

De Stefano, Valerio; Durri, Ilda; Stylogiannis, Charalampos; Wouters, Mathias

Working Paper

"Le système doit être mis à jour": Renforcer la protection contre le cyberharcèlement et contre la violence et le harcèlement fondés sur les TIC dans le monde du travail

Document de Travail de l'OIT, No. 1

Provided in Cooperation with:

International Labour Organization (ILO), Geneva

Suggested Citation: De Stefano, Valerio; Durri, Ilda; Stylogiannis, Charalampos; Wouters, Mathias (2020) : "Le système doit être mis à jour": Renforcer la protection contre le cyberharcèlement et contre la violence et le harcèlement fondés sur les TIC dans le monde du travail, Document de Travail de l'OIT, No. 1, ISBN 978-92-2-031872-0, Organisation internationale du Travail, Genève

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/278323>

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.

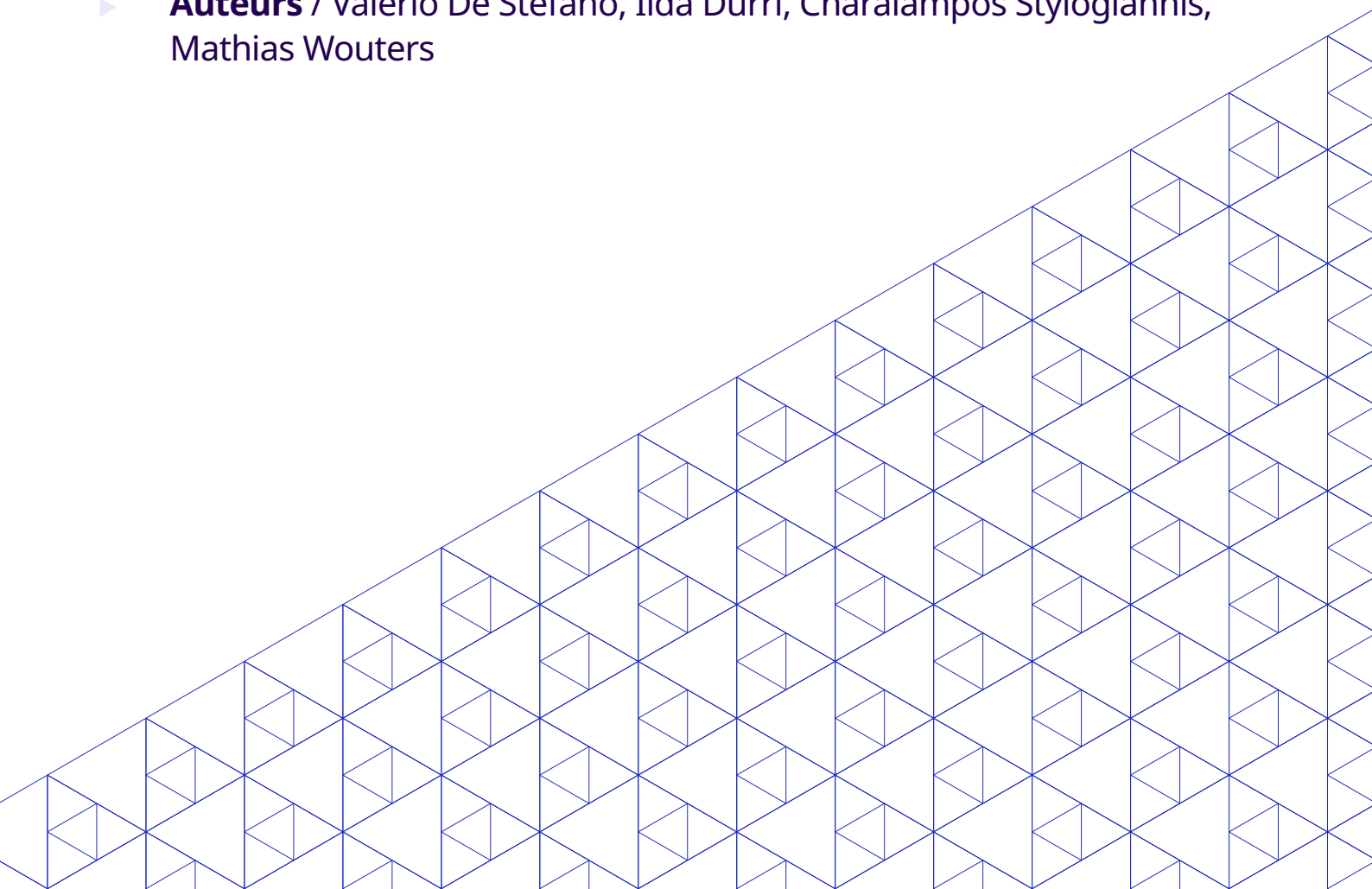


<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo/>



► **«Le système doit être mis à jour»:
Renforcer la protection contre
le cyberharcèlement et contre la
violence et le harcèlement fondés
sur les TIC dans le monde du travail**

► **Auteurs** / Valerio De Stefano, Ilda Durri, Charalampos Stylogiannis,
Mathias Wouters





Cet ouvrage est publié en libre accès sous la licence Creative Commons Attribution 3.0 IGO License (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo>). Les utilisateurs sont autorisés à réutiliser, partager ou adapter la publication originale, ou à s'en servir pour créer un nouveau produit, y compris à des fins commerciales, conformément aux termes de ladite licence. Il doit être clairement indiqué que l'OIT est propriétaire de l'ouvrage original. Les utilisateurs ne sont pas autorisés à reproduire le logo de l'OIT ou du BIT dans le cadre de leurs travaux.

Traductions – Si cet ouvrage fait l'objet d'une traduction, il faudra y faire figurer, outre la mention de la source de l'ouvrage original, la clause de non-responsabilité suivante: *Cette traduction n'a pas été réalisée par le Bureau international du Travail (BIT) et ne doit pas être considérée comme une traduction officielle de ce dernier. L'OIT décline toute responsabilité quant au contenu ou à l'exactitude de cette traduction.*

Adaptations – Si cet ouvrage fait l'objet d'une adaptation, il faudra y faire figurer, outre la mention de la source de l'ouvrage original, la clause de non-responsabilité suivante: *Cet ouvrage est une adaptation d'une publication originale du Bureau international du Travail (BIT). Les idées et opinions exprimées dans cette adaptation n'engagent que son auteur ou ses auteurs et en aucun cas l'OIT.*

Toute question concernant les droits et les licences devra être envoyée par courrier postal: Publications du BIT (Droits et licences), Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: rights@ilo.org.

ISBN: 978-92-2-031871-3 (print)
ISBN: 978-92-2-031872-0 (web-pdf)

Les désignations utilisées dans les publications du BIT, qui sont conformes à la pratique de l'Organisation des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Bureau international du Travail aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières.

Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs, et leur publication ne signifie pas que le BIT souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du BIT aucune appréciation favorable ou défavorable.

Les documents de travail du BIT récapitulent les résultats des travaux de recherche en cours de l'OIT et visent à alimenter la réflexion sur toute une série de questions relatives au monde du travail. Toutes les observations sur ce document de travail du BIT sont les bienvenues et peuvent être envoyées par courriel à l'adresse suivante: work-quality@ilo.org.

Autorisation de publication: Manuela Tomei, Director WORKQUALITY

Pour toute information sur les documents de travail du BIT, consultez notre site Web: <https://www.ilo.org/global/publications/working-papers/lang--fr/index.htm>

Mode de citation proposé:

De Stefano, V., Durri, I., Stylogiannis, C., Wouters, M. 2020. «Le système doit être mis à jour»: Renforcer la protection contre le cyberharcèlement et contre la violence et le harcèlement fondés sur les TIC dans le monde du travail: , Document de travail du BIT 1 (Genève, BIT).

► Résumé

Le terme "cyberharcèlement" a été utilisé pour décrire des comportements agressifs perpétrés à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC), et peut comprendre des clips photo/vidéo, des courriels ou des réseaux sociaux, entre autres.

Le cyberharcèlement dans le monde du travail est un phénomène relativement récent et inexploré, malgré l'utilisation omniprésente des TIC dans les environnements et modalités de travail actuels. Le document cherche à combler ce vide, également en réponse à la Convention de l'OIT sur la violence et le harcèlement, 2019 (no 190), récemment adoptée, et à la Recommandation no 206 qui l'accompagne, qui incluent dans leur champ d'application la violence et le harcèlement survenant également "à travers des communications professionnelles, notamment celles rendues possibles par les technologies de l'information et de la communication".

Ce document examine les sources juridiques du cyberharcèlement dans le monde du travail; passe en revue les mesures adoptées dans les pays pour lutter contre le harcèlement et examine comment elles pourraient être utilisées pour lutter également contre le cyberharcèlement. Il se termine par des suggestions préliminaires sur les moyens possibles de lutter contre le cyberharcèlement.

► A propos des auteurs

Valerio De Stefano est Professeur-chercheur BOFZAP en droit du travail à l'Université catholique de Leuven (KU Leuven) en Belgique, où il effectue des recherches sur la technologie et les droits fondamentaux du travail. Il a obtenu son doctorat (2007-2011) à l'Université Bocconi de Milan, où il a également reçu une bourse postdoctorale de quatre ans (2011-2014). Il a été membre postdoctoral au Clare Hall College de l'Université de Cambridge (2013) et professeur invité à l'University College of London (2012) et, jusqu'en 2014, il a pratiqué le droit dans un cabinet juridique international à Milan. De 2014 à 2017, il a travaillé comme fonctionnaire du Bureau international du Travail (BIT) à Genève. Il est co-éditeur de la Dispatches Session du Comparative Labour Law and Policy Journal, et conseiller éditorial de la Revue internationale du travail. Il agit régulièrement comme consultant auprès de diverses organisations internationales et autorités nationales.

Charalampos Stylogiannis est chercheur-doctorant à l'Université KU Leuven en Belgique. Il est titulaire d'un B.Sc. (Bachelor of Science) de l'Université Kapodistrian d'Athènes dans le domaine des sciences politiques et de l'administration publique, d'un LL.B. (Bachelor of Laws) de l'Université du Sussex et d'un LL.M. (Master of Laws) du University College London (UCL), au Royaume-Uni. Il a travaillé comme stagiaire à la Section des droits de l'homme et des questions sociales du Haut-Commissariat aux droits de l'homme (HCDH) et à l'Unité du droit du travail et réforme de l'Organisation internationale du Travail (OIT), à Genève. Il a également travaillé comme consultant externe pour l'OIT et d'autres organisations.

Mathias Wouters est chercheur-doctorant à l'Université KU Leuven en Belgique. Il a obtenu sa Licence et sa Maîtrise en droit à la KU Leuven. Il a également travaillé comme stagiaire à l'Organisation internationale du travail (OIT), dans le Service des Marchés du travail inclusifs, relations professionnelles et conditions de travail, à Genève, pendant les premières étapes de son doctorat.

Ilda Durri est Chercheuse-doctorante à l'Université KU Leuven en Belgique. Elle est titulaire d'une maîtrise en droit européen et international du travail (LL.M) de l'Université d'Amsterdam et d'une maîtrise en droit civil (Msc) de l'Université de Tirana. Avant de commencer son doctorat, Ilda travaillait comme cheffe de projet et assistante juridique dans une organisation internationale à but non lucratif ; elle a également été stagiaire à la Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'inclusion de la Commission européenne et professeure assistante et chercheure à la Faculté de droit à Tirana.

► Table des matières

Résumé	01
A propos des auteurs	01
Introduction	03
<hr/>	
► 1 Définitions et conceptions du cyberharcèlement	07
Définitions en sciences sociales	07
Qu'est-ce que le (cyber)harcèlement?	07
Quelles sont les différences entre le harcèlement et le cyberharcèlement?	10
Définitions juridiques	13
Chevauchement de divers concepts	13
Panorama comparatif des définitions juridiques du harcèlement et des comportements connexes	14
Synthèse des définitions	17
<hr/>	
► 2 Fréquence et conséquences du cyberharcèlement dans le monde du travail contemporain	18
Fréquence du cyberharcèlement	18
Les implications du harcèlement et du cyberharcèlement	19
Les effets du harcèlement et du cyberharcèlement sur les victimes et les autres	19
La nécessité d'une protection universelle, indépendamment du statut dans l'emploi ou de la situation contractuelle	20
Les effets du harcèlement et du cyberharcèlement sur les entreprises: quel est le prix à payer?	22
La prise en compte des tiers comme victimes potentielles de la violence dans le monde du travail	23
<hr/>	
► 3 Instruments juridiques concernant le harcèlement et le cyberharcèlement à travers le monde	25
Sources des réglementations anti-harcèlement adoptées dans les différents systèmes juridiques	25
Réglementation anti-cyberharcèlement adoptée dans différents systèmes juridiques	27
<hr/>	
► 4 Analyse des mesures anti-harcèlement et de leur potentiel à couvrir les pratiques de cyberharcèlement	31
Types de mesures anti-harcèlement	31
Lutter contre le cyberharcèlement grâce aux mesures existantes contre le harcèlement et autres comportements inacceptables	33
Conclusion	36
Annexes	44
Références	59
Remerciements	70

► Introduction¹

Les répercussions négatives du harcèlement sur les victimes sont bien documentées par la littérature (voir par exemple P. Smith et al., 2006), et de nombreux pays ont tenté de remédier à ce problème en s'appuyant sur un large éventail d'instruments juridiques. Le harcèlement persiste néanmoins sur les lieux de travail, dans les cours d'école et autres espaces publics et privés. Il est également exacerbé par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (ci-après dénommées TIC).

Les TIC offrent aux agresseurs de puissants leviers pour cibler leurs victimes potentielles. Ces technologies peuvent inclure des messages SMS, des images ou des vidéos, des appels téléphoniques, des courriels, des salons de discussion (*chat-rooms*), des sites Web, des forums en ligne, des réseaux sociaux, etc. (R. Dredge et al., 2014). Le terme le plus souvent utilisé pour décrire les conduites agressives, telles que le harcèlement, exercées par l'entremise des TIC est celui de «cyberharcèlement». Ainsi que nous le soulignerons au cours de cette étude, il s'agit d'un phénomène particulièrement pernicieux dont les conséquences négatives sur les victimes s'avèrent importantes, et ce en «à peine quelques clics» (M. Fertik et D. Thompson, 2010, p. 2). Jusqu'à présent, les recherches sur le cyberharcèlement concernaient principalement les adolescents et le milieu scolaire (voir par exemple P. Smith, 2016). Un nombre beaucoup plus limité d'études a par contre été consacré à ses manifestations dans le monde du travail. L'utilisation croissante et généralisée des TIC dans les environnements et les modalités de travail modernes nous oblige néanmoins à nous intéresser de plus près aux effets du cyberharcèlement dans le monde du travail.

Les instruments relatifs à la violence et au harcèlement récemment adoptés par l'OIT prennent notamment en compte ces évolutions. L'article 3 de la convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, 2019, dispose que la violence et le harcèlement² dans le monde du travail peuvent s'exercer «à l'occasion, en lien avec ou du fait du travail», notamment «d) dans le cadre de communications liées au travail, y compris celles effectuées au moyen de technologies de l'information et de la communication». L'utilisation des TIC dans le cadre d'un comportement inacceptable est donc incluse dans le champ d'application de ces instruments dans la mesure où il s'agit de «communications liées au travail». En outre, l'article 4 requiert l'adoption d'«une approche inclusive, intégrée et tenant compte des considérations de genre, qui vise à prévenir et à éliminer la violence et le harcèlement dans le monde du travail», approche qui devrait «prendre en compte la violence et le harcèlement impliquant des tiers, le cas échéant»³. Il est dès lors permis d'affirmer que ces instruments couvrent les communications liées au travail établies entre les travailleurs (au sens large, comme nous le préciserons ci-après), les employeurs et les tiers.

Comme nous le verrons plus avant, une conception large du «monde du travail» est essentielle pour traiter de manière adéquate l'ensemble des cas de cyberharcèlement, qui, de par leur nature même, peuvent se produire à tout moment et en tout lieu. En outre, les articles 2 et 4 de la convention n° 190 indiquent que celle-ci s'applique potentiellement à toutes les personnes impliquées dans un quelconque environnement professionnel. Sa portée spatiale et personnelle est donc vaste. Elle protège les travailleurs et autres personnes dans le monde du travail, y compris les salariés, tels que définis par la législation, et la pratique nationale, ainsi que les personnes qui travaillent, quel que soit leur statut contractuel, les personnes en formation, y compris les stagiaires et apprentis, les travailleurs licenciés, les bénévoles, les personnes à la recherche d'un emploi, les candidats à un emploi, ainsi que les individus exerçant l'autorité, les fonctions ou les responsabilités d'un employeur. Les tiers, tels que les clients, les prestataires de services, les usagers, les patients et les membres du public, devraient également être pris en compte lors de la conception de mesures visant à prévenir et à éliminer la violence

¹ La version anglaise de cette étude fait généralement référence à l'intimidation (*bullying*) et au harcèlement (*harassment*). Comme il sera exposé plus loin, la terminologie en français se réfère le plus souvent au harcèlement. Pour cette raison, les termes « *bullying and harassment* » sont la plupart du temps traduits par « harcèlement », le terme d'« intimidation » n'étant employé que lorsque cela est apparu nécessaire dans le contexte précis du texte traduit.

² Selon la convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, 2019, «l'expression "violence et harcèlement" dans le monde du travail s'entend d'un ensemble de comportements et de pratiques inacceptables, ou de menaces de tels comportements et pratiques, qu'ils se produisent à une seule occasion ou de manière répétée, qui ont pour but de causer, causent ou sont susceptibles de causer un dommage d'ordre physique, psychologique, sexuel ou économique, et comprend la violence et le harcèlement fondés sur le genre» (Article 1).

³ Convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, 2019, articles 3 et 4.

et le harcèlement dans le monde du travail⁴. Cette étude adopte également cette approche élargie et adoptera par conséquent une vision globale des bénéficiaires potentiels des mesures de lutte contre le cyberharcèlement.

Cela signifie que les travailleurs, les demandeurs d'emploi, les managers, les cadres de direction, les employeurs et les tiers devraient tous être protégés contre la violence et le harcèlement dans le monde du travail, y compris le cyberharcèlement⁵. Comme le montre l'Annexe ci-après, un grand nombre de dispositions réglementaires relatives au harcèlement tiennent compte de l'impact de ce phénomène sur la «dignité humaine». Une analyse comparative des législations nationales pertinentes semble confirmer que le harcèlement, l'intimidation et autres comportements inacceptables de même nature peuvent être considérés comme des formes de «violation des droits humains»⁶. Comme nous le précisons plus avant, cela garantit que les mesures de protection dépassent les limites traditionnelles de la réglementation de l'emploi et couvrent l'ensemble des travailleurs, indépendamment de la nature leur contrat ou de leur statut dans l'emploi. Cette contribution vise donc à inclure le monde du travail dans son ensemble. La littérature et les législations se concentrent toutefois principalement sur les salariés et notre analyse peut donc parfois refléter cette focalisation. Cette étude fera néanmoins autant de références que possible aux employeurs et aux tiers, et appelle à la réalisation d'autres travaux interdisciplinaires afin d'élargir les recherches du domaine à un plus grand éventail de personnes.

Notre principal objectif consistera ainsi à examiner les sources juridiques relatives au cyberharcèlement et autres comportements agressifs par le biais des TIC dans le monde du travail. Nous avons d'abord cherché à comprendre de quelle manière les législateurs prennent en compte les TIC et leurs usages inappropriés lors de la conception de mesures visant à lutter contre les comportements agressifs et inacceptables. Au fil de cette étude, nous avons pris conscience du manque de dispositions légales sur le cyberharcèlement à travers le monde, et ce en raison du caractère relativement nouveau du phénomène. Nous avons donc jugé utile d'analyser également le cyberharcèlement au regard des dispositions légales et de la jurisprudence relatives aux formes traditionnelles de harcèlement dans le monde du travail. Nous avons suivi la même approche dans le cadre de notre examen de la littérature psycho-sociologique destiné à étayer notre analyse juridique. Il s'agit ainsi de déterminer dans quelle mesure cette littérature permet de comprendre la façon dont la technologie peut remodeler le concept traditionnel de harcèlement dans le monde du travail, influencer la conduite des agresseurs et modifier leur impact sur les victimes et la société en général. Le but de cette étude n'est pas de constituer une référence générale sur ces comportements traditionnels, et encore moins sur les risques psychosociaux en général. Nous ne formulerons ici des conclusions à cet égard que si nous estimons qu'elles permettent de rendre également compte des comportements véhiculés par les TIC.

Une autre mise en garde s'impose concernant la convention (n° 190) et la recommandation (n° 206) sur la violence et le harcèlement, 2019. Ces instruments ont été adoptés à l'occasion de la 108^e session de la Conférence internationale du Travail de juin 2019, alors que cette étude était en préparation, d'où la référence à certaines de leurs dispositions en raison de leur pertinence quant aux sujets ici traités. La présente étude ne vise en aucun cas à commenter ces instruments de l'OIT récemment adoptés, dont la portée est beaucoup plus large que les seuls comportements inacceptables basés sur les TIC.

Avant d'examiner les réglementations nationales, le chapitre 1 analysera les concepts de harcèlement et de cyberharcèlement. On y comparera ces phénomènes à d'autres formes de comportements agressifs affectant également le monde du travail afin de fournir une définition détaillée du cyberharcèlement dans ce contexte. Le chapitre 2 s'intéressera à la fréquence du cyberharcèlement au travail sur la base de statistiques de différents secteurs, et examinera également ses conséquences sur les victimes et autres protagonistes, tels que les entreprises elles-mêmes. Le chapitre 3 examinera les diverses mesures de lutte contre le harcèlement présentes dans différents systèmes juridiques à travers le monde. Il se concentrera ensuite sur les mesures qui ciblent explicitement le cyberharcèlement ou

⁴ Convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, 2019, articles 2 et 4; voir aussi la recommandation (n° 206) sur le harcèlement et la violence, 2019, paragraphe 8.

⁵ Cela a été reconnu dans le rapport V (2) du BIT. Ce rapport couvre les réponses et les commentaires au questionnaire du rapport préliminaire intitulé «Mettre fin à la violence et au harcèlement contre les femmes et les hommes dans le monde du travail» (Rapport V (1)). «Le Bureau note que le point 4 e) des conclusions proposées couvre cette forme de harcèlement décrite comme une situation de violence et de harcèlement qui peut se produire dans le cadre de communications liées au travail effectuées au moyen des technologies de l'information et de la communication.» (BIT, 2018b, p. 29).

⁶ L'expression citée est extraite du préambule de la convention n° 190.

autres formes d'agression fondées sur les TIC. Le chapitre 4 décrira plusieurs types de mesures prises par différents pays pour lutter contre le harcèlement. Il s'agira par la suite d'examiner comment ces mesures peuvent également s'appliquer aux pratiques de cyberharcèlement. Le chapitre 5 décrira quant à lui les résultats de cette recherche et tirera les premières conclusions concernant un ensemble de mesures pouvant être envisagées par les législateurs, les responsables politiques, les partenaires sociaux et les entreprises pour lutter contre le cyberharcèlement.

C'est ainsi le cyberharcèlement dans le monde du travail qui constitue le centre d'intérêt principal de cette étude, ce qui ne l'empêchera pas d'aborder également d'autres comportements inacceptables tels que l'intimidation, le harcèlement et autres conduites de même nature. Comme on le verra dans l'encadré ci-après, les définitions y afférentes en droit et en sciences sociales peuvent avoir de nombreux points communs avec la notion de cyberharcèlement. L'encadré en question propose seulement quelques-unes des définitions qui permettent de décrire ces comportements. En outre, les frontières entre ces définitions sont loin d'être étanches, certains de leurs éléments constitutifs pouvant également se retrouver dans les définitions d'autres comportements de ce type données par différentes sources, et les termes en usage pouvant également être utilisés de manière interchangeable (L. Sperry, 2009, p. 166). À titre d'exemple, la définition du harcèlement au sens de la loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Alberta (Canada) inclut «tout incident isolé ou répété [...] d'intimidation».

► Encadré 1: Exemples de définitions de comportements inacceptables figurant dans la législation et la littérature

Violence et harcèlement» dans la convention n° 190 de l'OIT

Avant d'examiner les définitions figurant dans les sources juridiques et psycho-sociologiques, il s'avère utile de rappeler les termes de l'article premier de la convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, qui dispose que «l'expression "violence et harcèlement" dans le monde du travail s'entend d'un ensemble de comportements et de pratiques inacceptables, ou de menaces de tels comportements et pratiques, qu'ils se produisent à une seule occasion ou de manière répétée, qui ont pour but de causer, causent ou sont susceptibles de causer un dommage d'ordre physique, psychologique, sexuel ou économique, et comprend la violence et le harcèlement fondés sur le genre».

Harcèlement

Dans la littérature psychologique, I. Grazina et J. Magalhães (2012, p. 14) indiquent: «Le harcèlement au travail est lié à l'exposition continue à des comportements négatifs et agressifs de nature psychologique, et se réfère à des situations dans lesquelles des comportements hostiles dirigés systématiquement à l'encontre d'un ou plusieurs collègues ou subordonnés conduisent à la stigmatisation et à la persécution des cibles desdits comportements.»

Un exemple de définition juridique nous est fourni par la Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Alberta (Canada), où harcèlement «s'entend de toute survenance isolée ou répétée de conduites, de commentaires, d'intimidations ou d'actes répréhensibles ou indésirables de la part d'une personne dont elle sait ou devrait raisonnablement savoir qu'ils sont à même d'offenser ou d'humilier un travailleur, ou encore de porter atteinte à sa santé et à sa sécurité, ce qui inclut [...]».

Intimidation/Bullying

Selon la psychologue organisationnelle S. Einarsen, pratiquer «le bullying au travail signifie harceler, offenser, exclure socialement quelqu'un ou affecter négativement son travail. Afin de pouvoir appliquer l'étiquette de bullying (ou mobbing) à une activité, interaction ou processus particulier, le comportement en question doit se produire de manière répétitive et régulière (ex: hebdomadairement) et de façon prolongée (ex: environ six mois). Le bullying est un processus progressif durant lequel la personne confrontée se retrouve dans une position d'infériorité et devient la cible d'actes sociaux négatifs systématiques. Un conflit ne peut pas être appelé bullying si l'incident est un événement isolé ou si deux parties de force approximativement égale sont en conflit» (S. Einarsen et al., 2011, p. 22).

En Australie, en vertu de la loi sur le travail équitable (*Fair Work Act*) de 2009, «un travailleur est victime d'intimidation au travail si: [...] (i) un individu; ou (ii) un groupe d'individus; se comporte de manière

répétée et déraisonnable envers le travailleur ou un groupe de travailleurs dont il est membre; et b) ce comportement crée un risque pour la santé et la sécurité».

Persécution/Mobbing

Le psychologue Heinz Leymann est considéré comme l'auteur qui a « introduit le concept de mobbing» dans la littérature (D. Zapf, 1999, p. 70). Selon lui, «la définition scientifique du terme "mobbing" [...] fait référence à une interaction sociale à travers laquelle un individu (rarement plus) est attaqué par un ou plusieurs individus (rarement plus de quatre) sur une base presque journalière et pendant de nombreux mois, de sorte que la victime est placée dans une position presque impuissante avec un risque potentiellement élevé d'expulsion» (H. Leymann, 1998, p. 168).

En vertu de l'article 4 de la loi sur l'interdiction de la discrimination en Bosnie-Herzégovine, «le mobbing s'entend de toute forme de harcèlement non physique sur le lieu de travail avec des actions répétitives ayant un effet humiliant sur une victime et visant ou provoquant la dégradation conséquente des conditions de travail ou du statut professionnel du salarié».

Traque/Stalking

Selon le spécialiste en sciences sociales L. Royakkers (2000), «la traque est une forme d'agression mentale où l'auteur de l'infraction s'immisce de manière répétée, non désirée et perturbatrice dans la vie personnelle de la victime, avec laquelle il n'a pas (ou plus) de relations, pour des motifs directement ou indirectement liés à la sphère affective. En outre, les actes séparés qui constituent l'intrusion ne sauraient à eux seuls constituer une violence psychologique, ce qui devient néanmoins le cas une fois pris dans leur ensemble (effet cumulatif)» (L. Royakkers, 2000, p.7).

Le Code administratif de Washington accorde dans certaines circonstances des congés aux employés victimes de traque⁷. La définition de la traque est la même que celle utilisée par le Code pénal de Washington: «Un individu commet un délit de traque si, [...] (a) il ou elle harcèle ou suit intentionnellement et à plusieurs reprises une autre personne; et b) la personne harcelée ou suivie craint que le harceleur ait l'intention de lui nuire ou de nuire à une autre personne, ou encore d'attenter à ses biens ou à ceux d'une autre personne [...]»⁸.

⁷ Section 296-135-010 du Code administratif de Washington

⁸ Section 9A.46.110 du Code pénal de Washington.

► 1 Définitions et conceptions du cyberharcèlement

► Définitions en sciences sociales

Qu'est-ce que le (cyber)harcèlement?

Il n'existe aucune définition du cyberharcèlement ou même du harcèlement qui soit internationalement reconnue. Le terme de «cyberharcèlement» continue d'ailleurs à être utilisé comme un terme générique pour caractériser un large éventail de comportements agressifs perpétrés par l'entremise des TIC (J. Bailey, 2014). De fait, l'absence de définition bien établie est considérée comme problématique par certains spécialistes (H. Hoel et D. Beale, 2006). Compte tenu de cette réalité, notre définition de travail se base sur la littérature reconnue traitant de la question du harcèlement dans le monde du travail. Il fait référence aux recherches pertinentes en sciences sociales, ainsi qu'aux définitions juridiques figurant dans les réglementations nationales.

Nous avons en particulier fait appel à la littérature psychologique et sociologique sur le harcèlement. Certaines des définitions y figurant ont été référencées et utilisées par de nombreuses sources, comme nous le verrons plus loin. Le cyberharcèlement n'y est pas explicitement défini, mais il est néanmoins généralement considéré comme une variante du harcèlement, et les deux phénomènes sont toujours entendus comme des formes plus ou moins directes de comportement agressif (P.C. Rodkin et K. Fischer, 2012; L.R. Betts, 2016, p. 2). Nous suivrons ici une approche similaire, en ce que notre interprétation du cyberharcèlement partage nombre des éléments structurels du harcèlement traditionnel⁹.

L'une des définitions du «harcèlement au travail» qui a acquis le plus d'influence est celle proposée par Einarsen et al. Selon ces auteurs, pratiquer «le bullying au travail signifie harceler, offenser, exclure socialement quelqu'un ou affecter négativement ses tâches. Afin de pouvoir appliquer l'étiquette de bullying ou mobbing à une activité, interaction ou processus particulier, cela doit arriver de manière répétitive et régulière (ex: hebdomadairement) et de façon prolongée (ex: environ six mois). Le bullying est un processus progressif durant lequel la personne confrontée se retrouve dans une position d'infériorité et devient la cible d'actes sociaux négatifs systématiques. Un conflit ne peut pas être appelé bullying si l'incident est un événement isolé ou si deux parties de "force" approximativement égale sont en conflit.» (S. Einarsen et al., 2011, p. 22; voir aussi K. Lippel, 2010; L. Barmes, 2015; P. D'Cruz, 2015).

Plusieurs éléments peuvent être clairement identifiés dans cette définition: un certain degré de répétitivité ou de persistance des comportements, une «exposition [à ces conduites] sur une longue période» (M.B. Nielsen et S. Einarsen, 2018, p. 73) et un rapport de pouvoir inégal. Ces éléments sont tous largement débattus dans la littérature existante (voir par exemple C. Privitera et M.A. Campbell, 2009; C. Langos, 2012).

