateurs » et le désir « d'être une référence » ont influencé plus fortement les grandes entreprises allemandes et françaises que les PME. Par ailleurs, la volonté d'instaurer une culture du dialogue (speak up) grâce au dispositif d'alerte a joué dans les PME allemandes interrogées un rôle inférieur à celui exercé dans les grandes entreprises. Le constat est identique en ce qui concerne la volonté d'instaurer un programme de conformité professionnel avec un dispositif d'alerte. Les grandes entreprises sont soumises à une pression plus forte des parties prenantes qui les poussent à introduire un système d'alerte. Parmi les entreprises suisses interrogées, il s'avère que près d'un tiers des PME ne voient pas dans « la pression des parties prenantes » un motif pour introduire un dispositif d'alerte tandis que seulement 15% des entreprises interrogées rejettent clairement ce motif.

*Allemagne*

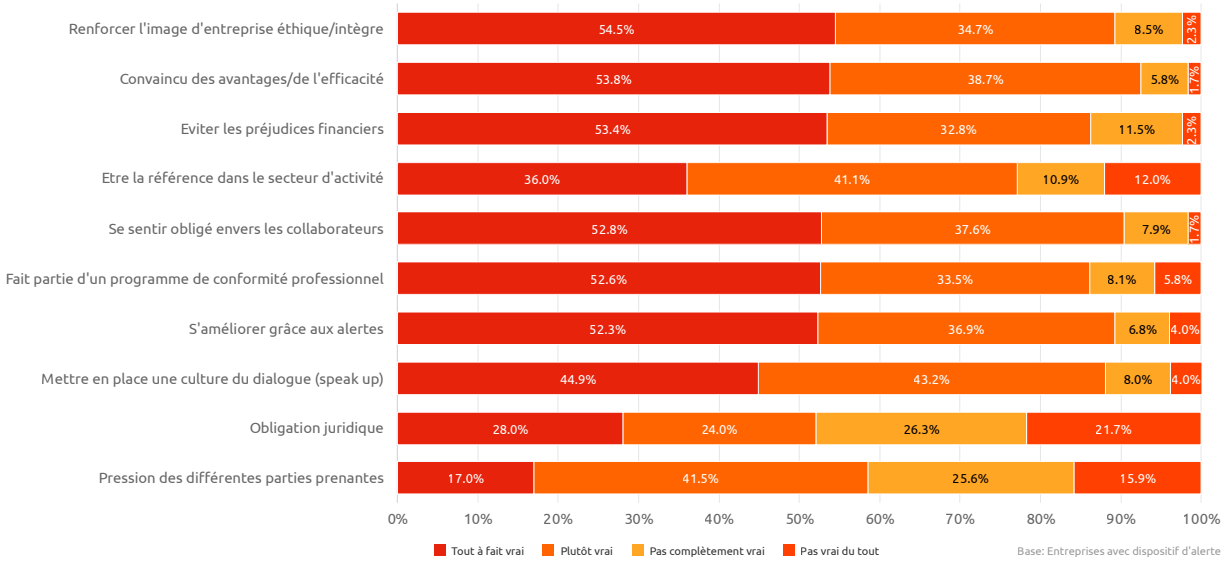



*Illustration 17 Allemagne : les raisons qui plaident pour l'introduction d'un dispositif d'alerte*

## France

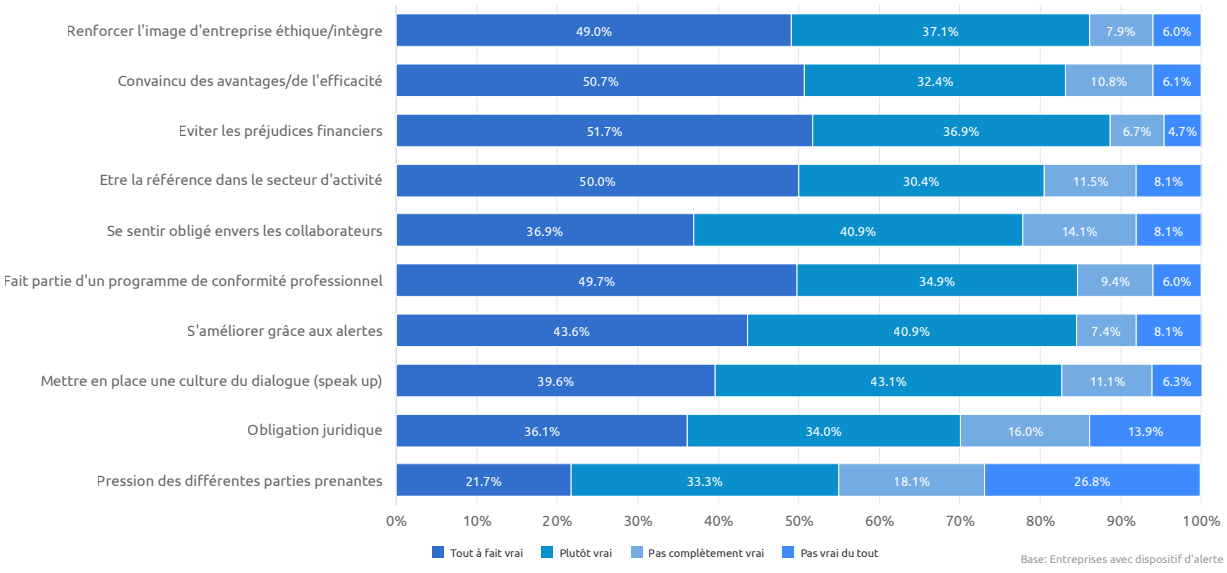



*Illustration 18 France : les raisons qui plaident pour l'introduction d'un dispositif d'alerte*

## Grande-Bretagne

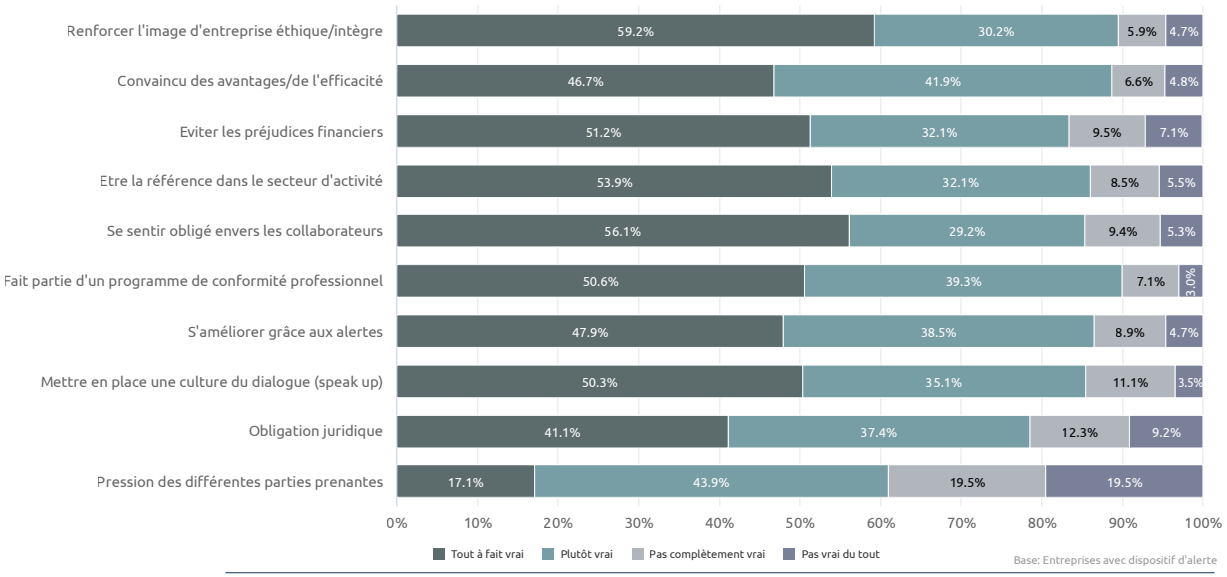



*Illustration 19 Grande-Bretagne : les raisons qui plaident pour l'introduction d'un dispositif d'alerte*

*Suisse*

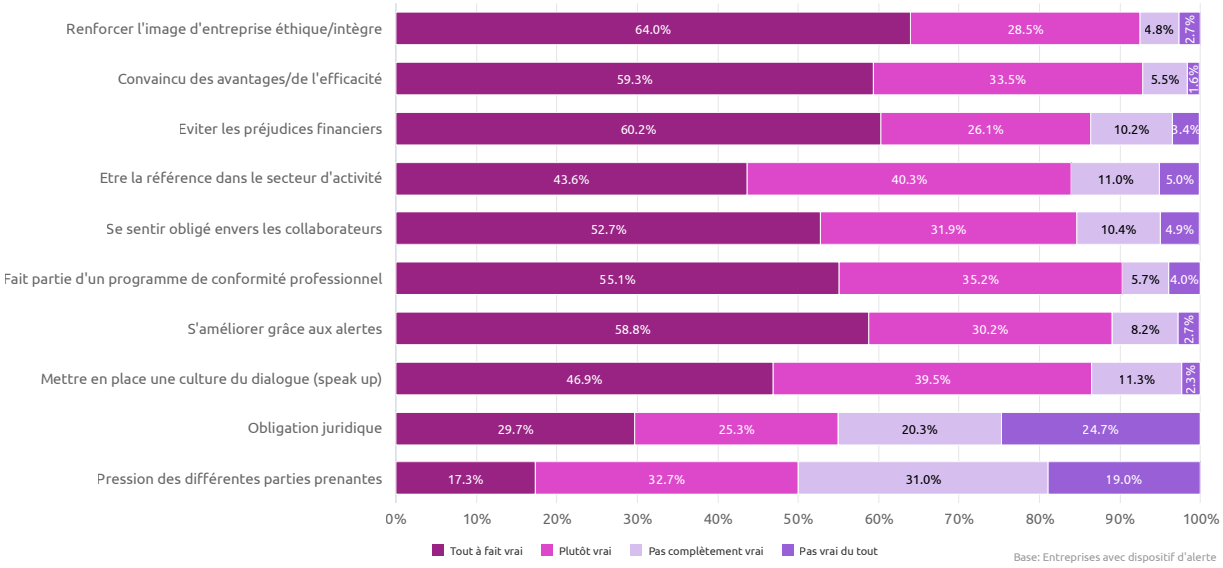



*Illustration 20 Suisse : les raisons qui plaident pour l'introduction d'un dispositif d'alerte*

## Les raisons qui plaident contre l'introduction d'un dispositif d'alerte

L'analyse montre que les entreprises interrogées sont nombreuses à ne disposer d'aucun dispositif d'alerte parce qu'elles sont persuadées de déjà entretenir une forte culture de l'intégrité. De même, l'absence d'obligation légale est fréquemment citée comme un des principaux arguments pour renoncer à un dispositif d'alerte. De nombreuses entreprises indiquent par ailleurs ne pas être convaincues de l'efficacité d'un dispositif d'alerte. En comparaison, la crainte d'être submergé d'alertes n'est cependant pas partagée par la majorité des entreprises interrogées dans tous les pays.

# Les 3 grandes raisons pour renoncer à un dispositif d'alerte

## Nous n'avons jusqu'ici introduit aucun dispositif d'alerte parce que ...

### Tous

1. … nous avons une forte culture de l'intégrité.
2. … il n'existe aucune obligation de créer un dispositif d'alerte.
3. … un dispositif d'alerte n'est pas efficace/ne sert à rien pour notre entreprise.

### Allemagne

1. … il n'existe aucune obligation de créer un dispositif d'alerte.
2. … nous avons une forte culture de l'intégrité.
3. … un dispositif d'alerte n'est pas efficace/ne sert à rien pour notre entreprise.

### France

1. … nous avons une forte culture de l'intégrité.
2. … il n'existe aucune obligation de créer un dispositif d'alerte.
3. … nous n'avons pas les ressources financières nécessaires.

### Grande-Bretagne

1. … nous avons une forte culture de l'intégrité.
2. … un dispositif d'alerte n'est pas efficace/ne sert à rien pour notre entreprise.
3. … il n'existe aucune obligation de créer un dispositif d'alerte.

### Suisse

1. … il n'existe aucune obligation de créer un dispositif d'alerte.
2. … nous avons une forte culture de l'intégrité.
3. … nous voulons éviter de mettre en place une culture de la délation.

Il saute aux yeux que les raisons invoquées pour refuser un dispositif d'alerte dans chacun des quatre pays où a été réalisée l'enquête dépendent de la taille des entreprises : que ce soit en Allemagne, en Grande-Bretagne, en France ou en Suisse, les PME invoquent plus souvent que les grandes entreprises la forte culture de l'intégrité qu'elles entretiennent déjà et l'absence de ressources financières et humaines pour justifier leur décision (voir graphiques nationaux). Par ailleurs, les PME sont moins convaincues de l'efficacité d'un dispositif d'alerte.

Il est surprenant de constater qu'en France, l'absence d'obligation légale ait été citée par les P.M.E comme motif de renoncement au dispositif d'alerte interne. Or, depuis le 1er janvier 2018, les entreprises de plus de 50 salariés ont l'obligation d'avoir un dispositif d'alerte en conformité avec la loi Sapin 2. En cas de non-conformité, la loi prévoit des dispositions pénales pouvant aller d'un an d'emprisonnement et de 15 000€ d'amende, à de deux ans d'emprisonnement et de 30 000€ d'amende. Pour les entreprises plus de 500 salariés, la Loi anti-corruption Sapin 2 prévoit l'introduction d'un dispositif d'alerte et ce depuis Juin 2017. La crainte d'être submergé d'alertes est en revanche plus présente dans les grandes entreprises françaises que dans les PME.

En Suisse, il saute aux yeux que les PME interrogées invoquent nettement plus fréquemment que les grandes entreprises le scepticisme des parties prenantes à l'égard des dispositifs d'alerte.

*Allemagne*

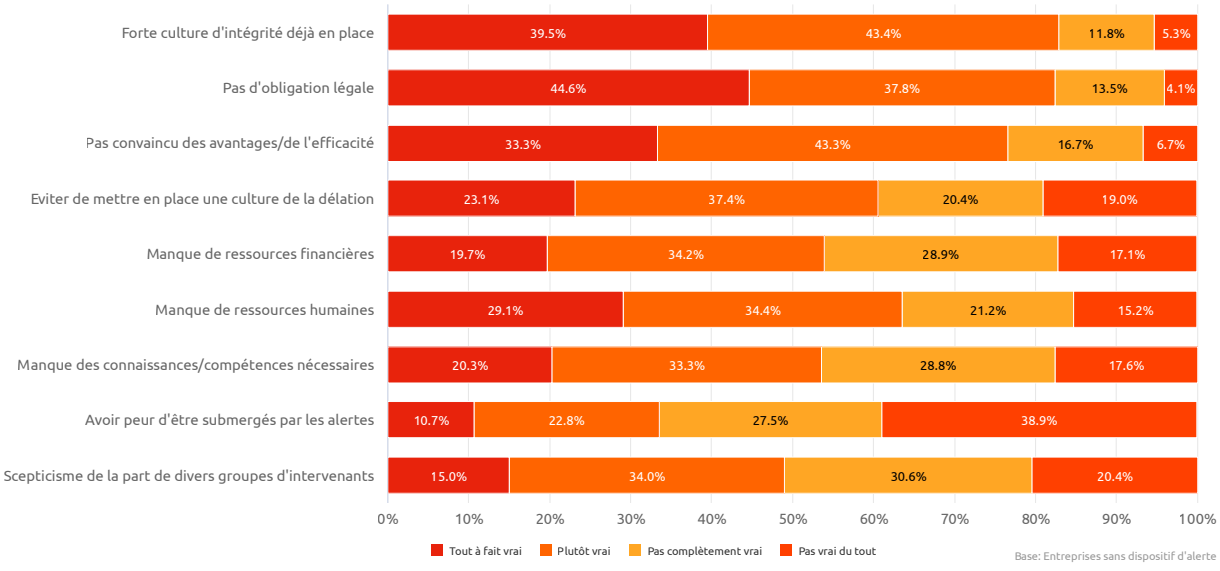



*Illustration 21 Allemagne : les raisons qui plaident contre l'introduction d'un dispositif d'alerte*

## France

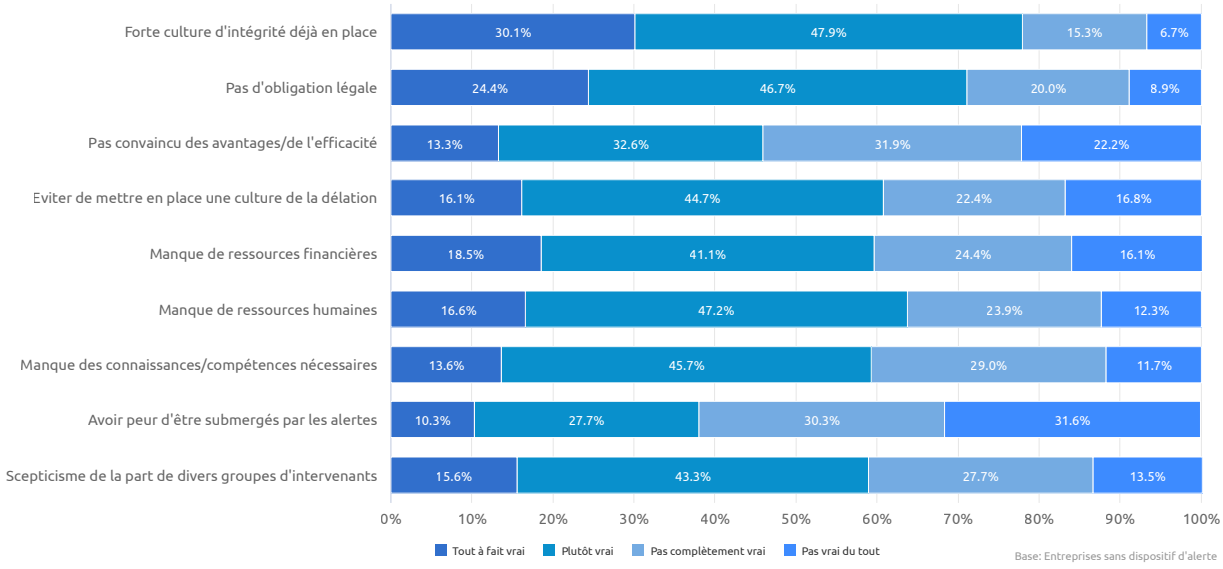



*Illustration 22 France : les raisons qui plaident contre l'introduction d'un dispositif d'alerte*

## Grande-Bretagne

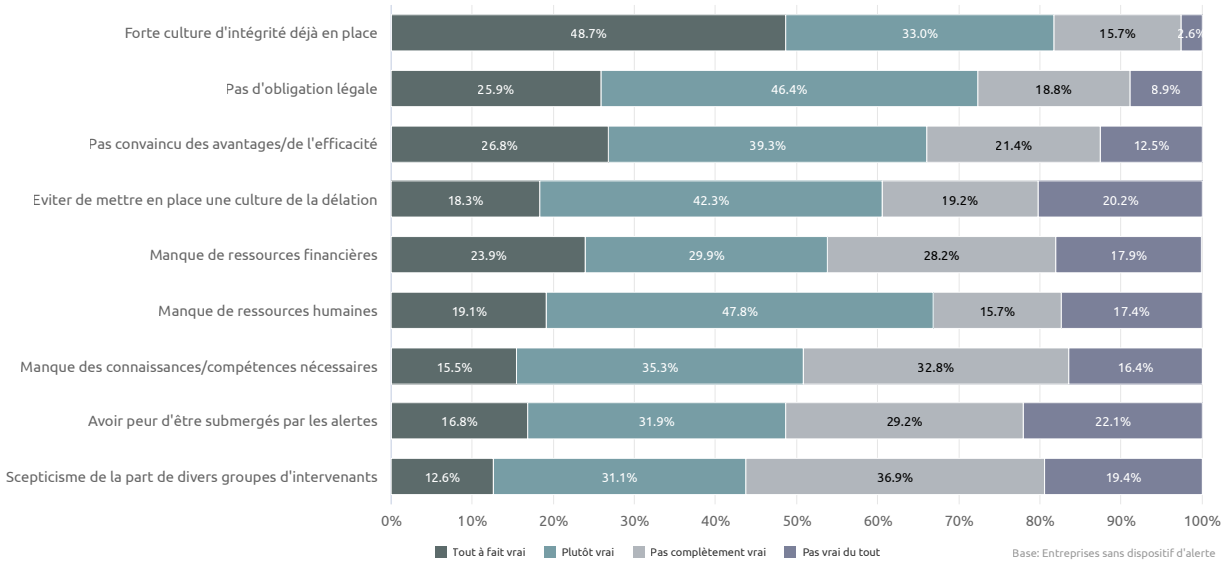



*Illustration 23 Grande-Bretagne : les raisons qui plaident contre l'introduction d'un dispositif d'alerte*

## *Suisse*

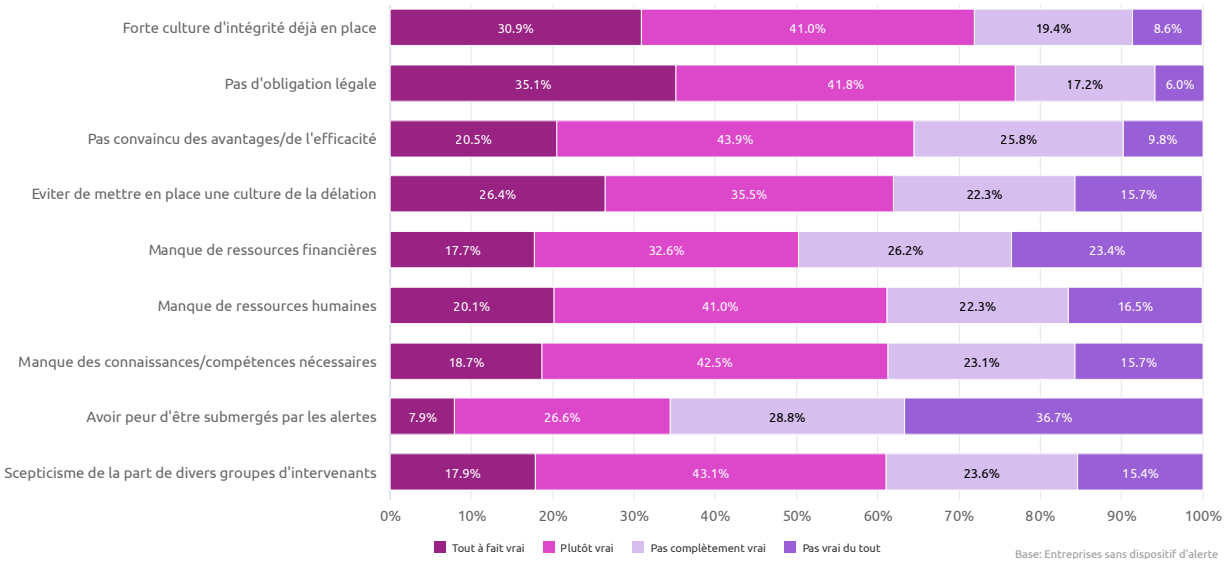



*Illustration 24 Suisse : les raisons qui plaident contre l'introduction d'un dispositif d'alerte*

## Volonté d'introduction

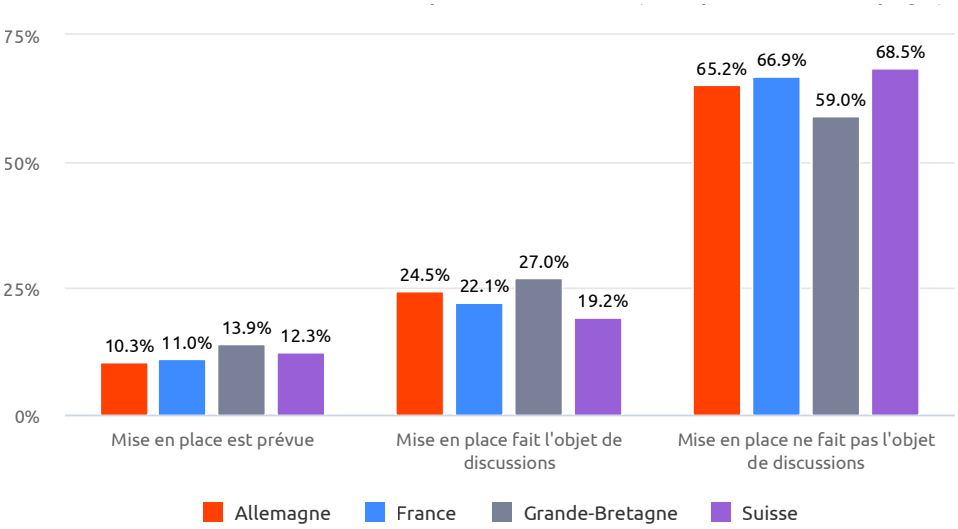


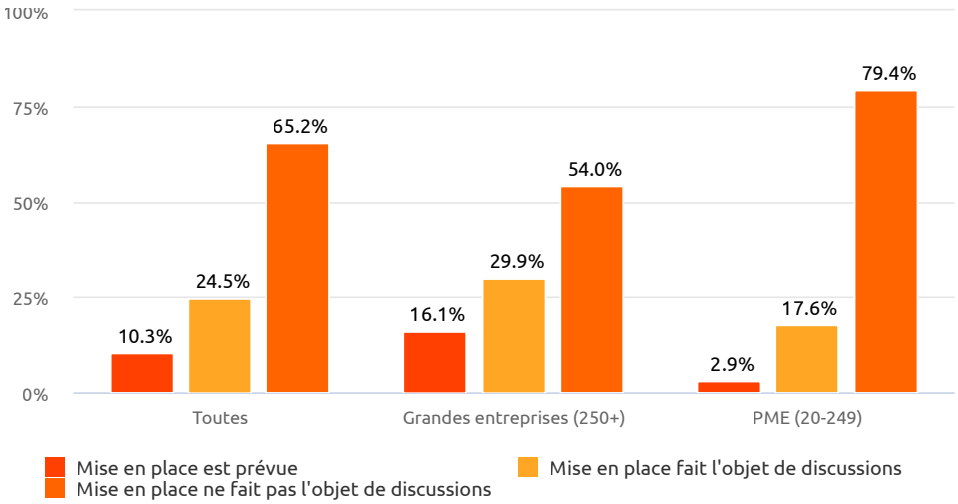

*Illustration 25 Intentions d'introduire un dispositif d'alerte (comparaison des pays)*

Un bon tiers des entreprises allemandes et françaises interrogées qui ne disposent jusqu'ici d'aucun dispositif d'alerte songent à en introduire un ou prévoient déjà concrètement sa mise en œuvre dans les douze prochains mois.

