

# Dotez votre entreprise d'un programme de gestion des incidents mature

Saviez-vous que les entreprises qui recueillent les signalements d'actes répréhensibles via un ensemble complet de canaux, ce qui inclut les signalements en personne, par e-mail et mobiles, **reçoivent en moyenne 88 % plus de signalements que les entreprises qui les collectent uniquement via un outil en ligne et une ligne téléphonique ?**

Cet écart considérable démontre toute la puissance d'un programme de gestion des incidents mature. Chaque entreprise doit impérativement mettre en place un dispositif sécurisé qui permet aux employés de signaler de manière anonyme des actes répréhensibles. Des études ont révélé que les entreprises qui fournissent un tel dispositif et prennent des mesures sur la base des informations collectées en récoltent pleinement les fruits.

Dans une ère où les employés sont plus enclins à s'exprimer sur les actes répréhensibles constatés sur le lieu de travail, les employeurs font désormais l'objet de pressions les appelant à adopter une culture respectueuse des principes d'éthique. Un programme de gestion des incidents multicanal pose les bases d'une culture éthique et indique au marché que l'entreprise prend ces valeurs au sérieux.

Votre programme de gestion des incidents sert d'outil de première ligne pour créer une culture de travail plus éthique en fournissant des informations essentielles qui permettent ensuite de définir et de mettre en œuvre des actions. Sans ces informations, il vous serait impossible d'avoir une vision d'ensemble des risques pour votre entreprise.

La collecte des signalements sur plusieurs canaux ne se limite pas seulement à la réception des signalements. Les entreprises dotées d'un programme mature mettent également en place des systèmes pour centraliser, analyser et exploiter ces précieuses données sur les risques.

## ■ Comment évaluer la maturité d'un programme de gestion des incidents ?

Un excellent programme de gestion des incidents ne se contente pas de cocher les cases. Il constitue un atout stratégique qui soutient la croissance, la culture et la réputation de votre entreprise et fournit des données importantes permettant de prendre des décisions éclairées dont la portée dépasse le seul incident signalé.

Il existe quatre attributs à prendre en considération lors de l'évaluation de la maturité d'un programme de gestion des incidents. Un programme mature est complet, évolutif, informatif et exploitable. Examinons chacun de ces attributs et ce qu'ils impliquent :

## Complet

En tant qu'outil de première ligne, un programme de gestion des incidents mature fournit un éventail complet de canaux permettant de signaler des actes répréhensibles.

Par exemple, certains employés pourraient se sentir plus à l'aise en effectuant leur signalement via un appel téléphonique plutôt qu'à l'aide d'un outil en ligne. D'autres pourraient privilégier une conversation privée avec leur supérieur hiérarchique. Le lieu de travail ne dispose peut-être pas d'espaces propices pour passer un appel privé. En donnant à vos effectifs la possibilité de choisir le canal de signalement qui leur convient le mieux, vous montrez que votre entreprise prend les signalements d'actes répréhensibles au sérieux.

Dans un programme mature, les données issues des différents canaux de signalement doivent ensuite être regroupées dans un seul et même endroit. Cette base de données centralisée doit consigner tous les types de signalements dans un format qui permet leur examen à partir d'une interface unique. Cela permet à l'entreprise d'obtenir une vue d'ensemble et de prendre des mesures plus pertinentes.

## Évolutif

Les entreprises qui mettent en œuvre un programme de gestion des incidents efficace très tôt sont largement récompensées de leurs efforts visant à intégrer ces pratiques et attentes dans leur ADN. Il n'est jamais trop tard pour établir la base d'un programme performant, mais il est beaucoup plus difficile, coûteux et déstabilisant de mettre en place un dispositif d'alerte professionnelle solide seulement après l'expansion de l'entreprise.

Les programmes efficaces savent évoluer pour s'adapter aux besoins des entreprises en plein essor. Grâce à des flux de travail personnalisables, il est possible de mettre en place des processus d'enquête et de gestion des incidents reproductibles et automatisés. Cette rationalisation de la gestion des incidents élargit la portée du programme et la collecte des données, permettant une agilité et une capacité d'adaptation accrues à mesure que l'entreprise grandit et évolue.

## Informatif

La valeur d'un programme de gestion des incidents complet fournissant plusieurs canaux de signalement et centralisant les données correspondantes dépend de ce que l'entreprise fait avec les données collectées.

