



# Procédure de recueil des signalements / Procédure de lanceurs d'alerte

*« Une personne peut faire la différence »*

28 avril 2023

# Sommaire

1. Objectif de la procédure
2. Qui est autorisé à émettre un signalement ?
3. Quels sont les faits qui peuvent être signalés ?  
*Les signalements admissibles*  
*Les signalements inadmissibles*
4. Comment effectuer un signalement ?  
*Un lanceur d'alerte peut-il émettre un signalement en restant anonyme ?*
5. Qu'advient-il d'un signalement ?  
*Que faire en l'absence de réception d'informations dans le délai indiqué ?*
6. Quel peut être le suivi d'un signalement ?
7. Signalez en toute confiance  
*Un signalement est-il confidentiel ?*  
*De quelle protection bénéficie un lanceur d'alerte ?*  
*Une personne qui a assisté ou aidé un lanceur d'alerte bénéficie-t-elle d'une protection ?*  
*Un lanceur d'alerte peut-il être sanctionné si le signalement s'avère finalement erroné ou faux ?*  
*Qui peut être sanctionné dans le cadre de cette procédure de recueil des signalements internes ?*
8. Combien de temps est conservé un signalement ?
9. Comment sont conservées les données personnelles ?
10. Quels sont les droits en matière de données personnelles et qui peut les exercer ?
11. Contacts
12. Formalités et entrée en vigueur

# 1. Objectif de la procédure

Cette procédure de recueil de signalements est établie, conformément à la loi, afin de **permettre notamment aux membres du personnel et aux partenaires commerciaux de QARE, de révéler**, dans le cadre de leurs activités professionnelles, **des faits qui se sont produits ou sont très susceptibles de se produire au sein de QARE, en lien avec une violation de la loi ou un manquement aux règles internes de QARE.**

Un tel signalement aura pour objectif de permettre à QARE d'agir en temps utile et de prendre les mesures correctives appropriées.

# 2. Qui est autorisé à émettre un signalement ?

Cette procédure s'applique :

- aux membres du personnel de QARE ;
- à ses actionnaires ;
- aux membres de son conseil d'administration ;
- à ses collaborateurs extérieurs et occasionnels ;
- à ses cocontractants / sous-traitants ou, lorsqu'il s'agit de personnes morales, aux membres de leurs organes de direction et de leur personnel ;
- à l'ensemble des personnes mentionnées ci-avant dont la relation avec QARE s'est terminée (ex : anciens employés) ;
- aux personnes qui se sont portées candidates à un emploi au sein de QARE.

Cette procédure ne fait pas partie du contrat de travail d'un employé de QARE et peut être modifiée à tout moment.

# 3. Quels sont les faits qui peuvent être signalés ?

## *Les signalements admissibles*

QARE encourage à signaler ou divulguer des informations ou comportements suspects portant sur : (i) toute violation de toute loi, réglementation, etc. ; et/ou (ii) toute violation des politiques internes de QARE.

À titre d'exemple, les signalements peuvent concerner :

- (a) des violences, menaces, intimidations, harcèlements, ou encore discriminations ;
- (b) toute violation d'obligations légales ou professionnelles ;
- (c) toute violation de règles en matière de protection des données à caractère personnel.

Un signalement doit être effectué de bonne foi et sans contrepartie financière directe.

## *Les signalements inadmissibles*

Les signalements inadmissibles suivants ne seront pas traités dans le cadre de cette procédure :

1. Signalements abusifs (par exemple, signalement malveillant ou mensonger, avec intention de nuire et/ou pouvant porter atteinte à une réputation), rumeurs ou révélations ne concernant pas QARE.

2. Informations relatives au secret médical, au secret des délibérations judiciaires, au secret de l'enquête ou de l'instruction judiciaires, au secret de la défense nationale, ou au secret professionnel de l'avocat.
3. Réclamations « RH » concernant une situation professionnelle (salaires, promotions, organisation du travail, etc.), qui sont à transmettre au département des ressources humaines.