En Grande-Bretagne, le pourcentage d'entreprises qui se préoccupent de l'introduction d'un dispositif d'alerte est même plus important : 14% ont l'intention de l'implémenter dans l'année qui vient et 27% en parlent sans avoir encore fixé de calendrier concret.

Les entreprises suisses interrogées ont certes indiqué le plus fréquemment qu'elles n'envisageaient pas d'introduire un dispositif d'alerte (à 69%). Mais dans le même temps, les entreprises sans dispositif d'alerte arrivent en deuxième position, avec pas moins de 12%, dans les prévisions de mise en œuvre concrète. Dans chacun des quatre pays, les grandes entreprises sont nettement plus nombreuses que les PME à vouloir instaurer cet outil de prévention et de détection des actes répréhensibles dans les douze mois à venir (voir graphiques nationaux).

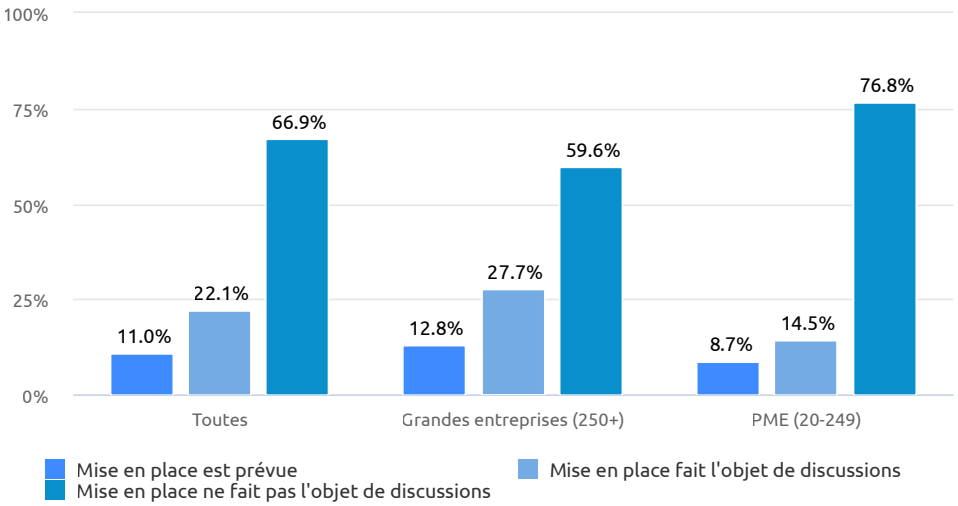
*Allemagne*




Base: Entreprises sans dispositif d'alerte

*Illustration 26 Allemagne : intentions d'introduction d'un dispositif d'alerte*

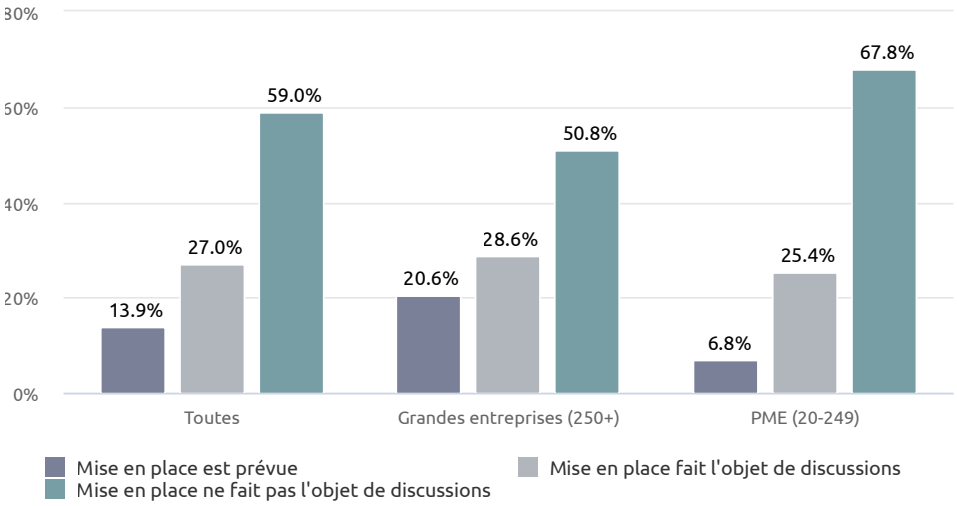
*France*




Base: Entreprises sans dispositif d'alerte

*Illustration 27 France : intentions d'introduction d'un dispositif d'alerte*

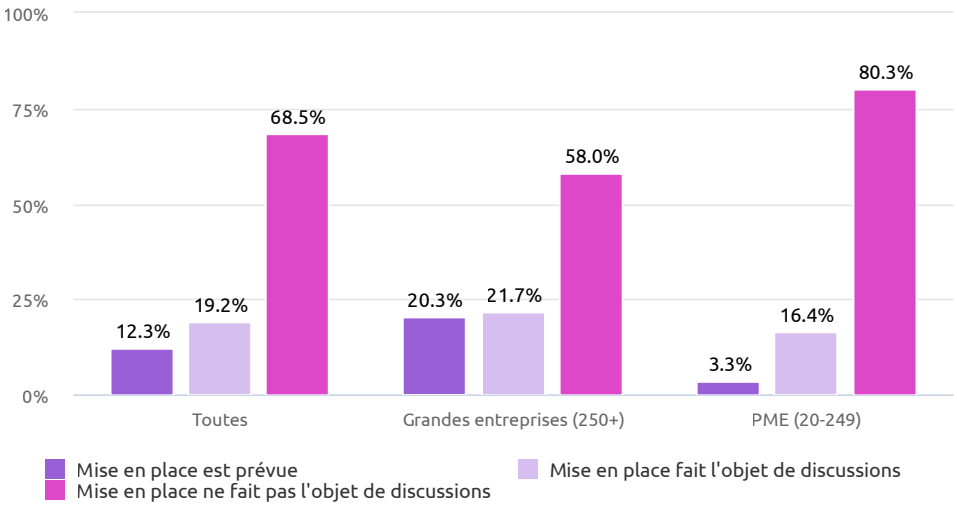
Grande-Bretagne




Base: Entreprises sans dispositif d'alerte

*Illustration 28 Grande-Bretagne : intentions d'introduction d'un dispositif d'alerte*

Suisse




Base: Entreprises sans dispositif d'alerte

*Illustration 29 Suisse : intentions d'introduction d'un dispositif d'alerte*

# Conception

## Année d'introduction

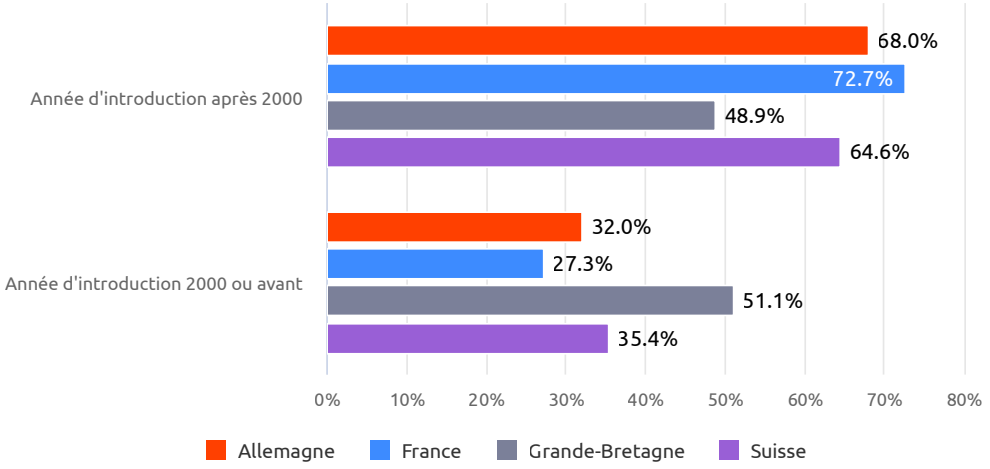
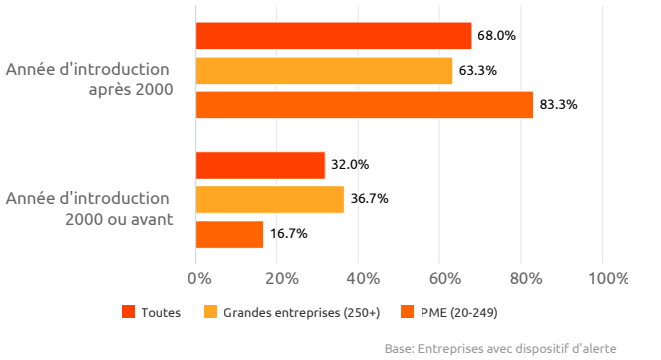



*Illustration 30 Année d'introduction du premier dispositif d'alerte (comparaison des pays)*

La grande majorité des entreprises sondées qui sont dotées d'un dispositif d'alerte l'ont introduit après l'an 2000. Les entreprises britanniques interrogées utilisent cet instrument depuis longtemps déjà (voir graphiques nationaux). L'analyse statistique montre que ce constat est surtout lié aux grandes entreprises. En Allemagne, en France et en Suisse aussi, la proportion de PME ayant introduit un dispositif d'alerte après 2000 seulement est supérieure comparée aux grandes entreprises.

Les analyses statistiques approfondies font ressortir que les entreprises actives à l'international tout comme les entreprises qui connaissent une réussite économique ont introduit plus tôt leur dispositif d'alerte. La réussite de ces entreprises se mesure à l'évolution de leur chiffre d'affaires, à leur croissance au cours des deux dernières années ainsi qu'à la croissance attendue pour les 12 prochains mois.

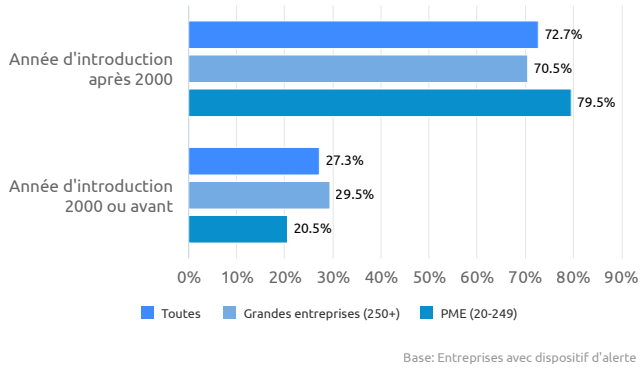
Allemagne




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 31 Allemagne : année d'introduction du premier dispositif d'alerte*

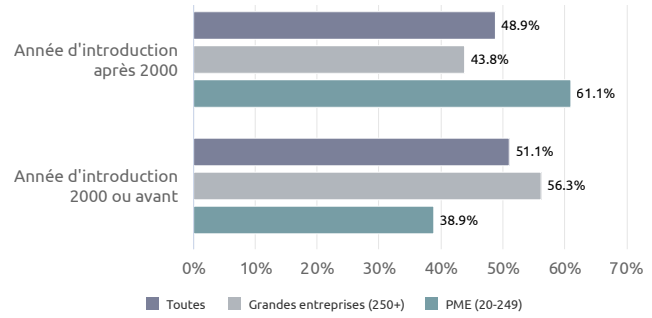
France




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 32 France : année d'introduction du premier dispositif d'alerte*

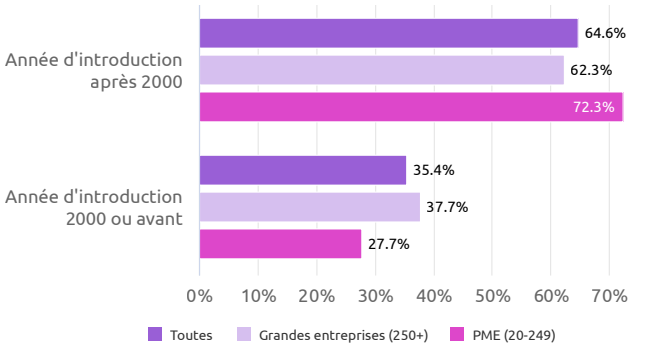
Grande-Bretagne




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 33 Grande-Bretagne : année d'introduction du premier dispositif d'alerte*

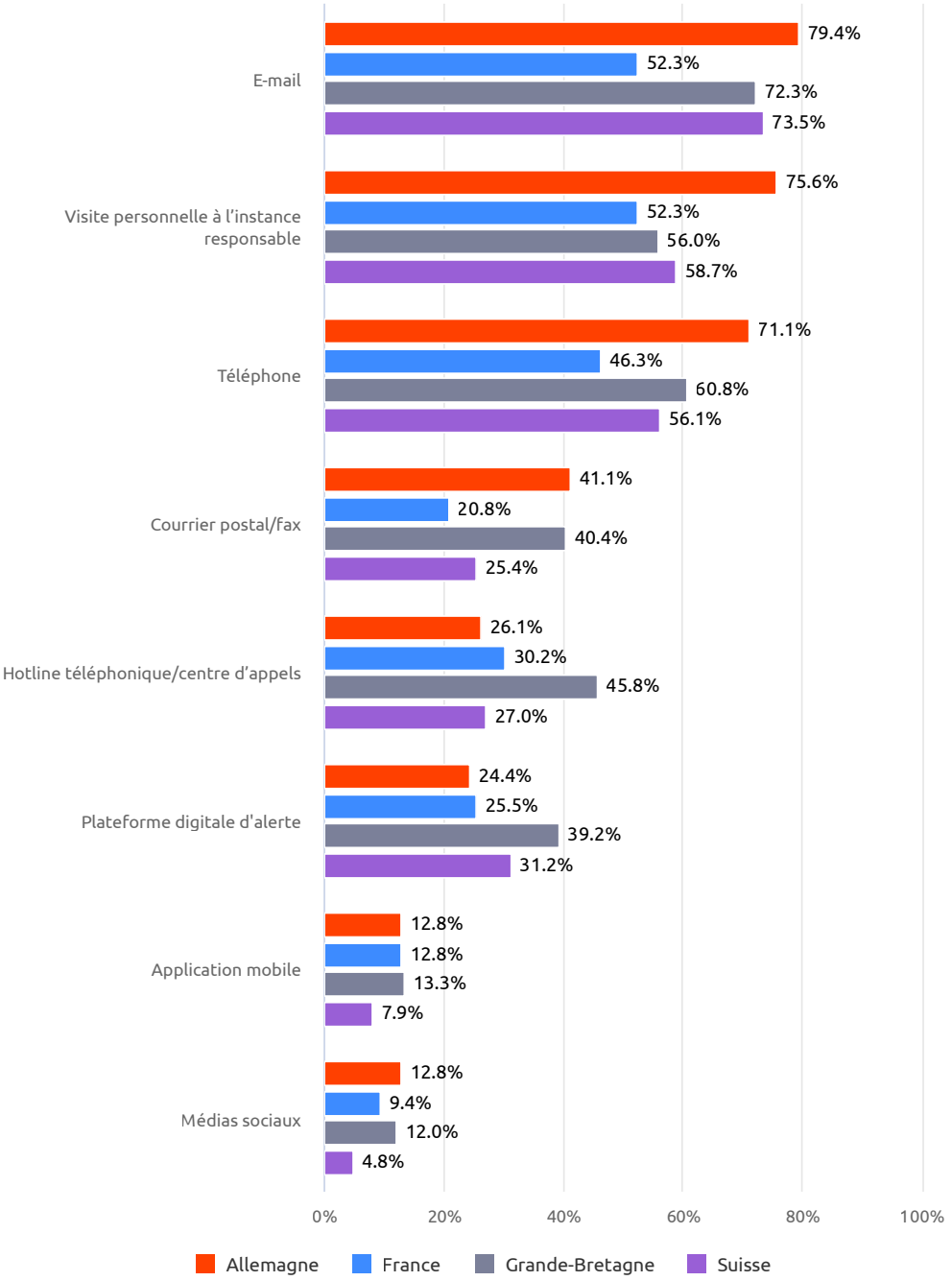
Suisse




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 34 Suisse : année d'introduction du premier dispositif d'alerte*

## Canaux de signalement




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 35 Canaux d'alerte (comparaison des pays)*

Les entreprises interrogées proposent à leurs lanceurs d'alerte différentes possibilités pour entrer en contact avec l'instance responsable au sein de l'entreprise. En l'occurrence, on distingue les canaux de signalement généraux et spécialisés. Les canaux classiques de signalement incluent la visite personnelle à l'instance responsable, le courrier postal, le fax et l'e-mail ainsi que le contact par téléphone. Est considéré comme un canal de signalement spécialisé la hotline téléphonique/le

centre d'appels accessible 24h sur 24 et encadré par du personnel formé, contrairement au canal de recueil des alertes par téléphone. Les applications mobiles et les médias sociaux dédiés au signalement des actes répréhensibles ainsi que les plateformes digitales d'alerte font également partie des canaux spécialisés.

Globalement, les canaux classiques de signalement, la plupart du temps moins chers, sont les plus répandus. En l'occurrence, des différences entre les pays sont évidentes : plus de 70% des entreprises allemandes, britanniques et suisses proposent une adresse e-mail dédiée à cet effet alors que ce n'est le cas que dans la moitié des entreprises françaises. Il apparaît par ailleurs que les entreprises allemandes offrent nettement plus fréquemment à leurs informateurs la possibilité de rencontrer personnellement les personnes en charge du dispositif d'alerte. Il est intéressant également de constater que les entreprises britanniques mettent en place nettement plus fréquemment (45%) une hotline téléphonique et une plateforme digitale d'alerte (39%) que les entreprises implantées dans les trois autres pays. En Allemagne, la plateforme digitale d'alerte est encore moins répandue, avec une proportion de 24%.

Tous pays confondus, 30% des entreprises ont introduit une plateforme digitale d'alerte. Le chiffre est de 33% pour les grandes entreprises et de 21% pour les PME.

Il est peu surprenant de constater que, dans chacun des quatre pays, les grandes entreprises ont instauré davantage de canaux d'alerte spécialisés (voir graphiques nationaux). Les PME privilégient les canaux classiques de signalement ; et en particulier, la visite personnelle aux responsables des dispositifs d'alerte ainsi que le contact par téléphone qui y sont nettement plus répandus que dans les grandes entreprises.

L'enquête a révélé que tous pays et toutes tailles d'entreprises confondues les entreprises proposent en moyenne trois canaux d'alerte. L'Allemagne est leader dans ce domaine : 72% des entreprises proposent au moins trois canaux d'alerte à leurs informateurs pour signaler des actes répréhensibles avérés ou supposés. En Suisse et en Grande-Bretagne, c'est le cas pour une bonne moitié des entreprises, tandis qu'en France, seulement 37% disposent d'au moins trois canaux d'alerte.