Un programme qui offre des données instructives et des fonctions d'analyse solides vous permettra de mettre au jour les grandes tendances qui ont un impact sur votre programme de gestion de la gouvernance, des risques et de la conformité. Et un programme qui fournit des tableaux de bord percutants vous permettra de déterminer la solidité de la culture de votre entreprise et de mobiliser les bonnes personnes pour prendre les mesures nécessaires. Ce qui nous amène à l'attribut suivant :

## Exploitable

Les précieuses informations fournies par un programme de gestion des incidents mature ne sont utiles que si elles sont converties en actions concrètes pour réorienter ou préserver la dynamique culturelle de l'entreprise. Avec des outils de reporting avancés, les responsables peuvent prendre des mesures en toute confiance et révéler des axes clés pour améliorer la sécurité, l'efficacité, la fidélisation du personnel, la réputation de la marque, et bien d'autres domaines.

## ■ La valeur d'un programme de gestion des incidents mature

Les programmes de gestion des incidents les plus fructueux excellent dans quatre domaines clés de performance :

### Collecte améliorée des signalements

Une entreprise qui adapte ses canaux de signalement et l'expérience proposée sur ces canaux en fonction de ses effectifs recevra des signalements en plus grande quantité et de meilleure qualité. La combinaison des canaux de signalement en ligne, par téléphone, mobiles et en personne contribue à bâtir une culture saine qui favorise la prise de parole.

### Gestion optimisée des cas d'incident

À mesure qu'une entreprise évolue et se diversifie, la gestion des cas d'incidents devient plus complexe. Les programmes d'entreprise déploient leurs ressources en tirant profit d'une base de données centralisée comprenant plusieurs canaux de réception des signalements, de flux d'enquête modélisés garantissant l'uniformité dans les entreprises complexes, et de processus administratifs automatisés qui assurent la progression des enquêtes et évitent que des cas d'incident ne tombent dans l'oubli.

### Analyses et perspectives approfondies

Un programme de gestion des incidents efficace permet aux administrateurs de tirer des enseignements précieux des données du terrain pour consolider un programme d'éthique et de conformité. Des informations à l'échelle des cas aux tendances inter-services ou mondiales, vos analyses doivent fournir une vision globale pour vos parties prenantes.

### Capacité d'action décuplée

Savoir, ce n'est que la moitié de l'objectif. Les programmes GRC les plus performants servent de guide pour permettre aux équipes de direction de diriger leur entreprise dans la bonne direction. Les enseignements précieux tirés d'une plateforme de gestion des incidents permettent d'identifier les domaines de risques accrus, de mettre à jour les politiques et d'élaborer des programmes de formation.

## ■ Une gestion mature des incidents qui renforce la valeur de l'entreprise

Les données de l'étude de NAVEX montrent que les programmes de gestion des incidents plus matures contribuent à augmenter les taux de signalements. À l'inverse, les entreprises dotées de programmes rudimentaires risquent de passer à côté d'innombrables informations essentielles à la prise de décisions éclairées.

Or, un programme de gestion des incidents mature ne se contente pas de recueillir les signalements d'actes répréhensibles. Les programmes matures exploitent ces informations pour les transformer en enseignements et en actions, en traitant les risques et en formant un cadre de valeurs éthiques qui les aide à s'ériger en leader sur le marché.

Une fois conçu et mis en œuvre pour maximiser ces domaines clés de performance, votre programme de gestion des incidents vous offrira un outil puissant pour stimuler l'engagement de vos effectifs, encourager une culture plus éthique sur le lieu de travail et instaurer un climat de confiance dans votre entreprise.

Pour obtenir plus d'informations afin d'évaluer et d'améliorer votre programme de gestion des incidents, [réalisez l'évaluation de maturité gratuite de NAVEX.](#)

[WWW.NAVEX.COM](http://WWW.NAVEX.COM) | [info@navex.com](mailto:info@navex.com) | États-Unis +1866 297 0224 | EMEA +44 (0) 20 8939 1650

Des milliers de clients du monde entier font confiance à NAVEX pour les aider à atteindre les résultats qui comptent le plus. En tant que leader mondial des logiciels et services intégrés de gestion des risques et de la conformité, nous fournissons nos solutions via la plateforme NAVEX One, le système d'information le plus complet du secteur en matière de gouvernance, de risque et de conformité (GRC).

© 2023 NAVEX GLOBAL, INC. TOUS DROITS RÉSERVÉS. | 18.07.23