L'utilisation abusive ou de mauvaise foi de cette procédure pourrait exposer son auteur à d'éventuelles sanctions disciplinaires, voire à des sanctions juridiques.

## 4. Comment effectuer un signalement ?

Tout lanceur d'alerte peut adresser un signalement à la direction juridique de QARE par email : [fr-legal@healthhero.com](mailto:fr-legal@healthhero.com).

Un membre du personnel de QARE peut également adresser un signalement à son supérieur hiérarchique ou à un membre du comité de direction.

Tout signalement doit être le plus précis possible et inclure tous les éléments pertinents à l'appui du signalement. Des détails importants sont par exemple le nom des personnes impliquées ou des témoins des comportements suspects, les lieux ou encore les dates et heures des comportements suspects.

La présente procédure est un outil distinct des autres canaux d'alertes prévus par la loi (par exemple : le droit d'alerte du CSE).

### *Un lanceur d'alerte peut-il émettre un signalement en restant anonyme ?*

Un signalement sera examiné même sous couvert d'anonymat, à condition que la gravité des faits mentionnés dans le signalement soit établie, et que le signalement soit suffisamment précis. Le lanceur d'alerte a la possibilité de communiquer une adresse électronique afin de pouvoir être contacté.

Cependant QARE n'encourage pas les signalements anonymes dans la mesure où la vérification des faits peut s'avérer plus délicate.

La section « *Quel peut être l'issue d'un signalement ?* » est applicable à un signalement anonyme.

## 5. Qu'advient-il d'un signalement ?

Après l'émission d'un signalement (hors signalement anonyme), le processus suivant s'applique :

- (a) Vous recevrez un accusé de réception du signalement dans les 7 jours ouvrés suivant sa date de réception.
- (b) L'admissibilité de votre signalement sera examinée. À cette fin, vous pouvez être contacté pour :
  - justifier que vous faites parties des catégories de personnes pouvant émettre un signalement, et/ou
  - fournir tout complément d'information.
- (c) Vous recevrez par écrit dans un délai n'excédant pas 3 mois à compter de l'accusé de réception du signalement :
  - soit des informations sur les raisons pour lesquelles votre signalement n'est pas admissible ;

- soit des informations sur le suivi de votre signalement (informations sur les mesures envisagées ou prises pour évaluer l'exactitude des allégations et, le cas échéant, remédier à l'objet du signalement ainsi que sur les motifs de ces dernières).

(d) En parallèle :

- si votre signalement est admissible, la direction juridique de QARE procédera à la vérification des faits signalés et assurera le suivi du signalement (voir section 6 ci-dessous) ;
- vous pourrez être contacté pour fournir tout complément d'information ou pour participer à un entretien.

(e) Lorsque les allégations sont inexactes ou infondées, ou lorsque le signalement est devenu sans objet, le signalement sera clôturé, ce dont vous serez informé par écrit.

Si vous adressez votre signalement à un supérieur hiérarchique ou un membre du comité de direction, celui-ci sera en charge de la vérification des faits et des suites à donner à votre signalement. Le supérieur hiérarchique ou le membre du comité de direction peut solliciter l'assistance de la direction juridique.

Tant le supérieur hiérarchique que le membre du comité de direction ou la direction juridique resteront disponibles pour répondre à vos questions sur la procédure et le suivi du signalement, dans la limite de ce qui leur sera possible de partager, au regard de la confidentialité requise (exemple : respect du secret de l'enquête).

## *Que faire en l'absence de réception d'informations dans le délai indiqué ?*

Si vous avez contacté un supérieur hiérarchique ou membre du comité de direction et que vous n'avez pas reçu de réponse, nous vous encourageons vivement à contacter directement la direction juridique, notamment à l'adresse email suivante : [fr-legal@healthhero.com](mailto:fr-legal@healthhero.com). Dans le cas où vous auriez déjà contacté la direction juridique, nous vous encourageons à la contacter de nouveau afin de vous assurer que le signalement a bien été reçu.