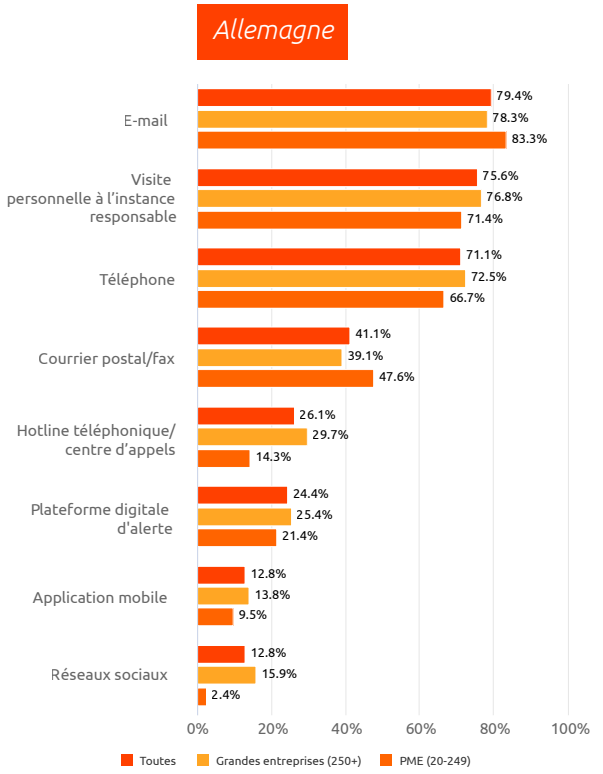



*Illustration 36 Allemagne : canaux d'alerte*

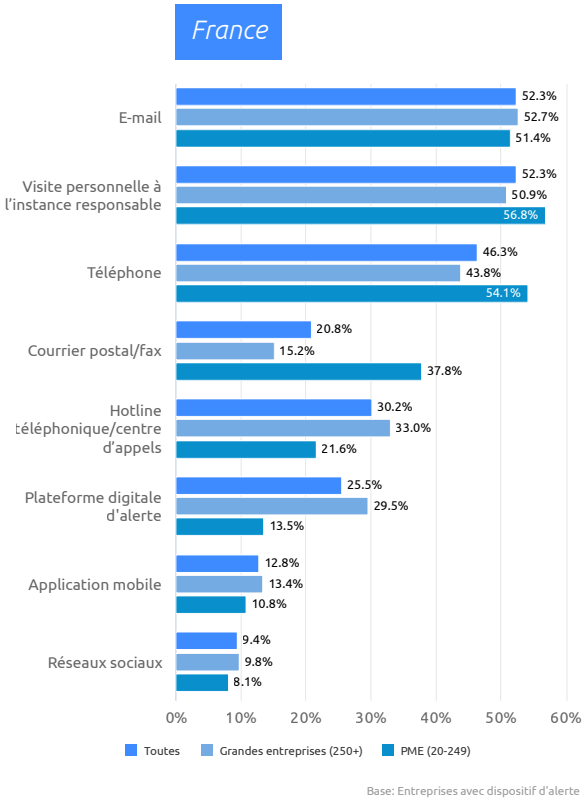



*Illustration 37 France : canaux d'alerte*

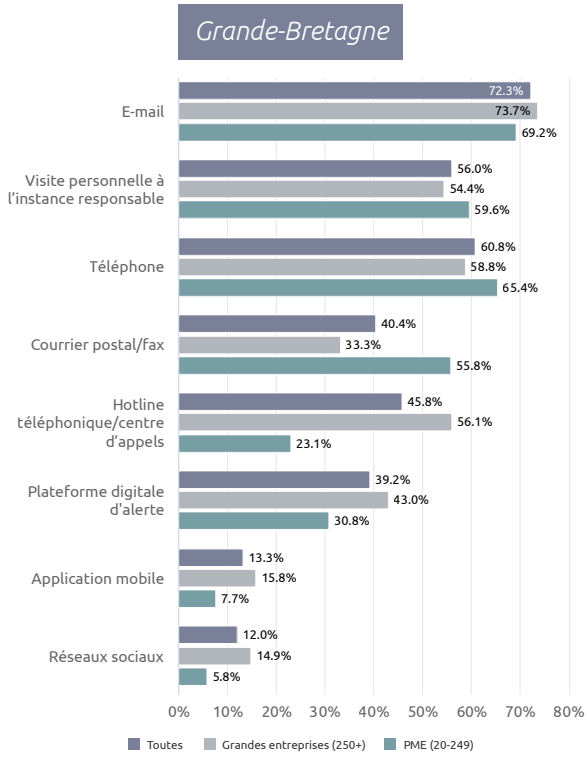



*Illustration 38 Grande-Bretagne : canaux d'alerte*

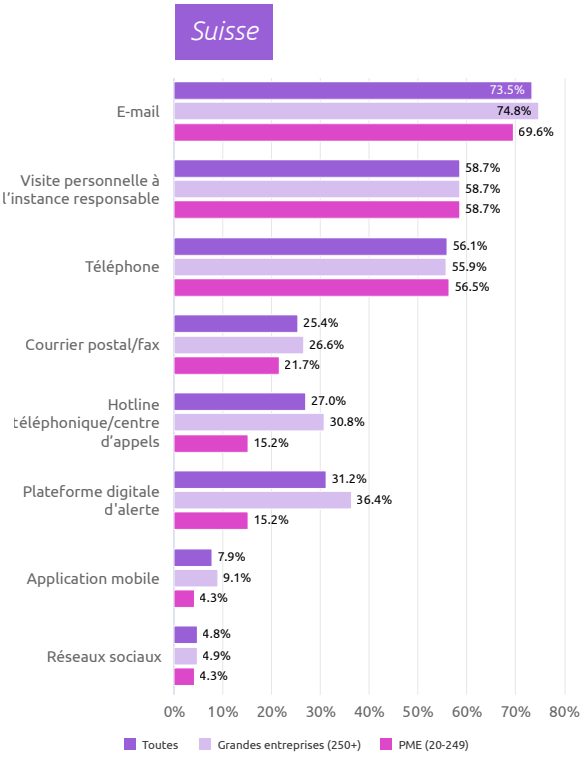



*Illustration 39 Suisse : canaux d'alerte*

## Lanceurs d'alerte

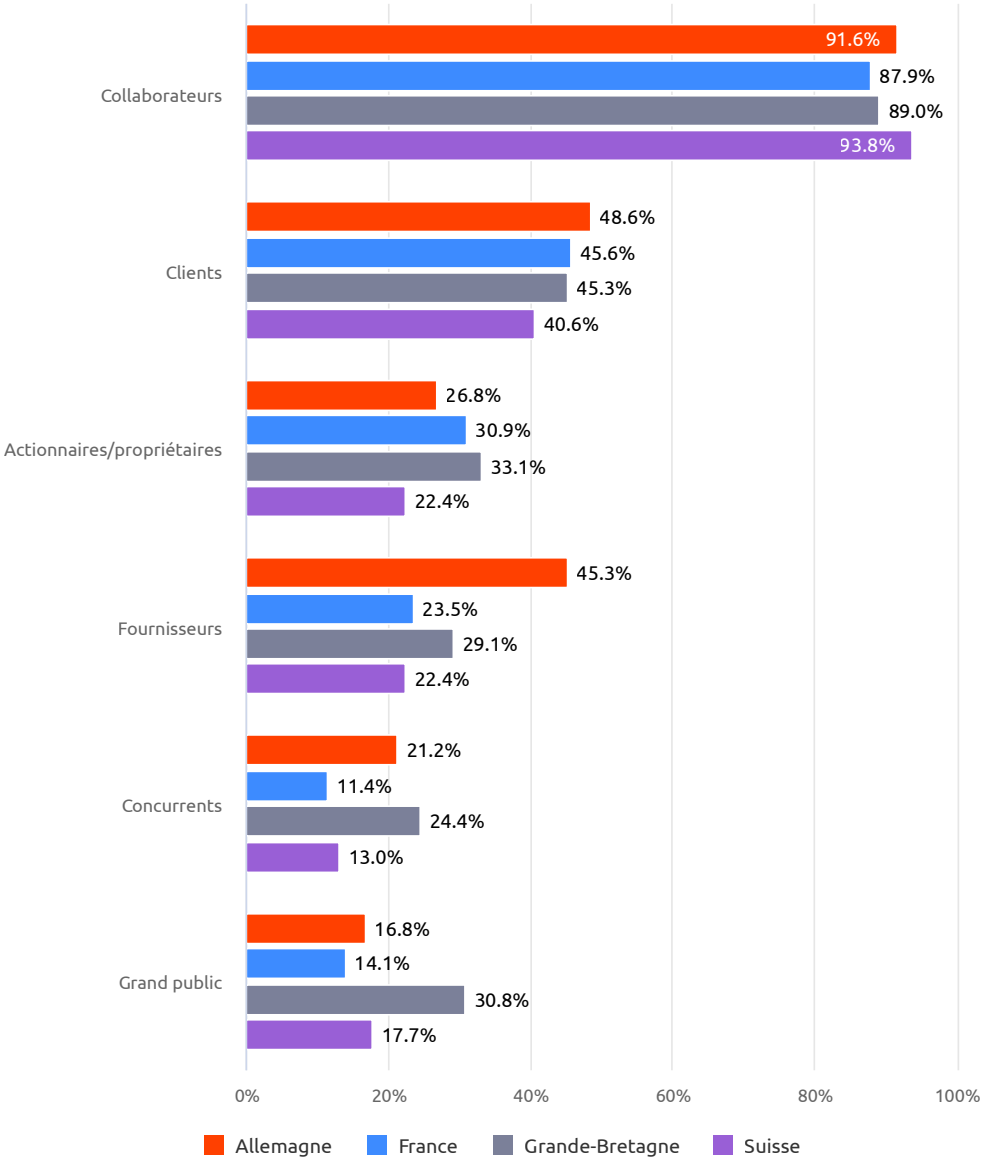



*Illustration 40 Destinataires du dispositif d'alerte (comparaison des pays)*

La diversité règne non seulement dans l'offre de canaux de signalement mais aussi parmi les parties prenantes qui ont accès au dispositif d'alerte. La partie prenante de loin la plus importante ayant la possibilité de soumettre des alertes dans la plupart des entreprises interrogées est constituée de collaborateurs. Tous pays confondus, une bonne moitié des entreprises offre en plus la possibilité de signaler des comportements illégaux ou contraires à l'éthique à d'autres parties prenantes internes – comme les actionnaires et propriétaires – mais aussi externes – comme les clients et fournisseurs.

Des analyses approfondies montrent qu'en Allemagne un tiers, en Grande-Bretagne au bas mot 40%, en Suisse près de la moitié et en France pas moins de la moitié des entreprises sondées n'ouvrent le dispositif d'alerte qu'à une seule partie prenante. En moyenne, les entreprises allemandes, françaises, britanniques et suisses interrogées s'adressent à deux parties prenantes différentes avec leurs dispositifs d'alerte.

Alors qu'en Allemagne et en France, les PME interrogées ouvrent davantage leurs dispositifs d'alerte que ne le font les grandes entreprises, les grandes entreprises suisses comme britanniques s'adressent en moyenne à davantage de parties prenantes (voir graphiques nationaux).

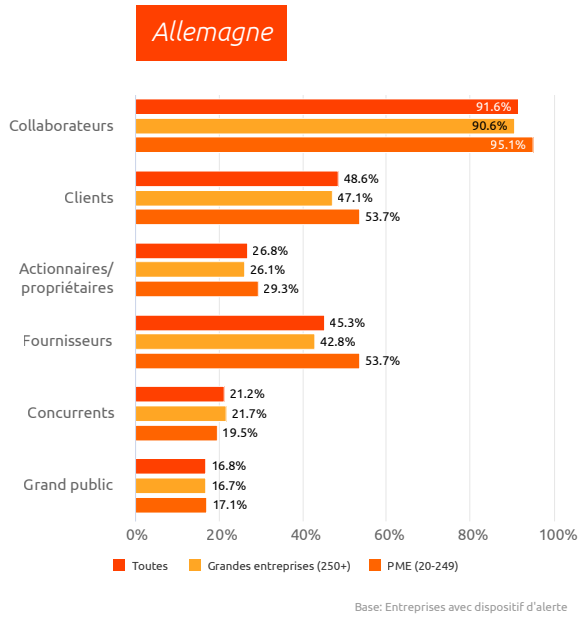



*Illustration 41 Allemagne : destinataires du dispositif d'alerte*

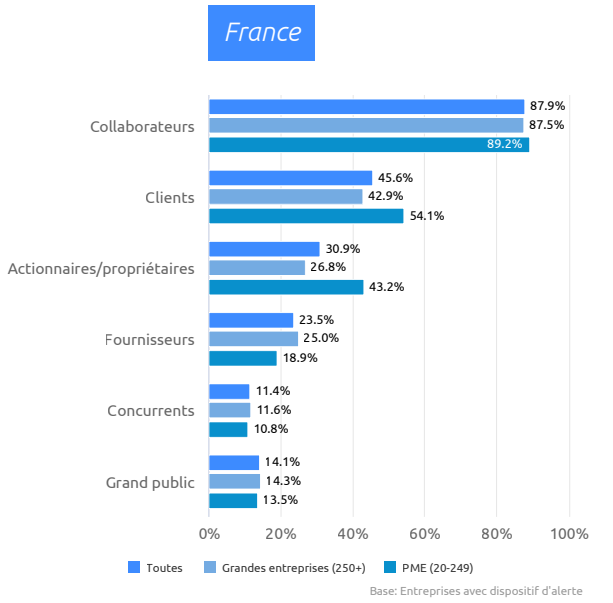



*Illustration 42 France : destinataires du dispositif d'alerte*

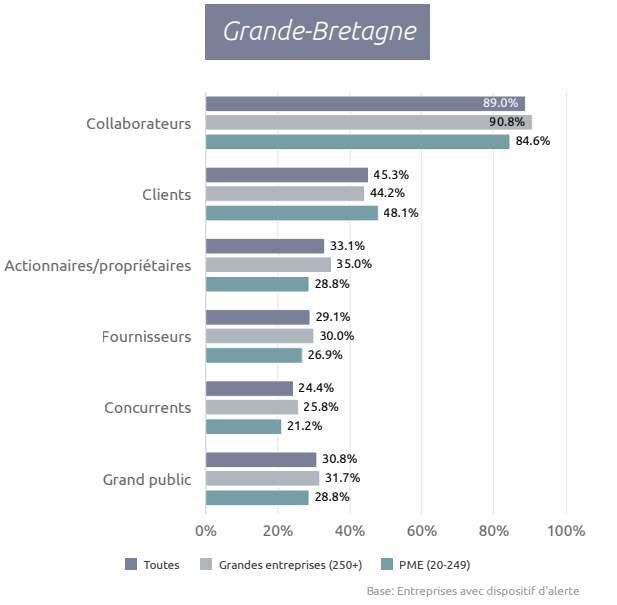



*Illustration 43 Grande-Bretagne : destinataires du dispositif d'alerte*

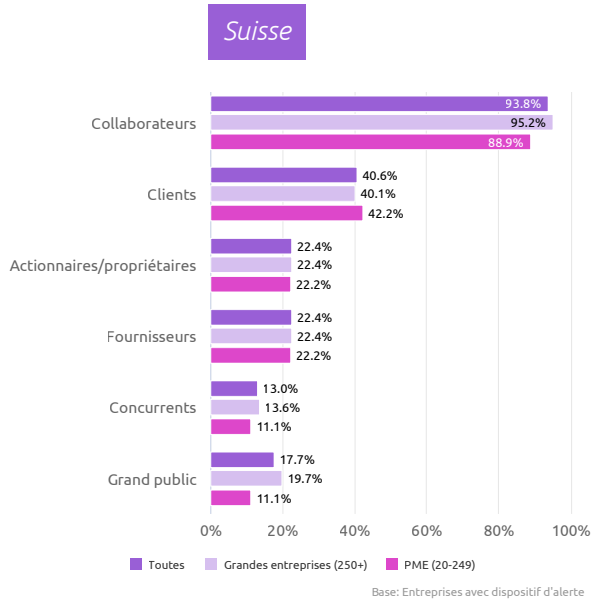



*Illustration 44 Suisse : destinataires du dispositif d'alerte*

## Identification

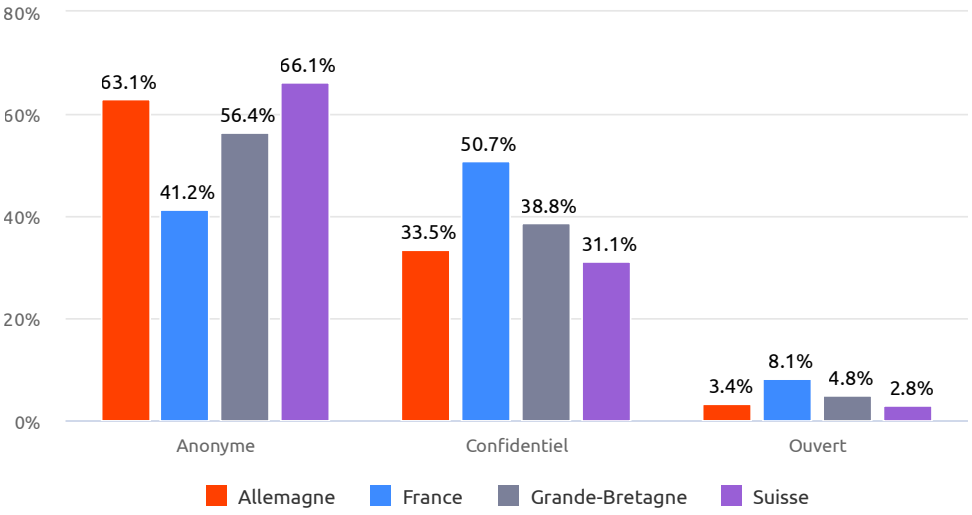



*Illustration 45 Identification des lanceurs d'alerte (comparaison des pays)*

Plus de la moitié des entreprises allemandes, britanniques et suisses interrogées offrent la possibilité aux lanceurs d'alerte de soumettre les alertes de façon anonyme. À l'inverse, les entreprises françaises interrogées attendent majoritairement de leurs informateurs qu'ils indiquent leur nom. Mais celui-ci est traité de manière confidentielle par les responsables du dispositif d'alerte et n'est pas transmis au cours du processus de traitement. Dans une faible proportion seulement des entreprises interrogées, les informateurs doivent indiquer leur nom en soumettant l'alerte et celui-ci peut aussi être divulgué par l'instance correspondante.

Les analyses approfondies montrent que les entreprises de plus grande taille mais aussi celles qui sont économiquement florissantes, celles qui ont enregistré une croissance au cours des deux dernières années et qui vont continuer à croître dans les 12 prochains mois, sont clairement celles qui ont tendance à autoriser les alertes anonymes.

Il est à souligner que les résultats des PME et des grandes entreprises ne diffèrent notablement qu'en Suisse (voir graphiques nationaux). Ainsi, pas moins de 73% des grandes entreprises interrogées y autorisent l'anonymat des alertes, soit près de 20% de plus que dans le Rapport 2018 sur les alertes. Pour les PME, cela ne représente que 44% environ ; la majorité des entreprises tiennent en revanche à ce que l'identité soit révélée.

Allemagne

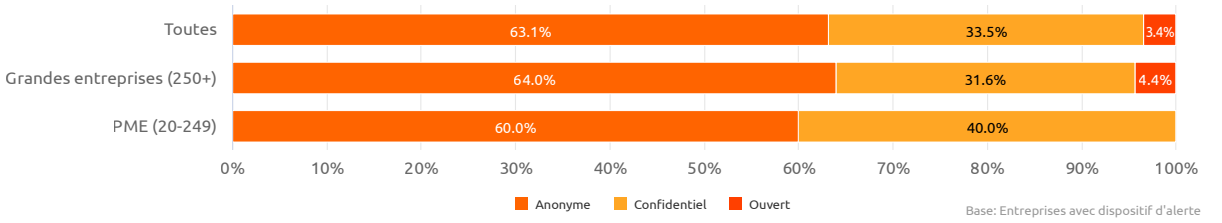



*Illustration 46 Allemagne : Identification des lanceurs d'alerte*

France

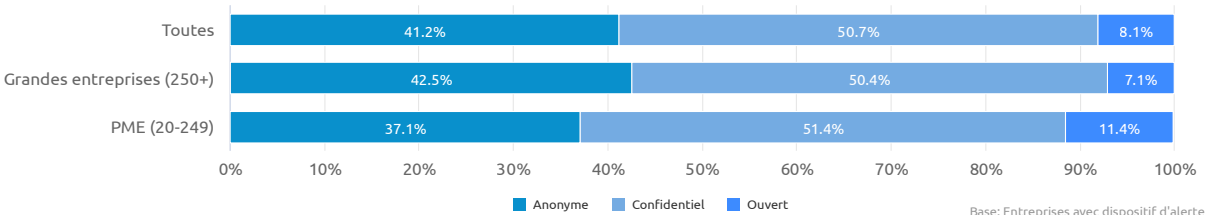



*Illustration 47 France : Identification des lanceurs d'alerte*

Grande-Bretagne

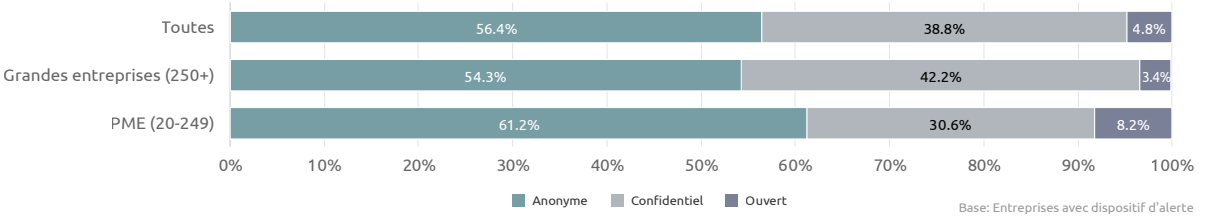



*Illustration 48 Grande-Bretagne : Identification des lanceurs d'alerte*

Suisse

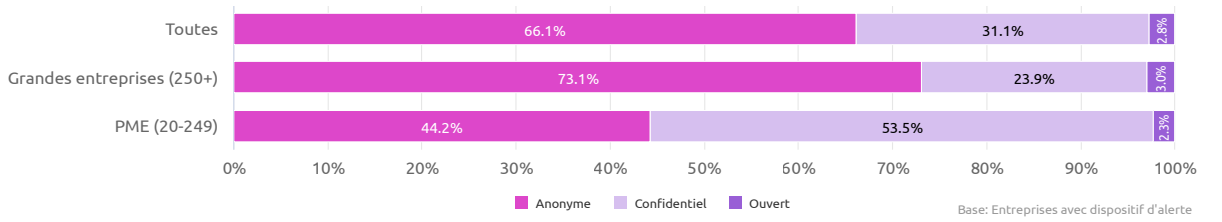
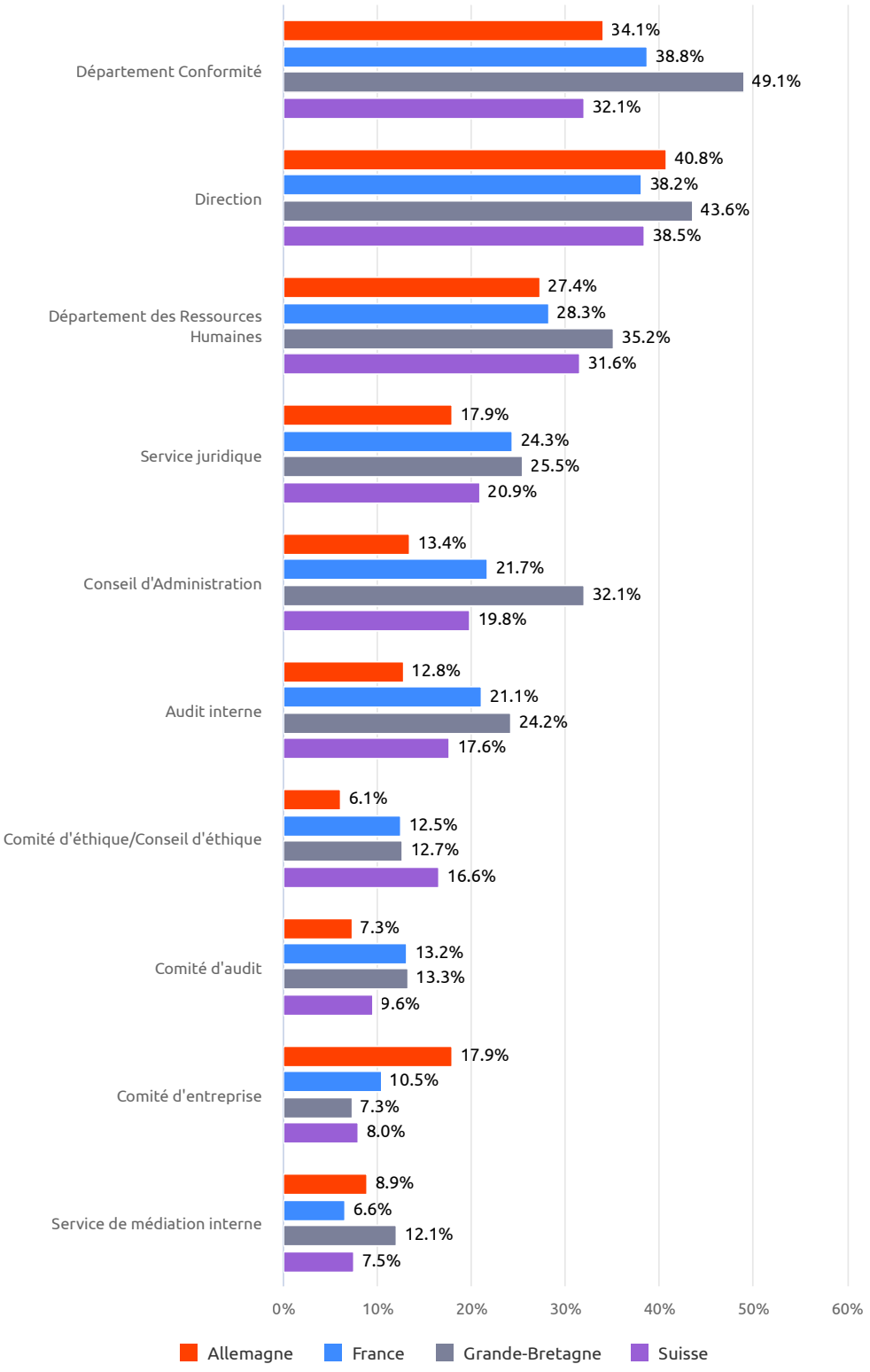



*Illustration 49 Suisse : Identification des lanceurs d'alerte*

## Responsabilité




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 50 Implantation organisationnelle du dispositif d'alerte (comparaison des pays)*

Sur le plan organisationnel, les dispositifs d'alerte peuvent être rattachés à différents services mais aussi à plusieurs services. D'après l'enquête, dans chacun des quatre pays, le Département Conformité, la Direction, ainsi que le Département des Ressources Humaines sont le plus fréquemment en charge ou du moins co-responsables de la réception et du traitement des alertes.