En ce qui concerne l'élément de répétition et de durée, une question essentielle est de savoir si les actes incriminés doivent être répétés ou s'il suffit que les victimes soient exposées de manière réitérée à leurs effets. Dans les deux cas, la fréquence et la durée exactes nécessaires pour qu'un comportement soit considéré comme un acte de harcèlement sont sans aucun doute assez vagues (L. Barmes, 2015,

⁹ Pour des opinions contraires, selon lesquelles le cyberharcèlement et le harcèlement sont assez distincts, voir par exemple Corcoran, L. et al., 2015. L. R. Betts (2016, p. 4) signale à sujet que «certains auteurs soutiennent en particulier que le cyberharcèlement constitue un phénomène distinct qui devrait être défini comme tel (par exemple, Pieschl, Kuhlmann et Prosch, 2015), tandis que d'autres chercheurs préconisent que le cyberharcèlement soit considéré comme une extension du harcèlement en face à face (par exemple, Juvonen & Gross, 2008; Olweus, 2013) et que d'autres encore cherchent à appliquer les définitions du harcèlement en face à face au cyberharcèlement (par exemple, Calvete, Orue, Estévez, Villardon et Padilla, 2010)».

p. 14). La raison initiale ayant poussé à identifier ces éléments était la nécessité de faire la différence avec les «conflits personnels au caractère plus épisodique» (M. Agervold, 2007, p. 165). Cette conception traditionnelle ne considère pas qu'un événement isolé puisse constituer un acte de harcèlement, même si les victimes sont confrontées de manière répétée à ses effets.

Des événements ponctuels peuvent néanmoins causer des torts tout aussi importants aux victimes (P. D'Cruz, 2015, p. 12-13). Certains auteurs suggèrent donc qu'un incident unique puisse, sur la base de son impact, être parfois considéré comme du harcèlement (R. Slonje et al., 2012, p. 245; S. Branch et J. Murray, 2015, p. 288). Ses conséquences doivent à cet effet se répéter régulièrement sur une longue période (S. Einarsen et al., 2011, p. 11-13).

Le troisième élément de la définition ci-dessus implique l'existence d'un rapport de force inégal entre les victimes et les agresseurs. Le déséquilibre de pouvoir en tant que caractéristique déterminante peut néanmoins être oublié par les victimes, comme l'indiquent les réponses apportées aux entretiens semi-structurés sur la question (R. Dredge et al., 2014, p. 17-18). Il peut être dû aux caractéristiques des agresseurs, telles qu'un avantage physique, le statut social et/ou la vulnérabilité de la victime, liée par exemple à des problèmes de communication ou à une méconnaissance de l'usage des TIC (H.J. Thomas et al., 2015, p. 136). Il convient toutefois de noter qu'il ne s'agit pas nécessairement d'un fait statique. Les victimes peuvent par exemple réagir au comportement incriminé, faire preuve de résilience et renverser le rapport de force, ou inversement être dépassées par les actes de leur agresseur, rendant ainsi toute réaction difficile au cours du processus. Même dans des situations où le pouvoir des deux parties est identique à l'origine, le harcèlement peut se produire lorsque l'une des parties - les victimes potentielles - se retrouve sans défense face aux harceleurs (S. Matthiesen et S. Einarsen, 2007, p. 735; S. Branch et al., 2013, p. 282; P. D'Cruz, 2015, pp. 11-12). Les déséquilibres de pouvoir peuvent donc fluctuer, ce qui en fait également un élément problématique à évaluer (P. Lutgen-Sandvik, 2006; E. Menesini et al., 2012, p. 459).

Un élément supplémentaire, qui n'apparaît pas de manière évidente dans la définition susmentionnée, est l'intention de cibler la victime, que certains spécialistes considèrent comme un critère de définition supplémentaire (P. Saunders et al., 2007, p. 345). Cependant, d'autres études l'excluent explicitement, tout comme la nécessité d'une intention de nuire, en tant que partie intégrante de la définition du harcèlement (M.B. Nielsen and S. Einarsen, 2018, p. 73; P.C. Rodkin and K. Fischer, 2012, p. 624). Les motivations ou les raisons qui sous-tendent le comportement en question peuvent changer au cours du processus. Elles peuvent également varier en fonction de l'environnement spécifique dans lequel ces événements se déroulent. Les raisons du harcèlement d'une personne au travail peuvent par exemple être bien différentes de ce que l'on peut observer en milieu scolaire¹⁰.

À cet égard, il convient également de souligner que les victimes potentielles peuvent bien entendu avoir des sensibilités différentes. Certaines d'entre elles peuvent se sentir ébranlées indépendamment de l'intention de nuire des harceleurs, et ce qui pourrait ne pas être perçu comme du harcèlement par une personne peut l'être par une autre. En tant que tel, le fait qu'un acte spécifique soit ou non susceptible de harceler, d'offenser, d'exclure socialement ou d'affecter négativement le travail de la victime se doit d'être abordé de manière objective. Il suffit que le comportement ait un effet prévisible sur sa cible. Une personne peut donc commettre inconsciemment des actes de harcèlement (S. Einarsen et al., 2011, p. 9), à condition que le comportement en question soit sciemment dirigé à l'encontre des victimes. Par conséquent, les comportements objectivement anodins ne doivent pas être considérés comme du harcèlement (S. Branch et al., 2013, p. 281). Néanmoins, comme on l'a déjà dit, l'intention de nuire n'est généralement pas perçue comme un élément clé dans la littérature sur le harcèlement dans le monde du travail (S. Einarsen et al., 2011, p. 18).

¹⁰ La concurrence interne et les difficultés à licencier des salariés ont par exemple été citées comme des raisons poussant au harcèlement dans le monde du travail (D. Salin, 2003, p. 1218). D'autres encore identifient les environnements de travail et les modes de gestion agressifs comme des facteurs pouvant influencer la survenance du harcèlement au travail, ou affirment qu'un «conflit entre supérieurs et subordonnés peut constituer un important antécédent du harcèlement, et ce plus encore que les changements organisationnels» (A. Skogstad et al., 2007, p. 84; voir également L.J. Hauge et al., 2007, p. 239-240).

► Encadré 2: Le déséquilibre de pouvoir dans le monde du travail

Compte tenu des nombreuses études sur les rapports de pouvoir dans le monde du travail (voir par exemple A. Supiot, 1994; D. Cabrelli et R. Zahn, 2017; H. Collins et al., 2018), toute analyse de la nature des déséquilibres de pouvoir comme condition du harcèlement devient dans ce contexte encore plus compliquée. Il convient tout d'abord de souligner que les travailleurs peuvent être victimes de harceleurs issus ou non de leur entreprise. L'article 4 de la convention sur la violence et le harcèlement le reconnaît en faisant référence à la violence et au harcèlement «impliquant des tiers».

Le harcèlement externe peut ainsi toucher des personnes en contact régulier avec le public, comme les employés de centres d'appel, les médecins ou les journalistes (P. D'Cruz, 2016; Reporters sans frontières, 2018). Les salariés peuvent être harcelés par des clients, par des sous-traitants et leur personnel, par des fournisseurs ou par toute autre personne qu'ils ou elles sont amenés à côtoyer pour des raisons professionnelles. Il ne faut pas non plus oublier que ces travailleurs peuvent également être à l'origine de faits de harcèlement à l'encontre de ces tiers.

En interne, les agresseurs peuvent harceler «horizontalement» des collègues d'un niveau relativement similaire, ou «verticalement» des personnes d'un autre niveau hiérarchique. En ce qui concerne le harcèlement dans le monde du travail, il est également essentiel de rappeler que l'un des éléments constitutifs des relations de travail est la subordination des salariés aux employeurs. Le corollaire de cette subordination juridique est le droit de l'employeur de se servir de ses prérogatives pour diriger, contrôler et discipliner ses salariés, directement ou par l'intermédiaire de ses équipes de direction.

Étant donné que les employeurs, les managers, les dirigeants, les cadres, etc. sont en principe autorisés à exercer des prérogatives de direction, le recours au harcèlement en tant qu'outil de gestion peut compliquer la situation (D. Beale et H. Hoel, 2011, p. 9-13; P. D'Cruz, 2016, p. 242-245). Certaines formes de microgestion pourraient par exemple être assimilées à du harcèlement (CBI, p. 2). Même si l'interaction entre management et harcèlement demeure un terrain de recherche difficile, une étude a déjà conclu que «les styles de leadership semblent jouer un rôle important mais complexe dans le processus de harcèlement» (H. Hoel et al., 2010, p. 453). Cette question est de toute première importance en ce que certaines études ont montré que les travailleurs harcelés par des «dirigeants» avaient tendance à présenter des symptômes dépressifs encore plus graves (E. Török et al., 2016).

Certaines dispositions légales reflètent d'ailleurs ce problème. La législation de l'Alberta (Canada) dispose par exemple que toute conduite raisonnable dans le cadre de la gestion des travailleurs ou d'un lieu de travail de la part d'un employeur ou d'un supérieur hiérarchique est exclue du concept de «harcèlement»¹¹. La loi de 1986 (désormais abrogée) relative à la santé, à la sécurité et au bien-être au travail en Australie-Méridionale répertoriait quant à elle certaines actions ou décisions spécifiques prises par l'employeur ne pouvant être qualifiées de harcèlement, du moins sous certaines conditions¹². La jurisprudence française suggère au contraire que certaines méthodes de gestion mises en œuvre par un supérieur hiérarchique peuvent bel et bien constituer un harcèlement moral¹³.

La subordination ou la dépendance socioéconomique des travailleurs vis-à-vis de leurs employeurs et de leurs supérieurs hiérarchiques est considérée par la littérature comme une source possible de déséquilibre de pouvoir (S. Einarsen et al., 2011, p. 15).

Une question plus complexe est celle de savoir si un «rapport de pouvoir inégal» peut également exister dans une relation horizontale entre collègues ou dans une relation verticale ascendante, où ce sont les salariés qui harceleraient leurs supérieurs.

Une relation horizontale entre deux collègues constitue une relation à peu près égale, mais certains auteurs observent cependant que «le harcèlement ne se limite pas à l'agression verticale des supérieurs hiérarchiques envers leurs subordonnés. Étant donné que les déséquilibres de pouvoir peuvent également résulter d'autres caractéristiques individuelles, situationnelles ou sociales (cf. Cleveland &

¹¹ Article 1 de la loi sur la santé et la sécurité au travail, SA 2017, c O-2.1.

¹² Article 55A de la loi de 1986 sur la santé, la sécurité et le bien-être au travail en Australie-Méridionale, version historique, 31 décembre 2012.

¹³ Cour d'appel de Rennes, 5 avril 2019, n° 16/04389.

Kerst, 1993), les différences de pouvoir requises peuvent également apparaître entre pairs» (D. Salin, 2003, p. 1216).

En outre, selon certains auteurs, le «harcèlement ascendant» est également une réalité (M.S. Hershcovis, 2011, p. 501; S. Branch et J. Murray, 2015, p. 289). C'est le cas lorsque des personnes ciblent un supérieur hiérarchique, à savoir quelqu'un qui dispose, ne serait-ce que formellement, de plus de pouvoir en raison du rang plus élevé occupé dans la hiérarchie de l'entreprise.

Un argument qui corrobore ce point de vue vient du fait que le rapport de pouvoir inégal ne saurait être évalué de manière statique. Cette relation ne doit donc pas être prise en compte en considérant un seul moment, mais plutôt être déterminée tout au long du processus de harcèlement, en prenant par exemple en compte les situations dans lesquelles les victimes deviennent «plus faibles» à mesure que les actes des harceleurs - ou les résultats de ces actes - continuent à les ébranler.

Cette interprétation dynamique donnée à l'élément d'inégalité de pouvoir pourrait s'avérer particulièrement utile dans le monde du travail. Certaines études montrent que les travailleurs victimes de harcèlement peuvent se sentir obligés de quitter leur emploi (D. Zapf et C. Gross, 2001, pp. 514-515). L'intérêt qu'a l'entreprise à maintenir un milieu de travail exempt de harcèlement concerne aussi bien le harcèlement horizontal que le harcèlement vertical. Il convient également de mentionner que les victimes peuvent parfois exercer des représailles par l'entremise des TIC (A. König et al., 2010). D'une manière générale, il est donc essentiel de mettre un terme à l'ensemble des processus de harcèlement et à leurs effets néfastes à tous les niveaux de l'entreprise. À cet égard, il faut aussi prêter attention au fait que les dirigeants, les collègues et les représentants syndicaux peuvent avoir un parti pris contre les victimes, «en les accusant de leur propre malheur» (S. Einarsen et al., 2011, p. 22). Étant donné que les processus de harcèlement ont tendance à monter en puissance et qu'aussi bien les subordonnés, les cadres et les employeurs peuvent être les victimes d'une telle escalade d'actions et réactions, il s'avère inapproprié d'interpréter trop formellement le déséquilibre de pouvoir, à savoir en le liant uniquement à la position des agresseurs ou des victimes dans la hiérarchie de l'entreprise au lieu de se concentrer sur la dynamique factuelle.

Quelles sont les différences entre le harcèlement et le cyberharcèlement?

Même si les définitions du cyberharcèlement reposent généralement sur les mêmes éléments essentiels que ceux utilisés pour définir le harcèlement (P. Smith et al., 2006, p. 6; R.M. Kowalski et al., 2014, p. 1074; H.J. Thomas et al., 2015, p. 137), l'utilisation des TIC peut néanmoins modifier certaines des caractéristiques et implications spécifiques au harcèlement traditionnel (R. Dredge et al., 2014).

L'un des éléments les plus affectés est la répétitivité, dont certains auteurs soutiennent qu'elle se manifeste différemment dans le cas du cyberharcèlement (L.R. Betts, 2016, pp. 38-39). Cette répétitivité des actes de cyberharcèlement est en effet plus difficile à déterminer. Les TIC peuvent par exemple permettre aux individus d'accéder à plusieurs reprises au contenu agressif publié en ligne à une seule occasion. Un seul acte peut également exposer les victimes de manière répétée sans que ses auteurs l'aient nécessairement prévu au départ. Dans de tels cas, des personnes autres que l'agresseur principal peuvent faire en sorte que le comportement préjudiciable se répète (D.B. Sugarman et T. Wiloughby, 2013, p. 2; L.R. Betts, 2016, p. 38). C'est en cela que la «répétition» devient moins fiable en tant que critère de définition du cyberharcèlement (E. Menesini et al., 2012, p. 459). Si elle est effectivement considérée comme une variable permettant d'évaluer la gravité (P.C. Rodkin et K. Fischer, 2012, p. 624-625), les répercussions indésirables d'un acte isolé de cyberharcèlement doivent donc être considérées comme des indicateurs de répétition. De tels prolongements, qui peuvent entre autres prendre la forme de retweets, de partages ou de transferts, peuvent atteindre un public énorme et incontrôlable (D. Kernaghan et J. Elwood, 2013). À cela s'ajoute le fait que, contrairement au harcèlement traditionnel, les traces du cyberharcèlement peuvent s'avérer impossible à effacer dans la pratique. Il a ainsi été avancé que «le cyberharcèlement direct implique un auteur qui adresse de manière répétée des communications électroniques indésirables à une victime», tandis que «le cyberharcèlement indirect implique d'adresser une ou plusieurs communications électroniques indésirables» (C. Langos, 2012, p. 288). Le cyberharcèlement indirect suppose également que l'auteur utilise des «zones raisonnablement publiques du cyberspace» plutôt que des canaux privés (C. Langos, 2012, p. 286). De son côté, le cyberharcèlement direct nécessite plutôt un contact direct avec les victimes.

Le deuxième élément affecté est le «pouvoir inégal» entre les victimes et les agresseurs. La maîtrise technologique peut ainsi entraîner un déséquilibre de pouvoir (R. M. Kowalski et al., 2014, p. 1107). Selon certains auteurs, cela vaut également pour la possibilité d'exercer un harcèlement anonyme (P.C. Rodkin et K. Fischer, 2012, p. 626; D.B. Sugarman et T. Willoughby, 2013, p. 2). En outre, si l'utilisation des TIC peut aggraver les déséquilibres de pouvoir existants, elle peut tout autant les atténuer ou les inverser. En effet, les cadres, les managers ou même les employeurs peuvent se retrouver harcelés par des personnes ou des groupes de personnes sous leur responsabilité par l'entremise des TIC, notamment en ce qu'elles facilitent l'anonymat.

Une autre remarque concerne les raisons des comportements de cyberharcèlement et les facteurs qui en sont à l'origine. Les réseaux sociaux peuvent par exemple offrir «de nouveaux espaces pour harceler, humilier ou menacer» (D.B. Sugarman et T. Willoughby, 2013, p. 2), et le cyberharcèlement peut y faire office de «solution alternative» (C. Privitera et M.A. Campbell, 2009, p. 395) pour aider les agresseurs dans leurs desseins. Certaines études soutiennent néanmoins que le cyberharcèlement constitue un phénomène nouveau, unique en son genre, plutôt qu'une simple itération alternative du harcèlement (A. Baroncelli et E. Ciucci, 2014, p. 813). Cela pourrait par exemple être dû au fait que «la récompense du cyberharcèlement est souvent différée (contrairement aux interactions en face à face), influençant ainsi la manière dont les objectifs de ces interactions agressives sont formés et poursuivis» (J.J. Dooley et al., 2009, 187).

Bien qu'il puisse exister certaines différences entre les raisons et les facteurs du cyberharcèlement et ceux du harcèlement traditionnel, elles doivent être considérées avec précaution. Il ne faut pas négliger le fait que les agresseurs peuvent s'attaquer à leurs victimes par des moyens aussi bien traditionnels qu'informatiques (J. Raskauskas et A.D. Stoltz, 2007, p. 570; R. M. Kowalski et al., 2014, p. 1123-1124), ce qui peut avoir des incidences spécifiques sur les questions liées au travail (I. Coyne et al., 2016), en particulier lorsqu'il s'agit de harcèlement interne. Ce n'est pas forcément le cas du harcèlement externe, où les contacts directs sont souvent plus occasionnels et l'éventualité de la répétition du comportement plus faible. Les agresseurs externes peuvent également être moins susceptibles de connaître l'identité réelle des victimes.

Une autre caractéristique essentielle du cyberharcèlement est la possibilité d'une distanciation morale plus aisée entre les «cyberharceleurs» et leurs victimes que dans le cas d'un harcèlement classique. Ce point de vue découle de la compréhension selon laquelle, pour harceler quelqu'un, les agresseurs doivent passer par certains processus psycho-cognitifs. Ces processus ne sont pas forcément identiques dans les deux cas¹⁴. Le désengagement moral est défini dans la littérature y afférente comme «le processus sociocognitif à travers lequel l'homme peut faire du mal à autrui sans avoir mauvaise conscience» (S. Wachs, 2012, p. 349). Certaines études indiquent que les cyberharceleurs montrent encore moins de remords que les harceleurs traditionnels (R. Slonje et al., 2012, p. 254), et que leur niveau de désengagement moral peut être plus élevé (S. Wachs, 2012, p. 350). À cet égard, C. D. Pornari et J. Wood (2010, p. 89) observent qu'«il est probable que l'anonymat et la distance par rapport à la victime et aux conséquences de l'acte dommageable ne causent pas autant de sentiments négatifs (comme la culpabilité, la honte ou l'auto-condamnation) et réduisent les chances de ressentir de l'empathie pour la victime».

Bien que ces études concernent les enfants et les adolescents, une dynamique similaire peut se produire chez les adultes. Par rapport au harcèlement traditionnel, le cyberharcèlement peut donc conduire à une déconnexion émotionnelle accrue entre les agresseurs et leurs victimes, dans la mesure où ils ne sont pas directement confrontés aux réactions et aux émotions de ces dernières. Certains auteurs qualifient ce phénomène d'«effet de désinhibition en ligne», ce qui revient à dire que les gens disent et font des choses «dans le cyberspace qu'ils ne diraient ni ne feraient normalement en face à face» (J. Suler, 2004, p. 321). On montrerait par conséquent moins d'empathie et de remords, et les agresseurs auraient en ligne des propos et des comportements qu'ils ne se permettraient pas hors ligne (T. Aricak et al., 2008, p. 256; R.M. Kowalski et al., 2014, p. 1107).

¹⁴ Par exemple, dans une étude spécifique, un échantillon d'enfants a montré que les harceleurs disposaient de compétences morales normales, à savoir faire la différence entre le bien et le mal, mais qu'ils manquaient de conscience morale, c'est-à-dire d'une conscience émotionnelle relative à la transgression morale, avec des niveaux plus élevés de désengagement moral. (G. Gini et al., 2011, pp. 603 et 607).

On trouve un exemple révélateur de tels comportements dans les tweets injurieux envoyés aux membres des parlements nationaux, en particulier lorsqu'il s'agit de femmes parlementaires. Selon A. Dhoria (2017), «bien que le harcèlement en ligne ne se limite certainement pas aux femmes du domaine public, les femmes politiques doivent faire face à une quantité extraordinaire de comportements injurieux sur les médias sociaux». Les agressions en ligne à l'encontre des femmes peuvent donc être facilitées par l'utilisation des TIC et par le détachement émotionnel entre les victimes et les agresseurs qui peut en découler. Des entretiens avec des femmes parlementaires ont également mis en lumière le grave impact psychologique du harcèlement en ligne (Amnesty International, 2018).

En outre, contrairement à la croyance populaire, le réseau Internet n'est pas un lieu neutre (S.U. Noble, 2018). Les fils d'actualité des réseaux sociaux tendent à refléter les opinions et les préjugés des individus et renforcent à ce titre les stéréotypes (chambres d'écho). La propension à adopter des comportements agressifs peut ainsi s'en trouver exacerbée. De plus, de telles conduites ne se limitent pas nécessairement à la violence verbale. Ainsi, en Australie, l'un des éléments pris en compte par la Commission du travail équitable (Fair Work Commission) dans une ordonnance visant à mettre un terme à certaines pratiques de harcèlement au travail a été le fait que l'agresseur ait retiré la victime de sa liste d'amis sur Facebook (J. Pearlman, 2015)¹⁵.

Bien entendu, le cyberharcèlement ne se limite pas non plus aux seuls réseaux sociaux. Une étude concernant des travailleurs australiens du secteur industriel a révélé par exemple que «l'acte négatif par le biais des technologies modernes le plus souvent signalé était le fait que "quelqu'un dissimule des informations" transmises par courrier électronique [...] et/ou par téléphone [...]». Comme exemples de situations vécues de cyberharcèlement, quelque 37,5% des répondants ont également déclaré avoir été exposés à une charge de travail ingérable par courrier électronique ou affectés par la propagation de commérages par téléphone (C. Privitera et M. A. Campbell, 2009, p. 398).

Cette tendance est également liée au fait que le cyberharcèlement peut conduire à des agressions anonymes de grande ampleur (J.J. Dooley et al., 2009, p. 184). Des recherches sur des adolescents ont montré que le pourcentage de victimes de cyberharcèlement connaissant l'identité de leurs agresseurs variait de 43% à 80% (W. Cassidy et al., 2013, p. 579). Un tel potentiel de harcèlement anonyme est problématique, l'anonymat constituant, selon diverses études, un facteur de risque pour de futurs comportements de cyberharcèlement (C.P. Barlett et D.A. Gentile, 2016, p. 179). Cela est sans doute dû à un sentiment d'impunité trompeur lié à l'anonymat et à la conviction de ce que le cyberharcèlement rendrait l'identification des agresseurs plus difficile, aussi bien pour les victimes que pour les forces de l'ordre (N.H. Goodno, 2007, p. 131; J.D. Lipton, 2011, p. 1114). Certains réseaux sociaux tels que Snapchat, où les messages sont éphémères par défaut, pourraient même exacerber plus encore ce sentiment d'impunité.

Enfin, un autre facteur contribuant à ce sentiment d'impunité est le fait qu'un environnement en ligne a souvent moins de témoins directs qu'un environnement hors ligne (S. Wachs, 2012, p. 356). Et tout cela n'est pas sans conséquences pour les victimes. Les avis formulés dans la littérature existante sur le rôle des témoins diffèrent. S'ils peuvent, d'un côté, s'opposer au harcèlement, leur présence peut tout aussi bien la stimuler (C. Salmivalli, 2014, p. 286). Il est donc d'autant plus important de réduire la probabilité que des tiers puissent jouer un rôle négatif en ce sens dans le monde du travail. Encourager la participation à des programmes spécifiques de lutte contre le harcèlement a par exemple donné des résultats positifs auprès d'élèves (S. Saarento et al., 2015, p. 71).

Sur la base des éléments que nous avons pu identifier, il est évident que malgré les caractéristiques communes du harcèlement et du cyberharcèlement, les TIC peuvent exacerber les conséquences déjà négatives du harcèlement traditionnel, en amplifiant le caractère répétitif des comportements agressifs, en renforçant le désengagement moral et en facilitant l'anonymat. Cela revêt une importance plus grande encore si l'on prend en considération le fait que le cyberharcèlement peut affecter ses victimes en tout lieu et à tout moment, comme il sera montré ci-après.

¹⁵ Voir Fair Work Commission, [2015] FWC 6556.

► Définitions juridiques

Chevauchement de divers concepts

Une étude sur la violence, l'intimidation et le harcèlement sur le lieu de travail, menée par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound), a fait la distinction entre «violence physique», «harcèlement ou violence psychologique» et «harcèlement sexuel» (Eurofound, 2007, p. 3). La violence psychologique se manifeste souvent par des actes répétés, «qui, par accumulation, peuvent s'apparenter à une forme très grave de violence» (V. Di Martino et al., 2003, p. 4). Selon certains auteurs, cette catégorie de violence psychologique comprend l'intimidation, le harcèlement moral et le harcèlement sexuel (D. Chappell et V. Di Martino, 2006, p. 17). Selon d'autres études, des comportements qualifiés de *bullying*, *mobbing*, *acoso*, *hostigamiento moral*, *harcèlement moral*, *harcèlement psychologique* et *psychological harassment* relèvent tous de la catégorie «violence psychologique» (K. Lippel, 2016, pp. 9-10).

Bien que certains auteurs soutiennent que le harcèlement se caractérise fondamentalement par le fait de cibler une personne en raison d'une caractéristique spécifique, en particulier sur des bases discriminatoires (C. Caponecchia et A. Wyatt, 2009, p. 442), il est parfois également utilisé comme un concept autonome. C'est ce qu'illustre par exemple la définition du harcèlement donnée par Brodsky: «[...] des tentatives répétées et persistantes d'une personne afin de tourmenter, briser la résistance, frustrer ou obtenir une réaction d'une autre. C'est un traitement qui, avec persistance, provoque, met de la pression, effraie, intimide ou incommode une autre personne» (C.M. Brodsky, 1976, p. 2). Contrairement à l'intimidation, l'existence d'un rapport de pouvoir inégal ne fait pas partie de cette définition du harcèlement.

C'est là l'un des arguments en faveur de l'utilisation du concept de «harcèlement» (*harassment*) en lieu et place de celui d'«intimidation» (*bullying*) dans la réglementation. En effet, si le législateur a l'intention de mettre à la disposition des victimes de comportements agressifs des mécanismes de prévention et de réparation, l'inclusion du «déséquilibre de pouvoir» comme exigence légale pourrait s'avérer problématique, étant donné les difficultés potentielles à définir cet élément en termes juridiques, sans parler de son identification dans la pratique et de la fourniture de preuves y afférentes. Ces difficultés limiteraient l'accès aux mécanismes juridiques pour les victimes de comportements agressifs. Pour atténuer ce risque et faire face à ces difficultés, le législateur peut adopter une définition aussi large que possible de ces conduites. Les Directives multisectorielles sur la violence de tiers et le harcèlement au travail ont par exemple adopté une définition claire et étendue de la «violence de tiers et du harcèlement» (Dialogue social européen, 2011). La convention n° 190 et la recommandation n° 206 de l'OIT, récemment adoptées, se réfèrent également à la violence et au harcèlement comme à un ensemble de comportements, de pratiques et de menaces inacceptables.

En ce qui concerne le «cyberharcèlement», on a déjà pu constater l'absence de consensus sur une définition spécifique. Divers termes permettent néanmoins de décrire d'autres comportements pertinents. «Agression au travail», «maltraitance», «intimidation», «persécution» et «harcèlement» n'en sont que quelques exemples (W. Martin et H. La Van, 2010, p. 176).

Les concepts choisis dans les juridictions nationales sont influencés par les structures sociales et les traditions juridiques des différents pays (L. Barmes, 2015, p. 12). Outre ces différences entre concepts nationaux, des problèmes linguistiques se font également jour lorsque l'on tente d'établir des comparaisons entre les législations relatives à ce phénomène (P. Smith et al., 2002, pp. 1131-1132). Le terme «intimidation» («bullying») est plus susceptible d'être utilisé dans les pays anglophones, tandis que «harcèlement» («harassment») est plus couramment employé dans les pays francophones (B. West et al., 2014, p. 599). Certains systèmes nationaux peuvent également utiliser plusieurs concepts juridiques qui se chevauchent pour traiter de ce que l'on peut considérer en termes psychosociologiques comme de l'intimidation ou du harcèlement. Un acte de cyberharcèlement peut par exemple être pris en compte sous l'angle de la menace, de l'agression, de la traque, de la diffamation ou du cybercrime (C. Langos, 2013). C'est pour cela que certains spécialistes, tels que Schat et al., «résolvent ce problème de définition en soulignant le fait que "... les comportements qui constituent une agression sur le lieu de travail sont généralement cohérents avec les comportements désignés par ces différents concepts"» (A.C.H. Schat et al., 2006, p. 49; cité par W. Martin et H. La Van, 2010, p. 176).

Panorama comparatif des définitions juridiques du harcèlement et des comportements connexes

Notre étude des législations nationales présentées en annexe confirme dans une certaine mesure les conclusions de la littérature existante. En droit, les différences entre intimidation et harcèlement ne sont pas vraiment manifestes. Le terme «harcèlement» semble être utilisé comme un terme générique pouvant également être employé pour se référer à ce qui pourrait être objectivement décrit comme de l'«intimidation» ou à tout autre concept juridique utilisé dans les plus diverses langues. Le terme français harcèlement, généralement traduit en anglais par «harassment», a bien des points communs avec ce que l'on entend habituellement par «bullying» en anglais. À titre d'exemple, en France, la législation du travail prohibe les «agissements répétés de harcèlement moral [contre un salarié] qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses 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»¹⁶. Un travailleur est victime de harcèlement («bullying») en Australie si «tandis qu'il est au travail [...]: (i) un individu; ou (ii) un groupe d'individus; se comporte de manière répétée et déraisonnable à l'égard du salarié ou d'un groupe de salariés dont il fait partie» et si «ce comportement crée un risque pour la santé et la sécurité»¹⁷.

Tandis que dans la littérature psychologique et sociologique, la différence entre harcèlement et intimidation semble principalement tourner autour de la notion de «déséquilibre de pouvoir», ce critère ne se retrouve que rarement dans les définitions juridiques. Nous en avons trouvé une référence dans la législation mexicaine, où le terme «hostigamiento» est défini comme un «exercice du pouvoir dans une relation de réelle subordination de la victime par rapport à l'agresseur, sur le lieu de travail, qui s'exprime par une conduite physique ou verbale, ou les deux»¹⁸. Il est également présent au Japon, où un amendement récent à la Loi sur la promotion de mesures relatives au travail définit le *pawahara* ou «harcèlement de pouvoir» comme «portant atteinte à l'environnement de travail en raison de mots et d'actes allant au-delà de ce qui est nécessaire à l'exécution du travail, et ce sur la base d'un rapport de domination» (General Union, 2019). En République de Corée, la loi interdit par ailleurs le «harcèlement sur le lieu de travail» en prévoyant qu'«aucun employeur ou salarié ne doit causer de souffrance physique ou mentale à d'autres salariés ou détériorer l'environnement de travail au-delà du cadre de travail approprié en tirant parti de sa supériorité hiérarchique, relationnelle, etc., sur le lieu de travail»¹⁹.

