

Procédure d'alerte

février 2020

La loi américaine Sarbanes-Oxley du 30 juillet 2002 impose aux sociétés cotées aux Etats-Unis et à leurs filiales dans le monde, la mise en place d'une procédure d'alerte dont l'objet est d'inciter chaque salarié à signaler tout comportement contraire à l'éthique, principalement dans les domaines comptables et financiers.

Pour la France, cette obligation est renforcée par la loi Sapin II du 9 septembre 2016 ainsi que la loi sur le devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneurs d'ordre.

La CNIL publie régulièrement les conditions que doivent remplir les dispositifs d'alerte pour être conformes aux lois en vigueur et, notamment, au Règlement Général de Protection des Données (RGPD).

I. Caractéristiques générales de l'alerte

Qu'est-ce qu'un dispositif d'alerte ?

Un dispositif d'alerte est un système mis à la disposition des membres du personnel et des collaborateurs extérieurs et occasionnels, en complément des modes habituels d'alerte, pour leur permettre de signaler les comportements potentiellement contraires à l'éthique et aux règles applicables.

Quel est le fonctionnement général d'un dispositif d'alerte ?

Le recueil et le traitement des alertes éthiques doivent être confiés à une organisation spécifique.

Les personnes chargées du recueil et du traitement des alertes sont astreintes à une obligation renforcée de confidentialité.

Il est recommandé à l'émetteur d'une alerte de s'identifier. Dans ce cas, son identité est traitée de façon confidentielle par l'organisation dédiée à la gestion des alertes, la levée de cette confidentialité ne pouvant intervenir que dans le cadre d'une procédure judiciaire.

Les faits signalés doivent être strictement limités aux domaines concernés par le dispositif d'alerte.

La prise en compte de l'alerte ne doit s'appuyer que sur des données formulées de manière objective, en rapport direct avec le champ du dispositif d'alerte et strictement nécessaires à la vérification des faits allégués.

Dans le cadre de l'alerte, l'entreprise peut être amenée à collecter et traiter les informations à caractère personnel suivantes :

- identité, fonctions et coordonnées de l'émetteur de l'alerte ;
- identité, fonctions et coordonnées des personnes et/ou sociétés faisant l'objet d'une alerte ;
- identité, fonctions et coordonnées des personnes intervenant dans le recueil ou dans le traitement de l'alerte ;
- faits signalés ;
- éléments recueillis dans le cadre de la vérification des faits signalés ;
- compte rendu des opérations de vérification ;
- suites données à l'alerte.

En cas d'investigation, la personne mise en cause doit être informée de l'enregistrement des données la concernant (le cas échéant après l'adoption de mesures conservatoires des preuves) afin d'exercer éventuellement son droit d'opposition, d'accès ou de rectification.

II. Dispositif mis en place dans les sociétés de ManpowerGroup France

Pour remplir ses obligations légales, ManpowerGroup France a mis en place un dispositif d'alerte dans toutes ses entités.

Qui peut émettre une alerte ?

- un salarié : permanent Manpower, intérimaire, staff/collaborateur Proservia ou autre filiale...
- un représentant du personnel,
- un tiers : candidat, client, fournisseur, prestataire, collaborateur extérieur et occasionnel...

Quels types de faits peuvent faire l'objet d'une alerte ?

Toute situation en violation de la réglementation en vigueur ou du Code de conduite et d'éthique professionnelle de ManpowerGroup France peut faire l'objet d'une alerte, notamment :

- tout fait de discrimination, harcèlement (sexuel ou moral) au travail, agissement sexiste ou tout autre comportement inapproprié sur le lieu de travail,
- tout acte de corruption,
- toute pratique anti-concurrentielle,
- toute divulgation d'informations confidentielles, y compris en lien avec les droits de la propriété intellectuelle du Groupe,
- toute falsification de la comptabilité ou de la facturation, et toute altération des audits, ou des contrôles financiers internes,
- tout usage impropre des actifs du Groupe,
- toute pratique inappropriée en matière de cadeaux, divertissements et parrainages,
- toute opération d'initié ou tout comportement en violation des lois sur les instruments financiers (actions, obligations, ...),
- toute atteinte grave au principe de protection de l'environnement,
- toutes atteintes aux droits humains fondamentaux,
- tous comportements illégaux ou frauduleux.

Toute personne souhaitant alerter l'entreprise sur des comportements n'entrant pas dans le périmètre du dispositif d'alerte doit en référer à ses interlocuteurs habituels (supérieurs hiérarchiques, services compétents des Ressources Humaines).

Qui peut être mis en cause ?

- un collaborateur permanent,
- un intérimaire,
- un prestataire,
- un client,
- un fournisseur,
- une organisation...