Pour la majorité des entreprises interrogées dont le siège social se trouve en Allemagne ou en Suisse, une seule instance traite les signalements d'actes répréhensibles supposés ou avérés. Pour les entreprises britanniques et françaises, en revanche, deux instances sont impliquées en moyenne.

Les résultats montrent sans surprise que dans tous les pays, les grandes entreprises interrogées sont davantage enclines à rattacher leurs dispositifs d'alertes internes au Département Conformité tandis que dans les PME interrogées, la Direction traite principalement elle-même les alertes (voir graphiques nationaux).

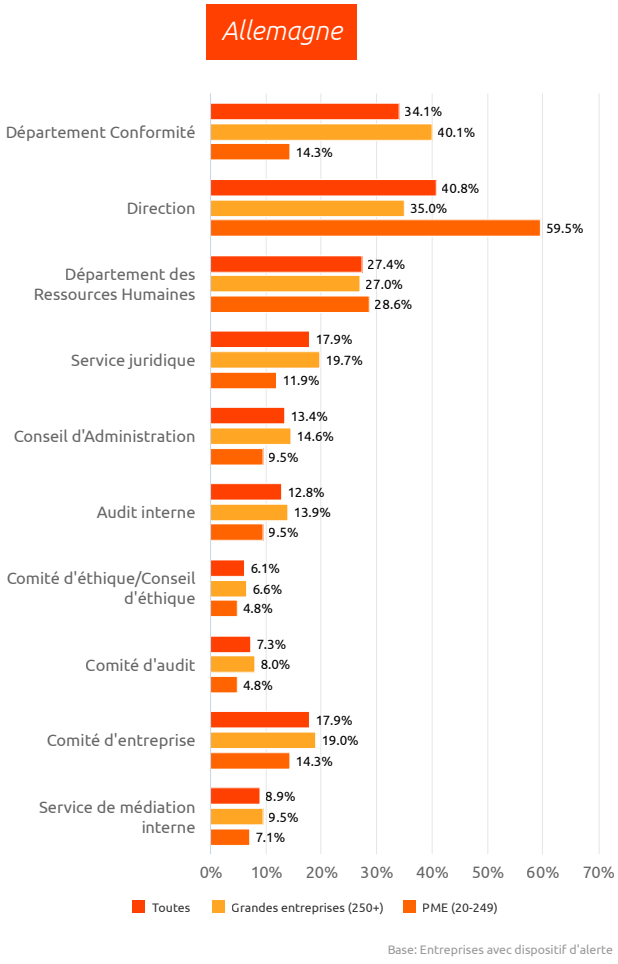



*Illustration 51 Allemagne : implantation organisationnelle du dispositif d'alerte*

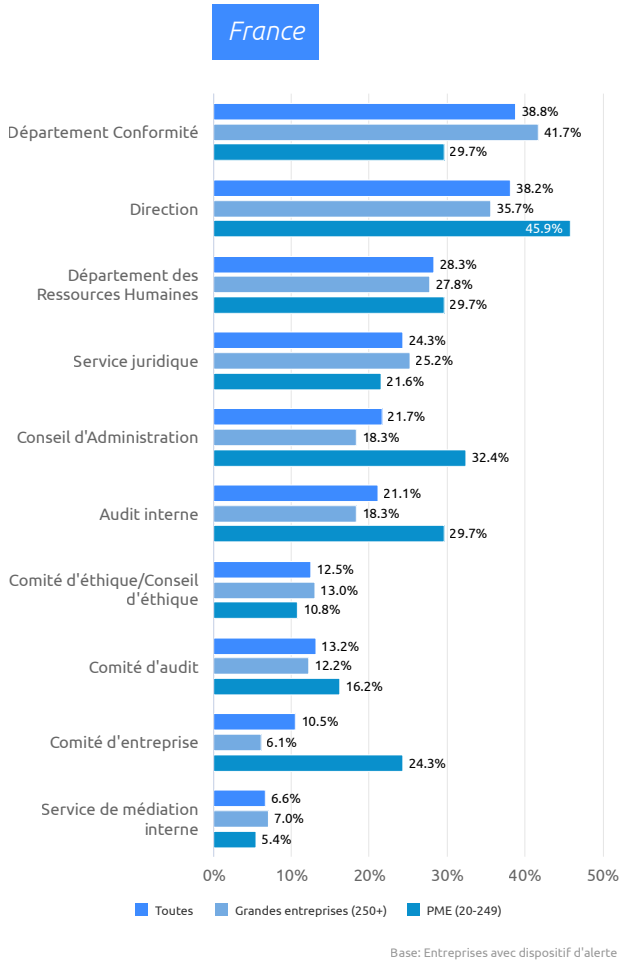
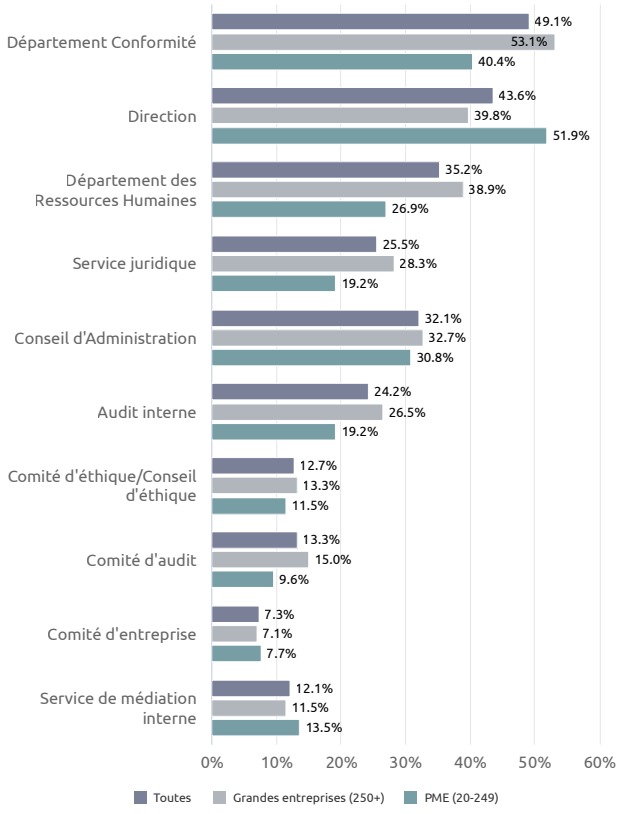



*Illustration 52 France : implantation organisationnelle du dispositif d'alerte*

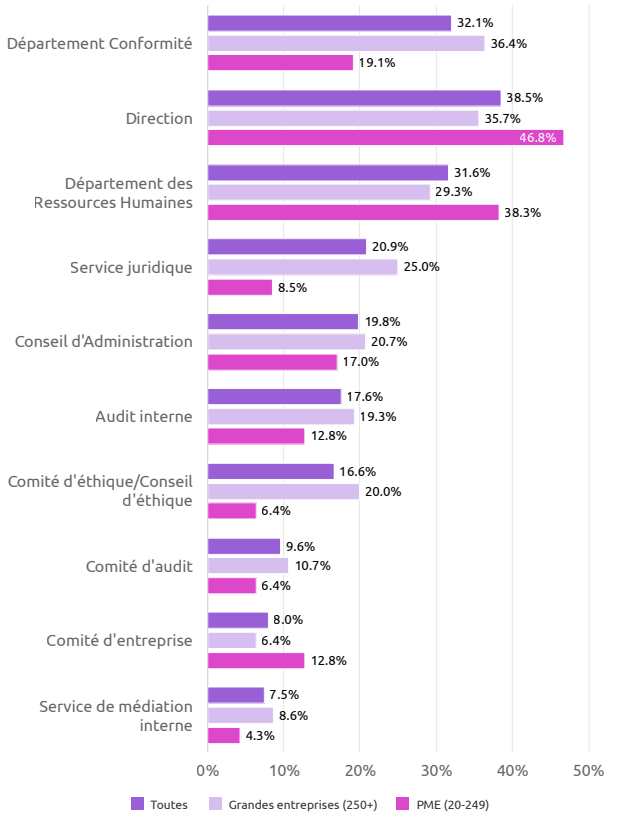
## Grande-Bretagne




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 53 Grande-Bretagne : implantation organisationnelle du dispositif d'alerte*

## Suisse

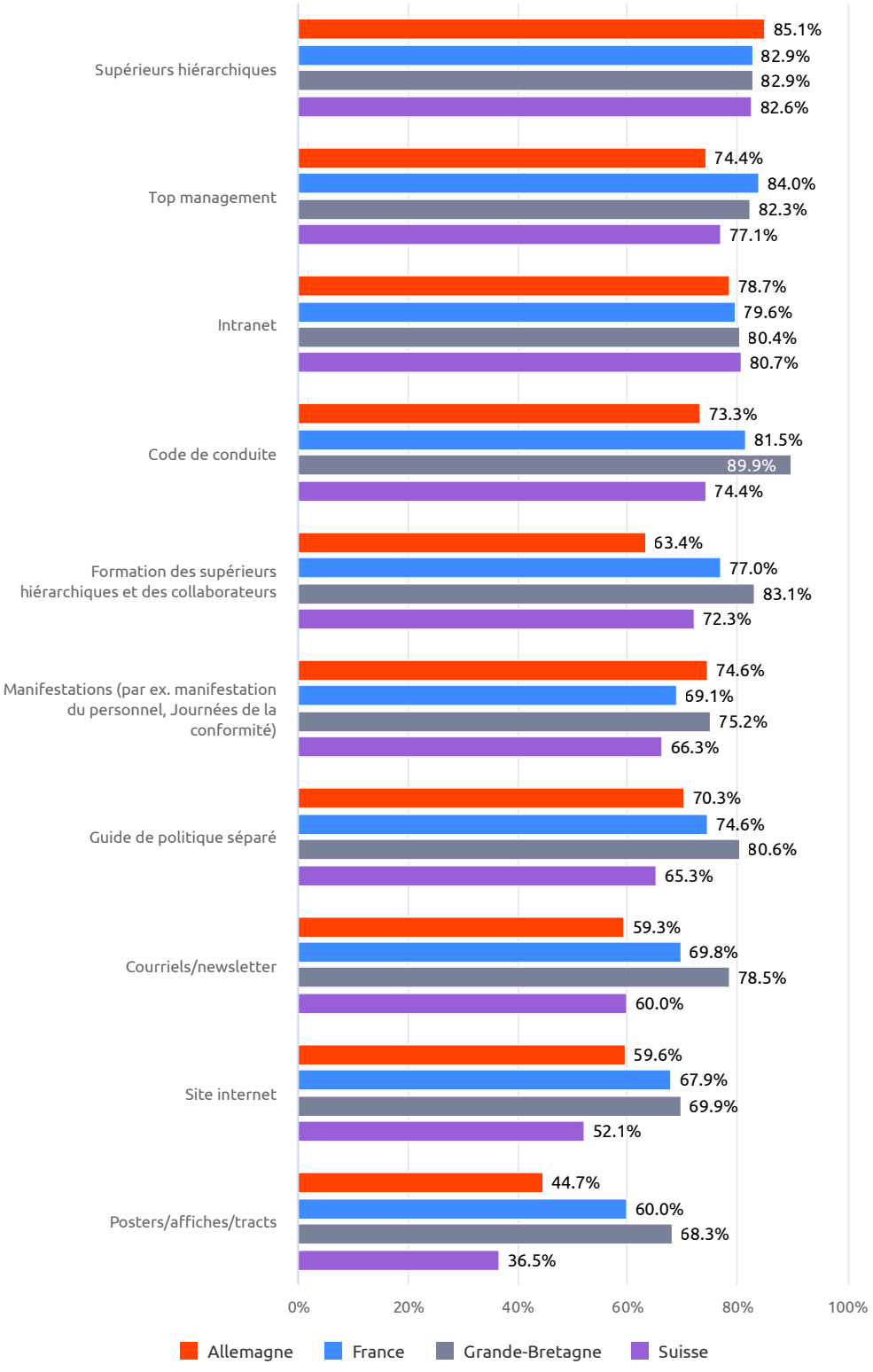



Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 54 Suisse : implantation organisationnelle du dispositif d'alerte*

# Communication

## Moyens de communication




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 55 Moyens et canaux de communication du dispositif d'alerte (comparaison des pays)*

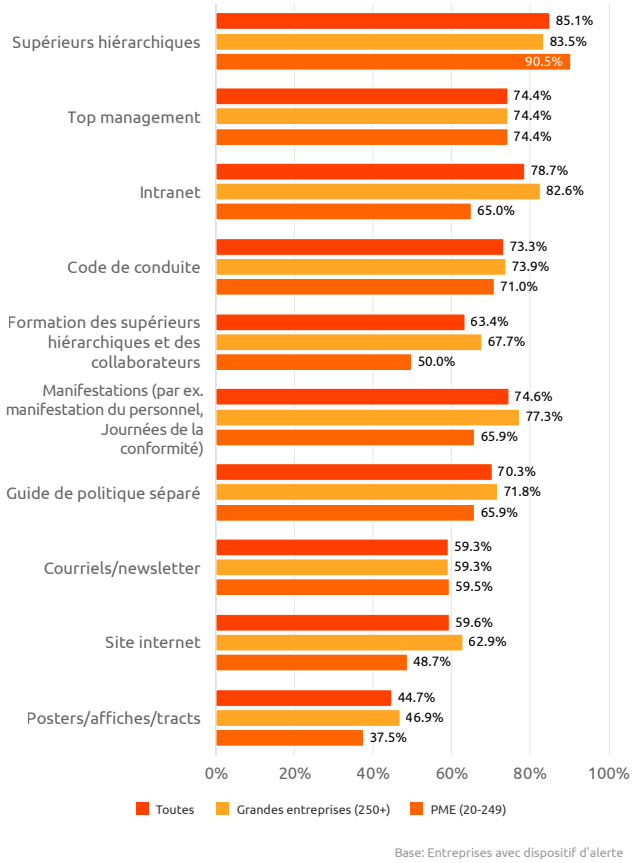
Les entreprises interrogées utilisent de nombreux outils et canaux pour attirer l'attention sur leur dispositif d'alerte. Deux tiers des entreprises allemandes et françaises interrogées ont mis en place plus de la moitié des outils et canaux énumérés dans l'Illustration 55 pour informer sur leur dispositif d'alerte. En Grande-Bretagne, il s'agit même de plus de trois quarts des entreprises.

Les entreprises suisses sont dans ce domaine en queue de peloton, avec à peine 60%. Néanmoins, les grandes entreprises suisses ont augmenté le nombre de moyens de communication utilisés par rapport au Rapport 2018 sur les alertes. Ainsi, pour la plupart des mesures, les valeurs sont nettement supérieures, la communication délivrée par le top management surtout ayant augmenté de 46 points de pourcentage.

Il n'est pas surprenant que les PME interrogées dans chacun des quatre pays utilisent en moyenne moins de canaux et d'outils (voir graphiques nationaux). Comme les grandes entreprises, elles communiquent aussi fortement par le biais du top management et des supérieurs hiérarchiques. L'intranet accessible en interne est également un outil de communication central. Pour une grande majorité des PME et de grandes entreprises, le dispositif d'alerte est abordé dans le code de conduite. À noter en l'occurrence : l'écrasante majorité des entreprises a déjà rédigé une politique ou une directive sur les signalements.

Par ailleurs, il ressort des analyses statistiques approfondies que le dispositif d'alerte recueille davantage d'alertes lorsqu'un maximum de canaux de communication sont utilisés.

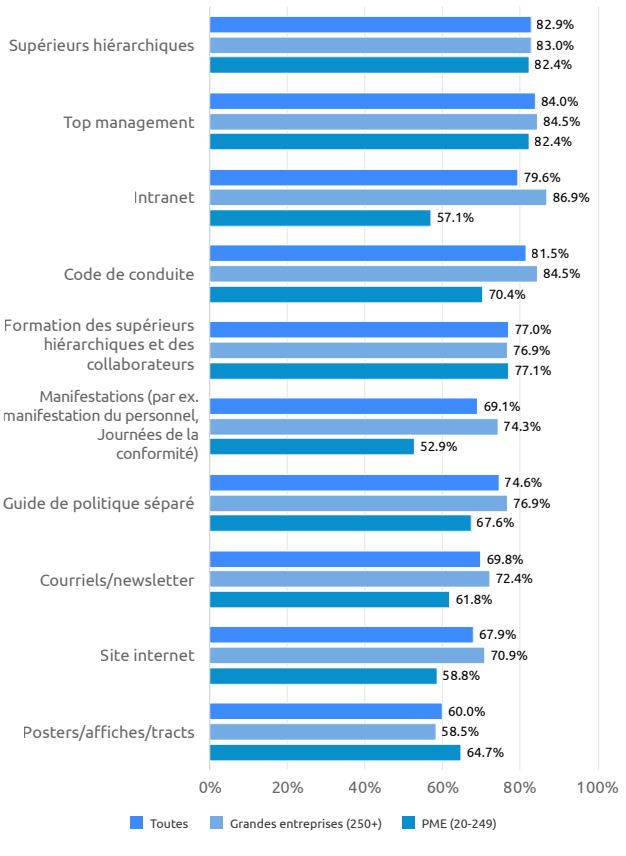
*Allemagne*




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 56 Allemagne : moyens et canaux de communication du dispositif d'alerte*

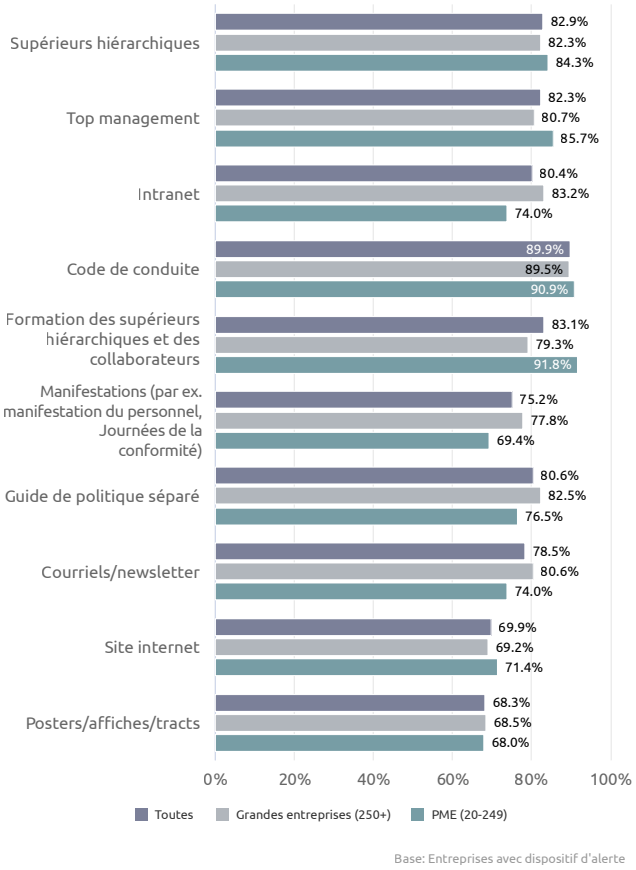
*France*




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 57 France : moyens et canaux de communication du dispositif d'alerte*

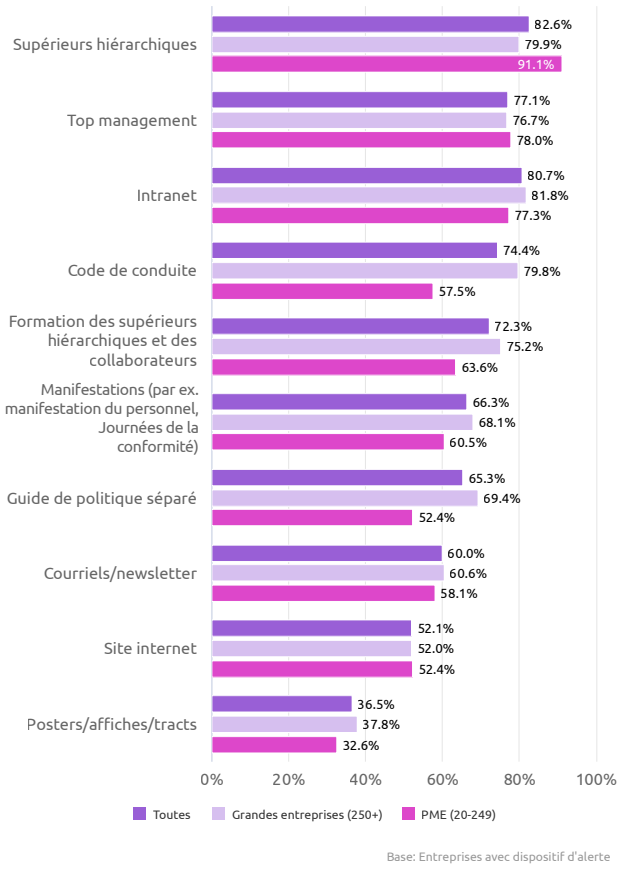
## Grande-Bretagne




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 58 Grande-Bretagne : moyens et canaux de communication du dispositif d'alerte*

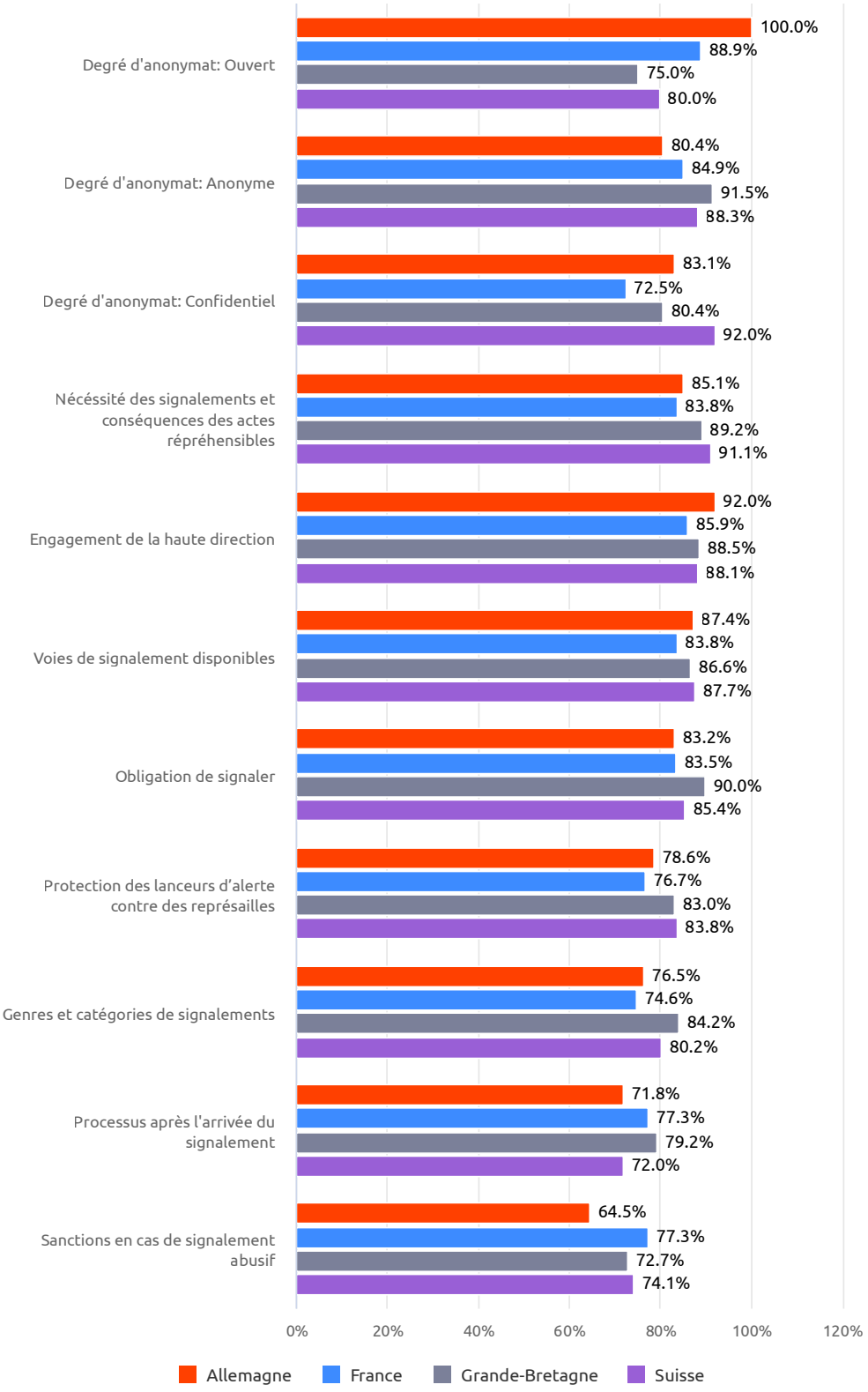
## Suisse




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 59 Suisse : moyens et canaux de communication du dispositif d'alerte*

## Messages et contenus




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 60 Messages et contenus de la communication (comparaison des pays)*

Les entreprises ont également été interrogées sur les contenus et les messages qu'elles communiquent en rapport avec leurs dispositifs d'alerte. L'Illustration 60 montre que la grande majorité des entreprises communiquent sur l'ensemble des thèmes proposés lors de l'enquête et ce aussi bien les grandes entreprises interrogées que les PME des différents pays (voir graphiques nationaux).