L'incorporation du critère de «déséquilibre de pouvoir» dans des dispositions légales en matière d'intimidation ou de harcèlement s'est néanmoins avérée plutôt rare dans notre analyse comparative de la réglementation du travail. La loi chilienne utilise par exemple la notion d'«acoso laboral» et la décrit comme «toute conduite qui constitue une agression ou un harcèlement répété»²⁰, une notion qui figure également dans la législation colombienne, qui la définit comme «tout comportement persistant et démontrable [...] visant à instiller la peur, l'intimidation, la terreur et l'angoisse [...]», mais sans aucune référence au déséquilibre de pouvoir dans les dispositions pertinentes²¹.

Bien que l'élément de subordination ou de déséquilibre de pouvoir ne semble pas particulièrement reflété dans le droit du travail, il est parfois présent dans les dispositions pénales. L'article 173 du Code pénal espagnol prévoit ainsi des sanctions pénales contre les personnes qui, dans le cadre des relations

¹⁶ Art. L1152-1 du Code du travail français.

¹⁷ Section 789FD de loi sur le travail équitable de 2009.

¹⁸ «Hostigamiento: el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas;» Art. 3 bis de la loi fédérale du travail. En revanche, selon le même article de loi mexicain, le harcèlement sexuel ne semble pas exiger une telle relation de subordination.

¹⁹ Art. 76-2 Labour Standards Act. Nous remercions Jae-Hee Chang de nous avoir signalé ces dispositions du Japon et de la Corée.

²⁰ «Acoso laboral: Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.» Art. 2 du Code du travail chilien.

²¹ «Definición y modalidades de acoso laboral: Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales: [...]» Art. 2 de la loi colombienne 1010 de 2006 sur la prévention et la répression du harcèlement au travail.

de travail ou dans la fonction publique, commettent, en tirant avantage de leur position hiérarchique et de manière répétée, des actes hostiles ou humiliants contre une autre personne, entraînant ainsi un grave harcèlement de la victime²².

On trouve en Belgique un exemple qui pourrait aider à expliquer la difficulté de l'analyse comparative entre différentes langues des définitions juridiques du harcèlement et de l'intimidation. La version française de la loi belge sur le bien-être au travail utilise le terme «harcèlement moral», ce que la plupart des gens traduiraient en anglais par «harassment» plutôt que par «bullying». Cependant, la version flamande du texte utilise le mot *pesterijen*, qui correspond au moins autant à un concept qu'à l'autre. Les néerlandophones peuvent, sans nécessairement s'y voir obligés, traduire *pesterijen* par «bullying» plutôt que par «harassment»²³.

En ce qui concerne la législation en anglais, la définition juridique australienne du terme «bullying» exige que quelqu'un se comporte de manière répétée et déraisonnable à l'égard des travailleurs. Dans la province canadienne de la Saskatchewan (Canada), le harcèlement revient à pratiquer «tout comportement, commentaire, manifestation, action, ou geste inapproprié»²⁴. De même, au niveau fédéral, «harcèlement et violence» s'entendent de «tout acte, comportement ou propos, notamment de nature sexuelle, qui pourrait vraisemblablement offenser ou humilier un employé ou lui causer toute autre préjudice ou maladie, physique ou psychologique [...]»²⁵. Au Royaume-Uni, une personne en harcèle une autre lorsqu'elle se livre à certains types de «comportements indésirables» spécifiés par la loi²⁶. La loi sur la protection contre le harcèlement de Singapour fait de son côté référence à des mots, comportements ou communications «menaçants, agressifs ou insultants»²⁷. Aucune mention n'y est faite de la nécessité d'actions ou de comportements répétitifs.

Dans certaines juridictions, la répétition ou la persistance du comportement fait l'objet d'un traitement spécifique faisant également référence à ses conséquences. La définition juridique québécoise du harcèlement psychologique indique qu'«une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié»²⁸. La loi sur la santé et la sécurité du travail de la province canadienne de l'Alberta dispose que le harcèlement peut signifier «tout incidence unique ou répétée de commentaires, d'intimidation ou de gestes répréhensibles ou malvenus [...]»²⁹. Cela semble donc indiquer que le terme «harcèlement» est utilisé comme un terme générique incluant les conduites d'intimidation telles que les comportements répétitifs. Le droit pénal français définit quant à lui le harcèlement comme «le fait de harceler autrui par des propos ou comportements répétés»³⁰.

La loi néo-zélandaise de 1997 sur le harcèlement propose une définition détaillée qui prend explicitement en considération les particularités du harcèlement par l'entremise des TIC³¹. Cette loi dispose qu'«une personne harcèle une autre personne lorsqu'elle adopte un type de comportement visant cette autre personne qui consiste à se livrer à une action spécifique à son encontre lors d'un minimum de deux occasions distinctes au cours d'une période de 12 mois». La répétition d'actes hostiles s'avère donc ici nécessaire à la caractérisation de l'infraction. Il est d'autant plus intéressant pour cette étude

²² «El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años. Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima.» Art. 173 de la loi organique espagnole 10/1995, du 23 novembre, relative au Code pénal.

²³ Par exemple, si vous tapez «to bully» dans Google Translate, on vous proposera le verbe néerlandais *pesten*, dont dérive *pesterijen*. Et si vous tapez «to harass», la traduction obtenue est *lastigvallen*. Le même programme traduit néanmoins *pesten* par *bullying* et *pesterijen* par *harassment*.

²⁴ The Saskatchewan Employment Act, SS 2013, c S-15.1, 3-1(1).

²⁵ Loi modifiant le Code canadien du travail (harcèlement et violence), la Loi sur les relations de travail au Parlement, et la Loi no 1 d'exécution du budget de 2017, L.C. 2018, ch. 22, modifiant le paragraphe 122 (1) du Code canadien du travail.

²⁶ Article 26 de la loi de 2010 sur l'égalité.

²⁷ Article 3 de la loi de 2014 sur la protection contre le harcèlement.

²⁸ Article 81.18 de la loi sur les normes du travail.

²⁹ Article 1 de la loi sur la santé et la sécurité du travail, S.A. 2017, ch. O-2.1.

³⁰ «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.» Art. 222-33-2 du Code pénal français.

³¹ Article 3 de la loi de 1997 sur le harcèlement.

de constater que cette définition a été modifiée en 2015³². Elle comprend désormais un ensemble de comportements dirigés contre autrui, et notamment «tout acte spécifique à l'encontre d'une autre personne constituant un acte continu commis au cours d'une période quelconque». Dans ce contexte, la loi spécifie expressément qu'un «acte continu» peut inclure «un acte spécifique commis à une occasion quelconque et qui continue à produire ses effets durant une période prolongée (comme par exemple des documents offensant une personne mis en ligne pendant une longue période)»³³.

Afin de couvrir le cyberharcèlement, le Code pénal français précise également que la répétition est avérée «a) lorsque ces propos ou comportements sont imposés à une même victime par plusieurs personnes, de manière concertée ou à l'instigation de l'une d'elles, alors même que chacune de ces personnes n'a pas agi de façon répétée; ou b) lorsque ces propos ou comportements sont imposés à une même victime, successivement, par plusieurs personnes qui, même en l'absence de concertation, savent que ces propos ou comportements caractérisent une répétition» (P. Dufourq, 2018; P. Januel, 2018)³⁴. Des amendements législatifs ont donc été adoptés pour tenir compte des modalités particulières de répétition dans l'environnement des TIC, afin d'inclure également le «cyberharcèlement par procuration».

Si l'on intéresse aux concepts développés dans d'autres langues³⁵, on constatera par exemple que la loi bosniaque parle de «comportement» pour se référer aux cas de harcèlement et d'«actions répétitives» pour les cas d'intimidation (bullying). La Slovénie définit le «harcèlement» comme tout comportement indésirable et la «persécution sur le lieu de travail» comme tout traitement ou comportement répréhensible ou clairement négatif et offensant, répété ou systématique. Il est ainsi rare de trouver une distinction claire entre intimidation (bullying) et harcèlement. En Norvège, par exemple, le harcèlement peut résulter d'«actes, d'omissions ou de déclarations».

Certaines juridictions utilisent des concepts distincts pour décrire des comportements qui ressemblent à ce que l'on pourrait qualifier de harcèlement. Le terme «désagrément» est ainsi utilisé en Albanie et ne nécessite rien de plus qu'une conduite indésirable pour être caractérisé. En Serbie, le terme «maltraitance» fait quant à lui référence à un comportement actif ou passif à caractère répétitif, tandis qu'en Suède, la persécution procède d'«actions» et donc éventuellement d'actions répétitives³⁶.

De son côté, le droit de l'Union européenne nous fournit des exemples de traduction de termes spécifiques dans les versions officielles des directives de l'UE rédigées dans les différentes langues des États membres. La directive en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail dispose que «le harcèlement est considéré comme une forme de discrimination [...] lorsqu'un comportement indésirable lié à l'un des motifs visés à l'article 1^{er} [religion ou convictions, handicap, âge ou orientation sexuelle] se manifeste, qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant»³⁷. Le terme anglais «harassment» est traduit en néerlandais par «intimidatie», en français par «harcèlement», en allemand par «Belästigung», en italien par «molestie», en polonais par «molestowanie» et en espagnol par «acoso».

Ce qui ressort également de l'analyse de la législation mentionnée en annexe de cette étude, c'est un manque de différenciation claire dans les définitions des comportements inacceptables fondées sur les différentes traditions juridiques. De fait, les éléments de ces définitions diffèrent considérablement au niveau de chaque pays, tant entre les traditions de *common law* et celles de droit civil qu'en leur sein même, aucun élément n'ayant ainsi émergé comme caractéristique constante de chacune de ces traditions.

À l'inverse, certains éléments notables semblent même chevaucher différents systèmes et traditions juridiques. Le premier est la menace que représentent ces comportements inacceptables pour la «dignité» des victimes, soit un élément que l'on retrouve non seulement dans des pays de droit civil tels que l'Autriche, la Colombie, la France et l'Italie, mais également dans des pays de *common law* comme

³² Loi de 2015 sur les communications numériques préjudiciables.

³³ Nouveau paragraphe 4 de l'article 3 de la loi de 1997 sur le harcèlement.

³⁴ Art. 222-33-2-2 du Code pénal.

³⁵ Les versions originales de ces dispositions et une traduction libre sont fournies en annexe.

³⁶ D'après la traduction non officielle de l'article 4, Organisationsarbetsmiljö (AFS 2015 4), föreskrifter.

³⁷ Article 2.3 de la Directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail.

le Royaume-Uni. Un autre aspect est le risque que ces comportements créent pour la santé et la sécurité des personnes, qui est mentionné dans des juridictions de *common law* telles que l'Alberta (Canada), l'Australie et la Saskatchewan (Canada) et dans d'autres, de droit civil, telles que la Belgique, la Côte d'Ivoire, la Nouvelle-Calédonie (France), la Serbie et la Suède. Certaines dispositions de droit civil mentionnent également expressément que les perspectives professionnelles peuvent être compromises par des comportements inacceptables (Chili, Côte d'Ivoire, République démocratique du Congo, France, Luxembourg, entre autres). Cela ne signifie pas pour autant que les systèmes de *common law* négligent cet élément. En effet, un jugement récent rendu en Nouvelle-Zélande concernant des comportements inacceptables commis par l'entremise des TIC prend substantiellement en compte le préjudice causé par les comportements concernés à la vie professionnelle de la victime³⁸.

On peut toutefois soutenir que ces éléments analogues ne permettent pas d'identifier de points communs universels dans la rédaction des dispositions légales afférentes aux comportements inacceptables dans le monde du travail. À la lumière de ce qui précède, l'approche suivie dans la rédaction finale des instruments de l'OIT sur la violence et le harcèlement dans le monde du travail, qui consiste à faire référence à un ensemble de comportements et de pratiques inacceptables, ou à des menaces en ce sens, semble raisonnable et opportune, en ce qu'elle permet également de saisir et de refléter la diversité des définitions et des concepts juridiques utilisés à travers le monde pour désigner de telles conduites. Le harcèlement et le cyberharcèlement relèvent manifestement de cette définition large adoptée par l'OIT.

► Synthèse des définitions

Sur la base de l'analyse effectuée jusqu'à présent, nous nous référerons au cyberharcèlement dans le monde du travail comme à la mise à exécution en contexte professionnel de tout comportement agressif à l'encontre d'une victime ou d'un groupe de victimes par l'entremise des TIC³⁹. Comme nous l'avons vu précédemment, ces actes entraînent des dommages physiques ou psychologiques prévisibles sur une ou plusieurs victimes, et provoquent le plus souvent une dégradation des conditions de travail de la ou des victimes, ou de l'environnement de travail en général. Le cyberharcèlement implique qu'un comportement agressif se produise régulièrement pendant un certain temps ou que sa survenance ait un effet nocif durable. Il constitue donc un processus progressif à même de toucher les travailleurs, les cadres, les managers, les directeurs, les clients, les sous-traitants, les employeurs et autres personnes impliquées dans un contexte professionnel.

Il ne s'agit pas ici de proposer une définition juridique précise et détaillée du cyberharcèlement, afin de ne pas exclure de notre analyse toute autre conduite pertinente. Comme nous l'avons précédemment mentionné, le cyberharcèlement est une forme de comportement agressif perpétré par le biais des TIC. Selon les définitions de comportement(s) agressif(s) ou inacceptable(s) adoptées dans les différents systèmes juridiques, il peut relever d'un ou plusieurs concepts juridiques connexes. Les différences linguistiques entre les juridictions nationales ajoutent évidemment à la complexité de cette analyse. Nous nous référerons donc ici à une compréhension large et globale du cyberharcèlement dans le monde du travail afin d'aborder ensuite les mécanismes juridiques visant à prévenir et à combattre ce type de comportement.

³⁸ Département des services pénitentiaires néo-zélandais c. Gavin Powell, CRI-2017-087-000516 [2017] NZDC 22077, consultable à l'adresse suivante: <http://www.districtcourts.govt.nz/assets/unsecure/2018-05-07/1dc45a6e35/2017-NZDC-22077-New-Zealand-Police-v-Powell.pdf> [Sept. 2019].

³⁹ Cette interprétation se base sur la définition proposée par Einarsen et les coauteurs de S. Einarsen et al., 2011, p. 22.

► 2 Fréquence et conséquences du cyberharcèlement dans le monde du travail contemporain

► Fréquence du cyberharcèlement

Compte tenu de l'absence de définitions internationalement acceptées du cyberharcèlement, il est difficile de déterminer avec précision sa fréquence dans le monde du travail contemporain. Cela tient également à l'influence des différences culturelles sur ce que les chercheurs considèrent ou non comme du harcèlement (et du cyberharcèlement). Les méthodologies de mesure de ces comportements diffèrent donc considérablement. Les recherches y afférentes ont également été menées dans secteurs très différents, ce qui limite encore la comparabilité. Les données présentées ci-après sont spécifiques au cyberharcèlement et, faute de statistiques officielles, se basent sur des études ad hoc. Pour chaque étude citée, nous indiquerons le cas échéant la définition du cyberharcèlement utilisée par ses auteurs.

Jusqu'à présent, une partie importante des recherches existantes concerne l'impact du cyberharcèlement sur le personnel des universités. Une étude réalisée par l'Université de Sheffield, au Royaume-Uni, a révélé que sur les 320 personnes interrogées, «près de huit sur dix ont été confrontées au moins une fois au cours des six derniers mois à l'un des comportements de cyberharcèlement répertoriés». Les résultats ont également montré que «14 à 20% [des répondants] y étaient confrontés au moins une fois par semaine» (Université de Sheffield, 2012). De la même manière, au Canada, 25% des membres du corps enseignant de quatre universités canadiennes ont déclaré avoir été victimes de cyberharcèlement⁴⁰, 15% avoir été ciblés par des étudiants et 12% par des collègues (W. Cassidy et al., 2016, pp. 85-87). Des recherches ont également été menées auprès d'enseignants tchèques, et environ 22% des répondants disent avoir été personnellement confrontés à des agressions en ligne⁴¹. Néanmoins, seules 3,5% des personnes interrogées ont déclaré avoir été victimes de comportements de cyberharcèlement ayant duré plus d'une semaine au cours des 12 derniers mois (K. Kopecký et R. Szotkowski, 2017). Cette étude mentionne également une recherche menée par l'*American Psychological Association* (APA), qui a impliqué environ 3 000 enseignants sur tout le territoire des États-Unis et où 80% d'entre eux ont déclaré avoir été victimes de violences perpétrées par des étudiants en 2010 et 2011, tandis que seuls 4% auraient été victimes d'agressions en ligne (K. Kopecký et R. Szotkowski, 2017, p. 106).

La survenance de cyberharcèlement a également été constatée dans d'autres secteurs. Par exemple, «selon une enquête de 2009 réalisée par le Syndicat suédois des journalistes (SJF), 22% des répondants déclarent avoir été victimes de menaces en ligne» (Eurofound, 2015, p. 59). Le cyberharcèlement des journalistes a récemment fait la une des médias français avec le cas tristement célèbre de la Ligue du LOL. Les agresseurs, des journalistes de premier plan, ont eu au moment des faits des comportements pouvant correspondre au cyberharcèlement à l'encontre de femmes journalistes et de membres de minorités (A. Chrisafis, 2019).

En Nouvelle-Zélande, une enquête menée auprès de 826 salariés a révélé que près de 15% des participants ont déclaré avoir été victimes de harcèlement et qu'environ 2,8% disent avoir subi du cyberharcèlement en ayant été confrontés à «au moins deux actes négatifs, au minimum de manière hebdomadaire

⁴⁰ Définition du cyberharcèlement utilisée dans cette étude: «Par le biais des TIC, le cyberharcèlement utilise des mots ou des images pour diffamer, menacer, harceler, intimider, exclure, discriminer, humilier, traquer, divulguer des informations personnelles ou contenir des commentaires offensants, vulgaires ou péjoratifs visant à nuire au destinataire ou à le blesser.»

⁴¹ La définition du cyberharcèlement utilisée dans cette étude se base entre autres sur celle de Hinduja et Patchin (2006 et 2009), à savoir «une activité délibérée, répétée et blessante par l'entremise d'un ordinateur, d'un téléphone portable et autres appareils électroniques», et prend également en considération les travaux de Li (2007) et de Willard (2007).

et pendant au moins six mois» (D. Gardner, 2016, p. 6)⁴². Une autre étude «impliquant plus de 600 fonctionnaires de toute l'Australie a révélé que 72% d'entre eux déclaraient avoir été victimes ou témoins de cyberharcèlement, qu'il soit lié aux tâches attribuées à la victime, ou à la façon dont elle est traitée en tant que personne au cours des six [derniers] mois, et que 74% trouvaient leur lieu de travail extrêmement stressant» (Université de technologie du Queensland, 2016⁴³; voir également D. Lawrence, 2015).

En outre, une étude concernant des travailleurs du secteur industriel australien a montré que «34% des répondants ont été victimes de harcèlement en face-à-face et 10,7% de cyberharcèlement. Toutes les victimes de cyberharcèlement ont également été confrontées à du harcèlement en face-à-face»⁴⁴ (C. Privitera et M.A. Campbell, 2009, p. 395).

Ces statistiques indiquent que le cyberharcèlement dans le monde du travail est un phénomène non négligeable qui touche les travailleurs de tous les secteurs et de toutes les professions. Dans le même temps, on constate que les études d'impact de la législation et des réglementations en vigueur afférentes au harcèlement et au cyberharcèlement font encore souvent défaut ou s'avèrent fréquemment incomplètes lorsqu'elles existent. La Direction générale belge pour l'humanisation du travail a par exemple dressé un panorama de la jurisprudence en matière de violence et de harcèlement (sexuel) au travail (Direction générale Humanisation du travail, 2010). Même si ces études d'impact offrent une idée de la manière dont les dispositions juridiques sont appliquées dans la pratique, elles ne permettent pas nécessairement de savoir si leurs objectifs ont été réellement et efficacement atteints.

► Les implications du harcèlement et du cyberharcèlement

Les effets du harcèlement et du cyberharcèlement sur les victimes et les autres

L'existence de conséquences psychologiques et physiologiques négatives sur les victimes du harcèlement lié au travail n'est plus à prouver. Ces effets comprennent le syndrome de stress sous contrainte prolongée, la dépression, le manque de confiance en soi, l'abus d'alcool et, dans certains cas, le suicide (H. Leymann, 1990; M.J. Scott et S.G. Stradling, 2001; K.M. Rospenda, 2002; S. Bond et al., 2010). Eurofound a mené une étude comparative sur les problèmes de santé liés au travail entre les salariés victimes de harcèlement et les autres. (Eurofound, 2013). Les résultats de cette recherche indiquent que les travailleurs affirmant avoir été victimes de harcèlement ou d'intimidation déclarent également quatre fois plus de cas de dépression, presque trois fois plus de problèmes de sommeil, presque 1,8 fois plus de fatigue générale et plus de deux fois plus de situations de stress que les salariés n'en ayant pas subi (Eurofound, 2015, p. 31). D'autres études confirment que des problèmes de santé mentale affectent durablement les victimes (A. O'Rourke et S.K. Antioch, 2016, p. 6). L'épuisement professionnel a également été associé au harcèlement sur le lieu de travail, comme le montre une étude menée auprès de 745 aide-soignant(e)s en Norvège (S. Einarsen et al., 1998).

En outre, les effets toxiques du harcèlement sur le lieu de travail nuisent non seulement à la santé physique et mentale de la victime, mais ils peuvent également avoir des «conséquences interpersonnelles et familiales» (S.J. Tracy et al., 2006; W. Martin et H. La Van, 2010). Les témoins de harcèlement peuvent également être touchés et souffrir de stress (W. Martin et H. La Van, 2010, p. 179). En effet, le harcèlement dans le monde du travail peut avoir un impact négatif sur les collègues qui sont témoins des actes incriminés. «Les témoins font état de plus faibles niveaux de satisfaction professionnelle et

⁴² Définition du harcèlement et du cyberharcèlement utilisée dans cette étude: «une situation dans laquelle une personne a le sentiment d'avoir été à plusieurs reprises victime d'actions négatives de la part d'une ou plusieurs personnes, et ce dans des situations où il s'avère difficile de s'en défendre. [...] Il faut noter que cette définition inclut aussi bien le harcèlement "traditionnel" en face-à-face (ici appelé harcèlement sur le lieu de travail) que les actions négatives menées en ligne, connues sous le nom de cyberharcèlement.»

⁴³ Définition du cyberharcèlement sur le lieu de travail citée par cette source: «Le harcèlement anonyme ou déclaré lié à une personne ou à une tâche, où d'autres salariés ou des clients externes utilisent la technologie pour diffuser instantanément et publiquement un commentaire, une vidéo ou une image, en tout lieu et à tout moment, pour embarrasser ou diffamer la victime.»

⁴⁴ Définition du harcèlement utilisée dans cette étude: «Le harcèlement sur le lieu de travail est un comportement répété qui, dans un contexte de déséquilibre de pouvoir, offense, humilie, dégrade, intimide ou affecte négativement le travail d'une personne.»

de plus haut niveaux de stress, ainsi que d'une détérioration de leur santé physique et mentale, qui se traduit par des sentiments de culpabilité et de peur, par des insomnies et des maux de tête» (B. West et al., 2014, p. 601). De plus, ils s'abstiennent parfois de soutenir les victimes, craignant qu'un tel soutien puisse avoir des conséquences négatives pour eux-mêmes, notamment en devenant la prochaine cible d'actes d'agression similaires. La littérature mentionne également le risque de ce que les victimes de harcèlement reproduisent ce comportement à l'avenir (W. Martin et H. La Van, 2010, p. 179). Les pratiques de harcèlement liées au travail peuvent donc avoir des conséquences néfastes graves et généralisées.

Comme on l'a déjà mentionné, bien qu'une vaste littérature décrive les effets délétères du harcèlement lié au travail, peu d'études ont encore examiné l'impact du cyberharcèlement dans le monde du travail. Il n'existe néanmoins aucune raison de supposer que ses effets soient moins graves pour les victimes et leur environnement. Certains chercheurs ont d'ailleurs produit une taxonomie des effets du cyberharcèlement sur les victimes (A. Ovejero et al., 2016, p. 9). Ils ont regroupé ces effets en effets physiques, psychologiques et émotionnels, scolaires (c-à-d. liés à l'environnement) et psychosociaux. Les effets physiques comprennent maux de tête, maux d'estomac, troubles du sommeil, fatigue, maux de dos, perte d'appétit, problèmes de digestion, etc. Les effets psychologiques et émotionnels incluent la peur, voire des sentiments de terreur, l'anxiété, l'angoisse, la tristesse, le stress et des symptômes de dépression. Les effets psychosociaux sont quant à eux associés à des tendances plus graves d'isolement et de solitude et à des sensations d'ostracisme, voire de rejet social. Il a également été souligné que le cyberharcèlement peut potentiellement avoir des effets psychologiques néfastes et que son lien avec la détresse émotionnelle est «bien établi» (J. Juvonen et E.F. Gross, 2008, p. 497). Dans le même temps, comme on l'a déjà indiqué, le cyberspace offre aux agresseurs de nouvelles possibilités de nuire à leur victime, étant donné que la «distance spatiale entre le "monde virtuel" et le "monde réel"» est à même d'exacerber leur audace (C. Langos et M. Giancaspro, 2017, p. 3). Les cyberharceleurs peuvent par exemple envahir la vie privée et le sanctuaire du domicile des victimes, ou leurs espaces personnels, grâce à l'utilisation des TIC. En conséquence, les victimes peuvent se sentir incapables de se protéger contre l'agresseur, en particulier si le cyberharcèlement a lieu sur un forum virtuel ouvert au public, tel que Facebook ou Twitter, et donc face à une audience potentiellement infinie dans le cyberspace (C. Langos et M. Giancaspro, 2017, p. 3). Dans ce contexte, les conséquences néfastes du cyberharcèlement pourraient ainsi s'avérer encore plus graves que dans les situations de harcèlement traditionnel (N. D'Souza et al., 2017). Enfin, le cyberharcèlement peut toucher de manière disproportionnée certains groupes de personnes, tels que les femmes et les minorités (J.D. Lipton, 2011). Il a par exemple été souligné qu'«à mesure que les femmes gagnent en visibilité dans la blogosphère, elles deviennent la cible de harcèlement et de menaces [...] d'ordre spécifiquement sexuel» (A. Bartow, 2009, p. 392).

La nécessité d'une protection universelle, indépendamment du statut dans l'emploi ou de la situation contractuelle

Nous avons jusqu'à présent évoqué à plusieurs reprises des comportements agressifs liés au travail. Il convient de préciser à ce stade qu'en raison des caractéristiques et des particularités du cyberharcèlement et de la possibilité de le perpétrer «à tout moment» et «en tout lieu» grâce aux TIC, sa nature même nécessite à nos yeux une conception élargie des concepts de «travailleur» et de «monde du travail». Celui de «travailleur» devrait sans aucun doute aller au-delà des seuls salariés engagés dans une relation de travail. Les comportements agressifs peuvent survenir dans un large éventail de situations liées au «monde du travail» et affecter par exemple des travailleurs indépendants ou les salariés d'un sous-traitant. Comme nous l'expliquerons plus en détails au chapitre 5 ci-après, il est donc fondamental que les mesures prises pour lutter contre ces phénomènes protègent l'ensemble des travailleurs et des autres personnes dans le monde du travail, indépendamment de leur situation contractuelle ou de leur statut dans l'emploi.

Cette approche a par exemple été suivie en Australie dans les dispositions anti-harcèlement de la loi sur le travail équitable (*Fair Work Act*), qui adoptent la définition élargie du travailleur que l'on retrouve dans la loi australienne sur la santé et la sécurité au travail de 2011⁴⁵.

⁴⁵ La section 789FC de la loi sur le travail équitable (*Fair Work Act*) renvoie à l'article 7 de la loi de 2011 sur la santé et la sécurité au travail. «Travailleur s'entend de toute personne qui exerce un travail à quelque titre que ce soit pour une autre personne dirigeant une entreprise ou un projet, ce qui inclut: a) les salariés; ou (b) les fournisseurs ou sous-traitants; ou (c) les salariés d'un fournisseur ou d'un sous-traitant; ou d) les salariés d'une agence d'intérim affectés à une entreprise ou à un projet; ou e) les travailleurs à domicile; ou f) les apprentis ou stagiaires; ou (g) les étudiants acquérant une expérience de travail; ou (h) les bénévoles; ou i) les personnes exerçant une profession réglementée.»

Il est essentiel d'adopter un large éventail de mesures de protection, car il faut également prendre en compte le fait que «travailler dans des situations qui ne sont pas, ou pas suffisamment, couvertes ou protégées par le droit du travail et la protection sociale» peut tout particulièrement «engendrer ou créer des risques de violence psychologique, psychosociale et physique» (P.V. Moore, 2018, p. 3). Certains travailleurs, et en particulier les travailleurs occasionnels (en ce qui concerne le risque d'être victime de harcèlement, voir P.J. O'Connell et al., 2007, pp. 39-40; d'une manière plus générale, voir V. De Stefano, 2016) et ceux dont le travail est organisé et octroyé via les TIC, comme dans le cas des plateformes numériques (V. De Stefano, 2017), courent un risque significatif de se retrouver dans telles situations. Pour les travailleurs des plates-formes, ce risque pourrait encore s'avérer plus élevé en ce que celles-ci permettent le plus souvent aux clients d'évaluer leurs performances. Et leur travail peut matériellement dépendre de ces évaluations, car les plates-formes octroient les tâches et emplois futurs en fonction des notes obtenues et excluent également celles et ceux dont les notes sont inférieures à une certaine moyenne. Les travailleurs peuvent ainsi se sentir obligés de supporter des comportements abusifs de la part des clients de peur de perdre leur emploi s'ils réagissaient et obtenaient en conséquence de mauvaises évaluations.

Sans sous-estimer les risques impliquant les salariés permanents⁴⁶, certains travailleurs peuvent être moins bien protégés qu'eux contre les actes de harcèlement et de cyberharcèlement. Cela peut s'avérer particulièrement vrai pour les comportements discriminatoires. De fait, les travailleurs indépendants et occasionnels sont parfois totalement exclus de la réglementation du travail, mais également du champ d'application des lois anti-discrimination (V. De Stefano, 2016; A. Aloisi et V. De Stefano, 2018). Il peut même arriver que les travailleurs indépendants et temporaires ne soient pas traités de la même manière dans les règlements internes des entreprises. Ceci a par exemple été bien illustré dans une grande entreprise de technologie où l'on a constaté un traitement différencié en ce qui concerne les comportements inacceptables. La société en question avait décidé de mettre fin à l'arbitrage obligatoire dans les cas individuels d'agression ou de harcèlement sexuel, mais on a néanmoins pu constater que les travailleurs temporaires et les prestataires indépendants avaient quant à eux été exclus de ce changement de politique (D. McCabe, 2019).

