

Objectifs

Permettre aux RH d'agir avec discernement et efficacité en cas de cyberharcèlement présumé (entre collègues ou à l'encontre d'un salarié), tout en protégeant les personnes concernées et en mobilisant les bons interlocuteurs.

Ce qu'on entend par cyberharcèlement

Le cyberharcèlement désigne des comportements répétés via les outils numériques (mails, messageries, intranet, réseaux sociaux, SMS...) ayant pour effet de :

- Porter atteinte à la dignité d'un-e salarié-e,
- Détériorer ses conditions de travail ou de santé,
- Créer un climat hostile, dégradant ou humiliant.

Cela peut inclure : moqueries, rumeurs, insultes, isolement organisé, surveillance excessive, usurpation d'identité, diffusions de messages privés ou d'images, etc.

En cas de signalement ou de soupçon

A faire immédiatement

- Accueillir la parole avec neutralité et sérieux, sans minimiser ni porter de jugement.
- Écouter sans interrompre, prendre des notes factuelles.
- Garantir la confidentialité et informer la personne que la situation sera examinée rapidement.
- Ne pas mener d'enquête seule : solliciter rapidement les acteurs compétents.



RÉFLEXE :

« Merci de m'avoir parlé. Je vais faire en sorte que cette situation soit prise en compte avec toute la confidentialité et l'attention qu'elle mérite. Nous avons un service social et des interlocuteurs spécialisés pour vous aider. »

Situation RH : qui mobiliser ?

Victime de cyberharcèlement

Orienter vers le service social et le médecin du travail, proposer un accompagnement psychologique SST, médecin du travail, psychologue, référent harcèlement



Auteur présumé

Garantir l'équité, engager une enquête interne Juridique, référent éthique, CSE

Équipe impactée

Prévenir les tensions, accompagner les collectifs Service social, management, QVCT

Enquête et suite RH

- Protéger la victime (changement temporaire de poste, télétravail, etc.).
- Documenter les faits (captures d'écran, mails, témoignages).
- Organiser des entretiens formels avec les différentes parties.
- Envisager des mesures conservatoires si nécessaire.
- Appliquer les sanctions disciplinaires appropriées si les faits sont avérés.

Rôle du service social du travail

- Écoute, soutien et accompagne la personne victime dans un cadre neutre et confidentiel.
- Aide à formaliser un signalement, si souhaité.
- Intervient aussi en post-crise (reconstruction du lien au travail, gestion du stress, prévention du désengagement).
- Peut participer à des actions collectives de sensibilisation.



Ce qu'il ne faut pas faire

✗ Mauvais reflexes	✓ A privilégier
Minimiser les faits	Prendre chaque signalement au sérieux
Transmettre l'information à toute la hiérarchie	Restreindre la diffusion au strict nécessaire
Attendre plusieurs plaintes pour réagir	Réagir dès le premier signalement
Ignorer ce qui se passe en ligne (Slack, WhatsApp, LinkedIn...)	Intégrer les outils numériques dans la prévention des RPS

En prévention



Des actions utiles à mettre en place

- Campagnes internes sur le respect en ligne.
- Ateliers ou micro-formations RH/managers sur le harcèlement numérique.
- Charte numérique ou mise à jour du règlement intérieur.
- Rappel des référent·es harcèlement et de leurs rôles.
- Mobilisation du service social pour des ateliers de prévention.