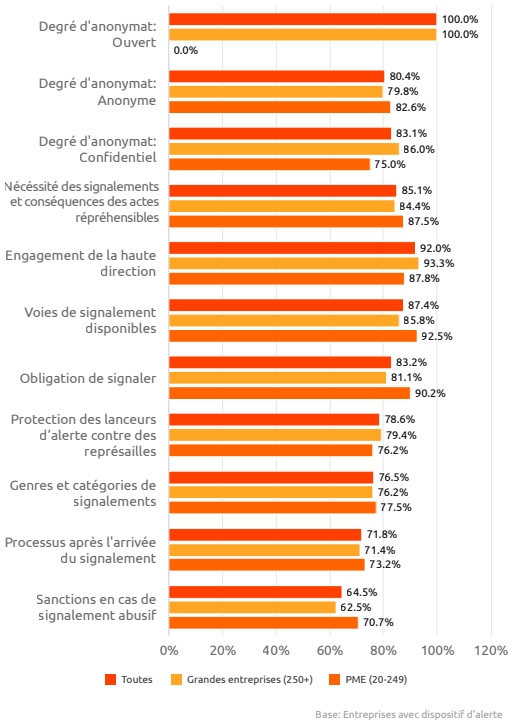
Il s'agit entre autres de l'information indiquant si les lanceurs d'alerte peuvent ou doivent effectuer leur signalement anonymement, de manière confidentielle ou ouverte.

Tous pays confondus, les entreprises interrogées soulignent particulièrement l'engagement clair du top management en faveur d'un comportement éthique et intègre. La communication du dispositif d'alerte souligne donc aussi très fréquemment que la direction de l'entreprise soutient sans réserve le dispositif d'alerte et que les signalements ne sont pas considérés comme un manque de loyauté. La « nécessité des alertes », les « canaux d'alerte disponibles » ainsi que « l'obligation d'effectuer des signalements » s'inscrivent également dans la plupart des messages communiqués.

Il est frappant que, par rapport à la première étude menée exclusivement auprès d'entreprises suisses, les grandes entreprises suisses interrogées communiquent de plus en plus au sujet de la « protection contre les représailles » ainsi que sur les « sanctions en cas d'alertes abusives ». En effet, les résultats de l'an passé ont montré, entre autres, que le nombre d'alertes abusives diminue lorsque les entreprises informent sur la manière dont les lanceurs d'alerte sont protégés contre les représailles.

Enfin, l'analyse statistique approfondie a prouvé que dans les entreprises qui diffusent des contenus et messages divers sur leur dispositif d'alerte, l'anonymat des lanceurs d'alerte est alors plus souvent préservé (voir le chapitre Alertes anonymes).

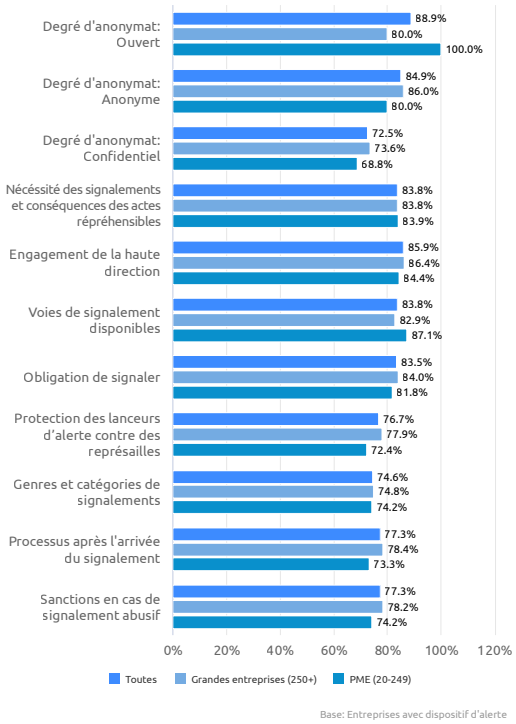
## Allemagne




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 61 Allemagne : messages et contenus de la communication*

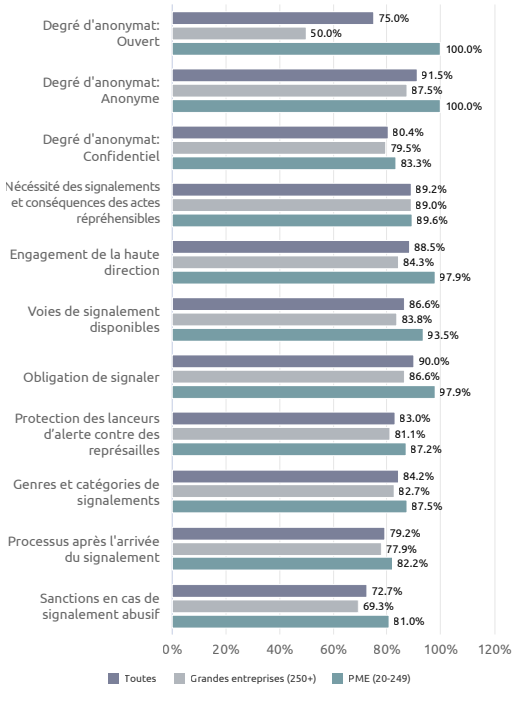
## France




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 62 France : messages et contenus de la communication*

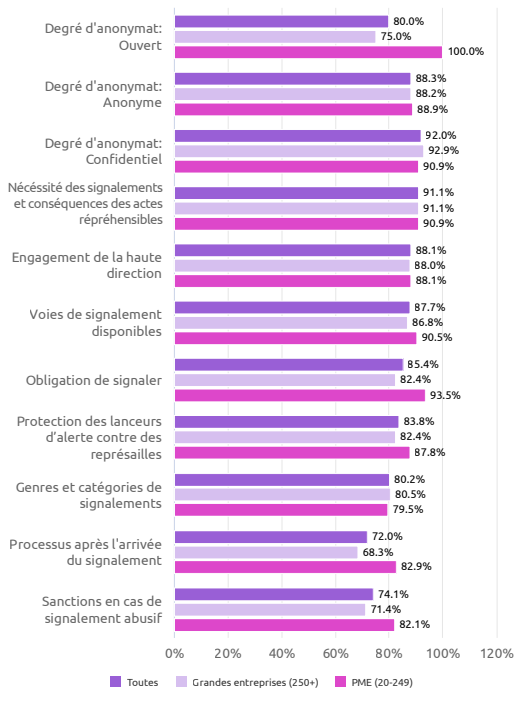
## Grande-Bretagne




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 63 Grande-Bretagne : messages et contenus de la communication*

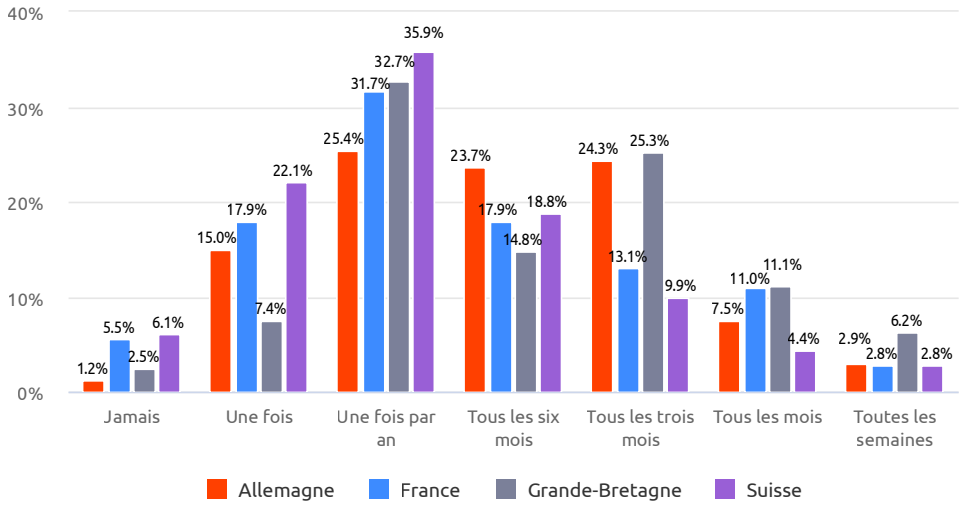
## Suisse




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 64 Suisse : messages et contenus de la communication*

## Fréquence




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

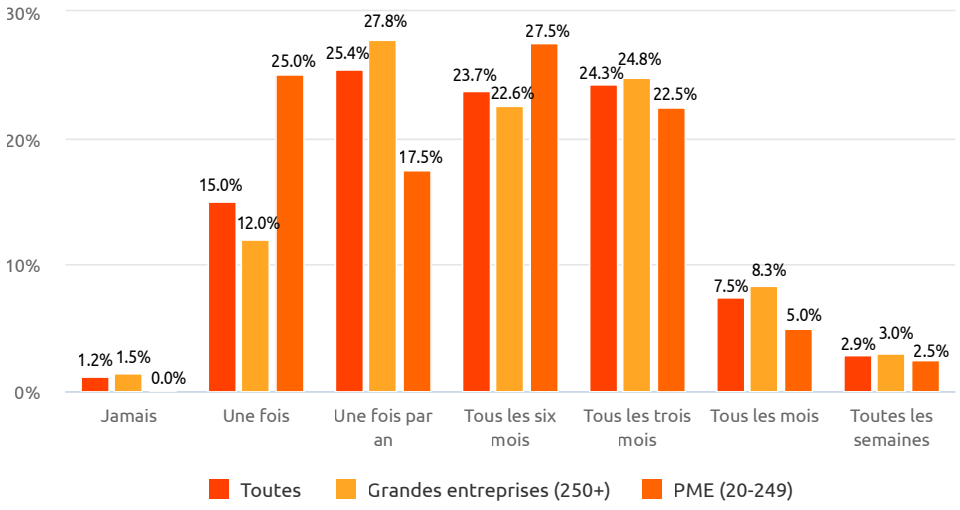
*Illustration 65 Fréquence de la communication (comparaison des pays)*

Les résultats montrent que les entreprises interrogées disposent dans chacun des quatre pays de nombreux outils de communication. Se pose maintenant la question de savoir à quelle fréquence ils sont utilisés pour attirer l'attention des collaborateurs sur le dispositif d'alerte.

Une grande majorité des PME et des grandes entreprises britanniques et allemandes interrogées communiquent au moins deux fois par an au sujet de leurs dispositifs d'alerte. Environ 40% informent chaque année leurs collaborateurs ou une fois seulement, par exemple lors de son introduction.

Lorsque l'on observe les résultats pour la France et la Suisse, il s'avère que les entreprises y informent plus rarement leur personnel que dans les autres pays. Ainsi, moins de la moitié des entreprises françaises interrogées (45%) et seulement un tiers des entreprises suisses communiquent au moins deux fois par an. Alors qu'en France, les grandes entreprises interrogées communiquent davantage, en Suisse, ce sont plutôt les PME qui communiquent (voir graphiques nationaux) ; 60% des grandes entreprises suisses interrogées attirent l'attention de leurs collaborateurs sur leurs dispositifs d'alerte une seule fois ou annuellement.

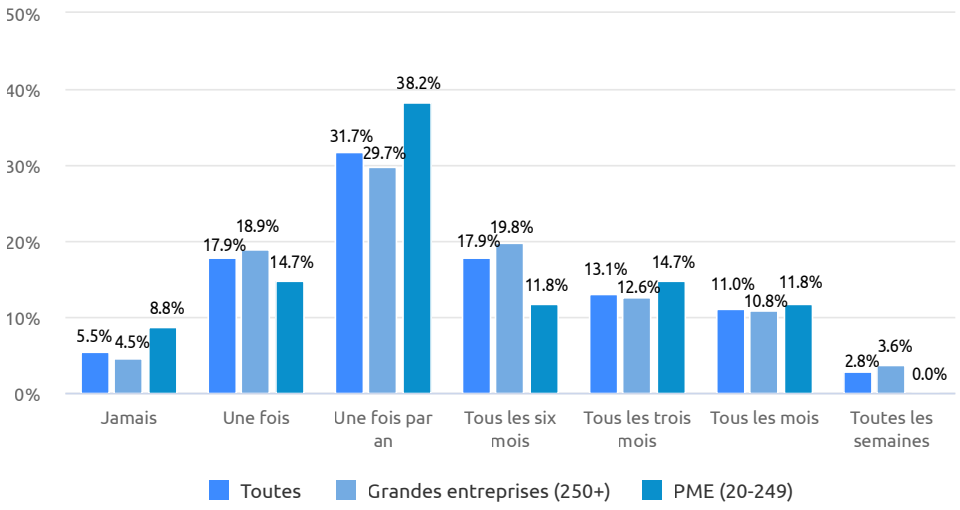
## Allemagne




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 66 Allemagne : fréquence de la communication*

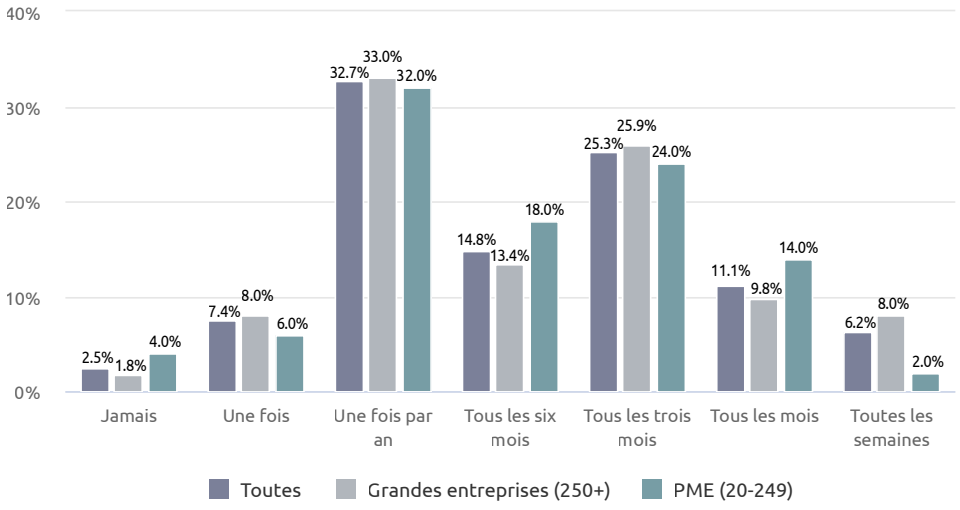
## France




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 67 France : fréquence de la communication*

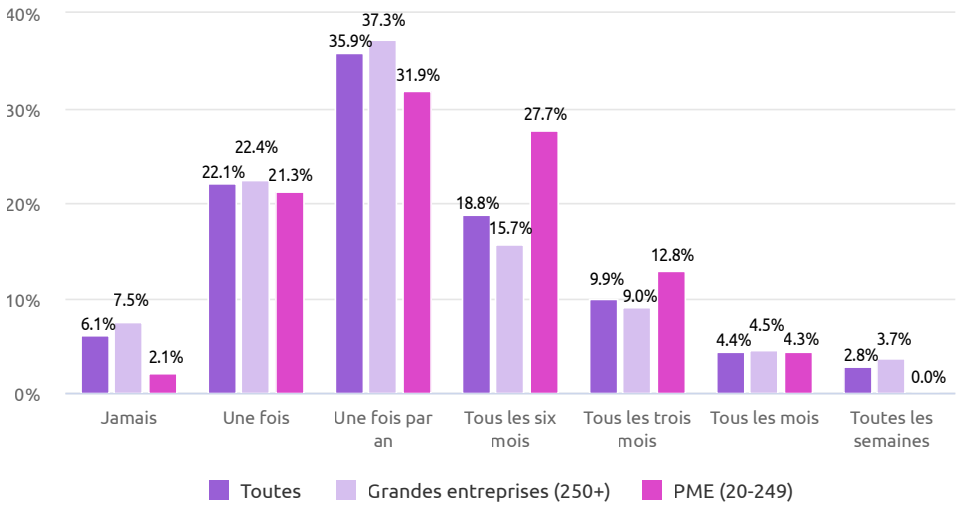
## Grande-Bretagne




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 68 Grande-Bretagne : fréquence de la communication*

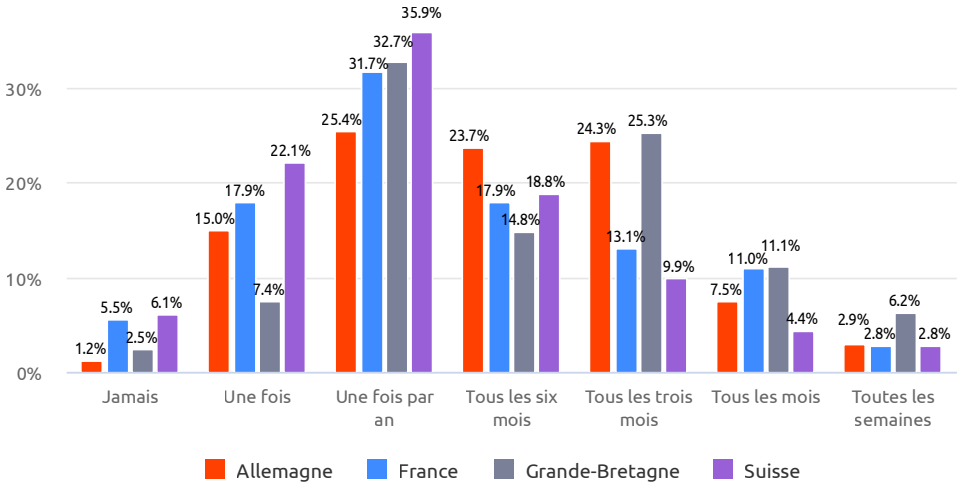
## Suisse




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 69 Suisse : fréquence de la communication*

## Conséquences des actes répréhensibles




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 70 Communication sur les conséquences d'actes répréhensibles (comparaison des pays)*

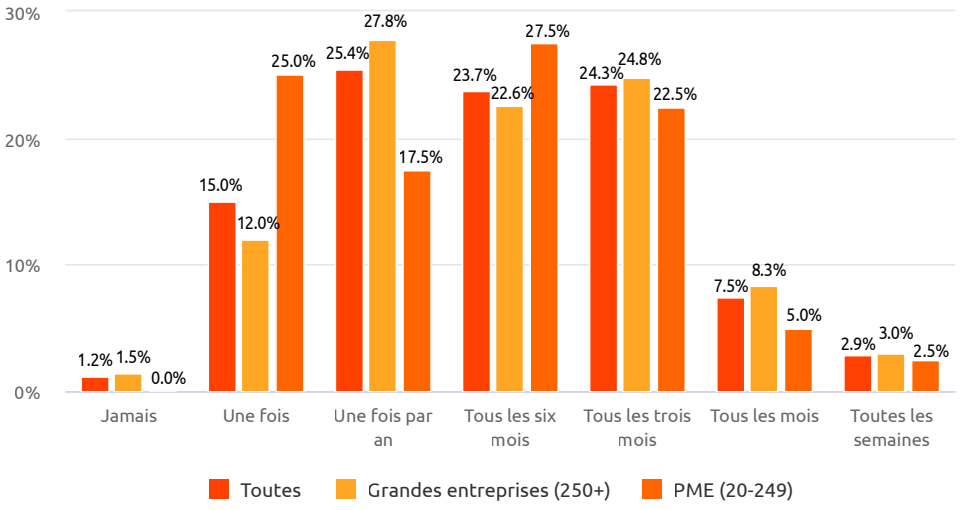
Dans la pratique, l'incertitude règne souvent sur la nécessité de communiquer, et à qui, sur les conséquences d'un acte répréhensible découvert. Dans la présente étude, cette question a été posée à toutes les entreprises, qu'elles disposent ou non d'un dispositif d'alerte.

Comme le montre l'Illustration 70, la majorité des entreprises interrogées informe leurs employés des conséquences qu'entraînent les actes répréhensibles découverts. Environ 30% communiquent sur les conséquences et ce auprès du lanceur d'alerte qui a attiré l'attention sur l'acte répréhensible. Néanmoins, de nombreuses entreprises renoncent aussi à communiquer tout bonnement sur les conséquences. Très peu d'entreprises interrogées informent le public sur les conséquences d'un acte répréhensible.

Dans chacun des quatre pays, les PME communiquent davantage que les grandes entreprises vers leurs employés (voir graphiques nationaux). Le public en revanche est plus fréquemment informé par les grandes entreprises interrogées, à l'exception de la France.

Enfin, l'analyse statistique montre que les entreprises interrogées dotées d'un dispositif d'alerte communiquent davantage sur les conséquences d'un acte répréhensible découvert que celles qui ne possèdent pas de dispositif d'alerte.