Les raisons d'une telle vulnérabilité aux actes de harcèlement et de cyberharcèlement trouvent également leurs racines dans l'absence de sécurité de l'emploi, qui est particulièrement criante dans le cas des travailleurs occasionnels, tels que ceux sous contrat «zéro-heure» et les travailleurs des plateformes numériques, comme nous l'avons vu plus haut (M. Williams, 2017). Certains organismes publics ont montré une corrélation entre l'insécurité de l'emploi et les environnements de travail propices au harcèlement (Acas, 2016, p. 13.). Il faut également tenir compte du fait que les travailleurs temporaires ou occasionnels peuvent montrer des réticences à se plaindre d'actes de harcèlement et de cyberharcèlement, de peur que leur relation de travail ne soit interrompue à son expiration, ou encore que leur nombre d'heures de travail soit réduit à zéro, s'ils le faisaient⁴⁷.

L'impact des actes de harcèlement et de cyberharcèlement sur ces catégories de travailleurs peut également être exacerbé en raison de l'accès parfois limité aux droits collectifs, tels que la liberté syndicale et la négociation collective (H. Johnston et C. Land-Kazlauskas, 2018). L'exercice lacunaire de ces droits fondamentaux est évidemment associé à des risques plus élevés de violence et de harcèlement (BIT, 2016a, p. 40).

Il est donc essentiel que les mesures de protection contre la violence et le harcèlement dans le monde du travail, et y compris contre le cyberharcèlement, aient une couverture universelle et s'appliquent à tous les travailleurs, indépendamment de leur situation contractuelle ou de leur statut dans l'emploi, pour éviter que les plus vulnérables n'en soient exclus. Comme on l'a indiqué précédemment, cette approche a désormais été intégrée à la convention (n° 190) de l'OIT sur la violence et le harcèlement, 2019.

⁴⁶ Une étude australienne a par exemple révélé que «contrairement aux attentes, le harcèlement sur le lieu de travail était plus souvent signalé par des salariés permanents que par des travailleurs occasionnels» (D. Keuskamp et al., 2012, p. 116).

⁴⁷ Les travailleurs sous contrat temporaire peuvent être exposés à ce que l'on a appelé le mécanisme de «menace implicite», à savoir la peur et la réticence à exercer leurs droits contractuels et ceux que leur confère la législation du travail, de crainte que leur contrat temporaire ne soit pas renouvelé ou prolongé s'ils venaient à le faire (A. Aloisi et V. De Stefano, 2018, p.10).

Les effets du harcèlement et du cyberharcèlement sur les entreprises: quel est le prix à payer?

Le harcèlement et le cyberharcèlement peuvent avoir des conséquences négatives sur le fonctionnement global de l'organisation dans laquelle ils se déroulent. La plupart des recherches sur ce sujet portent plutôt sur le harcèlement traditionnel, et beaucoup moins sur le cyberharcèlement (Université de technologie du Queensland, 2016). Pourtant, comme on l'a indiqué ci-dessus, les effets du cyberharcèlement sur les individus peuvent être au moins aussi préjudiciables que les cas de harcèlement traditionnel. On se doit donc de s'intéresser tout autant à ses effets néfastes sur les entreprises/organisations. Des recherches sociologiques, comportementales et psychologiques sur le cyberharcèlement et ses conséquences sur les organisations s'avèrent donc d'autant plus nécessaires.

Les recherches existantes sur le harcèlement indiquent une baisse de productivité chez les deux parties impliquées dans des actes de harcèlement. Selon ces études, on constate en effet un impact négatif sur la productivité des agresseurs, qui consacrent du temps et de l'énergie à des activités dénuées de pertinence quant à leur travail (T.G. Weatherbee, 2010, pp. 35-36). Dans le même temps, les victimes peuvent également devenir moins productives en ce qu'elles se voient obligées de prendre sur leur temps de travail pour y faire face (B. West et al., 2014, p. 609). Dans ce contexte, on peut aussi faire valoir qu'il devient plus difficile pour les victimes et leurs collègues de rester concentrés sur leurs tâches. Dans une enquête menée par l'Université de technologie du Queensland, les fonctionnaires interrogés ont signalé un impact négatif du cyberharcèlement sur leurs performances et leur productivité au travail (Université de technologie du Queensland, 2016).

Outre cette recherche, il a également été constaté que le harcèlement pouvait avoir des conséquences négatives sur l'implication des employés, comme par exemple une augmentation du taux d'absentéisme (J.L. Power et al., 2013, p. 375). Selon des études existantes, «les employeurs devraient être encouragés à réduire le harcèlement, étant donné que l'engagement des employés est associée à une hausse des profits et de la performance, ainsi qu'à une plus grande citoyenneté organisationnelle» (J.L. Power et al., 2013, p. 375; voir aussi A. Saks, 2006). La citoyenneté organisationnelle s'entend de l'engagement des salariés à participer au succès de l'entreprise au-delà des seules tâches qui leur incombent. La satisfaction au travail des victimes de harcèlement peut évidemment s'en trouver significativement affectée (T. Carroll et M. Lauzier, 2014; T. Muhonen et al., 2017), multipliant ainsi les conséquences préjudiciables.

En ce qui concerne les performances des équipes, il a été observé que le harcèlement au travail peut conduire à la dégradation des relations de travail et de la cohésion des équipes (L. Keashly and J. H. Neuman, 2004, pp. 350-352). Et ces conséquences négatives pourraient encore être aggravées par le cyberharcèlement dans le monde du travail. Il a été clairement établi qu'un leadership toxique et le manque de stratégies organisationnelles efficaces facilitaient la survenance du harcèlement au travail (D. Gardner, 2016). Celui-ci peut alors perturber les processus et les flux de travail, ce qui nuit à la satisfaction des attentes des clients et donc à la réussite de l'entreprise (H. Hoel et al., 2003; T. Creasy et A. Carnes, 2017).

Le harcèlement et le cyberharcèlement ont ainsi des conséquences négatives sur la productivité et la rentabilité des entreprises, ainsi que sur les coûts financiers et organisationnels en procédant. Comme on l'a déjà expliqué, les victimes peuvent également voir leur santé significativement affectée, ce qui est en soi négatif et préjudiciable et les oblige en outre à s'absenter de leur poste de travail. Au Canada, le coût de l'absence des salariés en raison de l'intimidation et du harcèlement a été estimé à environ 19 milliards de dollars par an (D. Marshall, 2016). Les comportements agressifs peuvent également engager la responsabilité des employeurs, et les coûts financiers y afférents peuvent alors s'avérer considérables⁴⁸. Ceux-ci peuvent inclure non seulement des frais d'enquête interne et de médiation, mais également des frais de contentieux et de réparation. Au Canada, on a par exemple vu la société Walmart être condamnée à payer des dommages importants à un travailleur victime de harcèlement⁴⁹. Certains auteurs ont fait de ce cas une référence pour mettre en garde les entreprises sur la nécessité de traiter rapidement les éventuels problèmes de harcèlement (N. Gupta, 2014).

⁴⁸ Voir par exemple la décision de la Cour suprême du Royaume-Uni, *Mohamud c. Wm Morrison Supermarkets, Plc*, [2016] UKSC 11.

⁴⁹ *Boucher c. Wal-Mart Canada Corp.*, 2014 ONCA 419

Le harcèlement peut également entraîner une rotation plus importante du personnel (N. Djurkovic et al., 2004; H. Hoel et al., 2011, p. 133-135), ce qui peut prendre beaucoup de temps et coûter cher aux employeurs. La nécessité de recruter et de former en permanence de nouveaux salariés est associée à des coûts supplémentaires pour les entreprises. Dans une étude irlandaise, 60% des personnes interrogées envisageaient de quitter leur emploi pour des motifs liés au harcèlement, et 15% l'avaient déjà fait (P. O'Connell et al., 2007, pp. 11-12). Enfin, le harcèlement et le cyberharcèlement peuvent également nuire à la réputation des entreprises (N. D'Souza et al., 2017, p. 15). Une réputation négative dans ce domaine peut également indiquer aux salariés potentiels qu'ils ne seront peut-être pas suffisamment valorisés et respectés dans tel environnement de travail, ce qui est à même de décourager les meilleurs candidats de postuler ou d'accepter des postes dans une société ou organisation donnée. En outre, les cas où des tiers sont victimes d'actes de harcèlement et de cyberharcèlement portent également atteinte à la réputation des entreprises.

Il est donc tout à fait clair que le harcèlement a des conséquences préjudiciables bien au-delà des conséquences déjà très graves subies par les victimes. Selon une étude récente, le cyberharcèlement «implique potentiellement des dommages encore plus importants pour les cibles et les organisations impliquées» (N. D'Souza et al., 2017, p. 3). Par conséquent, l'adoption de mesures contre ce type de comportements répond sans aucun doute aux intérêts des employeurs, des travailleurs et de la société en général.

La prise en compte des tiers comme victimes potentielles de la violence dans le monde du travail

Nous avons jusqu'ici montré les répercussions graves et généralisées que peuvent avoir le harcèlement et le cyberharcèlement sur le monde du travail, qui s'ajoutent aux conséquences déjà très sérieuses pour les victimes. À cet égard, il convient également d'examiner la question des tiers. D'autres personnes, telles que les clients, les usagers, les fournisseurs ou autres, peuvent bien sûr se trouver du côté des auteurs de violences et de harcèlement dans le monde du travail. Certaines politiques existantes couvrent déjà cet aspect du problème (voir les exemples donnés dans *European Social Partners*, 2011). On constate néanmoins dans les politiques, réglementations et études sur le travail de nombreuses lacunes quant au traitement de la violence et du harcèlement subis par des tiers, notamment par l'entremise des TIC.

Selon le cas, ces comportements peuvent bien entendu relever de la législation civile, commerciale ou pénale. Néanmoins, les caractéristiques de la violence et du harcèlement dans le monde du travail et leur prolifération potentielle qui, comme le soutient la présente étude, vont au-delà des limites physiques et temporelles des lieux de travail et de la présence des salariés en leur sein exigent une approche holistique permettant de considérer que les comportements inacceptables contre des tiers dans le monde du travail constituent également une question liée au travail.

En effet, lorsque des travailleurs commettent des actes de violence ou de harcèlement à l'encontre d'une tierce partie, y compris via les TIC, ils peuvent engager la responsabilité du fait d'autrui de l'employeur vis-à-vis dudit tiers, conformément aux lois et pratiques en vigueur. Ces comportements peuvent également entraîner des sanctions disciplinaires de la part des employeurs à l'encontre des salariés qui en sont les auteurs. La nécessité d'évaluer les faits pour déterminer les responsabilités et prendre les mesures qui s'imposent, ce qui s'avère encore plus compliqué lorsque des outils informatiques sont utilisés (comme dans le cas d'actes de cyberharcèlement perpétrés via un compte de réseaux sociaux géré par plusieurs personnes), relève sans aucun doute du domaine de la réglementation du travail.

En outre, une tierce partie peut être victime de violence et de harcèlement sur son propre lieu de travail, par exemple dans le cas d'un salarié d'une entreprise cliente qui serait victime de harcèlement de la part d'un salarié d'un prestataire de service (ou inversement).

Dans un cas comme celui-ci, on voit s'entrecroiser des questions de droit commercial, pénal, civil et social, ce qui exige des régulateurs et des décideurs la prise en compte des conséquences de tels comportements inacceptables sur le monde du travail, y compris en matière de réglementation pénale, civile et commerciale.

Enfin, comme il a déjà été souligné plus haut, le harcèlement et le cyberharcèlement peuvent provoquer du stress et autres dommages chez les témoins (W. Martin et H. La Van, 2010, p. 179). Des

comportements inacceptables contre des tiers peuvent donc également porter préjudice aux salariés, aux dirigeants et aux employeurs qui en sont témoins ou qui doivent prendre en charge les victimes, ce qui montre encore une fois à quel point ces conduites peuvent avoir toutes sortes de conséquences sur le monde du travail. Il importe de noter que les comportements inacceptables perpétrés par l'entremise des TIC peuvent également avoir des répercussions en raison de la multiplicité des accès aux contenus véhiculés. À titre d'exemple, lorsque des collègues, des cadres et des employeurs doivent avoir accès à un élément de communication spécifique pour déterminer et évaluer des responsabilités, le risque de blesser d'autres personnes au-delà de la cible immédiate de l'action peut s'en trouver amplifié.

Il est donc essentiel que les politiques et les réglementations relatives à la violence et au harcèlement dans le monde du travail tiennent également compte des tiers en tant que victimes ou agresseurs potentiels d'actes inacceptables, y compris ceux commis via les TIC.

À cet égard, il convient de noter que la convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, 2019, dispose explicitement que les mesures et les politiques visant à prévenir et à éliminer la violence et le harcèlement dans le monde du travail devraient «prendre en compte la violence et le harcèlement impliquant des tiers». Il semble bien que cette formulation couvre à la fois les situations dans lesquelles les tiers sont les auteurs de comportements inacceptables et celles où ils en sont victimes⁵⁰. Il s'agit d'une avancée importante à même d'inciter les décideurs politiques et les législateurs à adopter une approche globale où la violence et le harcèlement à l'encontre de tiers sont également considérés comme des questions liées au travail.

⁵⁰ Convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, 2019, Article 4. Voir également la recommandation (n° 206) sur le harcèlement et la violence, 2019, Paragraphe 8.

► 3 Instruments juridiques concernant le harcèlement et le cyberharcèlement à travers le monde

► Sources des réglementations anti-harcèlement adoptées dans les différents systèmes juridiques

Le harcèlement sur le lieu de travail fait l'objet de nombreux instruments juridiques, qui varient selon les pays. Soulignons ici qu'il existe une dichotomie entre ces différents instruments, à savoir entre les instruments juridiques et les mesures unilatérales. D'un côté, les instruments juridiques peuvent consister en des dispositions légales ou définies dans des conventions collectives qui s'attaquent directement au harcèlement. De l'autre, les mesures unilatérales de lutte contre le harcèlement prennent souvent la forme de politiques d'entreprise, tels que des codes de conduite.

Les systèmes juridiques peuvent offrir différentes alternatives aux victimes pour se protéger contre le harcèlement dans le monde du travail. Certaines juridictions ont introduit des dispositions explicites sur la protection contre le harcèlement, tandis que d'autres en proposent de moins explicites pouvant néanmoins offrir des recours légaux aux victimes. On constate en effet que même si certains instruments juridiques ne mentionnent pas explicitement le «harcèlement», certaines conduites en procédant peuvent néanmoins entrer dans la définition d'autres comportements agressifs⁵¹.

Des dispositions faisant explicitement référence à l'intimidation ou au harcèlement peuvent être incluses dans les lois générales du travail, le droit civil ou encore les codes du travail. Les juridictions qui ont adopté cette approche sont, entre autres, l'Australie⁵², le Canada (Fédéral)⁵³, le Chili⁵⁴, la Côte d'Ivoire⁵⁵, la Croatie⁵⁶, la France⁵⁷, la Polynésie française (France)⁵⁸, la Guinée⁵⁹, le Mexique⁶⁰, la Nou-

⁵¹ Nous en avons un exemple avec l'Italie, où l'article 2087 du Code civil oblige les employeurs à prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger l'intégrité physique et morale de leurs salariés. L'intimidation ou le harcèlement n'y sont pas mentionnés explicitement, mais on y trouve des mesures pour prévenir le harcèlement. Voir: <http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2014/def/ITA/26/2/FR> [Sept. 2019].

⁵² Mesures anti-harcèlement de l'Annexe 3, Loi de 2013 portant modification de la Loi sur le travail équitable. Modifiant le Chapitre 6, partie 6-4B de la Loi sur le travail équitable de 2009. Les lois australiennes sur la santé et la sécurité au travail traitent également du harcèlement par le biais du devoir de vigilance de l'employeur. Voir Safe Work Australia, Guide for preventing and responding to workplace bullying, 2016.

⁵³ Loi modifiant le Code canadien du travail (harcèlement et violence), la Loi sur les relations de travail au Parlement, et la Loi n° 1 d'exécution du budget de 2017, L.C. 2018, ch. 22, modifiant le paragraphe 122 (1) du Code canadien du travail.

⁵⁴ La Loi n° 20607 du 8 août 2012 modifie le Code du travail pour sanctionner les pratiques de harcèlement au travail (acoso laboral) en plus de celles de harcèlement sexuel (acoso sexual).

⁵⁵ Art. 5 Code du travail, édition 2017.

⁵⁶ Art. 134 Loi de 2014 sur le travail.

⁵⁷ Livre Ier, Titre V, Chapitre II sur le harcèlement moral, Code du travail.

⁵⁸ Art. 1141-1 – 1141-4 Code du Travail.

⁵⁹ Art. 8 Code du travail, édition 2014.

⁶⁰ Art. 3° bis, 133 XII et XIII et 994 VI, Ley Federal del Trabajo, réglementant à la fois l'hostigamiento et l'acoso sexual.

velle-Calédonie (France)⁶¹, le Portugal⁶², le Québec (Canada)⁶³, la province de la Saskatchewan (Canada)⁶⁴, la Slovénie⁶⁵, l'Espagne⁶⁶ et la Turquie⁶⁷.

Certains systèmes juridiques, comme ceux de l'Alberta (Canada)⁶⁸, de la Belgique⁶⁹, de la Norvège⁷⁰ et du Venezuela⁷¹ intègrent plutôt ces dispositions dans les lois sur la sécurité et la santé au travail (SST). La Suède a incorporé des mesures relatives à la persécution au sein de dispositions sur l'environnement organisationnel et social du travail (AFS 2015: Eng)⁷². Des dispositions pertinentes peuvent être incluses dans les lois sur l'égalité des chances ou dans les lois anti-discrimination, comme le font l'Albanie⁷³, l'Autriche⁷⁴, la Bosnie Herzégovine⁷⁵, la Bulgarie⁷⁶, l'Italie⁷⁷, la Norvège⁷⁸, la Slovaquie⁷⁹, l'Espagne⁸⁰ et le Royaume-Uni⁸¹. En outre, des lois telles que la *Workers Compensation Act* de Colombie-Britannique (Canada) peuvent également viser à lutter contre le harcèlement⁸². Les instruments relatifs aux droits humains peuvent aussi être utilisés, comme c'est le cas en Nouvelle-Zélande⁸³.

Certains systèmes juridiques ont adopté des instruments spécifiques traitant de l'intimidation ou du harcèlement au travail. C'est le cas des lois sur la prévention du harcèlement au travail en Serbie⁸⁴ et en Colombie⁸⁵, ou encore d'un arrêté ministériel spécifique en République démocratique du Congo⁸⁶ et de la loi sur la protection contre le harcèlement sur le lieu de travail en Macédoine du Nord⁸⁷.

Au Luxembourg, les mesures anti-harcèlement ont quant à elles été incluses dans une convention collective dont l'application a ensuite été généralisée⁸⁸. Et le Luxembourg n'est pas le seul pays dans ce

⁶¹ Livre I, Titre I, Chapitre IV, Art. 114-1 - 114-8 Code du Travail.

⁶² En particulier la Loi n° 73/2017, qui renforce le cadre législatif de la prévention du harcèlement en modifiant le Code du travail; Code du travail général des fonctions publiques et Code de procédure du travail; l'article 29 du Code du travail interdit en toutes circonstances le harcèlement dans le secteur privé.

⁶³ «Harcèlement psychologique», Chapitre IV, Section V.2 et Chapitre V, Section II.1 de la Loi sur les normes du travail.

⁶⁴ Loi sur l'emploi de la province de la Saskatchewan, SS 2013, c S-15.1, 3-1(1).

⁶⁵ Article 6 (a) de la Loi sur les relations de travail.

⁶⁶ Article 4, § 1, alinéa e, de la Loi sur le statut des travailleurs («harcèlement au motif des origines raciales ou ethniques, [...]»).

⁶⁷ Art. 417 Code turc des obligations (Türk Borçlar Kanunu No. 6098). Selon T. Centel, la disposition traite du «harcèlement psychologique» et comprend également la persécution. Voir T. Centel, 2017, p. 125.

⁶⁸ Loi sur la santé et la sécurité au travail, SA 2017, c O-2.1 (voir la description du harcèlement).

⁶⁹ Art. 32/2 de la Loi relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

⁷⁰ La loi norvégienne sur l'environnement de travail du 17 juin 2005 mentionne le harcèlement dans les alinéas 2-3, 4-3 et 13-1, mais sans le définir.

⁷¹ Article 56 Loi organique sur la prévention et les conditions de travail.

⁷² Organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4), föreskrifter.

⁷³ Art. 12 §2 Loi n° 10.221 du 4 février 2010 sur la protection contre la discrimination. L'article traite du «désagrément». La définition donnée à l'article 3 met «intimidation» et «harcèlement» sur un pied d'égalité.

⁷⁴ «Belästigung» dans les articles §8a, §16 et §19 Bundesgesetz über die Gleichbehandlung im Bereich des Bundes.

⁷⁵ Art. 4 de la Loi sur l'interdiction de la discrimination, Journal officiel n° 59/09, publié le 28 juillet 2009.

⁷⁶ Les articles 5 et 17 de la Loi sur la protection contre la discrimination traitent du harcèlement.

⁷⁷ «Molestie» dans l'art. 2 Décret législatif du 9 juillet 2003, n. 216.

⁷⁸ L'article 13 de la Loi sur l'égalité et la lutte contre la discrimination couvre également le harcèlement.

⁷⁹ Articles 2, 6 et 7 de la Loi n° 365/2004 du 20 mai 2004 sur l'égalité de traitement dans certains secteurs et la protection contre la discrimination, modifiant et complétant certaines autres lois (Loi antidiscrimination).

⁸⁰ Art. 7 Loi organique n° 3/2007 du 22 mars relative à l'égalité effective des femmes et des hommes. Cet article ne traite que du harcèlement sexuel et du harcèlement fondé sur le genre.

⁸¹ Art.26, Loi de 2010 sur l'égalité.

⁸² Alinéa 5.1 (1) (a) (ii) de la Workers Compensation Act [RSBC 1996], chapitre 492.

⁸³ Articles 62 (sur le harcèlement sexuel) et 63 (sur le harcèlement racial) de la Loi sur les droits humains de 1993. Voir également l'Article 3 de la Loi sur le harcèlement de 1997.

⁸⁴ Loi du 26 mai 2010 sur la prévention du harcèlement au travail, voir également: <http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2014/def/SRB/26/2/FR> [Sept. 2019]. Le ministre du Travail a adopté un Code de conduite pour les employeurs et les salariés en ce qui concerne le harcèlement sur le lieu de travail.

⁸⁵ Ley 1010 de 2006 Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

⁸⁶ Arrêté ministériel n° 12/CAB.MIN/TPS/114/2005 du 26 octobre 2005 portant interdiction du harcèlement sexuel ou moral dans l'exécution d'un contrat de travail.

⁸⁷ Loi sur la protection contre le harcèlement au travail (Official Gazette N° 79/2013) et ses amendements (Official Gazette N° 147/2015). Les auteurs n'ont pas trouvé de traduction de cette loi. Voir toutefois le rapport de pays du Réseau européen d'experts juridiques en matière d'égalité des sexes et de non-discrimination, http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=41874 [Sept. 2019].

⁸⁸ Règlement grand-ducal du 15 décembre 2009 portant déclaration d'obligation générale de la convention relative au harcèlement et à la violence au travail conclue entre les syndicats OGB-L et LCGB, d'une part, et l'UEL, d'autre part.

cas. En France, par exemple, les partenaires sociaux ont également conclu sur le sujet une convention collective nationale le 26 mars 2010⁸⁹. Aux Pays-Bas, la Fondation nationale du travail, qui regroupe les trois fédérations syndicales et les trois organisations patronales principales, a élaboré une recommandation à cet égard⁹⁰.

Il convient de souligner que certains systèmes juridiques incluent dans les instruments généraux de lutte contre le harcèlement des recours pouvant également englober d'autres comportements liés au travail. C'est par exemple le cas en Nouvelle-Zélande⁹¹, à Singapour⁹² et au Royaume-Uni⁹³.

Certains instruments régionaux sont également importants. L'UE a ainsi intégré des dispositions contre le harcèlement dans sa législation antidiscrimination⁹⁴. L'article 26 de la Charte sociale européenne révisée du Conseil de l'Europe prescrit quant à lui une prévention et une protection adéquates contre le harcèlement sexuel⁹⁵. Il oblige également les États qui ont ratifié la Charte «à promouvoir la sensibilisation, l'information et la prévention en matière d'actes condamnables ou explicitement hostiles et offensifs dirigés de façon répétée contre tout salarié sur le lieu de travail ou en relation avec le travail, et à prendre toute mesure appropriée pour protéger les travailleurs contre de tels comportements»⁹⁶. Le Comité européen des Droits sociaux (CEDS), organe de supervision de l'application de la Charte, a précisé que la protection des travailleurs contre le harcèlement au travail doit inclure «le droit de contester le comportement offensif devant un organe indépendant, le droit d'obtenir une compensation appropriée et le droit de ne pas faire l'objet de discrimination pour avoir cherché à faire respecter ces droits»⁹⁷. Ce dernier élément peut être plus largement interprété comme le droit de ne pas faire l'objet de représailles pour s'être prévalu desdits droits⁹⁸.

Enfin, le droit non contraignant et des sources administratives peuvent également être utilisés pour lutter contre le harcèlement. L'organisme public irlandais en charge de la santé et de la sécurité a publié un Recueil de directives pratiques pour les employeurs et les salariés sur la prévention et la résolution du harcèlement au travail (Health and Safety Authority, 2007). *Safe Work Australia* a publié un guide sur la prévention et la résolution du harcèlement sur le lieu de travail (Safe Work Australia, 2016). Le ministère espagnol du Travail et de l'Immigration a fourni aux inspecteurs du travail des directives sur le harcèlement et la violence au travail⁹⁹.

► Réglementation anti-cyberharcèlement adoptée dans différents systèmes juridiques

Certains instruments juridiques s'attaquent déjà spécifiquement à des actes pouvant correspondre au cyberharcèlement. Les exemples trouvés jusqu'ici incluent la loi néo-zélandaise sur les communications

⁸⁹ Accord du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail, <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/accord-harcelement-violence-2010-2.pdf> [Sept. 2019].

⁹⁰ Stichting van de Arbeid, Aanbeveling intimidatie en geweld op het werk, 5 November 2008, nr. 4/08.

⁹¹ Loi sur le harcèlement de 1997

⁹² Loi de 2014 sur la protection contre le harcèlement à Singapour.

⁹³ Loi de 1997 sur la protection contre le harcèlement.

⁹⁴ L'Article 2.3 de la Directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail considère le «harcèlement» comme une forme de discrimination lorsque les comportements indésirables reposent sur des motifs illicites.

⁹⁵ Art. 26 §1 Charte sociale européenne (révisée).

⁹⁶ Art. 26 §2 Charte sociale européenne (révisée). Voir également la 7e édition du recueil de textes relatifs la Charte sociale européenne (Conseil de l'Europe, 2015). Cette publication (pp. 167-168) donne deux exemples pertinents: «On peut citer l'exemple d'un travailleur qui serait systématiquement exclu des discussions concernant l'organisation du travail auxquelles prennent part ses collègues, en raison de l'inimitié de son employeur et/ou de ses collègues. Un autre exemple serait celui d'un travailleur qui pour des raisons similaires ne disposerait pas d'un bureau ou ne se verrait pas confier des tâches correspondant à son grade et à ses fonctions.»

⁹⁷ Art. 26§2 Recueil de jurisprudence du Comité européen des Droits sociaux, 1er septembre 2008, consultable sur <https://rm.coe.int/16804915a0> [Sept. 2019].

⁹⁸ Conclusions du Comité, 2014 – Lituanie – Article 26-2, <http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2014/def/LTU/26/2/FR> [Sept. 2019].

⁹⁹ Ministerio de Trabajo y Inmigración, *Criterio técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social en materia de acoso y violencia en el trabajo*, http://www.mtramiss.gob.es/its/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_69_2009.pdf.

numériques préjudiciables¹⁰⁰, la loi sur les images intimes et la cyberprotection de Nouvelle-Écosse (Canada)¹⁰¹, la loi pakistanaise sur la prévention de la criminalité électronique¹⁰² et la loi sur la prévention de la violence à l'école de Caroline du Nord (États-Unis)¹⁰³. Toutes ces lois, à l'exception de celles concernant le cyberharcèlement contre le personnel scolaire, ont une portée générale et ne sont donc pas destinées à régir les seules situations de cyberharcèlement dans le monde du travail. Elles peuvent néanmoins s'appliquer également au monde du travail du fait de cette portée générale.

D'après la Législation générale de Caroline du Nord, les élèves et le personnel des établissements scolaires primaires et secondaires sont protégés contre le (cyber)harcèlement et autres comportements similaires de la part d'autres employés ou élèves¹⁰⁴. Un élève reconnu coupable de cyberharcèlement à l'encontre d'un membre du personnel scolaire doit également être transféré dans une autre école de l'unité administrative concernée ou, en l'absence d'un tel établissement, être transféré dans une autre classe ou confié à un autre enseignant¹⁰⁵.

En outre, le Règlement général de police de l'État prévoyait une sanction d'ordre général contre les personnes reconnues coupables de cyberharcèlement¹⁰⁶. Cette disposition a toutefois été jugée inconstitutionnelle après qu'un tribunal a estimé qu'elle violait «la liberté d'expression garantie par le Premier Amendement»¹⁰⁷. Outre cette sanction d'ordre général, l'article 4 de la loi de 2012 sur la prévention de la violence à l'école a ajouté une sanction spécifique à l'encontre des élèves qui cyber-harcèlent le personnel scolaire¹⁰⁸.

De la même manière, l'État d'Utah (États-Unis) traite du harcèlement, défini comme impliquant le personnel scolaire ou les élèves comme la pratique intentionnelle d'un acte écrit, verbal ou physique aux effets bien définis sur un autre membre du personnel ou un autre élève¹⁰⁹. Une définition détaillée du «cyberharcèlement» est également donnée¹¹⁰.

Néanmoins, tous les États ne protègent pas explicitement les enseignants. Le New Jersey (États-Unis) a par exemple adopté en 2011 une loi contre le harcèlement pour succéder à la loi de lutte contre le harcèlement dans les écoles publiques qui avait déjà été modifiée en 2007 pour y inclure le cyberharcèlement¹¹¹. Cette loi indique que «le harcèlement, l'intimidation ou le *bullying*» peuvent être pratiqués par l'intermédiaire de tout geste, de tout acte écrit, verbal ou physique, ou de toute communication électronique¹¹². Mais contrairement à la Caroline du Nord par exemple, la portée de la loi se limite au cyberharcèlement subi par les élèves, et les projets de loi récemment proposés pour renforcer les

¹⁰⁰ Harmful Digital Communications Act 2015, disponible à l'adresse suivante: <http://www.legislation.govt.nz/act/public/2015/0063/latest/whole.html#DLM6124401> [Sept. 2019].

¹⁰¹ Intimate Images and Cyber-protection Act 2017, disponible à l'adresse suivante: https://nslslegislation.ca/legc/bills/63rd_1st/1st_read/b027.htm [Sept. 2019].

¹⁰² The Prevention of Electronic Crimes Act, 2016, disponible à l'adresse suivante: http://www.na.gov.pk/uploads/documents/1470910659_707.pdf [Sept. 2019].

¹⁰³ The School Violence Prevention Act 2012, disponible à l'adresse suivante: <https://www.ncleg.gov/enactedlegislation/session-laws/pdf/2011-2012/sl2012-149.pdf> [Sept. 2019].

¹⁰⁴ N.C. Gen. Stat. Ann. § 115C-407.15.