Qui sont les acteurs dans le dispositif ?

Le Référent éthique :

- réceptionne les alertes éthiques et veille à leur traitement de bout en bout, dans le respect de la confidentialité et de l'éthique ;
- décide du lancement d'une investigation si nécessaire ;
- communique avec les lanceurs d'alerte ;
- centralise les contacts avec ManpowerGroup INC.

Pour ManpowerGroup France, le Référent Ethique est Sophie Touhadian-Giely, Secrétaire Générale Groupe.

Son suppléant est Franck Bodikian, Directeur des Ressources Humaines de ManpowerGroup et de Manpower France.

Le Comité de délibération alertes :

- décide des mesures à prendre, sur la base des résultats des investigations réalisées ;
- communique avec les Directions concernées.

Il comprend :

- Sophie Touhadian-Giely,
- Franck Bodikian,
- Le Directeur Général du domaine et de la marque concernés.

La Direction Sûreté et la Direction Audit, Risques & Conformité :

- réalisent les investigations nécessaires au traitement des alertes, en s'appuyant, si besoin, sur les experts métier : Direction des Ressources Humaines, Direction des Relations Sociales, Direction des Services Coordonnés Pour la Qualité de Vie au Travail, Direction des Systèmes d'Information....
- émettent le rapport d'investigation ;
- communiquent avec le Référent Ethique.

Nota : les acteurs mentionnés ci-dessus interviennent dans le dispositif sous réserve qu'ils ne soient pas eux-mêmes mis en cause par l'alerte.

III. Procédure d'alerte pour la France

Emission de l'alerte

Les alertes sont émises par mail :

- à la ligne d'alerte : alerteprofessionnelle@manpower.fr,
- ou sur le site internet du groupe : www.ManpowerGroup.ethicspoint.com (choix de langue en haut en orange),
- ou en appelant la hotline : 08 00 91 36 77 (numéro gratuit).

Ces dispositifs sont sécurisés et garantissent la stricte confidentialité de l'auteur du signalement, des faits objet du signalement et des personnes visées.

L'utilisation de bonne foi du dispositif d'alerte, même si par la suite les faits se révèlent inexacts, ne peut exposer l'auteur d'une alerte à des sanctions. En revanche, toute dénonciation abusive peut entraîner des sanctions disciplinaires et/ou des poursuites judiciaires.

Réception de l'alerte

Le Référent éthique accuse réception de l'alerte sous 48 heures, en envoyant un mail personnalisé au lanceur d'alerte, l'accusé de réception ne valant pas recevabilité du signalement.

Si l'alerte est hors périmètre, il oriente le lanceur d'alerte vers une autre structure. En particulier, si l'alerte est en lien avec un problème d'addiction ou un risque psycho-social, il transmet l'alerte à la Direction des Services Coordonnés Pour la Qualité de Vie au Travail (DSCQVT) : communication.dscqvt@manpower.fr.

Pré-instruction de l'alerte

Le Référent éthique effectue une première analyse de l'alerte afin d'évaluer son niveau de gravité :

- Si après cette première analyse, l'alerte apparaît comme non-fondée, le Référent éthique envoie un mail de réponse au lanceur d'alerte pour clore le sujet ;
- Si l'alerte est de gravité 1 ou 2 selon les critères définis par la procédure ManpowerGroup INC « Investigation and Communication policy » (*), le Référent éthique informe immédiatement le Président de ManpowerGroup France ainsi que Manpower Group INC.

Si besoin, le Référent Ethique sollicite la Direction Sûreté et la Direction Audit, Risques & Conformité afin de mener les investigations nécessaires.

Il nomme le responsable d'investigation (« Lead Investigator ») et informe les Directeurs Généraux concernés par ces investigations.

Nota :

1) Dans le cas d'une alerte de gravité 1 ou 2, le Référent éthique centralise les contacts avec ManpowerGroup INC et le responsable d'investigation, tout au long du traitement de l'alerte.

ManpowerGroup Inc. étant située à l'extérieur de l'Union Européenne, les collaborateurs sont informés que les mesures nécessaires ont été mises en œuvre pour s'assurer que les informations personnelles ainsi transférées soient protégées sur le plan de leur sécurité, de leur intégrité et de leur confidentialité.

2) Des alertes peuvent également être transmises directement au Référent éthique par la Direction Sûreté ; elles sont alors traitées selon la même procédure que les alertes arrivant sur la ligne d'alerte.

Réalisation des investigations

La Direction Sûreté et/ou la Direction Audit, Risques & Conformité :

- analyse la demande et définit les modalités d'investigation ;
- mandate, si besoin, les experts concernés (DSI, DRH...) ;
- réalise l'investigation ;
- collecte les preuves afin de déterminer l'étendue, les modalités et les causes des faits allégués ;
- identifie les auteurs ;
- rédige le rapport d'investigation et soumet celui-ci au Comité de Délibération Alertes ;
- émet des préconisations sur la base de l'avis des experts.