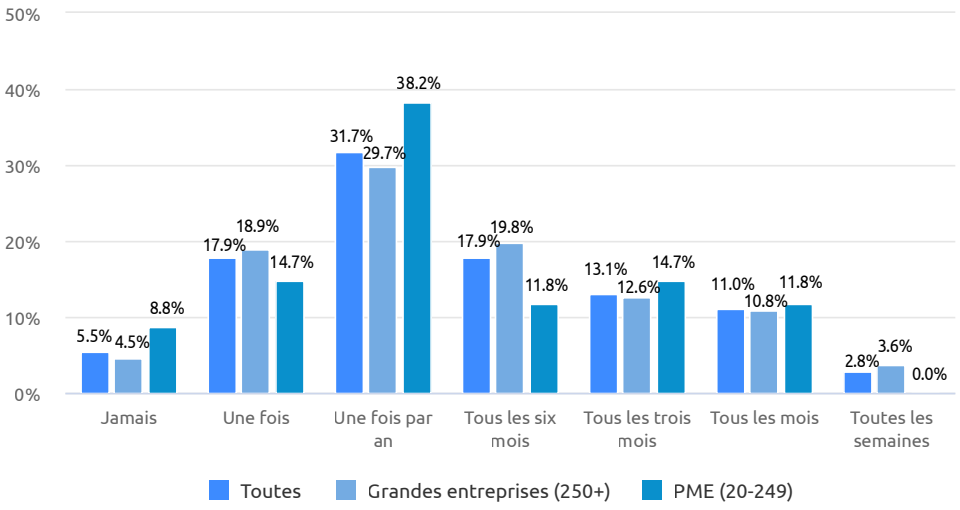
*Allemagne*




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 71 Allemagne : communication sur les conséquences d'actes répréhensibles*

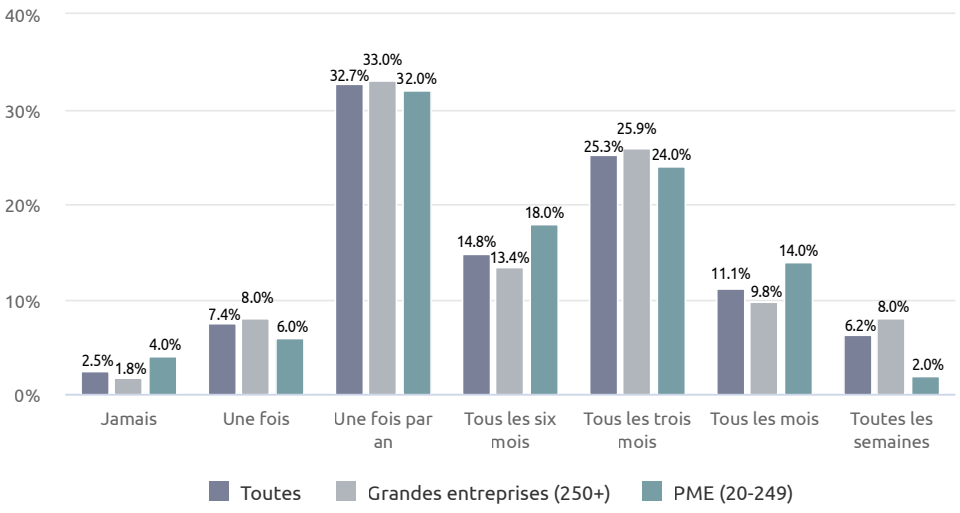
*France*




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 72 France : communication sur les conséquences d'actes répréhensibles*

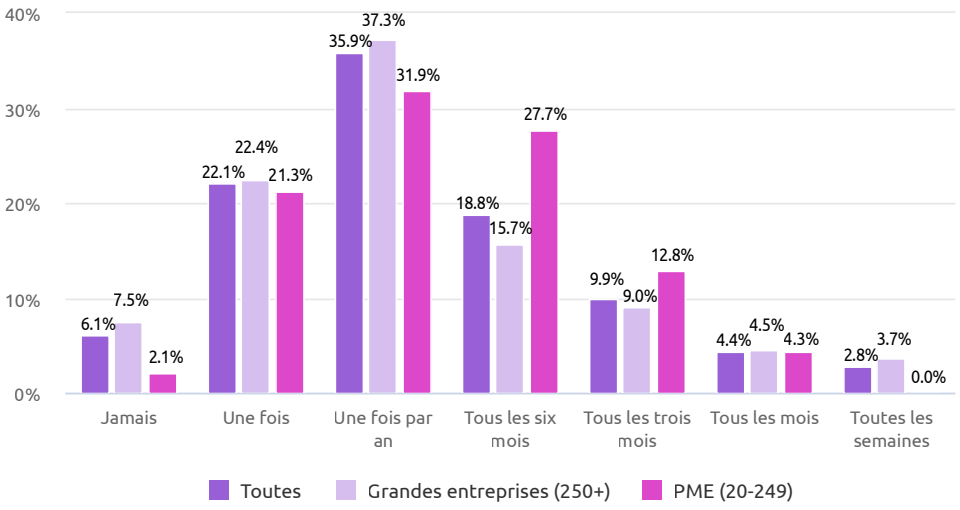
*Grande-Bretagne*




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 73 Grande-Bretagne : communication sur les conséquences d'actes répréhensibles*

*Suisse*

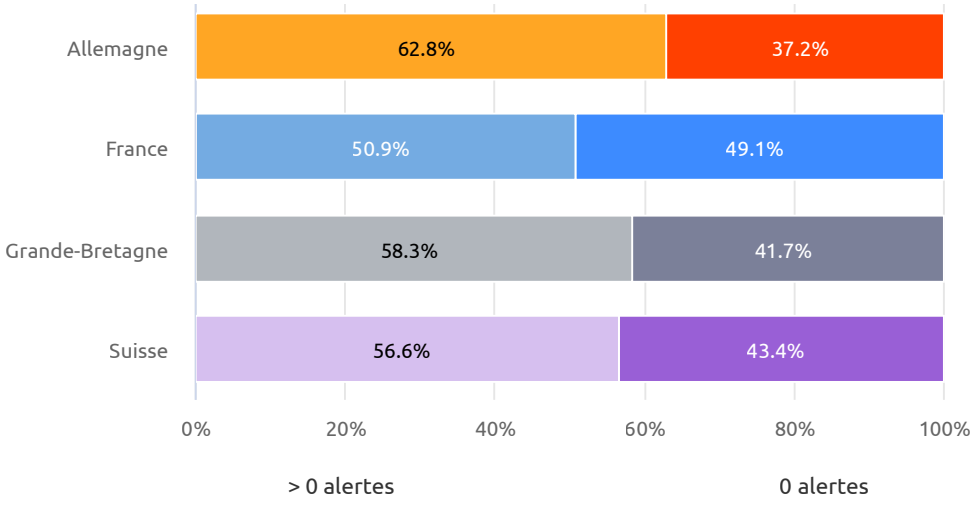



Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 74 Suisse : communication sur les conséquences d'actes répréhensibles*

# Utilisation

## Nombre d'alertes




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 75 Nombre d'alertes (comparaison des pays)*

Dans chacun des quatre pays, le dispositif d'alerte a recueilli l'an passé des signalements pour plus de la moitié des entreprises interrogées (illustration 46). En l'occurrence, il existe des différences nettes selon la taille de l'entreprise : plus l'entreprise est grande, plus la probabilité d'alerte est importante (voir graphiques nationaux).

L'analyse statistique montre par ailleurs que les signalements sont nettement plus fréquents chez les entreprises actives à l'étranger et chez les entreprises du secteur public. Les dispositifs d'alerte des entreprises françaises sont ceux qui reçoivent le moins d'alertes.

Lors de la dernière étude qui a été menée seulement en Suisse, 29% des grandes entreprises n'avaient reçu aucune alerte en 2017. Dans l'enquête de cette année, la proportion est nettement plus élevée, avec 40%. Aucune alerte ou un faible nombre d'alertes peut être un indice qu'il existe moins d'actes répréhensibles ou aucun acte répréhensible du tout dans une entreprise. D'un autre côté, cela pourrait provenir d'un échec du dispositif d'alerte dû, par exemple, à un manque de notoriété ou à une méfiance de la part des parties prenantes. Les données disponibles ne permettent pas encore d'expliquer clairement les raisons.

En observant plus précisément le nombre d'alertes, on constate que les entreprises, tous pays et tailles d'entreprise confondus, ont reçu 52 alertes en moyenne l'an dernier. Là encore, la taille de l'entreprise exerce une influence décisive : plus une entreprise est grande, plus le dispositif recueille des alertes. Les grandes entreprises reçoivent en moyenne 65 alertes par an contre 16 pour les PME.

On observe par ailleurs que les canaux d'alerte spécialisés – c'est-à-dire la hotline téléphonique/le centre d'appels, l'application mobile, les médias sociaux et les plateformes digitales – font augmenter le nombre d'alertes. Les entreprises dotées de ces dispositifs d'alerte reçoivent plus de signalements que les entreprises qui misent sur des canaux classiques (visite personnelle, courrier/fax, e-mail et téléphone). Les analyses approfondies montrent aussi clairement que le nombre d'alertes reçues augmente lorsque les canaux de communication sur le dispositif d'alerte sont nombreux.

*Allemagne*

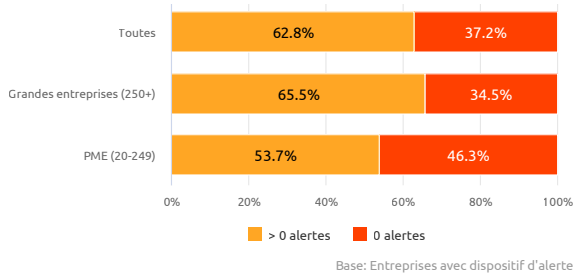



*Illustration 76 Allemagne : nombre d'alertes*

*France*

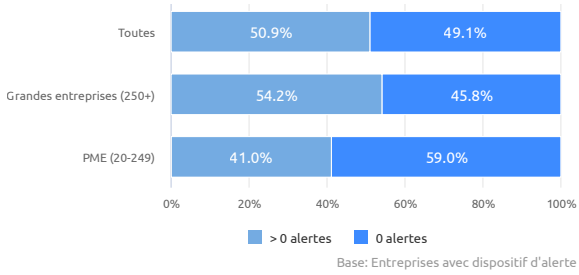



*Illustration 77 France : nombre d'alertes*

*Grande-Bretagne*

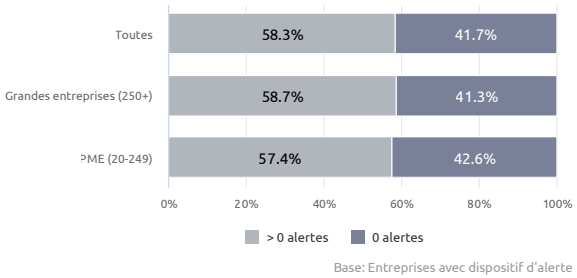



*Illustration 78 Grande-Bretagne : nombre d'alertes*

*Suisse*

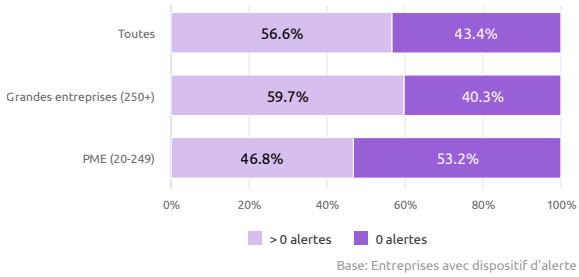
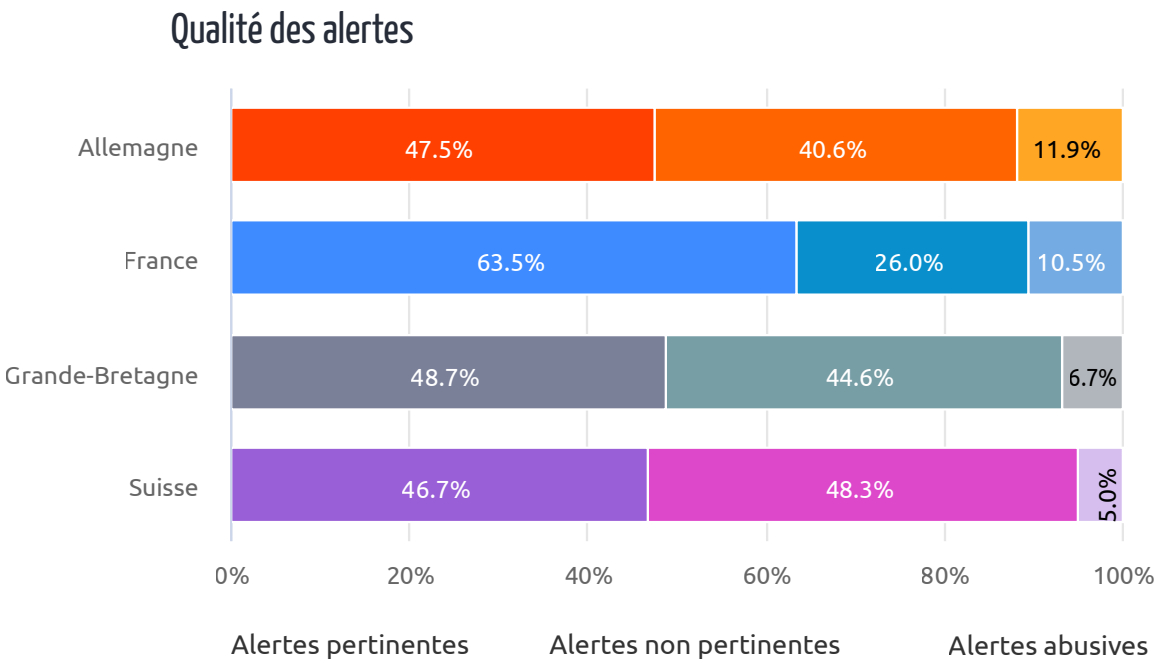



*Illustration 79 Suisse : nombre d'alertes*




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte et nombre de signalements 2018 > 0

*Illustration 80 Qualité des alertes (comparaison des pays)*

En Allemagne, en Grande-Bretagne et en Suisse, près de la moitié des alertes reçues sont pertinentes et payantes, c'est-à-dire qu'elles signalent effectivement un acte répréhensible impactant la conformité ou un comportement non-éthique. En France, ce chiffre grimpe même à plus de 60% selon l'enquête en ligne. Les dispositifs d'alerte constituent donc un instrument efficace pour révéler les comportements illégaux ou contraires à l'éthique et contribuent ainsi également de manière décisive à protéger la réputation des entreprises.

L'analyse approfondie met en évidence les facteurs qui influencent statistiquement la proportion d'alertes pertinentes. Ainsi, la part des alertes pertinentes est plus faible avec les canaux d'alerte généraux (visite personnelle, courrier/fax, e-mail et téléphone) qu'avec les plateformes digitales.

Parmi les réserves fréquemment exprimées à l'égard des dispositifs d'alerte figurent la crainte qu'ils puissent être utilisés abusivement par les lanceurs d'alerte, par exemple pour lancer de fausses alertes ou des alertes calomnieuses ciblant certains collaborateurs ou destinées à nuire à l'entreprise. Les résultats de l'enquête montrent cependant que seulement 5% des alertes en Suisse et près de 7% en Grande-Bretagne peuvent être classées comme abusives. Par contre, un abus du dispositif d'alerte est nettement plus fréquent en France (près de 11%) et en Allemagne (12%). Le résultat pour la Suisse se situe dans la fourchette du Rapport 2018 sur les alertes (au bas mot 3%). L'évaluation statistique met en évidence que la possibilité de soumettre des alertes anonymement, contrairement à ce qu'on pourrait imaginer ou craindre, n'a aucune influence sur la proportion d'alertes abusives.

Toutefois, il existe aussi des signalements sans intention abusive mais dont le sujet n'est pas intéressant pour le dispositif d'alerte : ainsi, dans les entreprises suisses interrogées, 48% des alertes s'avèrent non pertinentes. En Allemagne et en Grande-Bretagne, c'est un peu moins, avec respectivement près de 41% et de 45%. Dans les entreprises françaises en revanche, la part des alertes non pertinentes n'est que de 26%. Citons comme exemple de ce type d'alertes les divers problèmes internes à l'entreprise comme des doléances individuelles concernant le style de management ou des signalements de dysfonctionnements techniques. Mais ces alertes non pertinentes du point de vue de la conformité ne remettent généralement pas en cause le fonctionnement du dispositif d'alerte et peuvent être transmises à peu de frais aux contacts compétents (p. ex. le Département des Ressources Humaines ou Informatique).

## Alertes anonymes

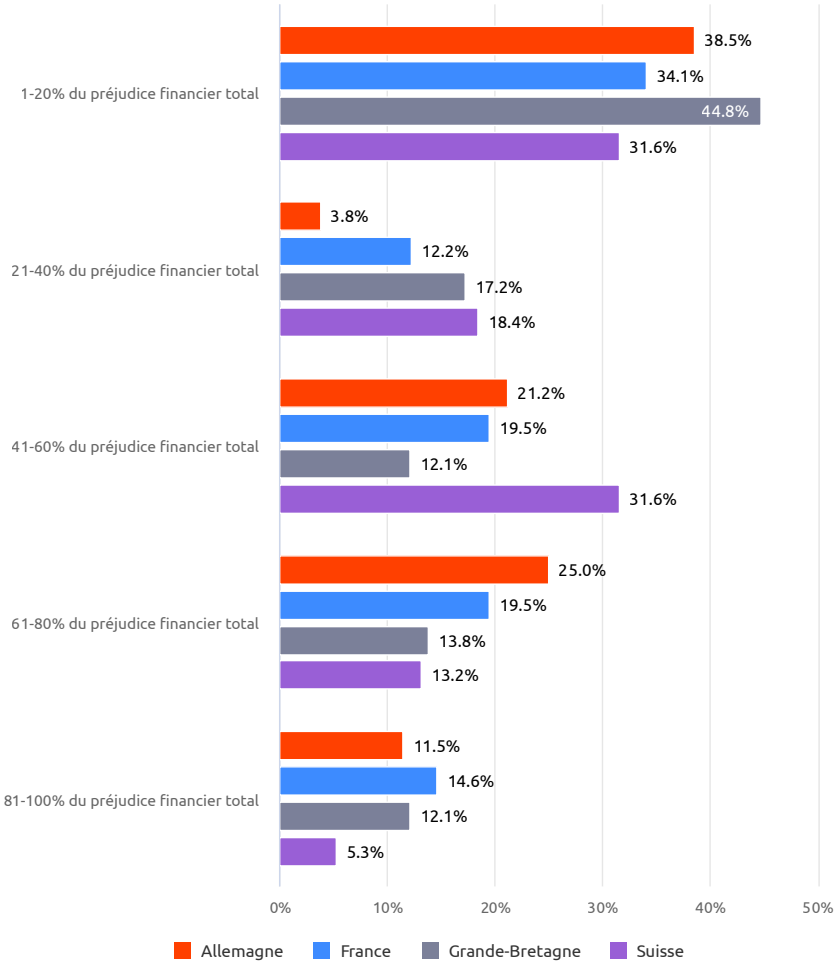
Dans les entreprises qui permettent les alertes anonymes, 58% des alertes initiales ont été reçues sans indication de l'identité de l'informateur. Pour plus d'un tiers des alertes initiales reçues anonymement (38%), en revanche, l'identité est révélée au cours du processus de traitement.

La probabilité que l'identité de l'informateur soit révélée au cours de l'enquête est nettement supérieure avec les canaux classiques (visite personnelle, courrier/fax, e-mail, téléphone) alors qu'elle est nettement plus faible avec les plateformes digitales. La protection de l'anonymat des lanceurs d'alerte est donc plus fiable avec ce canal.

Dans les entreprises qui diffusent divers contenus et messages concernant leur dispositif d'alerte ainsi que dans les entreprises économiquement florissantes aussi, l'anonymat de l'informateur est plus fréquemment préservé. On peut supposer que la communication largement soutenue est une caractéristique du degré de maturité organisationnelle d'un dispositif d'alerte.

# Bénéfices

## Détection par les dispositifs d'alerte




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte et préjudices financiers totaux 2018 > 0

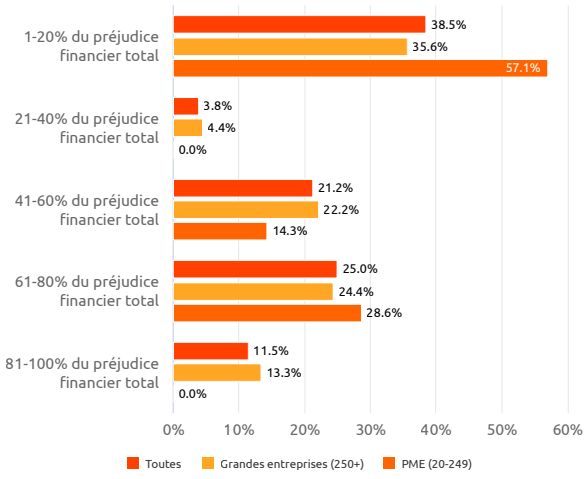
*Illustration 81 Part du préjudice financier total détecté par le dispositif d'alerte (comparaison des pays)*

Les résultats montrent qu'en 2018, dans chacun des quatre pays, plus d'un tiers des entreprises interrogées ont été touchées par des actes répréhensibles (voir chapitre Comportements illégaux et contraires à l'éthique dans les entreprises) et qu'elles ont subi en retour des préjudices financiers parfois significatifs (voir chapitre Préjudice financier). Comme le souligne l'Illustration 81, les dispositifs d'alerte sont un instrument efficace pour détecter les actes répréhensibles et ainsi atténuer les préjudices financiers et les risques pour l'entreprise.

Toutes les entreprises interrogées qui ont subi un préjudice financier l'an dernier confirment ainsi qu'elles ont pu détecter une partie de ce préjudice total grâce au dispositif d'alerte. Un bon tiers des sociétés allemandes et françaises interrogées ont détecté plus de 60% du préjudice total grâce au dispositif d'alerte.

En France, ce constat s'applique exclusivement aux grandes entreprises interrogées; et en Allemagne aussi, la proportion parmi les PME interrogées est plus faible (voir graphiques nationaux). L'enquête en Suisse a démontré que la moitié des entreprises interrogées pouvaient détecter entre 21% et 60% du préjudice financier total grâce au dispositif d'alerte. En Grande-Bretagne, c'est un peu moins, avec près de 30% ; les entreprises y sont nombreuses (45%) à indiquer qu'elles ont pu détecter une faible part du préjudice total (entre 1% et 20%) grâce au dispositif d'alerte.