¹⁰⁵ N.C. Gen. Stat. Ann. § 115C-366.4.

¹⁰⁶ N.C. Gen. Stat. Ann. § 14-458.1.

¹⁰⁷ *State of North Carolina c. Robert Bishop*, 368 N.C. 869.

¹⁰⁸ N.C. Gen. Stat. Ann. § 14-458.2. Cependant, selon certains commentateurs, cette disposition plus spécifique pourrait également enfreindre le Premier Amendement ou les «principes de nullité pour imprécision énoncés dans la Clause de garantie d'une procédure régulière» (J. L. Seay, 2015, p. 392).

¹⁰⁹ Utah Code Ann. § 53G-9-601 (West).

¹¹⁰ «(4) "Cyberharcèlement" s'entend de l'usage d'Internet, d'un téléphone portable ou autre appareil pour envoyer ou partager en toute connaissance de cause des textes, vidéos ou images à même de blesser, embarrasser ou menacer une personne, indépendamment du fait que celle-ci ait ou non influencé ou autorisé ladite action, ou encore volontairement accédé à la communication électronique en question.» Public Education Definitions Coordination, 2019 Utah Laws H.B. 28 (West's No. 293).

¹¹¹ N.J. Stat. Ann. § 18A:37-13.1 (West).

¹¹² N.J. Stat. Ann. § 18A:37-14 (West).

politiques des écoles en matière de lutte contre le harcèlement ne modifient en rien cette portée limitée¹¹³. Le Code pénal du New Jersey (États-Unis) criminalise également le cyberharcèlement¹¹⁴.

La Nouvelle-Zélande a récemment adopté une loi qui couvre spécifiquement les cas de cyberharcèlement¹¹⁵. Son champ d'application englobe toutes les formes de communication électronique (et pas seulement les réseaux sociaux). Cette loi prévoit des poursuites aussi bien pénales que civiles: les poursuites pénales peuvent être exercées directement après la survenance du cyberharcèlement, tandis que les recours civils sont principalement destinés à éliminer les contenus préjudiciables accessibles au public. La loi autorise également les tribunaux à demander à un hébergeur de contenu en ligne d'identifier l'auteur d'une communication anonyme ou sous pseudonyme¹¹⁶. Dans une affaire judiciaire récente, la loi a été appliquée pour sanctionner une personne ayant publié des contenus offensants sur un ancien partenaire, qui avaient également compromis sa carrière professionnelle¹¹⁷.

En 2016, le Pakistan a promulgué une législation prévoyant une amende ou une peine d'emprisonnement pouvant aller jusqu'à trois ans pour les actes de «cyberharcèlement» (« cyberstalking »), et le cyberharcèlement au travail peut également entrer dans le champ de cette infraction¹¹⁸. Certains observateurs ont toutefois affirmé que la loi était «rédigée dans un langage trop général et trop vague» (Digital Rights Foundation, 2017) et que ce flou pourrait également rendre la loi inconstitutionnelle (F. Daudpota, 2016).

Les problèmes posés par la rédaction des lois traitant des comportements inacceptables perpétrés par l'entremise des TIC ne sont pas rares. Outre les exemples déjà mentionnés, la Cour suprême de la Nouvelle-Écosse (Canada) a déclaré inconstitutionnelle la loi de 2013 sur la cybersécurité (*Cyber-safety Act*), et ce en raison de la définition donnée au «cyberharcèlement». Selon la Cour, cette définition conférait à la loi une portée excessive et violait les droits à la liberté d'expression et à la liberté consacrés par la Charte canadienne des droits et libertés de 1982¹¹⁹.

La nouvelle loi de 2017 sur les images intimes et la cyberprotection de la Nouvelle-Écosse (Canada) crée «des recours civils pour dissuader, prévenir et réparer les torts causés par le partage non consensuel

¹¹³ Projet de loi n° 5270, de 2018, de l'Assemblée du New Jersey, et Projet de loi n° 3433, de 2018, du Sénat du New Jersey.

¹¹⁴ Législation révisée du New Jersey de 2014, Titre 2C - Code pénal du New Jersey, section 2C: 3-4.1- La définition du crime de cyberharcèlement figure en annexe ci-après et peut être consultée à l'adresse suivante: <https://law.justia.com/codes/new-jersey/2014/title-2c/section-2c-33-4.1/> [Sept. 2019]. Cette loi mentionne aussi expressément l'intention de «blesser émotionnellement une personne sensée ou de faire en sorte que celle-ci craigne de subir un préjudice physique ou émotionnel» (voir le point 1.a. (2) de la section 2C:33-4.1).

¹¹⁵ Harmful Digital Communications Act 2015, disponible à l'adresse suivante: <http://www.legislation.govt.nz/act/public/2015/0063/latest/whole.html#DLM6124401> [Sept. 2019]. Les données fournies par le gouvernement indiquent que 18 plaintes pour des infractions à la loi sur les communications numériques préjudiciables avaient été déposées en 2015-2016, 85 en 2016-2017 et 107 en 2017-2018 (Stats NZ, 2018). Voir: <https://www.justice.govt.nz/justice-sector-policy/research-data/justice-statistics/data-tables/#harmful-digital> [Sept. 2019].

¹¹⁶ Article 19 de la loi de 2015 sur les communications numériques préjudiciables, disponible à l'adresse suivante: <http://www.legislation.govt.nz/act/public/2015/0063/latest/whole.html#DLM6124401> [Sept. 2019].

¹¹⁷ *New Zealand Police Department of Corrections c. Gavin Powell*, CRI-2017-087-000516 [2017] NZDC 22077, disponible à l'adresse suivante: <http://www.districtcourts.govt.nz/assets/unsecure/2018-05-07/1dc45a6e35/2017-NZDC-22077-New-Zealand-Police-v-Powell.pdf> [Sept. 2019].

¹¹⁸ La définition du cyberharcèlement prévoit que cela consiste, «en vue de contraindre, intimider ou harceler toute personne, à utiliser un système d'information, un réseau de système d'information, Internet, un site Web, un courrier électronique ou tout autre moyen de communication similaire pour: (a) suivre une personne, la contacter ou tenter de la contacter pour favoriser une interaction personnelle à plusieurs reprises en dépit de la claire manifestation du désintérêt de cette personne; (b) surveiller l'utilisation faite par une personne d'Internet, des courriers électroniques, des SMS ou de toute autre forme de communication électronique; (c) regarder ou espionner une personne de manière à lui faire craindre la violence ou à créer dans son esprit une détresse importante ou de graves inquiétudes; ou (d) prendre une photo ou faire une vidéo de toute personne et l'afficher ou la distribuer sans son consentement de manière à lui nuire.» Article 21 de la loi pakistanaise de 2016 sur la prévention de la criminalité électronique.

¹¹⁹ *Crouch c. Snell*, 2015 NSSC 340, 2015 CarswellINS 995. En vertu de la loi sur la cybersécurité, «(b) "Cyberharcèlement" s'entend de toute communication électronique faisant appel à la technologie, y compris, mais sans limiter la portée générale de ce qui précède, les ordinateurs, les autres appareils électroniques, les réseaux sociaux, les SMS, la messagerie instantanée, les sites Web et les courriers électroniques, généralement répétée ou aux effets durables, et qui est ou devrait raisonnablement être censée provoquer la peur, l'intimidation, l'humiliation, la détresse ou tout autre dommage ou préjudice à la santé, au bien-être émotionnel, à l'estime de soi ou à la réputation d'une autre personne, ce qui inclut l'assistance portée ou les encouragements donnés à cette communication de quelque manière que ce soit».

d'images intimes et le cyberharcèlement»¹²⁰. Dans le même temps, cette loi vise à préserver la liberté de pensée et d'expression, ainsi qu'à fournir une assistance, par l'intermédiaire d'une agence, aux citoyens souhaitant réagir au «partage non consensuel d'images intimes et [au] cyberharcèlement»¹²¹. Si le cyberharcèlement est identifié, les tribunaux peuvent par exemple déclarer qu'une communication donnée est assimilable à du cyberharcèlement, interdire aux auteurs de procéder à ce type de communication, leur ordonner le versement de dommages et intérêts généraux, spéciaux, majorés ou punitifs, et leur interdire tout futur contact avec le requérant ou autre personne. Les tribunaux peuvent également ordonner la révélation à la victime d'informations permettant d'identifier l'agresseur et l'interruption ou la désactivation de l'accès à la communication en question. En outre, ils peuvent renvoyer l'affaire devant des services de règlement des litiges et émettre tout autre ordre considéré «juste et raisonnable»¹²².

¹²⁰ Le cyberharcèlement y est défini comme «une communication électronique, directe ou indirecte, qui porte atteinte ou est susceptible de porter atteinte à la santé ou au bien-être d'un tiers, et où la personne responsable de la communication a eu l'intention malveillante de porter atteinte à la santé ou au bien-être d'un tiers ou a négligé le risque d'atteinte à la santé ou au bien-être d'un tiers, ce qui peut inclure (i) [...] ou (x) des communications qui incitent ou encouragent une autre personne à pratiquer l'un quelconque des actes précédemment cités.» Article 3 de la Loi sur les images intimes et la cyberprotection, 2017.

¹²¹ «[...] (b) défendre et protéger les libertés fondamentales de pensée, de croyance, d'opinion et d'expression, y compris la liberté de la presse et des autres moyens de communication; et (c) aider les Néo-Écossais à réagir au partage non consensuel d'images intimes et au cyberharcèlement.» Article 2 *ibid.*

¹²² Article 6 *ibid.*

► 4 Analyse des mesures anti-harcèlement et de leur potentiel à couvrir les pratiques de cyberharcèlement

► Types de mesures anti-harcèlement

L'existence de dispositions anti-harcèlement est bien évidemment primordiale pour que les victimes aient «le droit de contester le comportement offensant», pour reprendre les mots du CEDS déjà mentionnés au sous-chapitre 3.1. Dans le même temps, il est tout aussi important pour les individus de pouvoir travailler dans des environnements conçus pour minimiser les risques de subir de tels comportements¹²³. C'est pourquoi les mesures préventives sont tout aussi essentielles, non seulement pour les personnes, mais également pour le bon fonctionnement général de l'organisation. En effet, comme nous l'avons déjà indiqué, la prévention peut également protéger les entreprises des conséquences négatives du harcèlement et du cyberharcèlement.

Compte tenu de tous ces éléments, les initiatives visant à sensibiliser le public aux comportements inacceptables dans le monde du travail, y compris le harcèlement et le cyberharcèlement, constituent donc une première étape essentielle¹²⁴. Des mesures préventives plus institutionnalisées ou systématiques sont toutefois recommandables. Dans le cadre de la loi organique espagnole 3/2007 sur l'égalité effective des femmes et des hommes, les entreprises doivent par exemple promouvoir des conditions de travail à même de prévenir le harcèlement sexuel et établir à cette fin des procédures spécifiques de prévention¹²⁵. La prévention des risques liés au harcèlement, quelle qu'en soit la raison, est également une obligation en droit belge¹²⁶. Les dispositions suédoises relatives à l'environnement organisationnel et social du travail prévoient des procédures pour lutter contre les conditions du milieu professionnel à même de favoriser d'éventuelles agressions¹²⁷.

La prévention est en effet essentielle tant pour les personnes que pour les entreprises, et les dispositions susmentionnées indiquent que les législateurs nationaux en sont conscients. La recherche et la pratique montrent toutefois qu'en dépit des mécanismes de prévention, l'intimidation et le harcèlement continuent de toucher les travailleurs, les employeurs, les cadres et autres. En tant que telles, les mesures visant à réparer les dommages subis sont aussi fondamentales pour les victimes, et on peut soutenir qu'elles ont également une fonction préventive implicite, dans la mesure où la perspective de sanctions ou de réparation des dommages causés peut dissuader certains agresseurs de se livrer à des comportements inacceptables.

¹²³ Selon le CEDS, «l'article 26§2 impose aux Etats parties de prendre des mesures préventives appropriées pour lutter contre le harcèlement» et d'«informer les travailleurs sur la nature des agissements en question et sur les recours possibles» <http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2010/def/MLT/26/2/FR> [Sept. 2019].

¹²⁴ En Norvège, le Premier ministre a lancé entre 2005 et 2007 une campagne nationale contre le harcèlement sur le lieu de travail, intitulée «Travailler sans harcèlement» et qui comprenait une campagne télévisée et un vaste programme de formation destiné aux représentants syndicaux et aux cadres de direction. Voir <http://www.jobbingutenmobbing.no/> [Sept. 2019]. Au Portugal, un Plan national pour l'égalité entre les femmes et les hommes, la citoyenneté et la non-discrimination a également été mis en place pour sensibiliser au harcèlement sexuel et autre. Voir <http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2014/def/PRT/26/2/FR> [Sept. 2019].

¹²⁵ Art. 48.

¹²⁶ Art. 32/2 Loi relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

¹²⁷ Article 13 Dispositions de l'Autorité suédoise sur l'organisation et l'environnement social du travail, accompagnées de recommandations générales sur leur application (AFS 2015:4) <https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/engelska/organisational-and-social-work-environment-afs2015-4.pdf>.

Un exemple de cette interaction entre prévention et réparation peut être observé dans le devoir de vigilance de l'employeur figurant dans de nombreux systèmes juridiques. Cette obligation implique généralement un droit à réparation pour les parties lésées et incite donc en même temps les employeurs à prendre des mesures préventives pour limiter ces risques. Des exemples de travailleurs invoquant ce devoir de vigilance de l'employeur pour obtenir réparation de comportements inacceptables au travail figurent dans certaines analyses juridiques comparatives. Une synthèse de la jurisprudence belge en matière de violence, d'intimidation et de harcèlement sexuel au travail mentionne par exemple que dans au moins trois affaires, les juges ont convenu de ce que le harcèlement avait eu lieu, mais n'ont pas ordonné à l'employeur de verser des dommages et intérêts, étant donné que celui-ci avait fourni tous les efforts possibles pour résoudre la situation, même en l'absence de résultats probants¹²⁸. Ces conclusions émanent directement des dispositions du Code pénal social. L'article 122 prévoit une sanction pénale pour les employeurs qui (i) ne prennent pas les mesures appropriées une fois que le problème leur a été signalé et (ii) ne prennent pas les mesures de protection nécessaires¹²⁹.

Un cas australien montre également que dans les pays de *common law*, l'obligation d'un employeur de fournir et de maintenir un environnement de travail sûr et sans risque pour la santé peut découler des politiques de l'entreprise et être intégrée au contrat de travail, devenant ainsi une obligation contractuelle (S. Penning, 2008). Dans l'affaire *Goldman Sachs, JBWere Services Pty Ltd c. Nikolich*, la Cour fédérale d'Australie a statué, sur la base d'un document de politique interne, que l'employeur avait la responsabilité de fournir un environnement de travail sûr, et a invoqué à cet égard plusieurs facteurs pour étayer sa décision¹³⁰. Il convient néanmoins de noter que les employeurs ont réagi à cette décision en indiquant explicitement dans leurs politiques internes que celles-ci ne prévoyaient que des directives non contraignantes, et ce afin de minimiser le risque de voir ces documents entraîner des obligations juridiques pouvant être intégrées aux contrats de travail (C. Langos et M. Giancaspro, 2017, pp. 9-10).

Des mesures visant à rendre le devoir de vigilance obligatoire dans les systèmes juridiques nationaux s'avèrent sans doute nécessaires pour éviter que les obligations en procédant ne soient unilatéralement abandonnées, ce qui pourrait considérablement affaiblir la protection des travailleurs, des employeurs et de la société dans son ensemble contre les comportements inacceptables au travail.

Outre le devoir de vigilance, d'autres mesures de réparation peuvent se fonder sur des dispositions spécifiques du droit pénal et civil ou de la législation du travail, incluant la possibilité de mettre en place des mécanismes internes de règlement des litiges. En France, par exemple, le Code du travail contient des dispositions sur les procédures de médiation en cas de harcèlement¹³¹, tandis que des sanctions pénales incluant notamment des peines d'emprisonnement et des amendes sont prévues par le Code pénal¹³². Les comportements de harcèlement peuvent également constituer une infraction pénale au regard du Code pénal espagnol¹³³. La loi singapourienne de 2014 sur la protection contre

¹²⁸ X, Violence et harcèlement moral ou sexuel au travail – jurisprudence. Disponible sur: <http://www.emploi.belgique.be/publicationDefault.aspx?id=42780> [Sept. 2019], p. 14.

¹²⁹ Art. 122 Code pénal social: «Les mesures de prévention relatives à la prévention des risques psychosociaux au travail[:] Est puni d'une sanction de niveau 3, l'employeur, son préposé ou son mandataire qui, en contravention à la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et à ses arrêtés d'exécution: [...] 5° ne prend pas les mesures conservatoires nécessaires lorsque la gravité des faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail l'exige;

6° ne met pas en place des procédures directement accessibles au travailleur qui estime subir un dommage découlant de risques psychosociaux au travail et qui sont conformes aux dispositions fixées par le Roi; [...].»

¹³⁰ «Ces facteurs comprenaient: (1) la nature de la disposition et les obligations qu'elle impose, et le fait de savoir si on la trouve habituellement dans les contrats de travail; (2) le libellé de la disposition, pour savoir s'il s'agit d'obligations et d'engagements fermes plutôt que d'objectifs généraux ou ambitieux; (3) le moment où le document de politique interne a été mis à la disposition de l'employé; et (4) savoir si l'employé était tenu de lire ce document et d'indiquer sa compréhension et son acceptation par le biais d'une signature.» (C. Langos et al., 2017, pp. 8-9)

¹³¹ Art. L.1152-6 CT. Pour un panorama de l'utilisation et de la pertinence de la médiation dans les cas d'intimidation et de harcèlement, voir R. Saundry et al., 2013.

¹³² Les actes pouvant correspondre à du harcèlement sont considérés comme des infractions pénales par l'article 222-33-2 du Code pénal.

¹³³ Art. 173/1 Code pénal espagnol.

le harcèlement constitue quant à elle un exemple de la manière dont ce délit peut être invoqué dans le monde du travail¹³⁴.

Les recours possibles ne proviennent pas uniquement du droit pénal. Aux Pays-Bas, les salariés peuvent par exemple porter plainte contre leur employeur auprès de l'Inspection des affaires sociales et du travail, qui supervise non seulement les conditions et les horaires de travail, mais traite également les plaintes pour harcèlement¹³⁵.

L'article 14 de la convention (n° 81) sur l'inspection du travail, 1947, dispose que les accidents du travail et les maladies professionnelles doivent être notifiés à l'inspection du travail, conformément à la législation nationale. Les services d'inspection considèrent de plus en plus le stress et le harcèlement sur le lieu de travail comme des éléments essentiels de la sécurité et de la santé au travail (BIT CEACR, 2006, p. 4). Par exemple, dans le canton de Genève (Suisse), les travailleurs harcelés qui ne reçoivent aucune aide de leur employeur peuvent solliciter celle de l'inspection cantonale du travail¹³⁶. Celle-ci se concentre principalement sur la prévention et le conseil, mais des sanctions pénales peuvent néanmoins s'appliquer aux cas graves (Office cantonal de l'inspection et des relations du travail, 2018).

► Lutter contre le cyberharcèlement grâce aux mesures existantes contre le harcèlement et autres comportements inacceptables

L'existence d'une législation nationale traitant des comportements de cyberharcèlement, évoquée au sous-chapitre 3.2, indique que ce phénomène est déjà devenu un sujet de préoccupation chez les législateurs. Compte tenu des avancées technologiques actuelles, l'utilisation des TIC au travail deviendra probablement encore plus répandue, augmentant ainsi l'éventualité du cyberharcèlement et les risques associés pour les travailleurs, les employeurs et les tiers. Il pourrait donc s'avérer opportun de prendre des initiatives réglementaires pour s'attaquer spécifiquement aux actes de cyberharcèlement et signaler clairement que du point de vue politique et institutionnel, ces actes sont aussi inacceptables que tout autre acte de violence ou de harcèlement (K. Lippel, 2010, p. 13).

Ces initiatives pourraient se fonder sur une analyse des cadres législatifs actuels afin de vérifier s'ils permettent bien de s'attaquer aux comportements inacceptables commis au moyen des TIC¹³⁷.

En Australie, l'affaire *Bowker*¹³⁸ représente un exemple positif de la manière dont les instruments existants de lutte contre le harcèlement peuvent être interprétés pour y inclure les cas de cyberharcèlement. La loi sur le travail équitable qui interdit le harcèlement «au travail»¹³⁹. Dans cette affaire judiciaire, le comportement agressif s'est matérialisé par une série de publications sur Facebook. La Commission du travail équitable (*Fair Work Commission*) a adopté une définition du harcèlement «au travail» qui ne se limite pas au «lieu de travail physique» et a statué qu'il n'était pas nécessaire que le travailleur s'y

¹³⁴ Cette loi donne des exemples. L'un d'eux fait référence à la situation dans laquelle «X et Y sont collègues. Sur le lieu de travail, X décrit à haute voix, en détails et de manière insultante aux autres collègues son désir d'avoir une relation sexuelle avec Y. X sait que Y est à portée de voix et a l'intention de l'ébranler. Y est bouleversé. X est coupable d'une infraction en vertu du présent article.» L'article 3 couvre les cas «qui provoquent intentionnellement le harcèlement, la crainte ou la détresse». L'exemple se trouve dans l'article 3 de la Loi de 2014 sur la protection contre le harcèlement.

¹³⁵ Ces plaintes sont fondées sur la négligence de l'employeur à l'égard des conditions de travail et peuvent entraîner des «amendes élevées». Pour en savoir plus: <https://www.inspectieszw.nl/onderwerpen/pesten> [Sept. 2019].

¹³⁶ Voir ch.ch. «Conflits du travail: à qui s'adresser», <https://www.ch.ch/fr/conflits-travail-contacts/> [Sept. 2019].

¹³⁷ Au Royaume-Uni, la Chambre des Lords a par exemple mené une enquête visant à évaluer l'utilisation du droit pénal dans le contexte des réseaux sociaux et a conclu que «dans ce domaine, le droit pénal, presque entièrement adopté avant l'apparition des réseaux sociaux, est généralement approprié pour la poursuite des infractions commises par l'entremise de ces réseaux» (House of Lords, 2014, p. 6). Elle a en outre souligné qu'une protection est accordée aux victimes de harcèlement par l'intermédiaire de recours civils (House of Lords, 2014, p. 9).

¹³⁸ *Bowker and Others c. DP World Melbourne Limited T/A DP World and Others*, [2014] FWCFB 9227, disponible à l'adresse suivante: <https://www.fwc.gov.au/anti-bullying-benchbook/when-worker-bullied-at-work/what-does-at-work-mean> [Sept. 2019].

¹³⁹ Partie 6-4B de la Loi sur le travail équitable (2009).

trouve au moment de la publication en ligne du contenu le concernant et qu'il lui suffisait d'accéder à ces commentaires lorsqu'il est «au travail».

La Commission a observé que «la notion "au travail" englobe à la fois l'exécution d'un travail (à tout moment et en tout lieu)» et l'exercice par le salarié «de toute autre activité autorisée ou permise par son employeur, ou par son donneur d'ordre dans le cas des travailleurs indépendants (telle que se trouver en pause pour le repas ou accéder à des réseaux sociaux tout en effectuant son travail)»¹⁴⁰.

Même si cela a suffi à protéger le travailleur dans le cas en question, l'exigence de ce que le contenu soit publié ou consulté «au travail» pourrait ne pas offrir une protection adéquate dans les cas où des comportements découlant du travail affectent les travailleurs lorsqu'ils n'y sont plus. La Commission a donné à cet égard quelques exemples intéressants, comme le cas d'une personne qui accéderait à des commentaires agressifs sur les réseaux sociaux à un moment où elle n'est déjà plus «au travail». Dans une telle situation, la Commission a fait observer que «le comportement ne se trouverait pas dans le champ d'application [des dispositions anti-harcèlement]», et ce de manière tout à fait «arbitraire». Elle a également évoqué la possibilité qu'«un salarié reçoive un appel de son supérieur hiérarchique au sujet de questions liées au travail, alors qu'il est chez lui en dehors de ses heures de travail habituelles». D'où la question posée par la Commission: «Le salarié est-il "au travail" lorsqu'il prend part à une telle conversation?». Selon la Commission, «dans la plupart des cas, la réponse sera oui, mais cela dépendra du contexte, y compris des usages et pratiques, mais également de la nature du contrat du travailleur».

On peut soutenir que dans un monde où les tâches professionnelles sont de plus en plus exercées à tout moment et en tout lieu (Eurofound et BIT, 2017), les frontières entre travail et vie privée deviennent de plus en plus floues. Dans ces circonstances, la notion de présence physique «sur le lieu de travail», mais également celle plus large d'être «au travail», ne sont plus suffisantes pour s'attaquer pleinement aux comportements inacceptables et offrir une protection adéquate. L'expansion des TIC justifie sans aucun doute une conception de la violence et du harcèlement dans le monde du travail qui ne se limiterait plus à des frontières physiques ou temporelles spécifiques afin de pouvoir prendre en compte des actes trouvant leur origine – à tout moment et en tout lieu – dans le travail. Cela inclurait les conduites d'agresseurs qui ont des relations de travail avec la victime, dont bien évidemment les employeurs, les collègues, les supérieurs hiérarchiques et les subordonnés, mais également les clients, le personnel d'un donneur d'ordre ou d'un sous-traitant, etc.

Parfois, la mise à jour de la législation pourrait en effet s'avérer nécessaire pour garantir que la réglementation s'attaque de manière adéquate aux nouvelles formes d'intimidation et de harcèlement, en particulier lorsque la loi est antérieure à la généralisation de l'usage des TIC.

Un arrêt de la Cour de cassation belge nous fournit un exemple de protection insuffisante contre le cyberharcèlement par un instrument déjà existant contre le harcèlement traditionnel¹⁴¹. L'affaire concernait une femme qui s'était rendue dans les toilettes d'un garage et avait remarqué qu'une caméra l'avait filmée. Au moment de l'incident, elle travaillait pour son employeur et était allée dans ce garage à titre professionnel (O. Vanachter, 2018). Cette personne a donc fait valoir que le fait d'avoir été filmée aux toilettes pouvait constituer un cas d'intimidation ou de harcèlement sexuel. Selon la Cour d'appel, en droit belge¹⁴², le harcèlement, qu'il soit physique ou psychologique, implique un «contact» entre les victimes et les agresseurs. La femme a donc fait observer que l'utilisation de la caméra avait entraîné un contact entre elle et son agresseur. Mais la Cour d'appel a statué qu'il n'y avait pas eu de «contact», ce qu'a également confirmé la Cour de cassation (O. Vanachter, 2018). On constate ainsi que cette interprétation de l'exigence d'un «contact» rend la législation actuelle inefficace pour prendre en compte certains cas de cyberharcèlement¹⁴³.

Cela ne signifie cependant pas qu'il faille «réinventer la roue» pour s'attaquer à ces problèmes. Le cyberharcèlement est généralement considéré comme une extension du harcèlement hors ligne, et les dispositions législatives et réglementaires déjà en vigueur peuvent constituer une base solide pour

¹⁴⁰ Bowker, cit.

¹⁴¹ Cass. 17 janvier 2018, nr. P.17.0403.F.

¹⁴² Art. 32bis juncto 32ter Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

¹⁴³ En réaction à cette affaire, voir par exemple P. Brasseur: «À moins qu'il se satisfasse des dispositions légales relatives à la protection de la vie privée, il incombe à présent au législateur fédéral d'introduire dans le Code pénal une disposition qui incrimine le comportement inadmissible dont il est ici question» (P. Brasseur, 2018, p. 240).

commencer à protéger les travailleurs, les employeurs et autres personnes concernées. Certains amendements pourraient néanmoins s'avérer opportuns, aussi bien pour la législation spécifique sur l'intimidation et le harcèlement¹⁴⁴ que pour les dispositions plus générales qui peuvent déjà être utilisées en faveur des victimes de ces comportements. D'autres instruments concernant l'intimidation et le harcèlement devraient également être mis à jour. Il pourrait par exemple s'agir de décrire des exemples de cyberharcèlement, comme on en trouve dans certaines politiques internes ou codes de conduite d'entreprises, entre autres.

Il semble tout aussi important que la législation primaire et les autres réglementations relatives au travail qui traitent de l'intimidation et du harcèlement élargissent leur champ de protection non seulement aux travailleurs, mais également à d'autres personnes, et notamment celles qui exercent l'autorité, les fonctions ou les responsabilités d'un employeur. Il convient également de souligner que ceci est tout à fait conforme à l'approche de la convention et de la recommandation de l'OIT sur la violence et le harcèlement et à ce qui est ressorti des discussions tripartites y afférentes¹⁴⁵.

¹⁴⁴ Pour un exemple de la manière dont une législation spécifique sur le harcèlement peut être amendée pour prendre en compte les agressions en ligne, voir la Loi n° 2018-703 du 3 août 2018 renforçant la lutte contre les violences sexuelles et sexistes (1).

¹⁴⁵ Rapports de la Commission normative sur la violence et le harcèlement dans le monde du travail: Compte rendu des travaux, Compte rendu provisoire n° 8B (Rev.1), Conférence internationale du Travail, 2018, 4, 5, 17, 55, 56, 59, etc.

► Conclusion

Nous avons jusqu'à présent abordé la nature problématique du cyberharcèlement au travail et la question de savoir si la législation et les réglementations en vigueur dans divers pays pouvaient s'avérer suffisantes pour lutter contre de tels comportements. Comme on l'a vu, leurs conséquences peuvent toucher non seulement les victimes, mais également l'ensemble de la structure des entreprises, ainsi que la société en général. Et l'expansion croissante des TIC dans le monde du travail peut accroître les risques d'apparition d'un tel phénomène.

On a néanmoins conclu que le cyberharcèlement ne devait pas être perçu comme quelque chose de totalement déconnecté du harcèlement traditionnel au travail, mais plutôt comme une partie intégrante de ces phénomènes, qui peut ou non accompagner ses manifestations plus classiques. Cette compréhension a été essentielle pour dégager ces premières conclusions.

Pour les législateurs et les pouvoirs publics

En premier lieu, il serait opportun de vérifier que la réglementation existante tienne suffisamment compte des particularités des actes de cyberharcèlement afin de pouvoir y faire face. Il pourrait ainsi s'avérer nécessaire de mettre à jour certaines des lois existantes contre le harcèlement et l'intimidation afin de mieux prendre en considération les abus commis par l'entremise des TIC. L'adoption d'une réglementation s'attaquant au cyberharcèlement pourrait permettre de sensibiliser les employeurs et les travailleurs à la gravité du phénomène et également de définir plus clairement les moyens de le prévenir et de le combattre.

Il s'agit également pour les instances juridictionnelles d'interpréter la législation anti-harcèlement de manière à pouvoir s'attaquer aux cas de cyberharcèlement. Nous avons à ce titre mentionné l'approche de la Commission australienne pour le travail équitable (*Fair Work Commission*), qui a interprété certaines dispositions anti-harcèlement de la loi *Fair Work Act* comme s'appliquant également à certains cas de cyberharcèlement.

La convention sur la violence et le harcèlement récemment adoptée par l'OIT tient compte de tous ces éléments. Le cyberharcèlement dans le monde du travail est défini à l'article 3 d) de la convention¹⁴⁶ comme une situation de violence et de harcèlement se produisant «dans le cadre de communications liées au travail, y compris celles effectuées au moyen de technologies de l'information et de la communication». Il convient donc de souligner qu'aucun obstacle physique ou temporel ne s'applique à cette disposition, qui couvre toutes les formes de communication dans la mesure où elles sont liées au travail¹⁴⁷.