Décision sur les suites à donner

Après analyse du rapport d'investigation, le Comité de Délibération Alertes décide des suites à donner et les communique aux Directions concernées :

- investigations complémentaires,
- mesures disciplinaires,
- dépôt de plainte auprès du Procureur de la République,

(*) voir extrait de la procédure en annexe

- dispositifs RH (conciliation professionnelle, mobilité géographique ou fonctionnelle, etc.),
- demande d'assistance (soutien psychologique, Médecin du travail, Inspecteur du travail, etc.).

Le cas échéant, le Référent éthique informe la personne mise en cause de la constitution du dossier et de ses droits d'accès par lettre RAR.

Conformément à la réglementation, les personnes concernées (auteur d'une alerte et personne mise en cause) sont en droit d'exercer leur droit de consultation, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, sur les informations personnelles détenues par le Comité de Délibération, en adressant une demande ainsi qu'une copie d'un justificatif officiel d'identité, au Référent éthique.

Par exception et compte tenu du caractère spécifique de la procédure d'alerte, les personnes mises en cause ne peuvent avoir accès à l'identité de l'émetteur d'une alerte.

Si le Comité de délibération alertes se rend compte que l'alerte avait pour but de nuire, il en informe les services compétents de l'entité concernée par l'alerte, qui peuvent alors prendre toute mesure jugée appropriée.

Le Référent éthique s'assure de la réalisation des actions décidées.

Clôture de l'alerte

Le Référent éthique clôture l'alerte après destruction ou archivage du dossier selon les règles en vigueur :

- si la véracité des faits est démontrée, les données collectées sont conservées jusqu'au terme des procédures contentieuses, puis archivées dans le respect des dispositions légales applicables ;
- si la véracité des faits n'est pas démontrée ou s'il est décidé de ne pas engager de procédure disciplinaire ou judiciaire, l'ensemble des éléments collectés sont détruits dans un délai de 2 mois après la clôture des investigations.

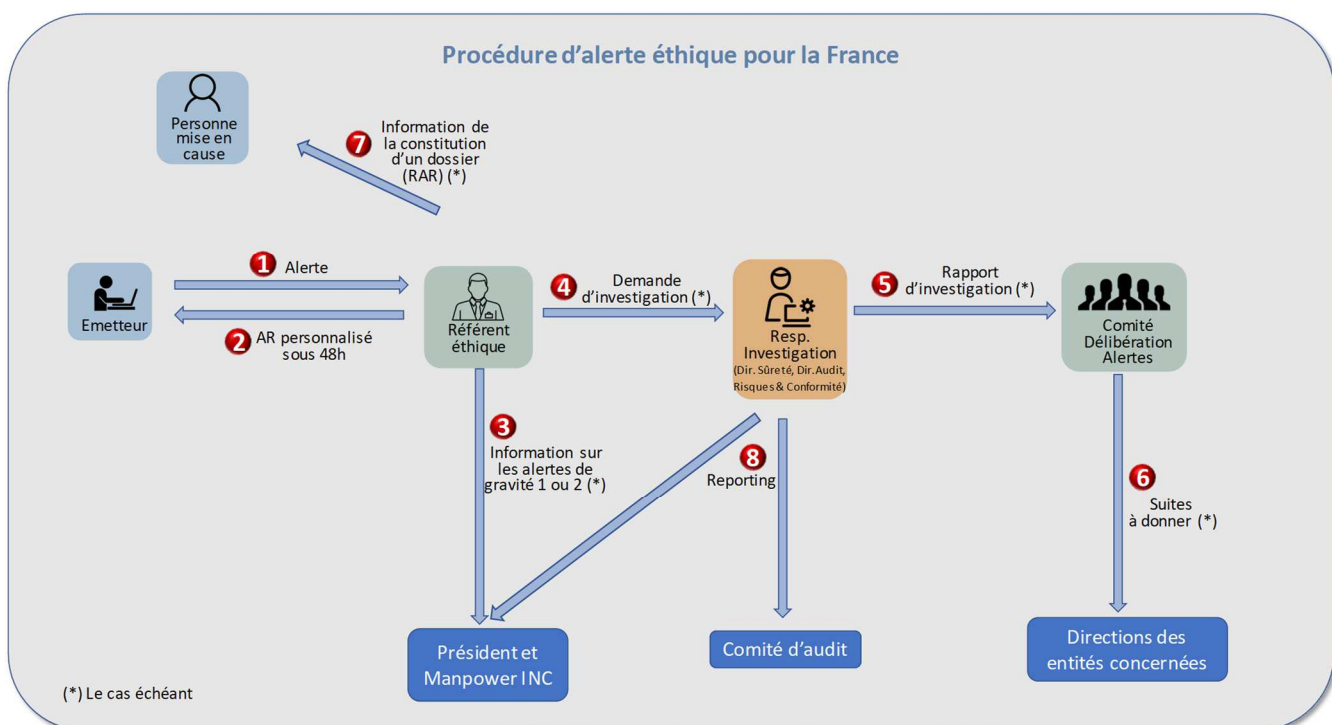
Le Référent éthique informe l'émetteur de la clôture de l'alerte.