Vous avez néanmoins la possibilité d'émettre votre signalement au Défenseur des droits ou à l'autorité ou juridiction compétente le cas échéant. Les autorités compétentes sont listées à l'Annexe du Décret n° 2022-1284 du 3 octobre 2022 (<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000046357368>).

## 6. Quel peut être le suivi d'un signalement ?

Selon la gravité des faits, il pourra alors être décidé de :

- (a) procéder au classement sans suite du signalement ;
- (b) mener une enquête interne ou externe approfondie et impliquer, le cas échéant, d'autres services de QARE (exemple le service RH en cas de faits relevant de son expertise) ou solliciter, le cas échéant, un conseil externe pour mener cette enquête ;
- (c) prendre une action corrective et/ou disciplinaire ;
- (d) engager une procédure judiciaire ou devant une autorité.

## 7. Signalez en toute confiance

### *Un signalement est-il confidentiel ?*

QARE préservera la confidentialité de l'identité du lanceur d'alerte, des personnes visées et de tout tiers mentionné dans le signalement, ainsi que des informations recueillies.

Seules les personnes autorisées par QARE auront accès aux informations recueillies et seront en charge du traitement de votre signalement.

Les informations recueillies pourront être communiquées à des tiers lorsque cette communication est nécessaire pour le traitement du signalement, et ce en toute confidentialité.

Les éléments de nature à vous identifier ne peuvent être divulgués qu'avec votre consentement. Ils peuvent toutefois être communiqués à l'autorité judiciaire (juridictions, procureur de la République, etc.), dans le cas où les personnes chargées du recueil ou du traitement des signalements sont tenues de dénoncer les faits à celle-ci. Vous en serez alors informé, à moins que cette information ne risque de compromettre la procédure judiciaire.

### *De quelle protection bénéficie un lanceur d'alerte ?*

Les lanceurs d'alerte ne peuvent faire l'objet de représailles, y compris de menaces et de tentatives de représailles, notamment, pour les membres du personnel de QARE, sous forme de mesures disciplinaires (par exemple, suspension, mise à pied, licenciement ou mesures équivalentes), ou sous une autre forme (par exemple, refus de promotion, rétrogradation, sanction financière, transfert de fonctions, changement de lieu de travail, réduction de salaire, modification des horaires de travail, suspension de la formation, évaluation de performance ou attestation de travail négative, intimidation, harcèlement, ostracisme etc.) sans que ces exemples de représailles ne soient exhaustifs.

Si vous pensez avoir été l'objet de représailles ou même de menaces de représailles, vous devez immédiatement contacter la direction juridique.

Par ailleurs, ni la responsabilité civile, ni la responsabilité pénale du lanceur d'alerte ne pourra être engagée, lorsque la procédure de signalement est respectée.

### *Une personne qui a assisté ou aidé un lanceur d'alerte bénéficie-t-elle d'une protection ?*

Oui, les mêmes protections s'appliquent aux personnes suivantes :

- (a) les facilitateurs (toute personne qui aide un lanceur d'alerte à effectuer un signalement) ;
- (b) les personnes physiques qui sont en lien avec le lanceur d'alerte et qui risquent de faire l'objet de représailles dans le cadre de leurs activités professionnelles de la part de leur employeur, de leur client ou du destinataire de leurs services (exemple : des collègues du lanceur d'alerte) ;
- (c) les entités juridiques contrôlées par un lanceur d'alerte (au sens de l'article L.233-3 du code de commerce) ou pour lesquelles il travaille, ou encore avec lesquelles il est en lien dans un contexte professionnel.

### *Un lanceur d'alerte peut-il être sanctionné si le signalement s'avère finalement erroné ou faux ?*

Un lanceur d'alerte ne subira aucune sanction ou représailles pour avoir signalé des faits de bonne foi.

