

# **Le harcèlement moral dans l'entreprise à travers la messagerie professionnelle**

# Harcèlement moral

## Le cadre de la loi en France

**Article 222-33-2 du Code pénal :** « *Le fait de harceler autrui par des propos ou comportements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel, est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende* ».

- **Article L. 1152-1 du Code du travail :** « *Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel* ».

# Harcèlement moral – Caractérisation

- Des faits *répétés* (un seul fait ne suffit pas)
- Ayant pour *objet* ou pour *effet* (*même sans intention de nuire si l'effet se produit, et même sans effet si l'intention de nuire a existé*) *une dégradation des conditions de travail*
- *Susceptibles* de ... (*pas obligatoire d'en arriver là*) :
  - Porter atteinte à ses droits ou à sa dignité ;
  - Altérer sa santé physique ou mentale ;
  - Compromettre son avenir professionnel.

*Le délit de harcèlement moral n'est pas forcément lié à un pouvoir hiérarchique, il peut être le fait de collègues ou de subalternes.*

# En quoi la messagerie peut-elle être dangereuse ?

***Le harcèlement par messagerie professionnelle peut s'avérer aussi déstabilisateur, voire destructeur que des attaques «en direct»***

- Le langage écrit présente *l'avantage* pour son auteur de lui laisser tout le loisir de peser ses mots et ses formulations
- Le langage écrit présente *l'inconvénient* d'être traçable car daté et signé de son auteur.
- Le langage écrit présente *l'avantage* et *l'inconvénient* de se trouver dépourvu des compléments de l'oral que sont l'intonation, la gestuelle, les mimiques....

La messagerie électronique peut être utilisée pour envoyer des messages déstabilisants mais bien pensés quant aux termes, au ton, aux destinataires, à leur fréquence et aux moments de l'envoi, donc en lançant des attaques.

**L'auteur des messages malveillants peut penser que, sous prétexte d'une communication purement « professionnelle », il sera exempté de responsabilité pour le ton et les effets de son message. *Il se trompe ...***

# Avec la messagerie électronique le harcèlement peut prendre une nouvelle forme <sup>(1)</sup> :

- Comme pour tout message écrit, l'auteur peut peaufiner un texte très élaboré qui justement n'a rien de spontané et dont les termes ne pourront pas par la suite être attribués à un mouvement de colère excusable.
- Il peut choisir un moment stratégique d'envoi de son « missile » pour produire un effet encore plus déstabilisateur (en dehors des heures de travail par exemple).
- Par le choix des destinataires en copie, il sélectionne des témoins « à distance », ce qui peut contribuer à un processus d'humiliation publique.
- Grâce à la fonction « copies cachées », la liste exacte des destinataires « témoins » est potentiellement illimitée et ne peut être connue avec certitude par la victime de l'attaque.
- Le message électronique reste enregistré et disponible pour une utilisation ultérieure si besoin.

# Avec la messagerie électronique le harcèlement peut prendre une nouvelle forme (2) :

- Le message est imposé au destinataire et aux personnes en copie, il n'existe aucun moyen technique de black-lister.
- Recevoir un message est passif et, si le contenu est déstabilisant, il ne donne aucune possibilité de réaction ni de dialogue.
- Un message malveillant peut pousser le destinataire à une réaction non réfléchie, inappropriée mais écrite, donc traçable, et qui peut le mettre en tort. Il peut s'agir de l'objectif de l'harceleur ...
- Etre planqué derrière un écran, sans « voir » le destinataire, ni lors de l'envoi, ni lors de sa lecture du message, peut favoriser des propos agressifs qui en face à face auraient nécessité un certain courage.
- La seule présence de l'ordinateur sans que quiconque puisse amener à la modération, peut favoriser la tentation de se « lâcher » et produire des dégâts importants chez le destinataire, même sans s'en rendre compte.

# Et si le contenu du message est vrai ?

- La véracité du contenu du message n'atténue en rien la responsabilité de l'auteur.

Tous les messages répétés ayant pour objet ou pour effet la dégradation des conditions du travail, susceptibles d'affecter les droits, la dignité, la santé ou l'avenir professionnel du destinataire, *y compris ceux qui ne contiennent que des vérités*, peuvent constituer des actes d'harcèlement moral.

- Par contre, un contenu mensonger serait un élément constitutif de la mauvaise foi du rédacteur et émetteur du message, et être susceptible d'aggraver encore son degré de responsabilité.

## **Attention :**

Comme face à toute action qui peut paraître harcelante :

- Chacun peut se sentir ou se déclarer « blessé » par des critiques professionnelles sans que cela suffise à caractériser une situation de harcèlement *telle que définie par la loi (cf. page 1)*.
- Porter de fausses accusations de harcèlement moral engage la responsabilité de l'accusateur qui peut à son tour être accusé de diffamation.

# Comment être certain de ne pas devenir un harceleur ?

- Se questionner si on observe des réactions véhémentes, vives et récurrentes de la part des destinataires de messages écrits.
- Considérer la communication orale et écrite comme « consensuelle » : ai-je le *consentement implicite* de cette personne pour m'adresser à elle et lui dire les choses comme je le veux ?
- Eviter d'énoncer des jugements susceptibles d'humilier qui que ce soit, surtout devant témoins.
- Garder présent à l'esprit qu'avoir éventuellement raison ne donne pas le droit d'humilier les autres.
- Traiter de préférence les désaccords et les conflits en individuel et face à face.

**Tout le monde a droit à « une » erreur de communication mais pas de façon régulière. La répétition des messages déstabilisants au même destinataire peut constituer un processus de harcèlement tel que défini par la loi (Slide 1)**

# Et pour les hiérarchies...

- La position de hiérarchie n'autorise absolument pas le droit d'humilier un subordonné, au contraire elle implique de savoir exercer un pouvoir avec efficacité dans le respect de l'autre.
- Une hiérarchie est responsable des situations de harcèlement dans ses équipes, et doit agir :
  - En veillant aux bonnes relations dans le collectif
  - En ne favorisant pas les modes de communication toxiques
  - En faisant de la protection de victimes de harcèlement une priorité au moyen d'actions concrètes, en demandant éventuellement de l'aide et des conseils.

**Concernant les échanges par messagerie, comme pour tous les échanges au sein de l'équipe, une hiérarchie qui ne réagit pas de manière appropriée peut devenir une hiérarchie complice et sa responsabilité est susceptible d'être mise en cause.**

# Nul n'a le droit d'écrire des messages déstabilisants dans le cadre du travail ! Nul n'est tenu d'en recevoir !

Les messages électroniques violents *répétés*, ayant pour *objet* ou *effet* la dégradation de conditions de travail, et *susceptibles* de :

- Porter atteinte aux droits ou à la dignité ;
- Altérer la santé physique ou mentale ;
- Compromettre l'avenir professionnel.

Surtout s'ils sont assortis d'autres actions déstabilisatrices, mais pas seulement ... et même sans être diffamatoires ou calomnieux,

*... ils peuvent devenir constitutifs de harcèlement moral !*

*En cas de sentiments négatifs envers un collègue ou un subordonné (justifiés ou non), il est essentiel de garder son sang froid.*

Les « incontinences » électroniques peuvent coûter cher...

# Que faire en cas de suspicion de harcèlement ?

**NE JAMAIS RESTER SEUL !**

Prendre contact **de manière confidentielle** avec, *par exemple*, un membre d'une organisation syndicale et/ou un élu du CHSCT afin d'exposer la situation et en comprendre les ressorts.

C'est grâce à cette **compréhension** que des solutions peuvent être trouvées ENSEMBLE.