Cet instrument exige par conséquent que la réglementation de tout État qui ratifie la convention vise à lutter contre les comportements inacceptables au travail, tels que l'intimidation, le harcèlement, la traque, etc., soit analysée afin de s'assurer de l'inclusion dans son champ d'application des actions perpétrées par l'entremise des TIC. Il pourrait par exemple s'avérer nécessaire que les législations antidiscrimination englobent également tout acte d'agression fondé sur des motifs de distinction illicites et mis en œuvre grâce aux TIC. Et les mesures anti-harcèlement devraient aussi protéger les victimes de cyberharcèlement. À cet égard, la réglementation anti-harcèlement pourrait également être évaluée pour s'assurer qu'elle couvre de manière adéquate les actes de harcèlement commis par le biais des TIC.

¹⁴⁶ La convention n° 190 «s'applique à la violence et au harcèlement dans le monde du travail s'exerçant à l'occasion, en lien avec ou du fait du travail: [...] d) dans le cadre de communications liées au travail, y compris celles effectuées au moyen de technologies de l'information et de la communication; [...]».

¹⁴⁷ Le rapport sur la législation et la pratique publié par le Bureau international du Travail indique que le cyberharcèlement «peut avoir lieu sur le lieu de travail physique ou en dehors, d'où une certaine confusion quant au fait de savoir si le cyberharcèlement est lié ou non au monde du travail» (BIT, 2018a, p. 24). «[Le Bureau] propose de conserver la référence aux technologies de l'information et de la communication afin d'englober la cyberviolence et le cyberharcèlement ainsi que toutes autres formes de violence et de harcèlement liées aux technologies futures. Il considère que l'expression "liées au travail" est assez générale pour être comprise comme ne se limitant pas aux plates-formes ou moyens de communication officiels fournis par l'employeur ou utilisés en son nom.» BIT. 2018. Rapport V(2) Mettre fin à la violence et au harcèlement dans le monde du travail, Conférence internationale du Travail, 107e session (Genève), pp. 29-30.

Outre la reformulation de la législation pour y inclure le cyberharcèlement, il conviendrait que les pays dont la réglementation nationale actuelle ne cible que les actes de harcèlement discriminatoires, y compris fondés sur les TIC, examinent la possibilité d'interdire l'ensemble de ces comportements, indépendamment du fait qu'ils soient ou non basés sur des motifs illicites. La littérature pertinente dont il a déjà été question nous fournit suffisamment de preuves des conséquences extrêmement préjudiciables de ces conduites inacceptables, quels que soient leurs causes ou motivations. On peut donc avancer qu'il est nécessaire de prévenir et lutter contre ces actes en tant que tels, et pas seulement lorsqu'ils sont discriminatoires.

L'accès des victimes aux mesures de réparation devrait être garanti. Compte tenu des graves conséquences de ces comportements inacceptables dans le monde du travail et du fait que l'utilisation des TIC peut accroître leur portée et leur propagation bien au-delà du lieu de travail, la responsabilité y afférente ne peut être limitée aux seuls agresseurs et employeurs des victimes. Il conviendrait ainsi d'envisager d'étendre ces responsabilités à toutes les situations où le contact entre les victimes et leurs agresseurs est lié au travail, et également d'inclure celle de l'employeur des agresseurs le cas échéant (par exemple lorsqu'un salarié d'une entreprise agresse le salarié d'un sous-traitant). Des exemples allant dans ce sens figurent dans la législation et la jurisprudence¹⁴⁸. Pour reprendre une expression utilisée dans la convention de l'OIT sur la violence et le harcèlement, de telles mesures devraient correspondre au «degré de contrôle» pouvant être exercé dans de telles circonstances.

Tout ce qui précède devrait également conduire à une définition de la violence et du harcèlement «dans le monde du travail» qui passe outre les limites spatiales et temporelles pour englober les comportements liés au travail «à tout moment et en tout lieu», à savoir comme un phénomène où la technologie peut brouiller les frontières entre vie privée et vie professionnelle, et où les comportements agressifs peuvent se produire bien au-delà des frontières du «lieu de travail». Cela nécessite une conception élargie du «monde du travail» et des questions liées au travail. Compte tenu de la gravité et de la portée considérable de tels comportements, le cyberharcèlement met également en lumière la nécessité d'une appréhension tout aussi ample des agresseurs et des victimes potentiels. Il est ainsi indispensable de disposer à cet égard d'une définition inclusive des «travailleurs» devant être couverts par les mesures pertinentes (Médiateur européen, 2018). Ce qui sous-tend en réalité la protection des personnes contre la violence et le harcèlement dans le monde du travail, c'est bien la nécessité de protéger la dignité humaine¹⁴⁹, ainsi que la sécurité et la santé physique et psychique des personnes. Les mesures de protection devraient par conséquent viser la portée la plus large possible et s'appliquer indépendamment du statut dans l'emploi ou de la situation contractuelle des victimes potentielles. La convention et la recommandation de l'OIT sur la violence et le harcèlement adoptent cette approche¹⁵⁰, qui est également en phase avec le fait de considérer la violence et le harcèlement comme une possible «violation des droits humains ou une atteinte à ces droits», comme le mentionne le préambule de la convention.

Un devoir général de vigilance des employeurs en matière de harcèlement, y compris par le biais des TIC, pourrait également être expressément énoncé dans la législation afin d'encourager la prise de mesures préventives et correctives dans ce domaine, qui ne doivent pas nécessairement être de nature législative. L'Irlande a par exemple mis en place un «Recueil de directives pratiques pour les employeurs et les salariés en matière de prévention et de résolution du harcèlement au travail» prescrivant

¹⁴⁸ Voir par exemple Section 789FC du Fair Work Act. Même avant l'introduction de cette loi, voir dans la jurisprudence: Naidu c. Group 4 Securitas Pty Ltd and Anor [2005], NSWSC 144. Dans cette affaire, la Cour suprême de Nouvelle-Galles du Sud (Australie) a accordé des dommages et intérêts exemplaires au salarié d'un sous-traitant qui avait été victime de harcèlement et d'intimidation de la part d'un dirigeant de l'entreprise donneuse d'ordre. Aussi bien le sous-traitant que la société donneuse d'ordre ont été tenus responsables des dommages causés.

¹⁴⁹ Il est également fait référence à la «dignité» ou à la «dignité humaine» dans les dispositions juridiques contre l'intimidation ou le harcèlement adoptées par l'Autriche, la Belgique, la Bosnie-Herzégovine, la Bulgarie, le Chili, la Colombie, la Côte d'Ivoire, la République démocratique du Congo, l'Union européenne, la France, la Guinée, l'Italie, la Lituanie, le Luxembourg, la Nouvelle-Calédonie (France), le Portugal, le Québec, la Serbie, la Slovaquie, la Slovénie et le Royaume-Uni.

¹⁵⁰ Comme on l'a déjà souligné, l'article 2 de la convention n° 190 dispose: «La présente convention protège les travailleurs et autres personnes dans le monde du travail, y compris les salariés tels que définis par la législation et la pratique nationales, ainsi que les personnes qui travaillent, quel que soit leur statut contractuel, les personnes en formation, y compris les stagiaires et les apprentis, les travailleurs licenciés, les personnes bénévoles, les personnes à la recherche d'un emploi, les candidats à un emploi et les individus exerçant l'autorité, les fonctions ou les responsabilités d'un employeur» et s'applique «à tous les secteurs, public ou privé, dans l'économie formelle ou informelle, en zone urbaine ou rurale». Voir également BIT, 2019b, p. 9.

des mesures préventives spécifiques qui, si elles sont mises en œuvre, impliquent que l'employeur se conforme à la loi de 2005 sur la sécurité, la santé et le bien-être au travail¹⁵¹.

Dans les affaires non pénales, l'allègement de la charge de la preuve incombant aux victimes pourrait également être envisagé, dans la mesure où cela permettrait de simplifier l'accès aux réparations. En droit français, par exemple, une fois qu'un travailleur a présenté des faits suggérant l'existence d'un harcèlement, il appartient aux défendeurs de prouver que leurs actes n'en constituent pas un et que leur comportement est justifié par des éléments objectifs étrangers au harcèlement¹⁵².

La nécessité de mettre en place une obligation généralisée d'éloigner les victimes de certaines sources spécifiques de danger ou les agresseurs de leurs cibles pour prévenir les agressions pourrait également être examinée. Par exemple, si un individu est victime de comportements inacceptables de la part de personnes données, comme un supérieur hiérarchique, un client, ou un fournisseur, il devrait au minimum être autorisé à ne plus entrer en contact (même en ligne) avec ses agresseurs dans le cadre de ses fonctions, et ce sans subir quelconque conséquence préjudiciable.

Le cas échéant, des mesures de réhabilitation devraient en outre être prévues pour aider les victimes à réintégrer leur lieu de travail (Médiateur européen, 2018). Des séances de conseil peuvent également être organisées dans ce contexte.

Des recours efficaces devraient pouvoir être garantis aux travailleurs qui perdent leur emploi pour des raisons liées à des comportements inacceptables¹⁵³. Le Comité européen des droits sociaux du Conseil de l'Europe demande par exemple à ses membres d'indiquer également si des mesures de réintégration sont prévues pour les salariés qui «ont été contraints de démissionner en raison du harcèlement moral (psychologique)»¹⁵⁴ ou «lorsque c'est le travailleur qui démissionne en raison du harcèlement moral (psychologique) subi»¹⁵⁵. D'autres initiatives pourraient également contribuer à rendre les collègues plus sensibles aux questions de harcèlement (B. Latane et J.M. Darley, 1970, cités par P.C. Rodkin et K. Fischer, 2012, p. 632). Cela peut par exemple être mis en œuvre grâce à la formation et à l'éducation à l'empathie (K. Börkqvist et al., 2000, p. 197; R.P. Ang and D.H. Goh, 2010, p. 395).

Les législateurs pourraient également procéder à l'évaluation de la réglementation en vigueur pour vérifier si les tribunaux et les arbitres disposent d'un éventail de pouvoirs suffisant pour lutter contre les comportements inacceptables dans le monde du travail. En ce qui concerne les mesures de réparation, la possibilité de prononcer des injonctions à mettre fin à certains comportements ou d'interdire de nouvelles agressions ou de futurs contacts avec les victimes semble être un élément fondamental à cet égard¹⁵⁶. La capacité à accorder une réparation adéquate des dommages et à prononcer des sanctions devrait également être vérifiée¹⁵⁷. Toutes ces mesures devraient aussi être applicables aux actes de harcèlement menés par l'entremise des TIC et tenir compte du fait que leur utilisation peut affecter certains aspects des comportements agressifs, tels que la répétition¹⁵⁸.

Il conviendrait en outre de garantir que les tribunaux et les arbitres disposent de mesures spécifiques à même de s'attaquer à la nature particulière du cyberharcèlement. L'examen de la législation a fourni des exemples de dispositions permettant aux décisions de justice de supprimer ou de désactiver

¹⁵¹ Et plus précisément aux obligations procédant des alinéas 8 (2) (b) et 13 (1) (e) de la loi en question.

¹⁵² Voir art. L1154-1 Code du travail.

¹⁵³ Conclusions 2014 – Lituanie – Article 26-2, <http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2014/def/LTU/26/2/FR> Conclusions 2014 – Portugal – Article 26-2, <http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2014/def/PRT/26/2/FR> [Sept. 2019].

¹⁵⁴ Conclusions 2018 – Pays-Bas – Article 26-2, <http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2018/def/NLD/26/2/FR> [Sept. 2019].

¹⁵⁵ Conclusions 2018 – Turquie – Article 26-2, <http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2018/def/TUR/26/2/FR> [Sept. 2019].

¹⁵⁶ Voir l'article 9 de la loi néo-zélandaise sur le harcèlement de 1997 concernant les injonctions d'éloignement; et la section 789FF la loi australienne sur le travail équitable de 2009 concernant la capacité de la Commission du travail équitable à ordonner que soit mis fin au harcèlement. Il convient néanmoins de souligner qu'en Australie, une «*injonction visant à mettre fin au harcèlement*» ne peut aboutir si le contrat de travail a été résilié entre-temps. Voir Commission du travail équitable, Philip Stone, [2018] FWC 6408, qui fait observer que la victime «[...] *n'est plus un salarié et qu'il n'a fourni à la Commission aucun motif de nature à indiquer qu'il était possible qu'il retourne sur son lieu de travail ou qu'un risque futur au sens de la section 789FF (1) (b) (ii) de la Loi pourrait survenir*».

¹⁵⁷ Article 3 concernant les recours civils de la loi du Royaume-Uni sur la protection contre le harcèlement de 1997.

¹⁵⁸ Alinéa 3.4 de la loi néo-zélandaise sur le harcèlement de 1997, telle que modifiée par la loi de 2015 sur les communications numériques préjudiciables. Voir ci-dessus au sous-chapitre 1.2.2.

l'accès à un contenu particulier¹⁵⁹, de révéler à la victime des informations pouvant aider à identifier son agresseur¹⁶⁰, ou de demander à un hébergeur de contenu en ligne d'identifier l'auteur d'une communication anonyme ou sous pseudonyme¹⁶¹.

Il faudrait également prêter attention au rôle des inspections du travail. Leur personnel devrait ainsi être suffisamment préparé à la gestion des risques psychosociaux au travail liés à des phénomènes tels que le harcèlement (D. Tsoukas et al., 2015), même lorsqu'ils se produit par l'intermédiaire des TIC. Des recherches sont nécessaires pour identifier des mécanismes susceptibles de donner plus de visibilité aux risques psychosociaux et donc de les corriger plus efficacement. Cela devrait être accompagné par des programmes de formation, de tutorat et de recrutement permettant aux services d'inspection d'appliquer ces mécanismes dans la pratique (R. Johnstone et al., 2011).

Il conviendrait également d'envisager sérieusement l'intégration des *travailleurs indépendants* à la protection contre les comportements inacceptables dans le monde du travail. Une telle protection pourrait d'abord leur être accordée à travers la législation antidiscrimination, qui inclut parfois des dispositions contre le harcèlement fondé sur des motifs de distinction illicites. Des mesures antidiscriminatoires peuvent également couvrir les travailleurs indépendants¹⁶². Si le harcèlement fondé sur des motifs discriminatoires constitue une «forme de discrimination», les travailleurs indépendants devraient donc également en être protégés¹⁶³. Mais comme nous l'avons défendu plus haut, les comportements inacceptables tels que le harcèlement devraient sans aucun doute être interdits même lorsqu'ils ne sont pas fondés sur des motifs illicites. Cela nécessiterait d'élargir aux travailleurs indépendants toutes les réglementations existantes de lutte contre les comportements inacceptables dans le monde du travail. Il conviendrait à cet effet de veiller à ce que les mesures de sécurité et de santé au travail traitant du harcèlement et des risques psychosociaux au travail les couvrent également, ce qui semble tout à fait conforme à la Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail, par laquelle les mandats tripartites de l'OIT se sont engagés «en faveur d'un monde du travail exempt de violence et de harcèlement». Cette déclaration affirme en outre que «des conditions de travail sûres et salubres sont fondamentales au travail décent» et que «tous les travailleurs devraient jouir d'une protection adéquate conformément à l'Agenda du travail décent, en tenant compte [...] de la sécurité et la santé au travail». La garantie de la protection des travailleurs indépendants contre le harcèlement – y compris via les TIC – par la réglementation en matière de sécurité et de santé au travail pourrait ainsi constituer une voie à explorer pour promouvoir les objectifs de la déclaration. Cette pratique est également en phase avec la convention sur la violence et le harcèlement, qui s'applique aux salariés ainsi qu'à toutes «les personnes qui travaillent, quel que soit leur statut contractuel» et appelle à l'application de ses dispositions «y compris en étendant, ou en adaptant, les mesures existantes de sécurité et de santé au travail à la question de la violence et du harcèlement et en élaborant des mesures spécifiques si nécessaire»¹⁶⁴. L'inclusion des travailleurs indépendants dans les réglementations afférentes à la SST existe déjà. Outre les dispositions australiennes susmentionnées, qui le font également expressément en ce qui concerne le harcèlement, la Commission européenne a récemment rappelé qu'au niveau de l'UE, «une recommandation du Conseil [de 2003] sur les travailleurs indépendants encourage les États membres à promouvoir leur sécurité et leur santé et à les inclure dans le champ d'application de leur législation nationale»¹⁶⁵. La Commission fait également observer qu'«avant l'adoption de la recommandation du Conseil, très peu d'États membres avaient inclus les travailleurs indépendants dans leur législation nationale en matière de sécurité et de santé au travail. Depuis son adoption, environ la moitié

¹⁵⁹ Article 6 de la loi de 2017 sur les images intimes et la cyberprotection de la Nouvelle-Écosse (Canada)

¹⁶⁰ Ibid.

¹⁶¹ Article 19 de la loi de 2015 sur les communications numériques préjudiciables, disponible à l'adresse suivante: <http://www.legislation.govt.nz/act/public/2015/0063/latest/whole.html#DLM6124401> [Sept. 2019]. Cela peut également être obtenu par le biais d'une législation qui ne serait pas spécifiquement consacrée à la cybercriminalité. Voir l'article 4 de la loi sud-africaine de 2011 sur la protection contre le harcèlement.

¹⁶² À titre d'exemple, en citant les travaux préparatoires de la convention, la Commission d'experts de l'OIT pour l'application des conventions et recommandations (CEACR) a rappelé que la convention (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958, s'applique à tous les travailleurs, y compris les indépendants (BIT CEACR, 2012, p. 321-322). Voir également l'article 2 de la Directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail.

¹⁶³ Voir par exemple les articles 2 et 3 du Décret législatif du 9 juillet 2003, n. 216 (Italie).

¹⁶⁴ Convention (n° 190) sur la violence et le harcèlement, 2019, articles 2 et 12. La loi australienne sur la santé et la sécurité au travail de 2011 (Article 7) est un exemple d'instrument qui couvre également les travailleurs indépendants.

¹⁶⁵ Voir la Recommandation 2003/134/CE du Conseil du 18 février 2003 portant sur l'amélioration de la protection de la santé et de la sécurité au travail des travailleurs indépendants, disponible à l'adresse suivante: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32003H0134> [Sept. 2019]

des États membres les ont inclus dans leur législation, avec certaines variations dans la définition du travailleur indépendant, le champ d'application de la législation concernée et l'étendue des obligations auxquelles est soumise cette catégorie de travailleurs. Les États membres sont invités à mettre pleinement en œuvre la recommandation» (Commission européenne, 2017, p. 17).

Les mesures contre les comportements inacceptables dans le monde du travail devraient également prendre en charge le harcèlement «ascendant» – qui peut aussi passer par les TIC – à l'encontre des *cadres*, des *dirigeants* et des *employeurs*, en les incluant dans la mesure du possible dans le champ de protection. Cette approche est d'ailleurs conforme à la convention de l'OIT sur la violence et le harcèlement.

En outre, comme on l'a déjà souligné, la notion de violence et de harcèlement dans le monde du travail devrait englober les actes de violence perpétrés et subis par des *tiers*, tels que les clients, les fournisseurs, les usagers, etc. Il serait à cet effet tout à fait recommandable d'harmoniser les réglementations du travail, commerciales, civiles et pénales afin d'assurer une protection adéquate aux tiers victimes de comportements inacceptables, y compris basés sur les TIC.

La nature spécifique du cyberharcèlement peut également justifier l'examen de solutions innovantes impliquant *des tiers, qui ne sont ni victimes ni auteurs d'actes de harcèlement*, tels que les fournisseurs d'accès à Internet, les réseaux sociaux et les moteurs de recherche. Certains pays discutent de la possibilité d'engager la responsabilité de ces tiers pour certains types d'infractions graves commises par leurs utilisateurs (D. Cave, 2019; A. Guiton, 2019). Il serait également intéressant d'examiner l'éventualité de les obliger à prendre des mesures adéquates et efficaces en cas de comportements agressifs. Il en va de même de la possibilité que pourraient avoir les tribunaux d'ordonner aux fournisseurs de TIC ou aux réseaux sociaux de prévenir et de neutraliser, dans la mesure où cela est raisonnable, les comportements inacceptables¹⁶⁶, ainsi que d'empêcher de futurs contacts non désirés entre les victimes et leurs agresseurs. Les utilisateurs devraient, dans tous les cas, avoir les moyens de délistier, de bloquer ou de signaler les agresseurs et les harceleurs sur les réseaux sociaux (A. Fetters, 2018).

Enfin, les législateurs peuvent également promouvoir des conventions collectives et des politiques internes contraignantes visant à lutter contre les phénomènes de violence et de harcèlement dans le monde du travail, y compris par l'entremise des TIC. Ces sources peuvent également permettre de compléter les obligations générales de vigilance des employeurs et d'accorder des droits et des responsabilités sur mesure aux travailleurs, aux cadres et aux employeurs dans un secteur ou une entreprise donnés.

Pour les partenaires sociaux

Les partenaires sociaux semblent tout disposés à répondre à l'appel. Des conventions collectives contre la violence et le harcèlement dans le monde du travail, au niveau aussi bien national et sectoriel que des entreprises elles-mêmes, ont notamment été adoptées à la lumière de l'accord-cadre européen sur le harcèlement et la violence au travail (European Social Partners, 2011). L'accord national conclu en ce sens au Danemark a débouché sur un large éventail d'accords aux niveaux inférieurs visant à lutter contre la persécution, le harcèlement et le harcèlement sexuel au travail, en particulier à l'échelle des

¹⁶⁶ Voir par exemple les conclusions de l'Avocat général (AG) de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) dans l'affaire C-18/18 *Eva Glawischnig-Piesczek c. Facebook Ireland Limited*. Le communiqué de presse officiel de la Cour précise que, selon l'AG: «Facebook peut être contrainte de rechercher et d'identifier tous les commentaires identiques à un commentaire diffamatoire dont l'illicéité a été constatée, ainsi que des commentaires équivalents pour autant que ces derniers proviennent du même utilisateur» (CJUE, 2019). Voir aussi Cour d'appel des États-Unis, Quatrième circuit, 19 décembre 2018, 911 F.3d 674. Une organisation étudiante féministe a intenté une action pour discrimination sexuelle contre l'Université de Mary Washington. Afin d'évaluer la plainte, la Cour a procédé à une «analyse substantielle» visant à déterminer si l'Université avait le contrôle du harceleur. Le comportement allégué a été perpétré «sur Yik Yak, une application de réseaux sociaux aujourd'hui disparue. Yik Yak permettait à ses utilisateurs situés dans une zone géographique donnée de créer et d'afficher des messages anonymes appelés "Yaks".» Dans le cadre de cette analyse, la Cour a observé: «Nous rejetons sans hésiter l'argument de l'Université selon lequel elle n'était pas en mesure de contrôler les harceleurs en raison de l'anonymat des Yaks offensants. La plainte allègue que l'Université n'a jamais cherché à identifier les étudiants qui ont posté les messages incriminés sur Yik Yak, même si la diffusion de certains de ces messages a été facilitée par le réseau de l'UMW (c.-à-d. postés via l'utilisation dudit réseau). L'Université n'a jamais non plus demandé à Yik Yak d'identifier les utilisateurs qui avaient harcelé et menacé des étudiants de l'UMM. L'Université ne peut échapper à sa responsabilité au motif de l'anonymat apparent des messages si, selon la plainte, l'UMW n'a jamais cherché à déterminer si elle était en mesure d'identifier les harceleurs».

entreprises, des communes et des régions. En France, un accord de branche du secteur des télécommunications prévoit des mesures pour prévenir le harcèlement et stipule clairement que le harcèlement et la violence ne sont pas autorisés dans les entreprises. Il exige en outre que l'employeur soit vigilant, même en l'absence de plainte spécifique de la part des travailleurs, lorsque certains symptômes se manifestent, tels que des conflits personnels répétés¹⁶⁷. Deutsche Telekom a également conclu des accords d'entreprise à cet égard: «Les dirigeants et les salariés se voient offrir des possibilités ciblées de débattre des problèmes, de prévenir les infractions et d'apprendre à agir de manière adéquate en cas d'infraction. D'un autre côté, les infractions sont punies sans aucune complaisance» (European Social Partners, 2011, p. 25). Les accords et les politiques en vigueur contre la violence et le harcèlement peuvent également être évalués afin de s'assurer que les comportements liés aux TIC y sont couverts de manière appropriée. À titre d'exemple, les *Lignes directrices multisectorielles sur la violence de tiers et le harcèlement au travail* prévoient explicitement que «la violence de tiers et le harcèlement au travail» peuvent «se manifester par l'intermédiaire d'un large éventail de technologies de l'information et de la communication (TIC) [et] on parle alors de cyberharcèlement» (Dialogue social européen, 2011). Au-delà de ce que font les législateurs, les partenaires sociaux pourraient donc procéder à la négociation de mesures appropriées allant dans le sens de ce qui a été discuté jusqu'à présent (IBA Global Employment Institute, 2019, p. 66-67). Les Orientations sur l'élimination du harcèlement et de l'intimidation à bord des navires, publiées en 2016 par la Chambre internationale de la marine marchande (ICS) et la Fédération internationale des ouvriers du transport, en constitue un excellent exemple. Ce document suggère par ailleurs d'adopter des politiques d'entreprise sur le harcèlement qui s'attaquent également au cyberharcèlement¹⁶⁸.

Les syndicats de travailleurs et les organisations patronales jouent également un rôle dans la lutte contre le cyberharcèlement et pour encourager les employeurs et les travailleurs à prendre des mesures préventives, à participer à des formations et à prendre conscience des dangers liés à la violence et au harcèlement dans le monde du travail, ainsi qu'aux problèmes spécifiques posés par la technologie à cet égard. Il convient à ce propos de citer le code de conduite «Droits en ligne au travail», élaboré par UNI et P&MS, qui prévoit que «le droit des salariés d'utiliser les moyens de communication de l'entreprise est soumis aux conditions suivantes: la communication doit être licite et ne pas contenir de déclarations diffamatoires ni injurieuses; les moyens de communication de l'entreprise ne peuvent être utilisés pour harceler sexuellement ou répandre des commentaires offensants dans l'intention de discriminer; l'employeur peut exiger, pour les communications internes et externes des salariés, l'ajout d'une clause de non responsabilité stipulant que les avis exprimés sont ceux de leur auteur uniquement et non ceux de l'entreprise» (UNI Global Union, 2000).

Dans ce contexte, il est tout aussi essentiel que les données des travailleurs collectées et traitées par les TIC jouissent d'une protection adéquate. Le Recueil de directives pratiques du BIT sur la protection des données personnelles des travailleurs fournit des orientations judicieuses à cet égard (Bureau international du Travail, 1997, § 2). Dans l'Union européenne, l'article 88 du Règlement général sur la protection des données (RGPD) mentionne également le rôle des conventions collectives dans la réglementation du traitement des données afin de garantir la protection des droits et des libertés des travailleurs. Les partenaires sociaux ont également pris des initiatives intéressantes dans ce domaine (voir V. De Stefano, 2018; I. Armaroli et al., à paraître). Le syndicat danois 3F a par exemple récemment conclu un accord collectif pour réglementer les conditions de travail des travailleurs domestiques dont les activités sont organisées via la plate-forme Hilfr.dk. Cet accord comprend également une disposition relative à la protection des données qui pourrait servir de modèle aux futures négociations collectives concernant la protection des données et les comportements inacceptables. Il s'agit en premier lieu d'obtenir le consentement des travailleurs pour afficher leurs données personnelles sur la plate-forme. Ce

¹⁶⁷ L'Accord national danois a été signé par l'Autorité danoise pour l'environnement de travail, la Confédération des employeurs et la Confédération syndicale LO, cité dans J. Pillinger, 2017. L'accord de branche du secteur français des télécommunications contre le harcèlement et la violence au travail est disponible en ligne: https://humapp.com/article_convention/accord-relatif-au-harcelement-et-a-la-violence-au-travail/ [Sept. 2019].

¹⁶⁸ Ces Orientations suggèrent d'inclure dans ces politiques une déclaration concernant le cyberharcèlement qui pourrait prendre cette forme: «Le cyberharcèlement consiste à utiliser les technologies de communication modernes pour harceler, embarrasser, humilier, menacer ou intimider une personne dans le but d'acquiescer du pouvoir sur elle et de la contrôler. L'utilisation du matériel de communication de la société à ces fins sera traitée comme une violation grave du code de conduite de l'entreprise et se traduira par des mesures disciplinaires à l'encontre des personnes impliquées». Ces Orientations sont disponibles à l'adresse suivante <https://www.ics-shipping.org/docs/default-source/Other-documents/guidance-on-eliminating-shipboard-harassment-and-bullying.pdf?sfvrsn=4>. Nous remercions Victor Hugo Ricco de nous avoir signalé cette source.

consentement doit être spécifique et accordé en toute connaissance de cause. En outre, les travailleurs «peuvent à tout moment solliciter que des commentaires, des images ou autres éléments dégradants, mensongers et offensants soient supprimés de [leur] profil et de tout autre lieu de la plate-forme pouvant leur être clairement associé ou attribué». Et ce type de demande «ne peut affecter négativement les conditions d'emploi» des travailleurs concernés¹⁶⁹. Cette protection est essentielle pour éviter que les travailleurs ne soient pénalisés par des commentaires ou des retours négatifs ou tendancieux de la part de clients ou autres, qui peuvent se révéler extrêmement préjudiciables, en particulier lorsque des algorithmes sont utilisés pour décider de l'attribution ou non de nouvelles missions.

Il a également été observé dans certains cas que les travailleurs victimes de harcèlement sont davantage portés à quitter leur emploi (D. Zapf et C. Gross, 2001, p. 515). Les représentants syndicaux pourraient être sensibilisés à la détection des symptômes du harcèlement au travail. Les partenaires sociaux pourraient également envisager de couvrir les tiers en qualité de victimes potentielles dans le cadre de toute réglementation collective contre les comportements inacceptables dans le monde du travail.

Pour les employeurs

Les politiques internes des employeurs pourraient subordonner l'utilisation au travail des moyens de communication de l'entreprise et des réseaux sociaux à certaines conditions et interdire expressément toute conduite inacceptable au moyen de ces outils. Les travailleurs devraient être bien informés de ces politiques internes et des conditions qu'ils doivent respecter pour accéder aux TIC de l'entreprise. Cela pourrait par exemple faire l'objet de séances de formation obligatoires et régulières ou de réunions d'information avec un responsable de la santé et de la sécurité au travail (C. Langos et M. Giancaspro, 2017). Les employeurs devraient également prendre en compte les avancées technologiques lors de l'élaboration des politiques internes. Dans ce cadre, il convient de mener en temps opportun des évaluations des risques et menaces pour que les politiques puissent traiter convenablement les comportements au travail et être à jour en ce qui concerne les nouveaux moyens de communication. La prise en compte des risques de violence «ascendante» et, dans la mesure du possible, celle des tiers, tels que les sous-traitants et leur personnel, les fournisseurs, les clients, etc., en tant que victimes et agresseurs potentiels, devrait également être envisagée. Les travailleurs, et en particulier les cadres et dirigeants, pourraient recevoir une formation spécifique leur permettant d'identifier les cas de cyberharcèlement et leurs facteurs de risque afin de pouvoir y réagir (Acas, 2014; B. West et al., 2014, p. 613). Le Code du comportement approprié des députés au Parlement européen dans l'exercice de leurs fonctions indique par exemple que les députés «devraient assister aux formations spécialisées organisées à leur intention concernant la prévention des conflits et du harcèlement sur le lieu de travail ainsi que la bonne gestion d'un bureau» (Parlement européen, 2019).