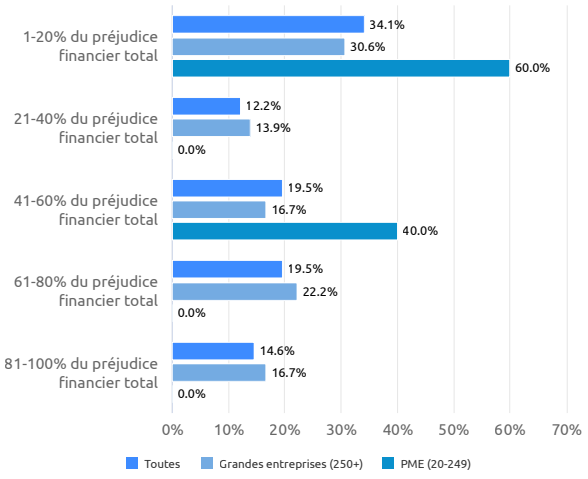
*Allemagne*




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte et préjudices financiers totaux 2018 > 0

*Illustration 82 Allemagne : part du préjudice financier total détecté par le dispositif d'alerte*

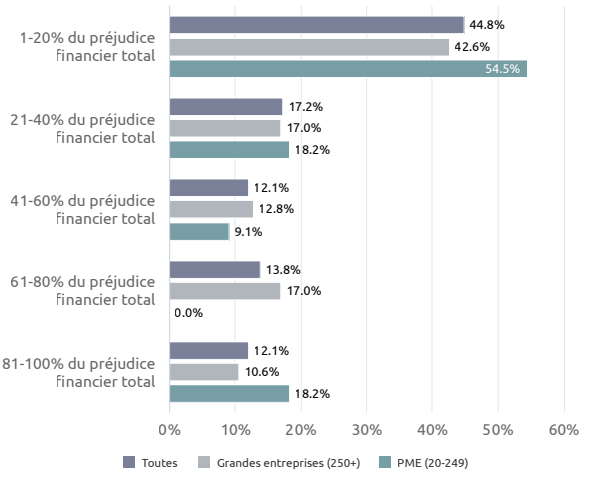
*France*




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte et préjudices financiers totaux 2018 > 0

*Illustration 83 France : part du préjudice financier total détecté par le dispositif d'alerte*

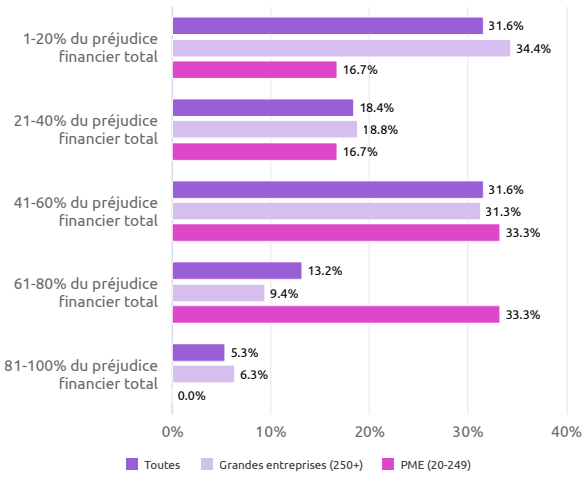
*Grande-Bretagne*




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte et préjudices financiers totaux 2018 > 0

*Illustration 84 Grande-Bretagne : part du préjudice financier total détecté par le dispositif d'alerte*

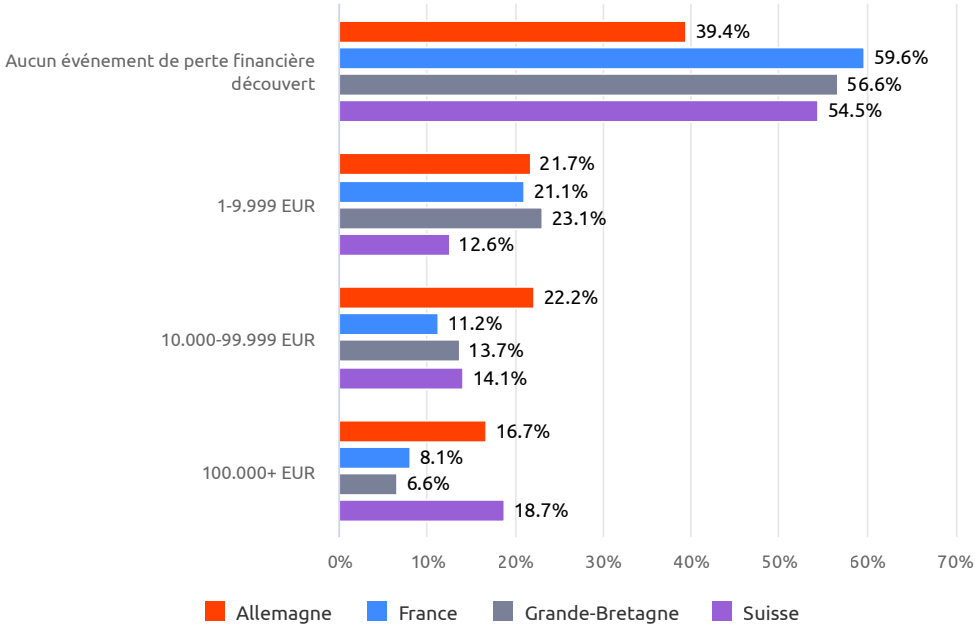
*Suisse*




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte et préjudices financiers totaux 2018 > 0

*Illustration 85 Suisse : part du préjudice financier total détecté par le dispositif d'alerte*

## Perte maximale découverte




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 86 Perte maximale découverte grâce au dispositif d'alerte (comparaison des pays)*

Par ailleurs, ce Rapport 2019 sur les alertes professionnelles s'est intéressé au montant de la perte financière maximale qui a pu être découverte dans les différentes entreprises depuis l'introduction des dispositifs d'alerte.

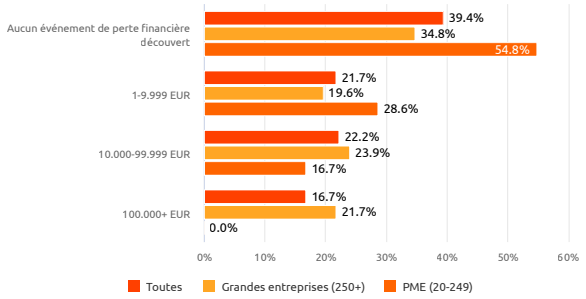
Certes, dans tous les pays, à l'exception de l'Allemagne, la majorité des entreprises n'ont pas pu encore identifier d'actes répréhensibles assortis d'une perte financière et ce grâce au dispositif d'alerte. Cela ne signifie toutefois pas que ces entreprises n'ont pu découvrir aucun acte répréhensible par le biais du dispositif d'alerte car chaque comportement illégal ou contraire à l'éthique n'engendre pas forcément une perte financière immédiate et quantifiable (p. ex. brimades, harcèlement sexuel).

Comme le montre l'Illustration 86, ce sont avant tout les entreprises allemandes et suisses qui ont pu détecter des cas graves avec des pertes se chiffrant à 100 000 EUR et plus grâce aux signalements via le dispositif d'alerte, et ce principalement dans les grandes entreprises (voir graphiques nationaux). Le fait que la proportion de pertes élevées soit supérieure en Suisse fait écho au constat que les pertes financières ont tendance à être plus élevées pour les entreprises suisses (voir chapitre Préjudice financier).

Par ailleurs, l'analyse statistique met en évidence que la proportion de perte financière est alors particulièrement élevée, c'est-à-dire aussi que le dispositif d'alerte est particulièrement actif, lorsque ce dernier est facilement accessible.

Cela signifie que de nombreuses parties prenantes (par ex. employés, clients, actionnaires/propriétaires, concurrents, fournisseurs et grand public) sont susceptibles de pouvoir soumettre des alertes (voir le chapitre Lanceurs d'alerte) et que les entreprises en question communiquent largement au sujet du dispositif d'alerte (voir chapitre Moyens de communication).

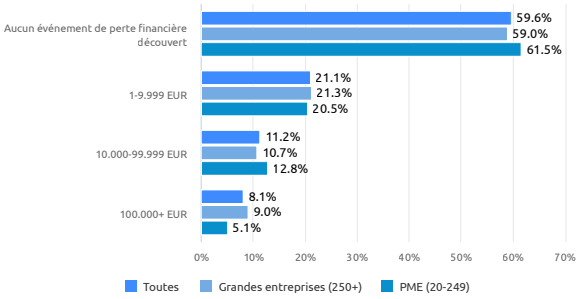
Allemagne




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 87 Allemagne : perte maximale découverte grâce au dispositif d'alerte*

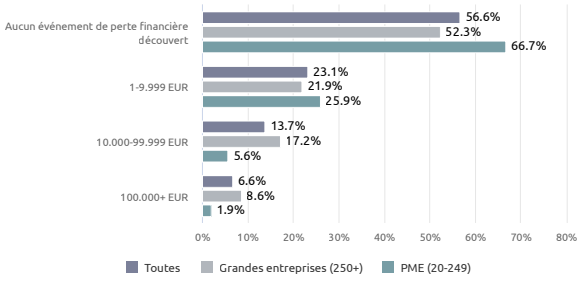
France




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 88 France : perte maximale découverte grâce au dispositif d'alerte*

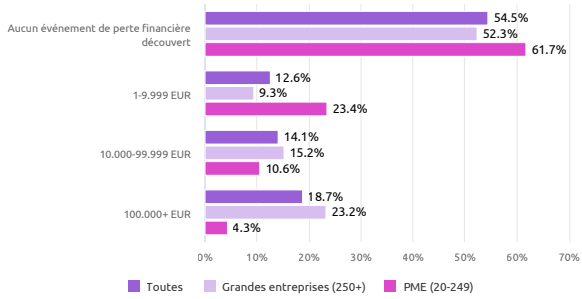
Grande-Bretagne




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 89 Grande-Bretagne : perte maximale découverte grâce au dispositif d'alerte*

Suisse




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 90 Suisse : perte maximale découverte grâce au dispositif d'alerte*

## Avantages autres que financiers

Comme le montrent les résultats du chapitre Décision, les entreprises qui se dotent d'un dispositif d'alerte n'ont pas seulement pour objectif d'éviter les pertes financières. Elles sont au contraire convaincues des avantages et de l'efficacité du dispositif d'alerte et souhaitent renforcer leur image d'entreprise éthique et intègre. La question se pose ainsi de savoir quels sont les bénéfices que les entreprises tirent de leurs dispositifs d'alerte et si une telle instance, en dehors des aspects financiers, n'apporte pas aussi d'autres avantages non financiers.

Tous pays confondus, les entreprises interrogées constatent le plus fréquemment que le dispositif d'alerte améliore la compréhension que leurs employés ont de la conformité. Par ailleurs, le dispositif d'alerte contribue à consolider l'image d'entreprise éthique et intègre et à renforcer globalement les comportements intègres. Elles bénéficient également d'une amélioration des processus.

Les entreprises allemandes et françaises observent en outre un plus faible nombre d'actes répréhensibles alors que les dispositifs d'alerte dans les entreprises suisses entraînent aussi une professionnalisation du programme et de la gestion de la conformité.

# Les 3 principaux avantages d'un dispositif d'alerte

## Tous

1. Meilleure compréhension de la conformité de la part des collaborateurs
2. Renforcement de l'image d'entreprise éthique et intègre
3. Amélioration des processus et renforcement de l'intégrité

## Allemagne

1. Amélioration des processus et renforcement de l'intégrité
2. Diminution du nombre d'actes répréhensibles
3. Renforcement de l'image d'entreprise éthique et intègre

## France

1. Diminution du nombre d'actes répréhensibles
2. Meilleure compréhension de la conformité de la part des collaborateurs
3. Amélioration des processus et renforcement de l'intégrité

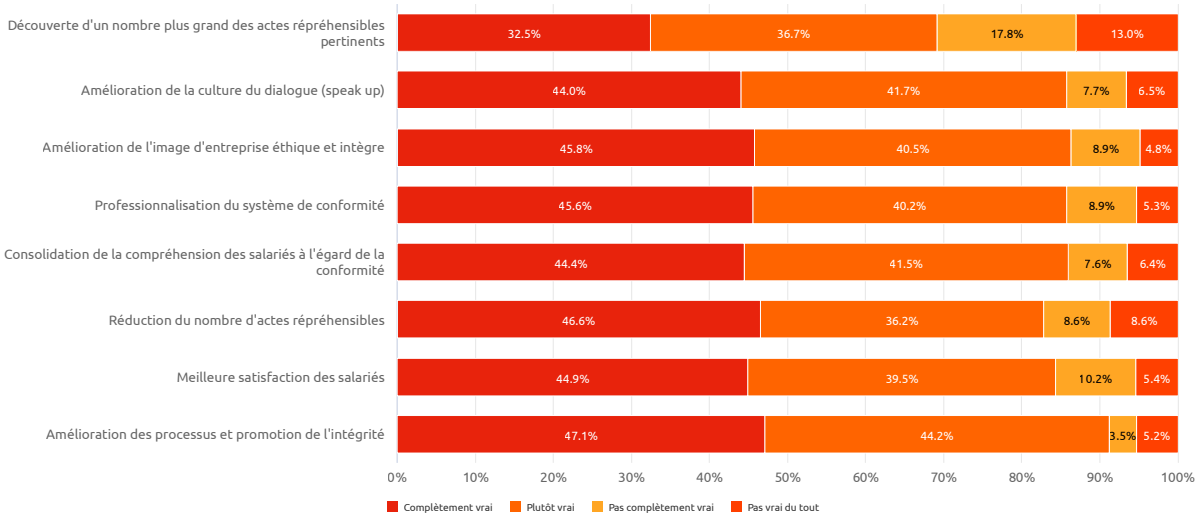
## Grande-Bretagne

1. Meilleure compréhension de la conformité de la part des collaborateurs
2. Renforcement de l'image d'entreprise éthique et intègre
3. Amélioration des processus et renforcement de l'intégrité

## Suisse

1. Programme de conformité/Gestion de la conformité plus professionnel(le)
2. Renforcement de l'image d'entreprise éthique et intègre
3. Meilleure compréhension de la conformité de la part des collaborateurs

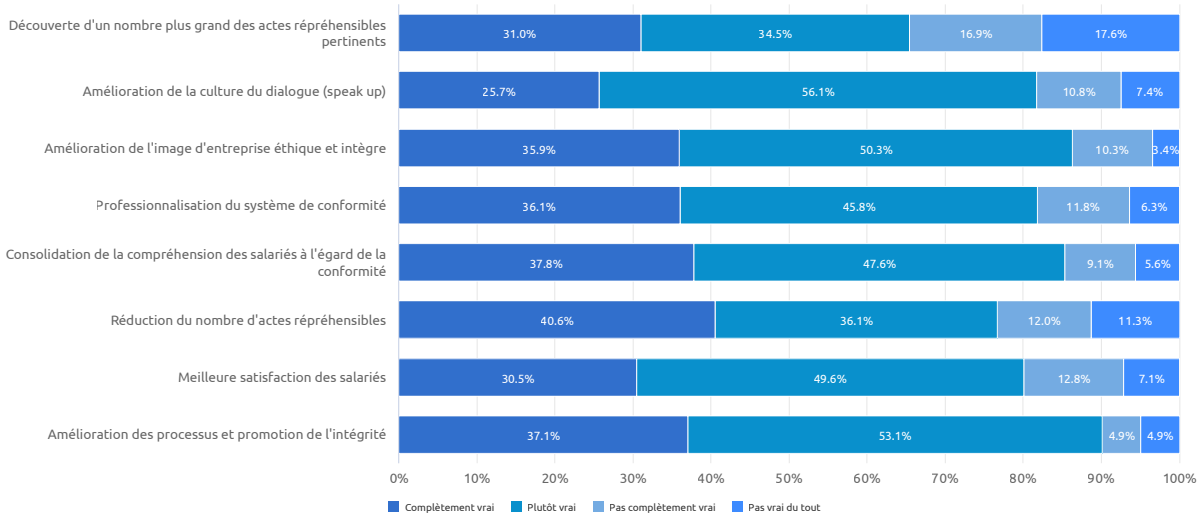
## Allemagne




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 91 Allemagne : Avantages autres que financiers des dispositifs d'alerte*

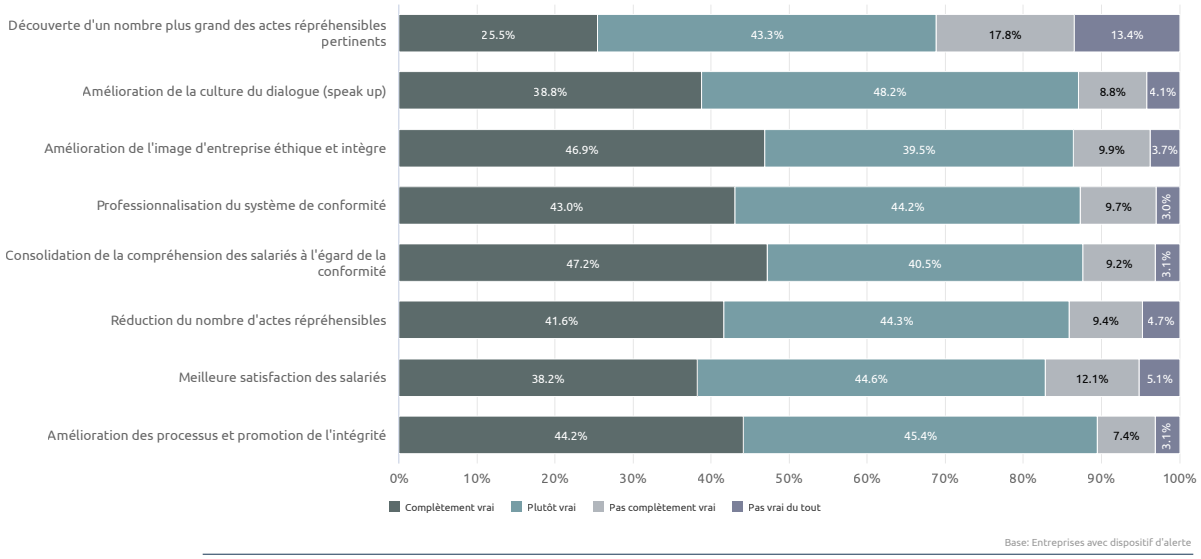
## France




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 92 France : Avantages autres que financiers des dispositifs d'alerte*

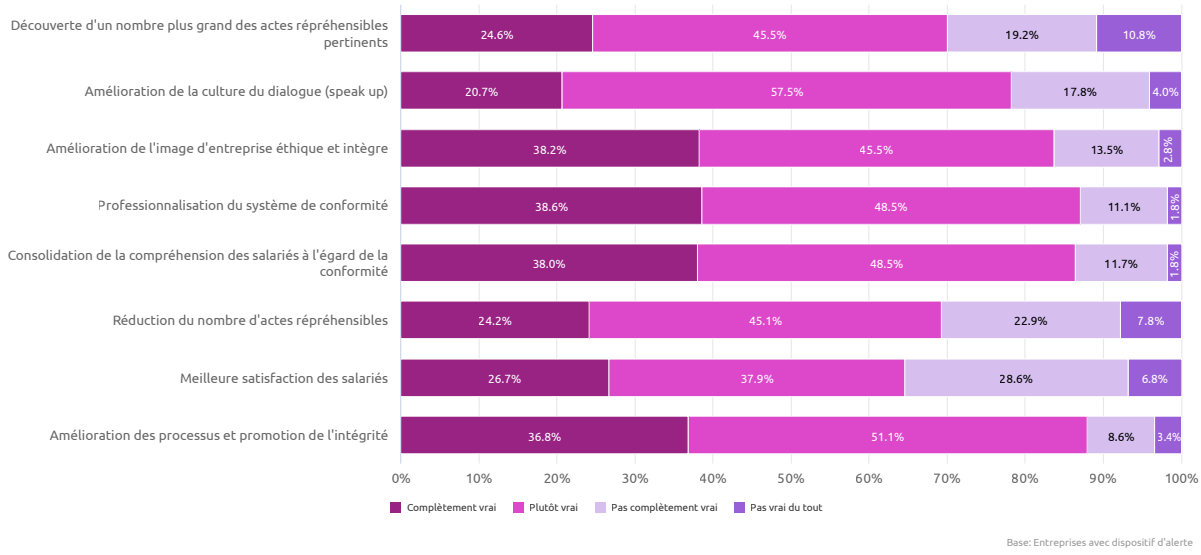
## Grande-Bretagne




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 93 Grande-Bretagne : Avantages autres que financiers des dispositifs d'alerte*

## Suisse




Base: Entreprises avec dispositif d'alerte

*Illustration 94 Suisse : Avantages autres que financiers des dispositifs d'alerte*

# À propos de cette étude

## Conception du projet

Dans le cadre de l'étude, les données d'entreprises allemandes, françaises, britanniques et suisses ont fait l'objet d'un sondage quantitatif.

### Format et durée de l'enquête

L'étude quantitative s'est appuyée sur une enquête en ligne. Les questions étaient identiques pour chacun des quatre pays et les réponses pouvaient être fournies en allemand, en anglais ou en français. En dehors des données démographiques générales, les participants ont été interrogés sur les actes répréhensibles dans leurs entreprises, sur la conception, l'utilisation et l'efficacité du dispositif d'alerte, sur la fréquence et le type d'alertes reçues ainsi que sur les stratégies de communication. L'étude a été menée au cours des mois de janvier et février 2019.

### Échantillon et retour

Un échantillon aléatoire stratifié a été constitué pour l'enquête en ligne. Pour chaque pays, celui-ci se compose d'un tiers de petites et moyennes entreprises (PME) de 20 à 249 salariés et de deux tiers d'ETI / grandes entreprises (à partir de 250 salariés). Au total, 331 entreprises britanniques, 352 entreprises allemandes, 344 entreprises françaises et 365 entreprises suisses ont participé à l'enquête. Cela correspond à un taux de retour de 12% au bas mot. L'enquête s'est adressée exclusivement aux représentants d'entreprises qui occupent un des postes suivants et qui possèdent donc une connaissance approfondie de la conformité dans leur entreprise respective : propriétaire gérant(e), propriétaire, associé(e), gérant(e) (CEO), directeur/-trice financier/-ère (CFO), autre membre de la direction, directeur/-trice de la conformité, responsable de la conformité, directeur/-trice des services juridiques, responsable juridique, directeur/-trice des Ressources Humaines, responsable des Ressources Humaines, directeur/-trice d'un autre service ou collaborateur/-trice possédant des connaissances approfondies des mesures de conformité dans l'entreprise.

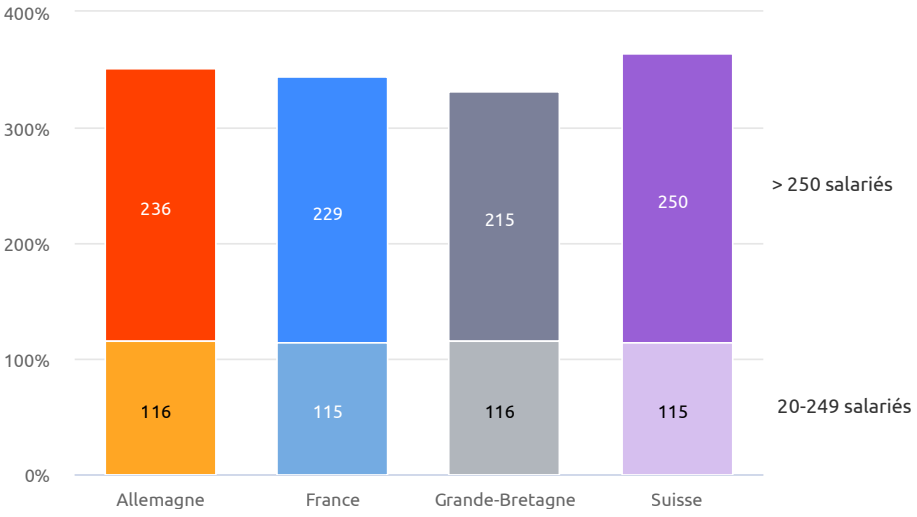
## Évaluation et représentativité

Les données ont été analysées en employant des méthodes statistiques descriptives et à plusieurs variables. Compte tenu de l'échantillonnage, les résultats dans les deux groupes d'entreprises PME de 20 à 249 salariés et ETI / grandes entreprises d'au moins 250 salariés se prêtent à une généralisation. L'intervalle de confiance se situe en l'occurrence autour de ± 2,7 pour un niveau de confiance de 95%.

## Assurance-qualité

pour garantir une qualité élevée des données, différentes mesures ont été mises en œuvre, de la conception de l'enquête à l'analyse. D'une part, le questionnaire a évolué sous l'impulsion d'experts de chacun des quatre pays. Par ailleurs, le contenu, la compréhension et la convivialité de l'enquête conçue et programmée ont été testés avec divers personnes-test. L'enquête a en outre démarré par un pré-lancement afin d'identifier les éventuelles lacunes. Enfin, les données ont fait l'objet d'une préparation et d'une analyse minutieuses pour minimiser les sources d'erreur potentielles, y compris dans l'interprétation des résultats.