## Qui peut être sanctionné dans le cadre de cette procédure de recueil des signalements internes ?

Pourront faire l'objet de sanctions les personnes qui :

- (a) font obstacle de quelque manière que ce soit à la transmission d'un signalement ;
- (b) exercent des représailles ou intentent des procédures abusives contre les lanceurs d'alerte et les autres personnes bénéficiant de la même protection que les lanceurs d'alerte ;
- (c) manquent à l'obligation de préserver la confidentialité du signalement ;
- (d) font une utilisation abusive ou de mauvaise foi de cette procédure (par exemple en signalant de fausses allégations pour nuire à un tiers).

## 8. Combien de temps est conservé un signalement ?

Le signalement ne sera pas conservé plus longtemps que nécessaire et de manière proportionnée à son traitement et à la protection de son auteur, des personnes qu'il visent et des tiers qu'ils mentionnent, tout en tenant compte des besoins de l'enquête. Des données relatives aux signalements peuvent toutefois être conservées au-delà de cette durée dès lors que les données sont anonymisées c'est-à-dire que les personnes physiques ne sont ni identifiées, ni identifiables.

En cas de signalement inadmissible, QARE supprimera sans délai les données recueillies.

Lorsqu'aucune suite n'est donnée à un signalement admissible, les données relatives à ce signalement sont détruites ou anonymisées par QARE, dans un délai de deux mois à compter de la clôture des opérations de vérification.

En cas d'ouverture d'une procédure ou enquête, les données collectées seront conservées jusqu'à la fin de la procédure/enquête et l'expiration des voies de recours.

Les données collectées sur le lanceur d'alerte ayant un contrat avec QARE seront conservées pendant la durée de la relation contractuelle.

Les données peuvent être archivées pour des périodes plus longues lorsque la loi l'exige (par exemple, pour répondre à des obligations comptables, sociales ou fiscales).

## 9. Comment sont conservées les données personnelles ?

Les données à caractère personnel relatives à des signalements sont conservées dans le respect du Règlement UE 2016/679 général sur la protection des données (« RGPD »).

Au stade de votre signalement, vous devez limiter au maximum les données personnelles que vous partagez. Les informations communiquées dans le cadre du signalement doivent rester factuelles et présenter un lien direct avec l'objet du signalement.

Au stade de l’instruction de votre signalement, QARE s’assure de ne traiter que les informations pertinentes et nécessaires au traitement de votre signalement.

## 10. Quels sont les droits en matière de données personnelles et qui peut les exercer ?

Les personnes concernées par la procédure bénéficient, conformément et dans les limites du droit applicable, d’un droit d’accès et de rectification, d’un droit d’effacement, d’un droit d’opposition, d’un droit à la limitation du traitement, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de leurs données à caractère personnel après leur mort, conformément et dans les limites du droit applicable.

À cette fin, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données de QARE : [dpo@gare.io](mailto:dpo@gare.io) ou par courrier postal QARE, DPO, 10 rue de Penthièvre, 75008 PARIS.

Si vous estimez que l’utilisation de vos données personnelles n’est pas conforme à la réglementation en matière de protection des données, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de la CNIL.

## 11. Contacts

Pour plus d’informations relative à cette procédure de recueil des signalements ou si vous avez des suspicions d’une violation potentielle de cette politique, vous pouvez contacter la direction juridique, notamment à l’adresse email suivante : [fr-legal@healthhero.com](mailto:fr-legal@healthhero.com).

## 12. Formalités et entrée en vigueur

Cette charte a été soumise à l’avis du CSE qui a rendu un avis positif lors d’une réunion du 15 mars 2023.

Elle prendra effet à compter du 1er juin 2023 et pour une durée indéterminée.

Elle pourra être révisée par l’employeur après consultation du CSE avec un délai de prévenance de deux mois.

Dans l’hypothèse où des modifications législatives, réglementaires ou conventionnelles conduiraient à des difficultés d’application ou nécessiteraient des aménagements de la présente procédure, une réunion de consultation se tiendra alors pour exprimer l’incidence de ces modifications sur les dispositions de la présente procédure et la suite à donner.

Fait à Paris,

Le 1er juin 2023

DocuSigned by:  
  
5D2C2628C762483...  
Olivier Thierry  
Président