Les partenaires sociaux et les employeurs peuvent également envisager de mettre en place des mécanismes alternatifs, rapides et gratuits de règlement des conflits, qui pourront être généraux ou fournis au niveau de la branche ou du lieu de travail. Les organismes désignés pour mener ces processus peuvent varier, mais ils doivent toujours mener une enquête approfondie, indépendante et impartiale tenant compte de toutes les circonstances propres à chaque situation. En Belgique, par exemple, les travailleurs qui s'estiment victimes de violence, de harcèlement ou de harcèlement sexuel au travail peuvent contacter un «conseiller en prévention» ou une «personne de confiance»¹⁷⁰ pour solliciter une intervention psychosociale formelle ou informelle¹⁷¹. En France, comme on l'a déjà vu, le Code du travail contient des dispositions spécifiques sur les procédures de médiation en cas de harcèlement¹⁷². De même, en Croatie, chaque entreprise de plus de vingt salariés «est tenue de nommer une personne habilitée à traiter les plaintes pour discrimination et harcèlement» (IBA Global Employment Institute,

¹⁶⁹ Cette convention collective est disponible sur <http://ow.ly/d/83Wv> [Sept. 2019].

¹⁷⁰ Cette personne de confiance est disponible en cas de souffrance au travail, comme par exemple en cas de harcèlement, pour informer, écouter, conseiller et aider les salariés à trouver des solutions pour résoudre la situation problématique. Les employeurs peuvent désigner un employé ou une personne externe à l'entreprise comme personne de confiance. Au moins l'une de ces personnes de confiance doit faire partie du personnel de l'entreprise (à moins que l'employeur ait moins de 20 salariés) si le conseiller en prévention fait partie d'un service externe de prévention et de protection au travail. Voir http://www.emploi.belgique.be/detailA_Z.aspx?id=1366#

¹⁷¹ Art. 32 Loi relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. Les conseillers en prévention sont généralement des personnes extérieures à l'entreprise, à moins que l'employeur compte plus de 50 salariés, dans quel cas le conseiller peut également être recruté en interne. Ses conditions d'exercice diffèrent selon qu'il est intégré ou non au personnel de l'entreprise. La «personne de confiance» assiste le conseiller en prévention.

¹⁷² Art. L.1152-6 du Code du Travail.

2019, p. 54). À cet égard, il convient de noter que la Politique anti-harcèlement et intimidation de la Confédération des industries britanniques (CBI) prévoit qu'à la réception d'une plainte pertinente, «un responsable approprié, doté de l'expérience et de l'objectivité requises, sera nommé pour mener une enquête impartiale et approfondie aux côtés d'un membre des RH» (CBI, pp. 3-4). Des mesures de protection supplémentaires contre le licenciement peuvent également être envisagées pour les travailleurs engagés dans ce type de procédure interne. En outre, étant donné que les victimes de comportements inacceptables peuvent être amenées à quitter leur emploi, il faudrait envisager de leur offrir la possibilité de recourir au mécanisme de plainte interne même après avoir quitté l'entreprise¹⁷³.

Pour l'Organisation internationale du Travail et le Bureau international du Travail:

Dans le cadre des initiatives en cours contre la violence et le harcèlement dans le monde du travail, il serait souhaitable que le Bureau international du Travail intègre les comportements liés aux TIC à ses efforts en faveur de l'égalité et contre la violence dans le monde du travail.

Il est essentiel à ce stade de mener de nouvelles études interdisciplinaires sur le cyberharcèlement et la violence perpétrée par l'entremise des TIC. Des recherches sont notamment nécessaires pour déterminer de quelle manière le cyberharcèlement peut affecter les travailleurs occupant des emplois manuels et peu qualifiés, car la littérature actuelle se concentre principalement sur les travailleurs intellectuels et les emplois de bureau. Les TIC sont également de plus en plus utilisées dans les professions et les emplois manuels, à l'instar des dispositifs portables permettant de gérer la main-d'œuvre, comme c'est le cas dans de nombreux d'entrepôts. La recherche dans ce domaine est encore trop rare, de même que les études sur la manière dont l'utilisation de dispositifs technologiques pour surveiller et diriger le personnel peut faciliter ou augmenter le risque de cyberharcèlement. Des études pionnières suggèrent cependant que «les risques [de violence physique et psychosociale et de harcèlement] sont exacerbés par la façon dont les applications intensifient le rythme de travail en associant les chauffeurs aux clients par un algorithme, selon une [méthode de gestion numérique] contraignante» (P.V. Moore, 2018, 7). Des recherches sur le détachement émotionnel accru des supérieurs hiérarchiques vis-à-vis de leurs subordonnés en raison de l'usage de méthodes de gestion numérique sont également nécessaires. À cet égard, des études comportementales seraient également extrêmement utiles. Les travaux sur le «harcèlement ascendant», y compris via les TIC, à l'encontre des cadres, des dirigeants et des employeurs, ainsi que sur son impact sur les personnes et les entreprises, sont également rares. Il en va de même des recherches relatives aux conséquences sur les tiers des comportements inacceptables dans le monde du travail. La recherche dans ces domaines s'avère ainsi plus que nécessaire.

Les mesures suggérées jusqu'à présent ne sont bien sûr que des exemples, et de nouvelles mesures pourraient notamment être rendues nécessaires par les progrès technologiques à venir. Il est cependant essentiel que tous les acteurs soient d'ores et déjà sensibilisés aux problématiques que pose la propagation des TIC dans le monde du travail en matière de risques de violence et de harcèlement. La réduction de ces risques nécessite une connaissance et une surveillance continues des pratiques et réglementations existantes, ainsi qu'une approche dynamique de la part des régulateurs, des institutions, des partenaires sociaux et des chercheurs pour se montrer réactifs aux développements à venir dans ce domaine. Cela nécessitera des efforts et des ressources considérables, mais il est essentiel de veiller à ce que les avancées technologiques soient également synonymes de progrès pour tous les membres de la société, ce qui constitue l'un des défis les plus fondamentaux et les plus passionnants que doit relever l'OIT à l'aube de son second siècle d'existence.

¹⁷³ La Politique anti-harcèlement et intimidation de la CBI stipule par exemple: «Même si nous encourageons le dépôt de plaintes au moment des faits, si un salarié soulève un cas de harcèlement ou d'intimidation au moment de quitter son emploi chez CBI, par exemple dans sa lettre de démission ou lors d'un entretien de départ, ledit cas devrait être traité sérieusement et étudié de la même manière. Après enquête et examen appropriés, le salarié recevra une réponse écrite à sa réclamation.»

► Annexes

ANNEXE I

Synthèse des conclusions

Cette annexe résume certaines des mesures analysées par les auteurs au chapitre 5 de cette étude, qui sont ici subdivisées en fonction des acteurs pertinents potentiellement impliqués. Dans ce contexte, nous souhaitons réitérer que ce tableau est fondé sur nos propres opinions et ne reflète pas nécessairement le point de vue du Bureau international du Travail et de l'Organisation internationale du Travail.

Législateurs

- La législation existante sur les comportements inacceptables dans le monde du travail devrait être évaluée afin de déterminer si:
 - elle couvre les comportements perpétrés via les TIC;
 - l'interprétation de ce qui relève d'une conduite liée au travail est suffisamment ample.
- Les pays dont la réglementation nationale ne vise que les actes de harcèlement (y compris le cyberharcèlement) qualifiés de discriminatoires pourraient envisager la possibilité d'interdire ces comportements indépendamment de l'existence d'un motif de distinction illicite.
- La mise en place de procédures judiciaires facilement accessibles visant à prononcer des injonctions à faire cesser les agissements inacceptables ou à éliminer tout contenu préjudiciable accessible au public devrait être examiné.
- On pourrait envisager de permettre aux tribunaux d'obliger les hébergeurs de contenu en ligne à participer à l'identification des auteurs de communications préjudiciables anonymes ou sous pseudonyme, à supprimer ou à désactiver l'accès à un contenu donné et à révéler à la victime toute information susceptible d'identifier les agresseurs.
- Les tribunaux devraient être en mesure de prononcer des indemnités et des sanctions à la hauteur des préjudices subis, et d'ordonner que soit mis fin aux comportements inacceptables présents et futurs.
- En dehors des procédures pénales, on pourrait envisager d'alléger la charge de la preuve incombant aux victimes pour obtenir une réparation ou une indemnisation.
- Le rôle des inspections du travail dans la prévention et la lutte contre les comportements inacceptables dans le monde du travail pourrait être clarifié.
 - Le personnel des inspections du travail devrait être suffisamment préparé à la gestion des nouveaux risques psychosociaux au travail liés à des phénomènes tels que le harcèlement.

Il conviendrait de clarifier le rôle, les responsabilités et les obligations des tiers qui ne sont ni victimes ni auteurs d'actes de harcèlement – tels que les réseaux sociaux, les fournisseurs d'accès à Internet et les moteurs de recherche – dans la lutte contre les comportements inacceptables perpétrés via les TIC.

- Des mesures pourraient être mises en place pour protéger les cadres, les dirigeants et, dans la mesure du possible, les employeurs contre le harcèlement (y compris le cyberharcèlement) perpétrés par ceux avec qui ils sont en contact dans le cadre professionnel.
- Il conviendrait d'évaluer la législation existante afin de déterminer si le harcèlement «ascendant», y compris via les TIC, y est correctement pris en compte.
- Une obligation générale de vigilance des employeurs en matière de harcèlement, y compris via les TIC, pourrait également être expressément énoncée dans la législation afin d'encourager les mesures préventives et correctives y afférentes.
- Les travailleurs qui ont subi des pressions pour démissionner ou qui se sont sentis obligés de le faire en raison de harcèlement pourraient se voir accorder un droit de réintégration.
- Des mesures de réhabilitation, telles que des séances de soutien spécifique, devraient être prévues pour aider les victimes de harcèlement à réintégrer le monde du travail.
- Le cas échéant, des politiques et des réglementations du travail pourraient être promulguées afin de remédier aux situations dans lesquelles la violence et le harcèlement, y compris au moyen des TIC, sont subis par des tiers dans le monde du travail. Les législateurs devraient être attentifs aux conséquences des comportements inacceptables sur le monde du travail, y compris en matière de réglementation pénale, commerciale et civile.

Législateurs, partenaires sociaux, employeurs

- Des stratégies de prévention des risques pourraient être élaborées pour prévenir le harcèlement et le cyberharcèlement et s'attaquer aux conditions de l'environnement de travail susceptibles de provoquer de tels comportements. Ces stratégies devraient être périodiquement mises à jour.
- La législation, les conventions collectives et les politiques internes pourraient mettre en place des mécanismes alternatifs, rapides et gratuits de résolution des conflits. Les organismes impliqués devraient toujours mener une enquête approfondie, indépendante et impartiale. Ces mécanismes ne devraient pas empêcher les victimes d'accéder aux tribunaux.
- Des initiatives devraient être envisagées dans le but de sensibiliser le public aux comportements inacceptables dans le monde du travail, y compris le harcèlement et le cyberharcèlement. Les travailleurs, et en particulier les cadres et les dirigeants, devraient recevoir une formation leur permettant d'identifier et de traiter de manière adéquate le harcèlement et les facteurs de risque qui l'encouragent.
- L'élargissement à tous les travailleurs (indépendamment de leur statut contractuel) de toutes les lois, conventions collectives et politiques internes contre les comportements inacceptables dans le monde du travail, y compris lorsqu'ils sont commis via les TIC, pourrait être envisagé.
- L'élargissement aux travailleurs indépendants de toutes les lois, conventions collectives et politiques internes qui considèrent comme une forme de discrimination les comportements inacceptables fondés sur des motifs illicites dans le monde du travail, y compris lorsqu'ils sont commis via les TIC, pourrait être envisagé.
- L'élargissement aux travailleurs indépendants de toutes les lois, conventions collectives et politiques internes prévoyant des mesures fondées sur la SST pour lutter contre les comportements inacceptables dans le monde du travail, y compris lorsqu'ils sont commis via les TIC, pourrait être envisagé.

Partenaires sociaux, employeurs

- Les conventions collectives et les politiques en vigueur contre la violence et le harcèlement pourraient être évaluées afin de s'assurer que les comportements liés aux TIC y sont couverts de manière appropriée.
- Les conventions collectives et les politiques internes pourraient reconnaître le besoin potentiel de soutien des collègues. Ceux-ci devraient également être davantage sensibilisés aux comportements inacceptables, par exemple par la formation et l'éducation.
- L'intégration d'évaluations des risques régulières dans les conventions collectives et les politiques internes devrait être envisagée.
- Les conventions collectives et les politiques internes pourraient sensibiliser davantage à l'éventualité de ce que des tiers puissent être des victimes ou des auteurs de comportements inacceptables dans le monde du travail, y compris via les TIC.

Partenaires sociaux

- Les conventions collectives pourraient réglementer la collecte et le traitement des données à caractère personnel des travailleurs, ainsi que l'utilisation des TIC dans la gestion du personnel, afin d'éviter les comportements inacceptables engendrés par exemple par le détachement émotionnel des supérieurs hiérarchiques, des dirigeants, des employeurs et des tiers.
- Les conventions collectives pourraient inclure les cadres, les dirigeants et, dans la mesure du possible, les employeurs dans le champ d'application des dispositions contre les comportements inacceptables dans le monde du travail, y compris lorsqu'ils sont commis via les TIC.
- Les conventions collectives pourraient inclure des dispositions relatives au harcèlement et au cyberharcèlement dans le monde du travail.

Employeurs

- On pourrait envisager d'inclure dans les politiques internes des dispositions relatives au harcèlement (y compris le cyberharcèlement) dans le monde du travail.
- Les travailleurs pourraient être informés de leurs obligations et responsabilités lorsqu'ils accèdent aux moyens de communication de l'entreprise, et plus particulièrement en ce qui concerne les comportements non tolérés, notamment vis-à-vis des tiers.

Organisations de travailleurs

- On pourrait envisager de sensibiliser les travailleurs, et en particulier les représentants syndicaux, à l'identification des symptômes de harcèlement et de cyberharcèlement au travail, par exemple par le biais d'une formation ou du partage des meilleures pratiques.

Bureau international du Travail

- Mener des recherches, y compris des recherches comportementales:
 - Pour déterminer de quelle manière le cyberharcèlement peut affecter les travailleurs occupant des emplois manuels et peu qualifiés;
 - Pour déterminer si l'utilisation de dispositifs technologiques pour surveiller et diriger le personnel peut faciliter ou augmenter le risque de cyberharcèlement;
 - Sur le détachement émotionnel accru des supérieurs hiérarchiques vis-à-vis de leurs subordonnés en raison de l'usage de méthodes de gestion numérique;
 - Sur le harcèlement «ascendant», y compris via les TIC, à l'encontre des cadres, des dirigeants et des employeurs, et sur son impact sur les personnes et les entreprises;

Sur les conséquences sur les tiers des comportements inacceptables dans le monde du travail.

ANNEXE II

Cette annexe présente des exemples de dispositions juridiques s'inscrivant dans le cadre cette étude.

La PARTIE I comprend des exemples de dispositions juridiques sur le harcèlement qui concernent le monde du travail.

La PARTIE II comprend quant à elle des exemples de dispositions juridiques relatives aux comportements inacceptables perpétrés par l'entremise des TIC.

Des traductions libres en français sont proposées lorsque c'est nécessaire. Les auteurs et les traducteurs présentent d'avance leurs excuses au cas où ces traductions entraîneraient des inexactitudes et demeurent les seuls responsables de ces inexactitudes. Si des traductions non officielles provenant d'autres sources ont été utilisées, celles-ci sont mentionnées.

PARTIE I: Exemples de dispositions juridiques sur l'intimidation ou le harcèlement qui concernent le monde du travail

Jurisdiction:	Dispositions:
ALBANIE	Art. 3 Ligj n° 10221 per mbrojtjen nga diskriminimi Art. 3 Loi n° 10221 sur la protection contre les discriminations
<p>“Shqetësim” është ajo formë e diskriminimit që ndodh në rastin e një sjelljeje të padëshiruar, kur lidhet me cilëndo nga shkaqet e përmendura në nenin 1 të këtij ligji, që ka për qëllim apo efekt cenimin e dinjitetit të personit dhe krijimin e një mjedisi frikësues, armiqësor, përcmues, poshtëruës a ofendues për atë person, si dhe në rastin e një trajtimi më pak të favorshëm, i kryer si rezultat i kundërshtimit ose i mosnënshtrimit nga ana e personit të cenuar ndaj një sjelljeje të tillë.</p> <p>«Désagrément» s’entend de cette forme de discrimination qui se produit dans le cas d’un comportement indésirable lié à l’une des causes mentionnées à l’article premier de la présente loi [«discrimination»] et qui a pour but ou pour effet l’atteinte à la dignité d’une personne et la création d’un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant pour cette personne, ainsi que dans le cas d’un traitement moins favorable résultant de l’opposition ou de l’insoumission de la victime à un tel comportement.</p> <p>Pour une traduction en anglais, voir: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---ilo_aids/documents/legaldocument/wcms_178702.pdf [Sept. 2019].</p>	
ALBERTA (CANADA)	Section 1 de la Loi sur la santé et la sécurité au travail, SA 2017, c O-2.1
<p>«Harcèlement» s’entend de toute survenance isolée ou répétée de conduites, de commentaires, d’intimidations ou d’actes répréhensibles ou indésirables de la part d’une personne dont elle sait ou devrait raisonnablement savoir qu’ils sont à même d’offenser ou d’humilier un travailleur, ou encore de porter atteinte à sa santé et à sa sécurité, ce qui inclut:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. quelque conduite, commentaire, intimidation ou acte motivé par la race, les convictions religieuses, la couleur, le handicap physique, le handicap mental, l’âge, l’ascendance, le lieu d’origine, l’état civil, la source de revenu, la situation familiale, le genre, l’identité de genre, l’expression de genre et l’orientation sexuelle, et ii. quelque sollicitation ou avance de nature sexuelle, <p>mais exclut toute conduite raisonnable d’un employeur ou d’un responsable à l’égard de la gestion des travailleurs ou du lieu de travail.</p>	
AUSTRALIE	789FD Loi sur le travail équitable 2009
<p>1. Un travailleur est victime d’intimidation ou de harcèlement au travail si:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) pendant que le travailleur est au travail dans une entreprise légalement constituée: <ul style="list-style-type: none"> i. un individu; ou ii. un groupe d’individus; <p>se comporte de manière répétée et déraisonnable envers le travailleur ou un groupe de travailleurs dont il fait partie; et</p> <ul style="list-style-type: none"> b) ce comportement crée un risque pour la santé et la sécurité. 	
AUTRICHE	§ 8a Bundes-Gleichbehandlungsgesetz, Fassung
<p>Belästigung</p> <p>§ 8a. (1) Eine Diskriminierung auf Grund des Geschlechtes liegt auch vor, wenn die Dienstnehmerin oder der Dienstnehmer im Zusammenhang mit seinem Dienst- oder Ausbildungsverhältnis durch geschlechtsbezogene Verhaltensweisen</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. von der Vertreterin oder vom Vertreter des Dienstgebers selbst belästigt wird, 2. durch die Vertreterin oder den Vertreter des Dienstgebers dadurch diskriminiert wird, indem sie oder er es schuldhaft unterlässt, im Falle einer Belästigung durch Dritte eine angemessene Abhilfe zu schaffen oder 3. durch Dritte belästigt wird. <p>(2) Geschlechtsbezogene Belästigung liegt vor, wenn ein geschlechtsbezogenes Verhalten gesetzt wird, das die Würde einer Person beeinträchtigt oder dies bezweckt, für die betroffene Person unerwünscht, unangebracht, entwürdigend, beleidigend oder anstößig ist und</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. eine einschüchternde, feindselige oder demütigende Arbeitsumwelt für die betroffene Person schafft oder dies bezweckt oder 2. bei dem der Umstand, dass die betroffene Person eine geschlechtsbezogene Verhaltensweise seitens einer Vertreterin oder eines Vertreters des Dienstgebers oder einer Kollegin oder eines Kollegen zurückweist oder duldet, ausdrücklich oder stillschweigend zur Grundlage einer Entscheidung mit Auswirkungen auf den Zugang dieser Person zur Aus- und Weiterbildung, Beschäftigung, Weiterbeschäftigung, Beförderung oder Entlohnung oder zur Grundlage einer anderen Entscheidung über das Dienst- oder Ausbildungsverhältnis gemacht wird. <p>(3) Eine Diskriminierung liegt auch bei Anweisung zur Belästigung einer Person vor.</p>	

<p>Harcèlement</p> <p>§ 8a. (1) La discrimination fondée sur le genre est également réputée exister si l'employé(e), dans le cadre de sa relation de travail ou de formation, et en fonction d'une conduite liée au genre,</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. est harcelé(e) par le/la représentant(e) de l'employeur lui-même/elle-même, 2. fait l'objet d'une discrimination de la part du/de la représentant(e) de l'employeur en raison de l'incapacité de celui/celle-ci à remédier convenablement à une situation de harcèlement par des tiers, ou 3. est harcelé(e) par des tiers. <p>(2) Le harcèlement fondé sur le genre se produit lorsque des comportements liés au genre et qui portent ou tentent de porter atteinte à la dignité d'une personne sont indésirables, inappropriés, dégradants, insultants ou offensants pour la personne concernée, et</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. créent ou visent à créer un environnement de travail intimidant, hostile ou humiliant pour la personne concernée; ou 2. lorsque le refus ou la tolérance par la personne concernée d'un comportement de nature sexuelle de la part d'un(e) représentant(e) de l'employeur ou d'un(e) collègue constituent expressément ou implicitement le fondement d'une décision affectant l'accès à la formation, l'emploi, la promotion ou la rémunération de cette personne, ou encore le fondement de toute autre décision relative aux relations de travail ou de formation. <p>(3) Les instructions visant à harceler une personne constituent également une discrimination.</p>	
<p>BELGIQUE</p>	<p>Art. 32ter loi 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail</p>
<p>Harcèlement moral au travail:</p> <p>Ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne à laquelle la présente section est d'application, lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux. Ces conduites peuvent notamment être liées à l'âge, à l'état civil, à la naissance, à la fortune, à la conviction religieuse ou philosophique, à la conviction politique, à la conviction syndicale, à la langue, à l'état de santé actuel ou futur, à un handicap, à une caractéristique physique ou génétique, à l'origine sociale, à la nationalité, à une prétendue race, à la couleur de peau, à l'ascendance, à l'origine nationale ou ethnique, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité et à l'expression de genre.</p>	
<p>BOSNIE-HERZÉGOVINE</p>	<p>Art. 4 Zakon o Zabrani Diskriminacije</p>
<p>(1) Uznemiravanje je svako neželjeno ponašanje uzrokovano nekom od osnova iz člana 2. stav (1) ovog Zakona koje ima za cilj ili stvarno predstavlja povredu dostojanstva osobe i stvaranje zastrašujućeg, neprijateljskog, degradirajućeg, ponižavajućeg ili uvredljivog okruženja.</p> <p>(2) Seksualno uznemiravanje je svaki oblik neželjenog verbalnog, neverbalnog ili fizičkog ponašanja spolne prirode čiji je cilj ili efekat povreda dostojanstva lica, posebno kada se njime stvara zastrašujuće, neprijateljsko, degradirajuće, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje.</p> <p>(3) Mobing je oblik nefizičkog uznemiravanja na radnom mjestu koji podrazumijeva ponavljanje radnji koje imaju ponižavajući efekat na žrtvu čija je svrha ili posljedica degradacija radnih uslova ili profesionalnog statusa zaposlenog.</p>	
<p>Le harcèlement doit être considéré comme une discrimination dans toutes les situations où un comportement est lié à l'un des motifs mentionnés à l'article 2 et a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité de la personne et de créer un climat intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.</p> <p>Le harcèlement sexuel s'entend de toute forme de comportement verbal, non verbal ou physique non désiré de nature sexuelle qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne, en particulier lorsqu'il crée un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.</p> <p>La persécution s'entend de toute forme de harcèlement non physique sur le lieu de travail avec des actions répétitives ayant un effet humiliant sur une victime et visant ou provoquant la dégradation conséquente des conditions de travail ou du statut professionnel de l'employé(e).</p> <p>Pour une traduction en anglais, voir: https://www.refworld.org/docid/4d302a9f2.html [Sept. 2019].</p>	
<p>BULGARIE</p>	<p>Additional provision закон за защита от дискриминация</p>
<p>1. "Тормоз" е всяко нежелано поведение на основата на признаците по чл. 4, ал.1, изразено физически, словесно или по друг начин, което има за цел или резултат накърняване достойнството на лицето и създаване на враждебна, обидна или застрашителна среда.</p> <p>Le harcèlement est défini comme un comportement non désiré, s'exprimant physiquement, verbalement ou non verbalement, fondé sur le sexe, la race, la nationalité, l'ethnie, le génome humain, la citoyenneté, l'origine, la religion ou la foi, l'éducation, les croyances, l'affiliation politique, le statut personnel ou public, le handicap, l'âge, l'orientation sexuelle, l'état civil, les biens, ou sur tout autre fondement prévu par la loi ou par un traité international dont la République bulgare est partie, avec pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne ou de créer un environnement hostile, dégradant, humiliant ou intimidant.</p> <p>Traduction basée sur: http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2014/def/BGR/26/2/FR [Sept. 2019].</p>	
<p>CHILI</p>	<p>Art. 2. Código del trabajo</p>
<p>Acoso laboral</p> <p>Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.</p>	

Harcèlement au travail	
De la même manière, le harcèlement au travail est contraire à la dignité de la personne et s'entend de toute conduite constituant une agression ou un harcèlement répétés, exercée par l'employeur ou par un ou plusieurs travailleurs, contre un ou plusieurs autres travailleurs, par quelque moyen que ce soit, et provoquant le discrédit, la maltraitance ou l'humiliation de la/des partie(s) affectée(s), ou à même d'attenter ou de nuire à la situation et aux opportunités professionnelles des victimes.	
COLOMBIE	Art. 2 Ley 1010 de 2006 Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo
Definición y modalidades de acoso laboral	
Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.	
En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Maltrato laboral. Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral. 2. Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral. 	
Définition et modalités du harcèlement au travail	
Aux fins de la présente loi, on entend par harcèlement au travail toute conduite persistante et démontrable à l'égard d'un employé ou d'un travailleur exercée par un employeur, un responsable ou un supérieur hiérarchique direct ou indirect, un collègue ou un subordonné, dans le but d'instiller la peur, l'intimidation, la terreur et l'angoisse, et de causer des dommages professionnels, une démotivation au travail, voire la démission de la victime.	
Dans le contexte du premier paragraphe du présent article, le harcèlement au travail peut avoir lieu, entre autres, selon les modalités générales suivantes:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Maltraitance au travail. Tout acte de violence contre l'intégrité physique ou morale, la liberté physique ou sexuelle et les biens de ceux qui travaillent comme employés ou travailleurs; toute expression verbale injurieuse ou outrageante portant atteinte à l'intégrité morale ou au respect de la vie privée et à la réputation des personnes employées, ou tout comportement tendant à porter atteinte à leur estime de soi et à leur dignité. 2. Persécution au travail: toute conduite dont les caractéristiques de répétition ou le caractère clairement arbitraire nous permettent d'inférer l'objectif de provoquer la démission de l'employé ou du travailleur, par le biais du dénigrement, d'une charge de travail excessive et de modifications permanentes des horaires de travail susceptibles de provoquer la démotivation du travailleur. 	
CÔTE D'IVOIRE	Art. 5 Code du Travail
Harcèlement sexuel:	
Les comportements abusifs, les menaces, les attaques, les paroles, les intimidations, les écrits, les attitudes, les agissements répétés à l'encontre d'un salarié, ayant une connotation sexuelle, dont le but est d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers.	
Harcèlement moral:	
Les comportements abusifs, les menaces, les attaques, les paroles, les intimidations, les écrits, les attitudes, les agissements répétés à l'encontre d'un salarié, ayant pour objet ou pour effet la dégradation de ses conditions de travail et qui comme tels sont susceptibles de porter atteinte à ses droits et sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.	
RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO	Arrêté ministériel n° 12/CAB.MIN/TPS/114/2005 du 26 octobre 2005 portant interdiction du harcèlement sexuel ou moral dans l'exécution d'un contrat de travail
«Harcèlement sexuel»:	
1° le fait pour toute personne d'exercer sur autrui des agissements dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers.	
2° toute pratique consistant à se prévaloir de son autorité pour faire pression sur une personne, afin d'en obtenir des faveurs de nature sexuelle, pour son propre compte ou pour le compte d'un tiers. Par pression, on entend le fait de proférer des menaces, d'intimer des ordres ou soumettre à des contraintes.	
«Harcèlement moral»:	
un ensemble d'agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits du travailleur ou de l'employeur ainsi qu'à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel, et cela dans le but d'obtenir indûment des droits ou des avantages quelconques.	
UNION EUROPÉENNE	Art. 2 de la Directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail
Version anglaise	
3. Harassment shall be deemed to be a form of discrimination within the meaning of paragraph 1, when unwanted conduct related to any of the grounds referred to in Article 1 takes place with the purpose or effect of violating the dignity of a person and of creating an intimidating, hostile, degrading, humiliating or offensive environment. In this context, the concept of harassment may be defined in accordance with the national laws and practice of the Member States.	

Version néerlandaise

3. Intimidatie wordt als een vorm van discriminatie in de zin van lid 1 beschouwd als er sprake is van ongewenst gedrag dat met een van de in artikel 1 genoemde gronden verband houdt, en tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast en een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd. Het begrip intimidatie kan in dit verband worden gedefinieerd in overeenstemming met de nationale wetgeving en praktijken van de lidstaten.

Version française

3. Le harcèlement est considéré comme une forme de discrimination au sens du paragraphe 1 lorsqu'un comportement indésirable lié à l'un des motifs visés à l'article 1er se manifeste, qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. Dans ce contexte, la notion de harcèlement peut être définie conformément aux législations et pratiques nationales des États membres.

Version allemande

(3) Unerwünschte Verhaltensweisen, die mit einem der Gründe nach Artikel 1 in Zusammenhang stehen und bezwecken oder bewirken, dass die Würde der betreffenden Person verletzt und ein von Einschüchterungen, Anfeindungen, Erniedrigungen, Entwürdigungen oder Beleidigungen gekennzeichnetes Umfeld geschaffen wird, sind Belästigungen, die als Diskriminierung im Sinne von Absatz 1 gelten. In diesem Zusammenhang können die Mitgliedstaaten den Begriff "Belästigung" im Einklang mit den einzelstaatlichen Rechtsvorschriften und Gepflogenheiten definieren.

Version italienne

3. Le molestie sono da considerarsi, ai sensi del paragrafo 1, una discriminazione in caso di comportamento indesiderato adottato per uno dei motivi di cui all'articolo 1 avente lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una persona e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante od offensivo. In questo contesto, il concetto di molestia può essere definito conformemente alle leggi e prassi nazionali degli Stati membri.

Version polonaise

3. Molestowanie uważa się za formę dyskryminacji w rozumieniu ust. 1, jeżeli ma miejsce niepożądane zachowanie mające związek z jedną z przyczyn określonych w art. 1, a jego celem lub skutkiem jest naruszenie godności osoby i stworzenie onieśmielającej, wrogiej, poniżającej, upokarzającej lub uwłaczającej atmosfery. W tym znaczeniu pojęcie molestowania może być definiowane zgodnie z ustawodawstwem i krajową praktyką Państw Członkowskich.