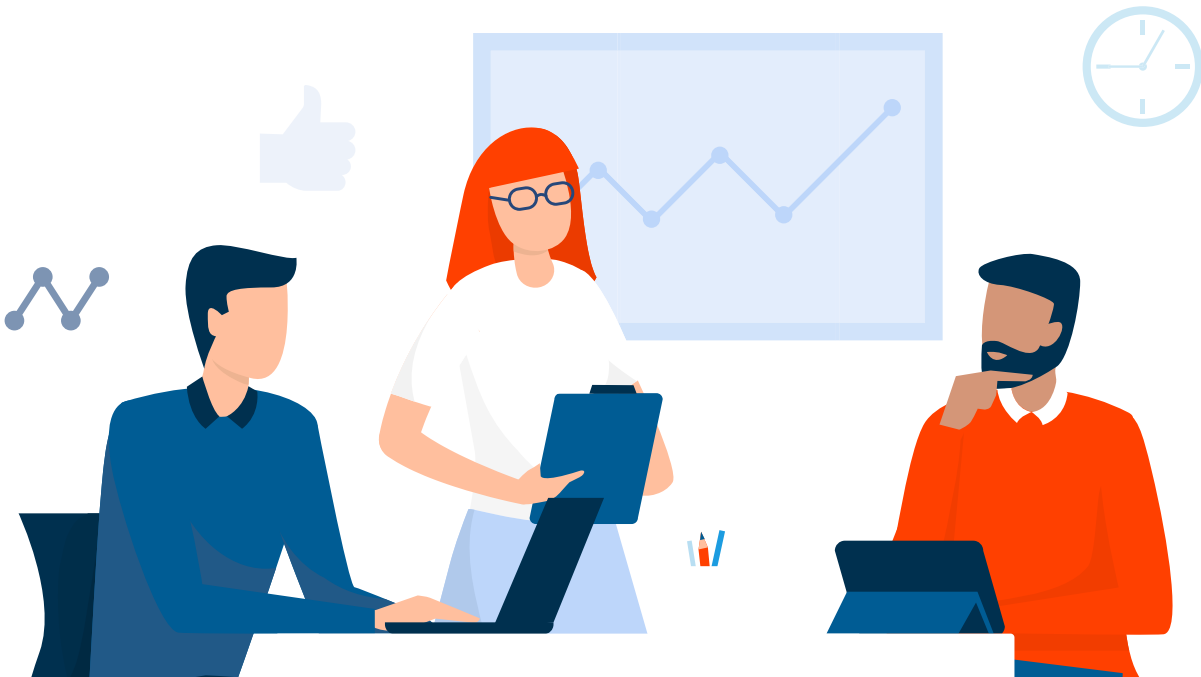
# Entreprises interrogées

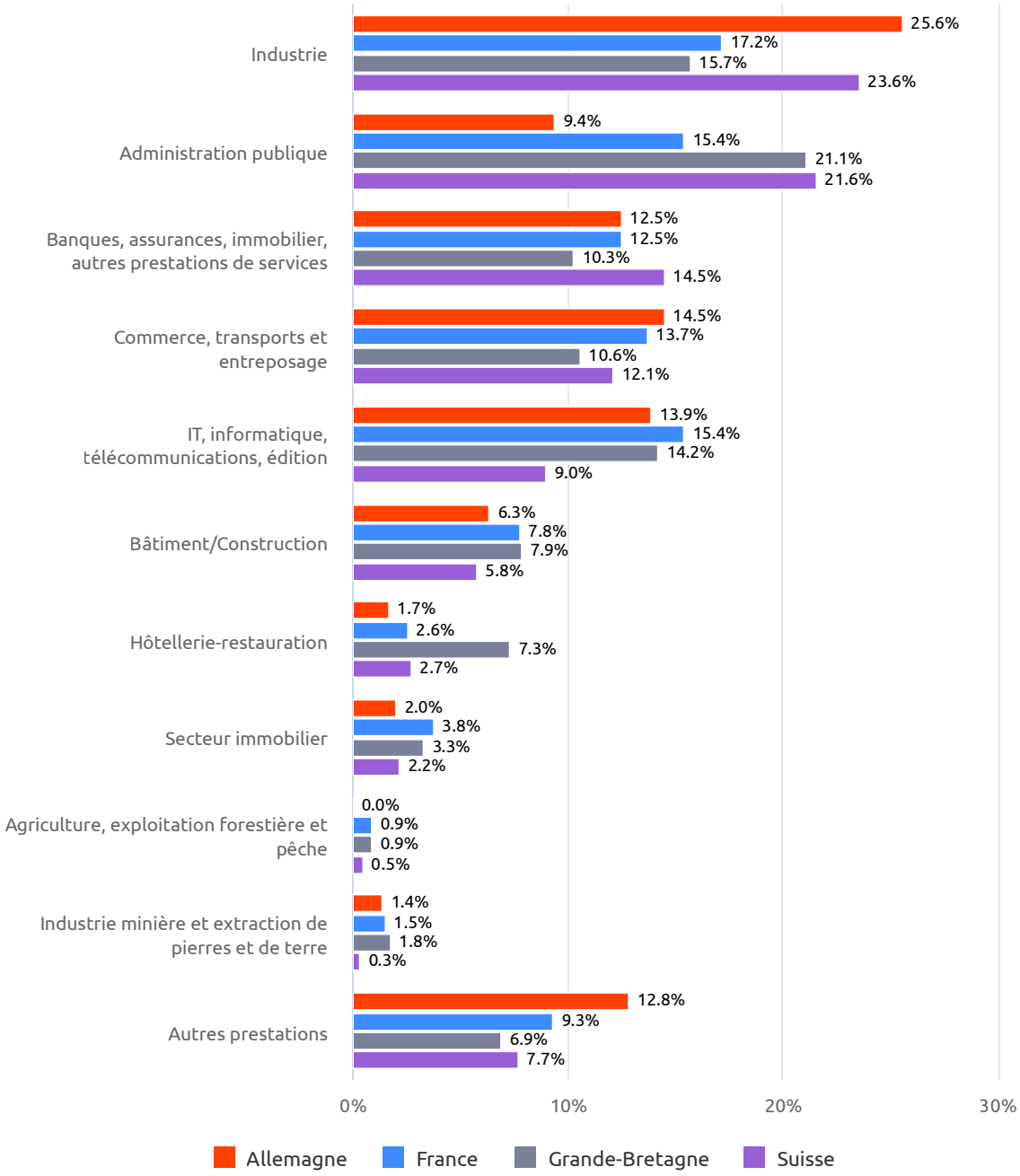



Base : Toutes les entreprises

*Illustration 95 Composition de l'échantillon en fonction de la taille de l'entreprise*

Pour l'évaluation quantitative, des ETI / grandes entreprises ainsi que des petites et moyennes entreprises (PME) dont le siège social est situé en Allemagne, en France, en Grande-Bretagne et en Suisse ont été interrogées (voir Conception du projet). Comme on peut le voir dans l'Illustration 95, 352 entreprises allemandes ont participé au total, dont 116 PME (33%), soit des entreprises de 20 à 249 salariés, et 236 grandes entreprises (67%) d'au moins 250 salariés. En France, 115 PME (33%) et 229 ETI / grandes entreprises (67%) ont participé, soit un total de 344 entreprises. Par ailleurs, des représentantes et représentants de 331 entreprises dont le siège social se trouve en Grande-Bretagne ont répondu, dont 116 PME (35%) et 215 entreprises d'au moins 250 salariés (65%). Enfin, 365 entreprises suisses au total ont participé, réparties en 115 PME (32%) et 250 grandes entreprises (68%).

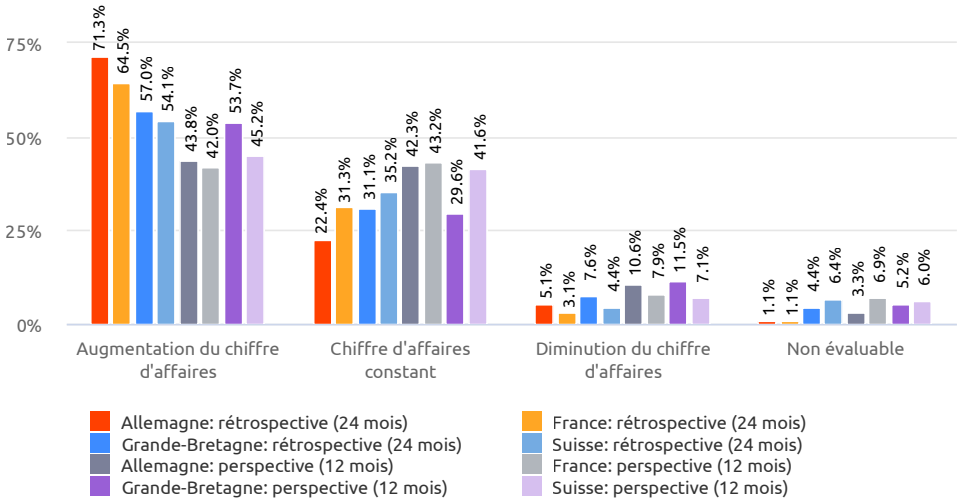





Base : Toutes les entreprises

*Illustration 96 Composition de l'échantillon en fonction de l'appartenance sectorielle*

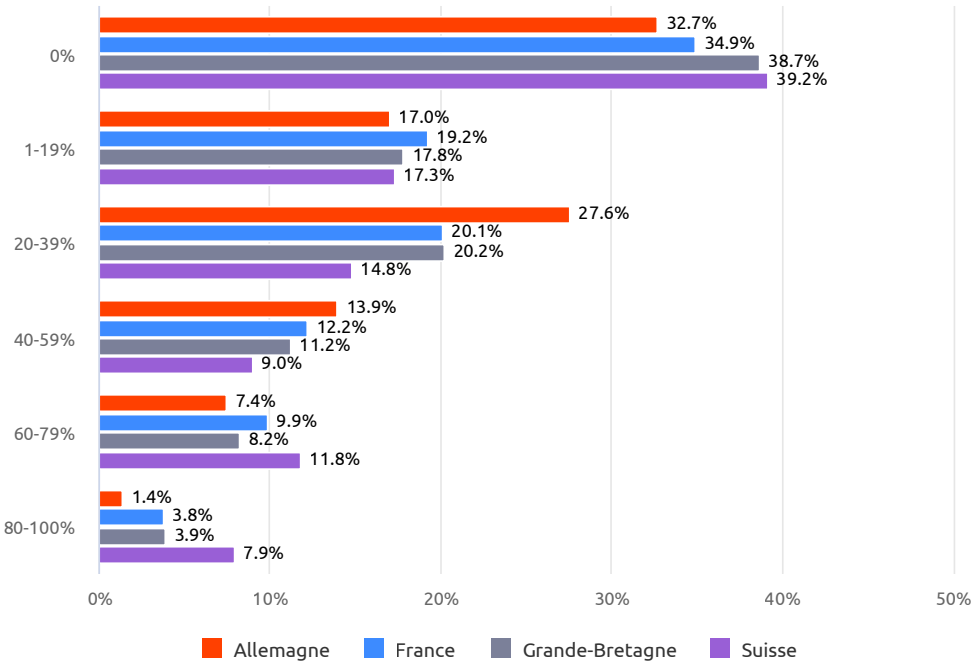
Comme le montre l'Illustration 96 ci-dessus, la présente étude a été menée en balayant tous les secteurs dans chacun des quatre pays, la classification s'appuyant sur la *nomenclature NOGA* de l'Office fédéral de la statistique. Les entreprises britanniques qui ont participé à cette enquête proviennent à 21% de l'administration publique et à 16% de l'industrie, suivies par les entreprises du secteur de l'informatique, des télécommunications et de l'édition (14%). Un quart des entreprises allemandes interrogées proviennent de l'industrie. Avec 15% et 14%, les secteurs du commerce, des transports et de l'entreposage ainsi que de l'informatique, des télécommunications et de l'édition occupent les deuxième et troisième position du panel. Avec une proportion de 17%, les entreprises françaises qui ont le plus participé proviennent du secteur de l'industrie. Les entreprises de l'administration publique et du secteur de l'informatique, des télécommunications et de l'édition se classent en deuxième position avec pas moins de 15%. Enfin pour la Suisse, la majeure partie des entreprises interrogées proviennent de l'industrie (24%) et de l'administration publique (22%), suivies par les banques, les assurances et l'immobilier (15%).




Base : Toutes les entreprises

*Illustration 97 Composition de l'échantillon en fonction de la réussite économique des entreprises*

Pour déterminer la réussite économique des entreprises, ces dernières ont été interrogées sur l'évolution de leur chiffre d'affaires au cours des 24 derniers mois ainsi que sur l'estimation de leur évolution économique dans les 12 mois à venir. 70% des entreprises allemandes ont augmenté leur chiffre d'affaires récemment, suivies de 57% des entreprises françaises, de près de 54% des entreprises suisses et enfin de 44% des entreprises britanniques, 42 autres % des entreprises britanniques ayant enregistré des chiffres d'affaires constants au cours des deux dernières années (voir l'Illustration 97). En ce qui concerne l'évolution commerciale future, plus de la moitié des entreprises allemandes (65%) et françaises (54%) sont optimistes tandis que les entreprises britanniques et suisses interrogées se montrent un peu plus prudentes dans leurs pronostics.




Base : Toutes les entreprises

*Illustration 98 Composition de l'échantillon par activité à l'étranger*

Parmi les entreprises allemandes et françaises, un tiers respectivement ne génère aucun chiffre d'affaires à l'étranger. La moitié des entreprises allemandes et 46% des entreprises françaises ont réalisé au moins 20% de leur chiffre d'affaires à l'étranger en 2018. Parmi les entreprises interrogées en Grande-Bretagne, 39% n'étaient pas actives à l'étranger l'an dernier tandis que près d'un tiers réalisaient entre 20 et 60% de leur chiffre d'affaires à l'étranger. Près de 40% des entreprises suisses interrogées exerçaient leur activité uniquement en Suisse en 2018. Environ 20% en revanche réalisaient au moins deux tiers de leur chiffre d'affaires à l'étranger (voir Illustration 98).

# Partenaires du projet

Le Rapport 2019 sur les alertes professionnelles a été réalisé dans le cadre d'un projet de recherche appliquée et de développement de la Haute Ecole Spécialisée de Coire *HTW Chur* en collaboration avec *EQS Group*. Les partenaires du projet ont déjà publié une première étude scientifique complète sur les dispositifs d'alerte dans les entreprises suisses (voir *Rapport 2018 sur les alertes*). Compte tenu de l'écho positif rencontré et de la pertinence du sujet, l'enquête a été renouvelée cette année et étendue à trois autres pays : l'Allemagne, la France et la Grande-Bretagne.

Le projet s'étale sur trois ans et demi et est soutenu par Innosuisse, l'Agence suisse de promotion de l'innovation. Son objectif est de promouvoir les innovations issues de la collaboration entre l'économie et la science. Innosuisse finance des projets de recherche appliquée et de développement que des établissements d'enseignement supérieur co-réalisent avec des entreprises, des administrations publiques ou des organismes à but non lucratif.

## Auteurs

### Prof. Dr. Christian Hauser

Chef de projet
Haute Ecole Spécialisée de Coire HTW Chur
Institut Suisse pour l'Entrepreneuriat (SIFE)
christian.hauser@htwchur.ch

### Nadine Hergovits

Collaboratrice scientifique
Haute Ecole Spécialisée de Coire HTW Chur
Institut Suisse pour l'Entrepreneuriat (SIFE)
nadine.hergovits@htwchur.ch

### Helene Blumer

Chef de produit
EQS Group
helene.blumer@eqs.com

Présentation des partenaires du projet

# Haute Ecole Spécialisée de Coire HTW Chur

HTW Chur
Hochschule für Technik und Wirtschaft
University of Applied Sciences

La Haute Ecole Spécialisée de Coire HTW Chur est un établissement d'enseignement supérieur spécialisé innovant et entreprenant qui compte environ 1700 étudiants. Avec sa recherche appliquée, elle contribue aux innovations, au savoir et aux solutions pour la société. L'HTW Chur propose des offres de Bachelor, de Master et de formation continue en architecture, ingénierie du bâtiment, science numérique, management, production multimédia, photonique, technique et tourisme. L'HTW Chur pratique la recherche appliquée et le développement dans toutes les disciplines, donne des conseils et offre des prestations de services.

Avec l'Institut suisse pour l'entrepreneuriat (SIFE) et l'Institut suisse des sciences de l'information (SII), deux instituts de la Haute Ecole Spécialisée de Coire HTW Chur participent au présent projet de recherche appliquée et développement.

## Institut suisse pour l'entrepreneuriat (SIFE) :

Le *SIFE* de l'HTW Chur pratique la recherche appliquée, l'enseignement et propose des prestations de services dans les domaines de l'innovation, de la numérisation, de l'internationalisation et de la responsabilité d'entreprise. Dans l'axe de recherche de la responsabilité d'entreprise, des projets de recherche sont menés sur les thèmes de l'intégrité commerciale et de la prévention de la corruption ainsi que de l'intégrité dans les médias et les médias sociaux.

## Institut suisse des sciences de l'information (SII)

Le *SII* de l'HTW Chur se penche sur des solutions aux problèmes liés à la production, à l'organisation et à la diffusion des informations et du savoir. À cette fin, l'équipe interdisciplinaire du SII dispose à la fois du savoir requis sur les méthodes et des connaissances nécessaires dans différents domaines d'application de l'économie et de l'administration. Le SII se concentre sur les thèmes-clés de l'organisation de l'information ainsi que du big data et de l'analytique.

# EQS Group

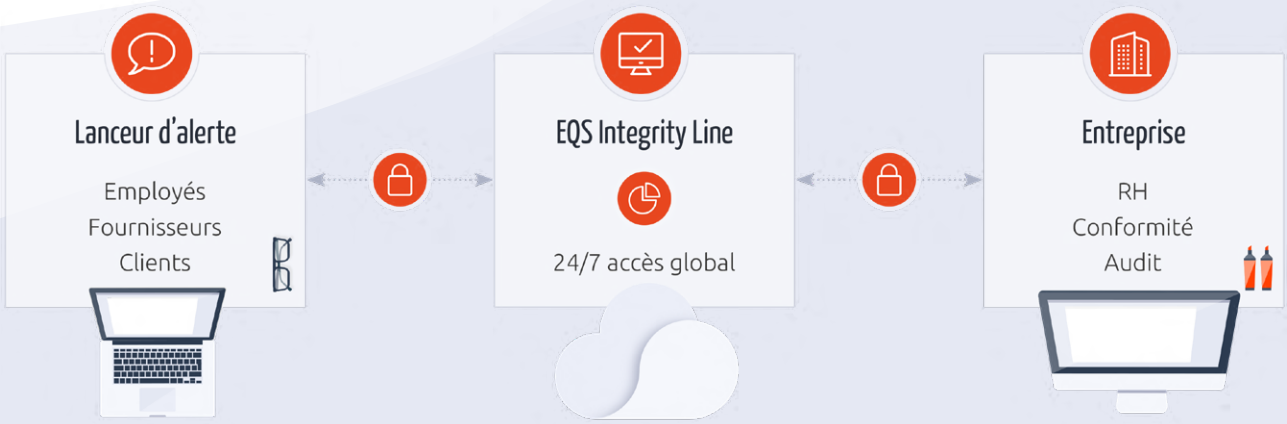
*EQS Group* est un leader mondial de solutions digitales et aide les professionnels de la Compliance et des Relations Investisseurs à satisfaire leurs obligations réglementaires (RegTech). Grâce aux solutions d'EQS Group, des milliers d'entreprises dans le monde entier inspirent confiance en remplissant leurs obligations complexes de diffusion réglementaire à l'échelle nationale et internationale, en minimisant les risques et en communiquant de manière transparente avec leurs publics.

Les solutions d'EQS Group sont intégrées dans la plateforme *"EQS COCKPIT"* et permettent de piloter de façon optimale les activités de compliance dont le dispositif de recueil et de traitement des alertes internes, la gestion des politiques et des listes d'initiés ainsi que les obligations de diffusion réglementaire. Les sociétés cotées bénéficient également de services tels que la diffusion de communiqués de presse, des outils de ciblage des investisseurs et de gestion de contacts, des sites Relations Investisseurs, des rapports interactifs et des solutions de webcasts pour une communication efficace et sécurisée avec les investiseurs.

EQS Group a été fondé en 2000 à Munich (Allemagne) et compte environ 500 collaborateurs et des bureaux dans les plus importantes places financières mondiales.

*EQS Integrity Line* : un système central – crypté et protégé

Avec EQS Integrity Line, les informateurs peuvent soumettre une alerte de manière sécurisée et anonyme, 24h sur 24, 7 jours sur 7, dans la langue de leur choix. Toutes les alertes reçues sont cryptées et enregistrées dans des serveurs ultra sécurisés. Les personnes qui traitent les cas peuvent gérer toutes les alertes de manière efficace et centralisée à l'aide de EQS Integrity Line et prendre contact avec le lanceur d'alerte tout en respectant son anonymat.



# Glossaire

**Anonyme (alerte anonyme) //** Le responsable du dispositif d'alerte ne connaît pas l'identité du lanceur d'alerte.

**Compliance / Conformité //** Respect des lois et des directives ainsi que du code de conduite que l'entreprise s'impose à elle-même.

**Programme de conformité //** Mesures, structures et processus mis en place par une entreprise pour garantir et promouvoir le respect des lois et des directives ainsi que les codes de conduite qu'elle s'impose à elle-même.

**Préjudice financier total //** Charges financières causées à l'entreprise en raison d'un acte répréhensible, que ce soit directement ou dans le sillage de sa découverte et de son traitement, y compris l'ensemble des conséquences matérielles et immatérielles.

**Canaux d'alerte / de signalement classiques //** Visite personnelle aux responsables du dispositif d'alerte, courrier/fax, e-mail et téléphone.

**ETI / Grandes entreprises //** Entreprises d'au moins 250 salariés.

**Informateurs / Lanceurs d'alertes //** Personnes qui signalent des comportements illégaux ou contraires à l'éthique.

**Comportements illégaux ou contraires à l'éthique //** Comportements en infraction aux dispositions (légales) en vigueur ou contraires aux principes éthiques d'une société (p. ex. falsification de données financières, espionnage industriel, corruption, subornation, vol, fraude, détournement de fonds, exploitation ciblée des différences de législation d'un pays à l'autre, notamment dans le domaine de l'écologie, du droit du travail ou de la législation fiscale). Peu importe en l'occurrence si le comportement est préjudiciable à l'entreprise ou commis supposément à son profit.

**PME //** Petites et moyennes entreprises, jusqu'à 249 salariés.

**Culture du dialogue /speak-up //** Une culture d'entreprise qui favorise l'approche ouverte des questions, des doutes, des problèmes et des conflits autour de la conformité et qui offre à cet effet aux collaborateurs un cadre pour dialoguer en toute confiance.

**Dispositif d'alerte //** Procédure en dehors de la hiérarchie qui permet aux informateurs de signaler des actes répréhensibles avérés ou supposés.

**Alerte abusive //** Alerte de nature purement opportuniste et destinée à discréditer sciemment une personne.

**Acte répréhensible //** Voir Comportement illégal ou contraire à l'éthique

**Alerte non pertinente //** Alerte soumise sans intention abusive mais dont le sujet ne concerne pas le dispositif d'alerte (p. ex. divers problèmes internes à l'entreprise comme des doléances individuelles sur le style de management ou des signalements de dysfonctionnements techniques).

**Ouvert (alerte ouverte) //** Les informateurs doivent indiquer leurs noms et les responsables du dispositif d'alerte peuvent le cas échéant le divulguer.

**Alerte pertinente //** Alerte renvoyant effectivement à un acte répréhensible (comportement illégal ou contraire à l'éthique).

**Canaux d'alerte / de signalement spécialisés //** Hotline téléphonique /centre d'appels, application mobile, médias sociaux, plateforme digitale/page Web.

**Confidentiel (alerte confidentielle) //** Les informateurs doivent indiquer leur nom. Mais celui-ci est connu uniquement des responsables du dispositif d'alerte et n'est pas transmis.

**Culture marquée par la délation //** Une culture dans laquelle le signalement d'éventuels comportements non-éthiques résulte avant tout de motivations personnelles, politiques et malveillantes.

**Plateforme digitale / Page Web //** L'informateur peut signaler des actes répréhensibles avérés ou supposés en passant par une page web.

**Signalement //** Un ancien membre ou un membre actuel d'une organisation a connaissance de comportement illégaux, immoraux ou illégitimes entrant dans le domaine de responsabilité de l'entreprise et révèle ces actes répréhensibles à des personnes ou des organisations qui possèdent les moyens d'agir (Near et Miceli 1985 ; traduction de Donato 2009).