Reporting

Semestriellement, la Direction Audit, Risques & Conformité présente, en Comité d'Audit, un reporting sur les alertes éthiques :

- alertes arrivées par la ligne d'alerte,
- alertes directement transmises par la Direction Sûreté,
- alertes traitées par la DSCQVT.

Un reporting annuel est également communiqué à ManpowerGroup INC.



Annexe

Extrait de la procédure « Investigation and Communication policy » - juin 2018

Toute allégation potentielle de mauvaise conduite ou de comportement non éthique qui est émise dans un pays, doit faire l'objet d'une première évaluation locale, afin de déterminer si l'allégation nécessite une revue du niveau Global US. Cela veut dire que toute allégation qui prend en compte un scénario ou un type d'incident défini ci-dessous avec un niveau de gravité 1 ou 2 doit être soumise à une revue du niveau Global US. De plus, toute allégation qui pourrait possiblement impliquer ou inclure les éléments décrits dans les niveaux de gravité 1 ou 2 doit être soumise à une revue du niveau Global US.

Les allégations avec un niveau de gravité 3 ci-dessous doivent faire l'objet d'une investigation complète au niveau local, sans revue du niveau Global US.

Niveau de gravité	Scénario / Type d'Incident
1	<ul style="list-style-type: none">- Allégations impliquant l'exploitation systématique ou la violation des droits humains fondamentaux ex salaires illégalement bas, discrimination, travail forcé ou trafic humain.- Allégations impliquant des délits d'initié, des violations des lois anti-concurrence, des fraudes, des actes de corruption.- Toute allégation impliquant un Dirigeant de Pays, incluant des abus de biens sociaux, des conflits d'intérêts, des faits de discrimination, de harcèlement (sexuel ou moral).
2	<ul style="list-style-type: none">- Allégations qui pourraient entraîner une publicité négative ou nécessitent une divulgation publique (comme des violations d'informations confidentielles, inégalités homme-femme, atteinte grave au principe de protection de l'environnement ou contributions de ManpowerGroup à des partis politiques).- Allégations impliquant de la violence, du terrorisme ou une pression physique exceptionnelle ou très significative sur les employés (ex. sinistres majeurs, pandémies, incendies, décès, conditions de travail dangereuses à large échelle.).- Agissements exceptionnels des syndicats, comme des grèves.- Allégations de conduite odieuse, ou scandaleuse du personnel permanent ou intérimaire, comme des allégations d'agissement sexiste ou tout autre comportement inapproprié sur le lieu de travail, conduite criminelle ou harcèlement y compris cyber harcèlement.- toute arrestation basée sur des allégations d'activité criminelle, incluant aussi la fraude.- Toute allégation ou litige (incluant des activités à titre personnel) évaluée à plus de \$1M.- Perte ou divulgation d'informations confidentielles, en lien avec les droits de la propriété intellectuelle du Groupe ; (informatique ou listes commerciales de clients.)- Allégations qui pourraient amener à la perte de gros clients.- Falsification de la comptabilité ou des pratiques d'audit.
3	<ul style="list-style-type: none">- Toute allégation qui n'atteindrait pas les niveaux de gravité 1 ou 2.- Allégations habituelles de discrimination ou de harcèlement n'incluant pas le Directeur du Pays.- Abus de biens sociaux inférieurs à \$1M (n'impliquant pas le Directeur du Pays); comme des irrégularités dans les notes de frais, falsification de rapports, divulgations d'accords non concurrentiels, conflits d'intérêt avec des fournisseurs ou autres pratiques à des fins personnelles.- Allégations habituelles de harcèlement sexuel sur des employés (ex. allégations couvertes par l'assurance maladie).- Toute allégation mineure de non-respect de la politique cadeaux, divertissements et parrainages.- Tout usage impropre des actifs du Groupe, comme des ordinateurs ou des imprimantes.- Allégations habituelles d'employés sur le paiement de leur salaire.- Allégations sur des pratiques managériales douteuses, sur l'incompétence de managers.- Dommages accidentels aux locaux.