Version espagnole

3. El acoso constituirá discriminación a efectos de lo dispuesto en el apartado 1 cuando se produzca un comportamiento no deseado relacionado con alguno de los motivos indicados en el artículo 1 que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. A este respecto, podrá definirse el concepto de acoso de conformidad con las normativas y prácticas nacionales de cada Estado miembro.

ESPAGNE

Art. 4 Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Artículo 4. Derechos laborales

1. Los trabajadores tienen como derechos básicos, con el contenido y alcance que para cada uno de los mismos disponga su específica normativa, los de:

e) Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo

Artículo 7. Acoso sexual y acoso por razón de sexo

1. Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de esta Ley constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

2. Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

3. Se considerarán en todo caso discriminatorios el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

4. El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considerará también acto de discriminación por razón de sexo.

<p>Article 4. Droits du travail</p> <p>1. Les travailleurs disposent du droit fondamental à jouir des éléments suivants, dont le contenu et la portée sont prévus par une réglementation spécifique à chacun d'entre eux:</p> <p>e) le respect de leur vie privée et la due considération de leur dignité, ce qui inclut la protection contre le harcèlement fondé sur la race ou l'origine ethnique, la religion ou les convictions, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle, et contre le harcèlement sexuel et/ou fondé sur le genre.</p>	
<p>Article 7. Harcèlement sexuel et harcèlement fondé sur le genre</p> <p>1. Sans préjudice des dispositions du Code pénal et aux fins de la présente loi, on entend par harcèlement sexuel tout comportement de nature sexuelle, verbal ou physique, qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne, en particulier lorsqu'est créé un environnement intimidant, dégradant ou offensant.</p> <p>2. Le harcèlement fondé sur le genre s'entend de tout comportement fondé sur le sexe d'une personne ayant pour but ou pour effet d'attenter à sa dignité et de créer un environnement intimidant, dégradant ou offensant.</p> <p>3. Le harcèlement sexuel et le harcèlement fondé sur le genre sont toujours considérés comme discriminatoires.</p> <p>4. Le fait de subordonner l'exercice ou l'expectative d'un droit à l'acceptation d'une situation de harcèlement sexuel ou de harcèlement fondé sur le genre constitue également un acte de discrimination fondé sur le genre.</p>	
FRANCE	L1152-1 Code du Travail
<p>Harcèlement moral:</p> <p>Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses 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.</p>	
GUINÉE	Arts. 7-8 Code du Travail
<p>Harcèlement moral au travail</p> <p>Les conduites abusives et répétées de toute origine, externe ou interne à l'entreprise qui se manifestent notamment par des comportements, des paroles, des intimidations, des actes, des gestes et des écrits unilatéraux, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un employeur ou d'un travailleur en milieu de travail, de mettre en péril l'entreprise ou l'emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.</p>	
<p>Harcèlement sexuel</p> <p>Toute forme de comportement verbal, non verbal ou corporel de nature sexuelle, qui affecte la dignité de femmes ou d'hommes en milieu du travail. Il en est de même pour toute conduite de nature sexuelle qui a pour effet de créer un environnement de travail intimidant, hostile ou humiliant pour une personne.</p>	
ITALIE	<p>Art.2 Decreto Legislativo 9 luglio 2003, n. 216 "Attuazione della direttiva 2000/78/CE per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro"</p> <p>Art. 2 Décret législatif n° 216 du 9 juillet 2003, «Application de la directive 2000/78/CE portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail»</p>
<p>3. Sono, altresì, considerate come discriminazioni, ai sensi del comma 1, anche le molestie ovvero quei comportamenti indesiderati, posti in essere per uno dei motivi di cui all'articolo 1, aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una persona e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante od offensivo.</p>	
<p>3. Sont également considérés comme des discriminations, conformément au paragraphe 1, le harcèlement ou autre comportement indésirable, mis en œuvre pour l'une des raisons visées à l'article 1 et ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et de créer un climat intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.</p>	
LITUANIE	<p>Art. 2 moterų ir vyrų lygių galimybių įstatymas</p> <p>Art. 2 de la Loi sur l'égalité des chances pour les femmes et les hommes</p>
<p>Priekabiavimas – nepageidaujamas elgesys, kai dėl asmens lyties siekiama įžeisti arba įžeidžiamas asmens orumas ir siekiama sukurti arba sukuriama bauginanti, priešiška, žeminanti ar įžeidžianti aplinka.</p>	
<p>Le harcèlement désigne une conduite indésirable, par laquelle, pour des raisons liées au sexe, à la race, à la nationalité, à la langue, à l'origine, au statut social, à la religion, aux convictions, aux croyances, à l'âge, à l'orientation sexuelle, au handicap ou à l'origine ethnique, une personne cherche à blesser une autre personne, ou à porter atteinte à sa dignité en tentant de créer ou en créant autour d'elle un climat intimidant, hostile, humiliant ou insultant.</p>	
<p>Cette traduction se base en partie sur: http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2014/def/LTU/26/2/FR [Sept. 2019].</p>	
LUXEMBOURG	Section 2 Règlement grand-ducal du 15 décembre 2009 portant déclaration d'obligation générale de la convention relative au harcèlement et à la violence au travail conclue entre les syndicats OGB-L et LCGB, d'une part, et l'UEL, d'autre part

<p>Le harcèlement moral se produit lorsqu'une personne relevant de l'entreprise commet envers un travailleur ou un dirigeant des agissements fautifs, répétés et délibérés qui ont pour objet ou pour effet:</p> <ul style="list-style-type: none"> – soit de porter atteinte à ses droits ou à sa dignité; – soit d'altérer ses conditions de travail ou de compromettre son avenir professionnel en créant un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant; – soit d'altérer sa santé physique ou psychique. 	
MEXIQUE	<p>Art. 3º bis. Ley Federal del Trabajo Art. 3º bis. Loi fédérale du Travail</p>
<p>Hostigamiento: el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas;</p> <p>Acoso sexual: una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.</p>	
<p>Harcèlement: Exercice du pouvoir au sein d'un rapport de subordination réelle de la victime à l'agresseur sur le lieu de travail, qui se traduit par des comportements verbaux, physiques ou les deux;</p> <p>Harcèlement sexuel: Forme de violence où il existe, même en l'absence de subordination, un exercice abusif du pouvoir qui conduit à un état d'impuissance et à un risque pour la victime, indépendamment de la récurrence ou non de l'événement.</p>	
NOUVELLE CALÉDONIE (FRANCE)	Art. 114-1 Code du Travail
<p>Harcèlement moral au travail: Sont constitutifs de harcèlement moral et interdits les agissements répétés à l'encontre d'une personne, ayant pour objet une dégradation de ses 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. Ces dispositions s'entendent sans préjudice des dispositions du titre III du livre I du Code du travail en application desquelles l'employeur détient un pouvoir de direction et de sanction, dans l'exercice normal de son pouvoir disciplinaire.</p>	
NOUVELLE-ZÉLANDE	Article 3 de la Loi de 1997 sur le harcèlement.
<p>Définition du harcèlement (1) Aux fins de la présente loi, une personne en harcèle une autre si elle se livre, à l'encontre de cette autre personne, à un type de comportement qui consiste à accomplir quelconque acte spécifique envers ladite personne à au moins 2 occasions distinctes sur une période de 12 mois. (2) Pour éviter le moindre doute, a) les actes spécifiques nécessaires à l'application du paragraphe (1) peuvent être constitués par le même type d'acte spécifique à chaque occasion distincte, ou encore par différents types d'actes spécifiques; b) (b) les actes spécifiques ne doivent pas nécessairement être commis à l'encontre de la même personne à chaque occasion distincte, pour autant que le comportement habituel soit dirigé contre la même personne. (3) Aux fins de la présente loi, une personne en harcèle également une autre si: a) elle adopte un type de comportement visant cette autre personne; et b) (b) que ce type de comportement inclut d'accomplir à l'encontre cette autre personne quelconque acte spécifique consistant en un acte continu commis au cours d'une période donnée. (4) Aux fins du paragraphe (3), l'acte continu consiste en un acte spécifique commis à une occasion quelconque et qui continue à produire ses effets sur une longue période (par exemple, lorsque des éléments offensants afférents à une personne sont placés sur un support électronique quelconque et y demeurent pendant une longue période). Voir également les articles 62 (sur le harcèlement sexuel) et 63 (sur le harcèlement racial) de la Loi de 1993 sur les droits de l'Homme</p>	
NORVÈGE	<p>Section 13 Lov om likestilling og forbud mot diskriminering (likes- tillings- og diskrimineringsloven)</p> <p>Article 13 de la loi relative à l'égalité et à l'interdiction de la discrimination (Equality and Anti-Discrimination Act)</p>
<p>Trakassering på grunn av forhold som nevnt i § 6 første ledd og seksuell trakassering, er forbudt. Med trakassering menes handlinger, unntatelser eller ytringer som har som formål eller virkning å være krenkende, skremmende, fiendtlige, nedverdiggende eller ydmykende. Med seksuell trakassering menes enhver form for uønsket seksuell oppmerksomhet som har som formål eller virkning å være krenkende, skremmende, fiendtlig, nedverdiggende, ydmykende eller plagsom. Forbudet omfatter trakassering på grunn av eksisterende, antatte, tidligere eller fremtidige forhold som nevnt i § 6 første ledd. Forbudet gjelder også hvis en person blir trakassert på grunn av sin tilknytning til en annen person, og trakasseringen skjer på grunn av forhold som nevnt i § 6 første ledd. Arbeidsgivere og ledelsen i organisasjoner og utdanningsinstitusjoner skal innenfor sitt ansvarsområde forebygge og forhindre trakassering og seksuell trakassering.</p>	

<p>Le harcèlement fondé sur les motifs spécifiés au premier alinéa de l'article 6, ainsi que le harcèlement sexuel, sont interdits.</p> <p>«Harcèlement» s'entend des actes, des omissions ou des déclarations qui ont pour but ou pour effet d'être offensants, menaçants, hostiles, dégradants ou humiliants.</p> <p>«Harcèlement sexuel» s'entend de toute forme d'attention sexuelle non désirée qui a pour but ou pour effet d'être offensante, menaçante, hostile, dégradante, humiliante ou gênante.</p> <p>L'interdiction vise le harcèlement fondé sur les motifs réels, supposés, anciens ou futurs, spécifiés au premier alinéa de l'article 6.</p> <p>L'interdiction s'applique également lorsqu'une personne est harcelée en raison de son lien avec une autre personne et que ce harcèlement est fondé sur les motifs spécifiés au premier alinéa de l'article 6.</p> <p>[Ces motifs sont:]</p> <p>La discrimination fondée sur le sexe, la grossesse, les congés liés à l'accouchement ou à l'adoption, les responsabilités parentales, l'appartenance ethnique, la religion, les croyances, le handicap, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'expression de genre, l'âge ou une combinaison de ces motifs est interdite. «Appartenance ethnique» comprend l'origine nationale, l'origine ethnique, la couleur de peau et la langue.</p> <p>Pour une traduction en anglais, voir: https://lovdata.no/dokument/NLE/lov/2017-06-16-51 [Sept. 2019].</p>	
PORTUGAL	Art. 29 Código do Trabalho Art. 29 Code du Travail
<p>Assédio</p> <p>1 - É proibida a prática de assédio.</p> <p>2 - Entende-se por assédio o comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em fator de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.</p> <p>3 - Constitui assédio sexual o comportamento indesejado de caráter sexual, sob forma verbal, não verbal ou física, com o objetivo ou o efeito referido no número anterior.</p> <p>4 - A prática de assédio confere à vítima o direito de indemnização, aplicandose o disposto no artigo anterior.</p> <p>5 - A prática de assédio constitui contraordenação muito grave, sem prejuízo da eventual responsabilidade penal prevista nos termos da lei.</p> <p>6 - O denunciante e as testemunhas por si indicadas não podem ser sancionados disciplinarmente, a menos que atuem com dolo, com base em declarações ou factos constantes dos autos de processo, judicial ou contraordenacional, desencadeado por assédio até decisão final, transitada em julgado, sem prejuízo do exercício do direito ao contraditório.</p>	
<p>Harcèlement</p> <p>1 - La pratique du harcèlement est interdite.</p> <p>2 - Le harcèlement est défini comme un comportement indésirable, notamment fondé sur un ou plusieurs motifs discriminatoires, adopté au moment de l'embauche d'une personne, dans le cadre de son travail ou pendant sa formation professionnelle, ayant pour objectif ou pour effet de la perturber, de la diminuer, de porter atteinte à sa dignité ou de créer à son égard un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou déstabilisant.</p> <p>3 - Le harcèlement sexuel s'entend d'un comportement sexuel non souhaité, sous une forme verbale, non verbale ou physique, ayant le but ou l'effet visé au paragraphe précédent.</p> <p>4 - La pratique du harcèlement concède à la victime un droit à réparation, conformément aux dispositions de l'article précédent.</p> <p>5 - La pratique du harcèlement constitue une faute extrêmement grave, sans préjudice de toute éventuelle responsabilité pénale prévue par la loi.</p> <p>6 - Sauf si elles agissent de manière malveillante, les personnes qui dénoncent ces pratiques et les témoins qu'elles citent ne peuvent faire l'objet de sanctions disciplinaires sur la base de déclarations ou de faits figurant dans une procédure quelconque, qu'elle soit judiciaire ou administrative, concernant le harcèlement, et ce jusqu'à ce qu'une décision finale soit rendue, sans préjudice de l'exercice du droit à être entendu.</p> <p>Cette traduction se base en partie sur: http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2014/def/PRT/26/2/FR [Sept. 2019].</p>	
QUÉBEC (CANADA)	81.18. Loi sur les normes du travail
<p>Pour l'application de la présente loi, on entend par «harcèlement psychologique» une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.</p> <p>Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.</p> <p>Voir: http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/N-1.1 [Sept. 2019].</p>	
RÉPUBLIQUE DE CORÉE	Article 76-2 de la Loi sur les normes du travail, tel qu'amendée par la Loi n° 16270 du 15 janvier 2019
<p>Article 76-2 (Interdiction du harcèlement sur le lieu de travail)</p> <p>Aucun employeur ou employé ne doit causer de souffrance physique ou mentale à d'autres employés ou détériorer l'environnement de travail au-delà du cadre de travail approprié en tirant parti de sa supériorité hiérarchique, relationnelle, etc., sur le lieu de travail (ci-après dénommé «harcèlement sur le lieu de travail»)</p> <p>Pour une traduction en anglais, voir: http://www.moel.go.kr/english/poli/poliNewsnews_view.jsp?idx=1506 [Sept. 2019].</p>	
SASKATCHEWAN (CANADA)	3-1 (1) Loi sur l'emploi de la Saskatchewan (The Saskatchewan Employment Act)

<p>(l) «harcèlement» s'entend de quelconque comportement, commentaire, exposition, action ou geste inapproprié de la part d'un individu:</p> <p>i. qui est soit:</p> <p>A) basé sur la race, la croyance, la religion, la couleur, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état civil, le statut familial, le handicap, la taille, le poids, l'âge, la nationalité, l'ascendance ou l'origine; ou</p> <p>B) relève des paragraphes (4) et (5), et porte préjudice au bien-être psychologique ou physique du travailleur, lorsque l'agresseur sait ou devrait raisonnablement savoir que le travailleur en question s'en trouvera humilié ou intimidé; et</p> <p>ii. qui constitue une menace pour la santé ou la sécurité dudit travailleur;</p>	
<p>SERBIE</p>	<p>Arts. 3 and 6 Zakon o sprecavanju zlostavljanja na radu</p> <p>Arts. 3 et 6 de la loi sur la prévention du harcèlement au travail</p>
<p>Zlostavljanje, u smislu ovog zakona, jeste svako aktivno ili pasivno ponašanje prema zaposlenom ili grupi zaposlenih kod poslodavca koje se ponavlja, a koje za cilj ima ili predstavlja povredu dostojanstva, ugleda, ličnog i profesionalnog integriteta, zdravlja, položaja zaposlenog i koje izaziva strah ili stvara neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje, pogoršava uslove rada ili dovodi do toga da se zaposleni izoluje ili navede da na sopstvenu inicijativu raskine radni odnos ili otkáže ugovor o radu ili drugi ugovor.</p> <p>Zlostavljanje, u smislu ovog zakona, jeste i podsticanje ili navođenje drugih na ponašanje iz stava 1. ovog člana.</p> <p>Izvršiocem zlostavljanja smatra se poslodavac sa svojstvom fizičkog lica ili odgovorno lice kod poslodavca sa svojstvom pravnog lica, zaposleni ili grupa zaPar abus, poslenih kod poslodavca, koji vrši zlostavljanje iz st. 1. i 2. ovog člana.</p>	
<p>Au sens de la présente loi, on entend par maltraitance tout comportement répétitif, actif ou passif, à l'égard d'un salarié ou d'un groupe de salariés, qui constitue une atteinte à la dignité, à la réputation, à l'intégrité personnelle et professionnelle, à la santé ou à la fonction du salarié et qui provoque la peur ou crée un environnement hostile, humiliant ou offensant à même de détériorer les conditions de travail, de conduire à l'isolement du salarié ou de provoquer sa démission ou son licenciement, ou encore la résiliation de tout autre contrat.</p> <p>Au sens de la présente loi, on entend également par maltraitance l'encouragement ou l'incitation d'autres personnes à se comporter de la manière mentionnée au paragraphe 1 du présent article.</p> <p>L'agresseur peut être un employeur au statut de personne physique ou une personne responsable travaillant pour l'employeur et ayant le statut de personne morale, un salarié ou un groupe de salariés, dès lors qu'ils se rendent coupables des maltraitements visés aux paragraphes 1 et 2 du présent article.</p> <p>Les dispositions de la présente loi s'appliquent également aux cas de harcèlement sexuel, conformément à la législation du travail.</p>	
<p>SINGAPOUR</p>	<p>Article 3 de la loi de 2014 sur la protection contre le harcèlement (Protection from Harassment Act 2014)</p>
<p>3.–(1) Nul ne doit, dans l'intention de harceler, de tourmenter ou de terroriser une autre personne, et par quelque moyen que ce soit –</p> <p>(a) faire montre d'un vocabulaire ou d'un comportement menaçant, violent ou insultant; ou</p> <p>(b) diffuser une communication menaçante, violente ou insultante,</p> <p>provoquant ainsi le harcèlement, la crainte ou la détresse de cette personne ou de toute autre personne (ci-après dénommée la victime aux fins du présent article).</p>	
<p>SLOVAQUIE</p>	<p>Section 2a Zákon o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon)</p> <p>Article 2a de la loi sur l'égalité de traitement dans certains secteurs et la protection contre la discrimination, modifiant et complétant certaines autres lois (Loi antidiscrimination).</p>
<p>Obťažovanie je také správanie, v dôsledku ktorého dochádza alebo môže dôjsť k vytváraniu zastráajúceho, nepriateľského, zahanbujúceho, ponižujúceho, potupujúceho, zneuctujúceho alebo urážajúceho prostredia a ktorého úmyslom alebo následkom je alebo môže byť zásah do slobody alebo ľudskej dôstojnosti.</p>	
<p>Le harcèlement s'entend d'un comportement qui crée – ou peut être causé par – un environnement intimidant, hostile, embarrassant, dégradant, indigne, violent ou offensant et qui est ou pourrait être une intention, ou une conséquence, d'atteintes à la liberté ou à la dignité humaine.</p> <p>Pour une traduction en anglais, voir:</p> <p>https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/68611/77169/F1638461182/SVK68611.pdf [Sept. 2019].</p>	
<p>SLOVÉNIE</p>	<p>Art. 6(a) zakon o spremembah in dopolnitvah zakona o delovnih razmerjih (zdr-a)</p> <p>Art. 6(a) de la loi modifiant et complétant la loi sur les relations de travail (ZDZ)</p>
<p>(1) Prepovedano je spolno in drugo nadlegovanje. Spolno nadlegovanje je kakršna koli oblika neželenega verbalnega, neverbalnega ali fizičnega ravnanja ali vedenja spolne narave z učinkom ali namenom prizadeti dostojanstvo osebe, zlasti kadar gre za ustvarjanje zastráševalnega, sovražnega, ponižujočega, sramotilnega ali žaljivega okolja. Nadlegovanje je vsako neželeno vedenje, povezano s katero koli osebno okoliščino, z učinkom ali namenom prizadeti dostojanstvo osebe ali ustvariti zastráševalno, sovražno, ponižujoče, sramotilno ali žaljivo okolje.</p> <p>(4) Prepovedano je trpinčenje na delovnem mestu. Trpinčenje na delovnem mestu je vsako ponavljajoče se ali sistematično, graje vredno ali očitno negativno in žaljivo ravnanje ali vedenje, usmerjeno proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z delom</p>	
<p>Le harcèlement s'entend de tout comportement non désiré associé à des situations personnelles dont l'objectif ou la conséquence est de porter atteinte à la dignité d'une personne, ou de créer un cadre de travail intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou insultant.</p> <p>La persécution au travail s'entend de tout traitement ou comportement injuste ou clairement négatif et agressif, répété ou systématique, à l'encontre d'un travailleur donné sur le lieu de travail ou en relation avec le travail.</p> <p>Cette traduction est basée sur les conclusions du Comité européen des Droits sociaux:</p> <p>http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2014/def/SVN/26/2/FR [Sept. 2019].</p>	

SUÈDE	Section 4 Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna (AFS 2015:4) Article 4 des dispositions relatives à l'organisation et à l'environnement social du travail (AFS 2015: 4Eng),
Handlingar som riktas mot en eller flera arbetsling tagare på ett kränkande sätt och som kan leda till ohälsa eller att dessa ställs utanför arbetsplatsens gemenskap.	
Persécution s'entend d'actions dirigées contre un ou plusieurs salariés de manière abusive et qui pourraient entraîner des problèmes de santé ou leur exclusion de la communauté professionnelle. Pour une traduction en anglais, voir: https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/engelska/organisational-and-social-work-environment-afs2015-4.pdf [Sept. 2019].	
VENEZUELA	Art. 56 Ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo 2005 Art. 56 de la loi organique de 2005 sur la prévention et les conditions et l'environnement de travail
Son deberes de los empleadores y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar [...] A tales efectos deberán: [...] 5. Abstenerse de realizar, por si o por sus representantes, toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatoria y de cualquier acto que perjudique psicológica o moralmente a los trabajadores y trabajadoras, prevenir toda situación de acoso por medio de la degradación de las condiciones y ambiente de trabajo, violencia física o psicológica, aislamiento o por no proveer una ocupación razonable al trabajador o la trabajadora de acuerdo a sus capacidades y antecedentes y evitar la aplicación de sanciones no claramente justificadas o desproporcionadas y una sistemática e injustificada critica contra el trabajador o la trabajadora, o su labor. [...]	
Il est du devoir des employeurs et des employeuses de prendre les mesures nécessaires pour garantir [...] À cette fin, ils ou elles doivent: [...] 5. S'abstenir de tout acte offensant, malveillant ou intimidant, ou de tout acte psychologiquement ou moralement préjudiciable aux travailleurs et aux travailleuses, prévenir toute situation de harcèlement par la dégradation des conditions et de l'environnement de travail, par la violence physique ou psychologique, par l'isolement ou l'absence de missions professionnelles en phase avec leurs capacités et antécédents, et éviter l'application de sanctions qui ne seraient pas clairement justifiées ou proportionnées, ainsi que la critique systématique et injustifiée du travailleur ou de son travail.	
ROYAUME UNI	Article 26-27 de la loi de 2010 sur l'égalité

26 - Harcèlement

(1) Une personne (A) en harcèle une autre (B) si:

- (a) A a un comportement indésirable lié à une caractéristique dûment protégée par la loi, et
- (b) si ce comportement a pour objet ou pour effet de:
 - (i) porter atteinte à la dignité de B, ou
 - (ii) créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant pour B.

(2) A harcèle également B si:

- (a) A a un comportement indésirable de nature sexuelle, et
- (b) si ce comportement a pour objet ou pour effet les résultats visés à l'alinéa (1)(b).

(3) A harcèle également B si:

- (a) A ou une autre personne se livre à un comportement indésirable de nature sexuelle ou en rapport avec un changement de genre ou de sexe,
- (b) si ce comportement a pour objet ou pour effet les résultats visés à l'alinéa (1)(b), et
- (c) si en raison de l'opposition ou de la soumission de B audit comportement, A traite B moins favorablement que A traiterait B si B ne s'était pas opposé ou soumis audit comportement.

(4) Pour déterminer si un comportement a pour effet l'un des résultats visés à l'alinéa (1)(b), chacun des éléments suivants doit être pris en compte:

- (a) la perception de B;
- (b) les autres circonstances de l'affaire;
- (c) s'il est raisonnable que ledit comportement ait ce résultat.

(5) Les caractéristiques dûment protégées par la loi sont:

- l'âge;
- le handicap;
- le changement de genre;
- la race;
- la religion ou les croyances;
- le sexe;
- l'orientation sexuelle.

27 - Persécution

(1) Une personne (A) en persécute une autre (B) si A inflige un préjudice à B parce que:

- (a) B accomplit un acte protégé, ou
- (b) A croit que B a accompli ou peut accomplir un acte protégé.

(2) Chacun des actes suivants constitue un acte protégé:

- (a) engager des procédures en vertu de la présente loi;
- (b) donner des preuves ou des informations dans le cadre de procédures engagées en vertu de la présente loi;
- (c) engager toute autre action aux fins de la présente loi ou en relation avec celle-ci;
- (d) présenter une allégation (expresse ou non) selon laquelle A ou une autre personne aurait contrevenu à la présente loi.

(3) Donner de fausses preuves ou informations, ou présenter de fausses allégations, ne constitue pas un acte protégé si les preuves ou les informations fournies, ou encore les allégations présentées, le sont de mauvaise foi.

(4) Le présent article ne s'applique que lorsque la personne qui subit un préjudice est un particulier.

(5) Toute violation de la présente loi implique d'enfreindre une clause ou une règle afférente à l'égalité.

WASHINGTON (USA)

Section 9A, 46.110. Code pénal de Washington. Comme mentionné dans 296-135-010. Code administratif de Washington.

(1) Une personne commet un délit de harcèlement si, sans autorisation légale et dans des circonstances qui ne constituent pas une tentative de commission d'un autre délit:

- (a) elle harcèle intentionnellement et de manière répétée une autre personne ou la suit à plusieurs reprises; et
- (b) La personne harcelée ou suivie craint que le harceleur ait l'intention de la blesser ou de blesser une autre personne, ou encore d'attenter à ses biens ou à ceux d'une autre personne. Le sentiment de peur est celui que ressentirait en toutes circonstances toute personne sensée se trouvant dans la même situation; et
- c) Le harceleur:
 - (i) a l'intention d'effrayer, d'intimider ou de harceler la personne; ou
 - (ii) sait ou devrait raisonnablement savoir que la personne a peur, est intimidée ou harcelée, et ce même si le harceleur n'avait pas l'intention première d'effrayer, d'intimider ou de harceler cette personne.

PARTIE II: Exemples de dispositions juridiques relatives aux comportements inacceptables perpétrés par l'entremise des TIC

JURIDICTION:	Loi:
<u>NEW JERSEY (USA)</u>	Titre 2C du Code pénal du New Jersey. Législation révisée du New Jersey de 2014 Article 2 de la loi contre le harcèlement du New Jersey (Anti-Bullying Bill of Rights Act)
<p>A) 2C:33-4.1 Délit de cyberharcèlement</p> <p>1. a. Une personne commet un délit de cyberharcèlement si, tout en établissant une communication en ligne, via un dispositif électronique ou un réseau social, dans le but de harceler une autre personne, la personne:</p> <p>(1) menace d'infliger des blessures ou des dommages physiques à toute personne ou de porter atteinte à ses biens;</p> <p>(2) envoie, diffuse, commente, sollicite, suggère ou propose sciemment tout contenu licencieux, indécent ou obscène à une personne ou à propos de celle-ci dans l'intention de blesser émotionnellement une personne sensée ou de susciter chez elle la crainte de subir un préjudice physique ou émotionnel; ou</p> <p>(3) menace d'attenter à cette personne ou à ses biens.</p> <p>B) C.18A:37-14 Définitions relatives à l'adoption de politiques de prévention du harcèlement et de l'intimidation</p> <p>«Communication électronique» désigne une communication transmise au moyen d'un dispositif électronique, y compris, mais sans s'y limiter, un téléphone, un téléphone portable, un ordinateur ou un bipeur;</p> <p>«Harcèlement, intimidation ou bullying» désigne tout geste, acte écrit, verbal ou physique, ou toute communication électronique, qu'il s'agisse d'un incident isolé ou d'une série d'incidents, raisonnablement perçu comme motivé par toute caractéristique réelle ou présumée, telle que la race, la couleur, la religion, l'origine familiale ou nationale, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité et l'expression de genre, ou un handicap mental, physique ou sensoriel, ou toute autre caractéristique distinctive, qui a lieu dans un établissement scolaire, lors de toute activité scolaire, dans un autobus scolaire ou hors de l'école, conformément aux dispositions de l'article 16 de P.L.2010, c.122 (C.18A:37-15.3), qui perturbe sensiblement le bon fonctionnement de l'école ou les droits des autres élèves, et dont:</p> <p>a. une personne sensée devrait savoir, dans de telles circonstances, qu'il a pour effet de blesser physiquement ou émotionnellement un élève ou de porter atteinte à ses biens, ou de lui faire craindre des dommages physiques ou émotionnels à sa personne ou une atteinte à ses biens; et qui</p> <p>b. a pour effet d'insulter ou d'humilier un élève ou un groupe d'élèves; ou</p> <p>c. crée un environnement pédagogique hostile pour l'élève en interférant avec l'éducation de celui-ci ou en lui causant un préjudice physique ou émotionnel grave ou généralisé.</p>	
<u>NOUVELLE ZÉLANDE</u>	Article 4 de la loi sur les communications numériques préjudiciables de 2015
<p>Sous-partie 1- Interprétation</p> <p>(4) communication numérique:</p> <p>(a) désigne toute forme de communication électronique; et</p> <p>(b) comprend tout message, écrit, photographie, image, enregistrement ou autre élément communiqué électroniquement</p> <p>Préjudice s'entend d'une détresse émotionnelle grave</p> <p>Sous-partie 2- Infractions</p> <p>(22) Causer un préjudice par la diffusion d'une communication numérique</p> <p>(1) Une personne commet une infraction si:</p> <p>(a) elle diffuse une communication numérique avec l'intention de causer un préjudice à une victime; et si</p> <p>(b) la diffusion de ladite communication est à même de causer un préjudice à toute personne sensée en position de victime; et</p> <p>(c) la diffusion de ladite communication cause un préjudice à la victime.</p>	
<u>CAROLINE DU NORD (USA)</u>	Art. 60 du chapitre 14 et art. 29C du chapitre 115C de la Législation générale

«§ 14-458.2. Cyberharcèlement du personnel scolaire par des étudiants; sanction.

b) Sauf disposition contraire du présent article, il est illégal pour tout étudiant d'utiliser un ordinateur ou un réseau informatique pour commettre l'un quelconque des actes suivants:

(1) Dans l'intention d'intimider ou de tourmenter un membre du personnel scolaire, commettre l'un quelconque des actes suivants:

a. Créer un faux profil ou site Web.

b. Publier sur le réseau Internet ou encourager autrui à publier des informations à caractère privé, personnel ou sexuel relatives à un membre du personnel scolaire.

c. Diffuser sur le réseau Internet une image réelle ou retouchée d'un membre du personnel scolaire.

d. Accéder à, modifier ou effacer quelconques réseaux, données, programmes ou logiciels informatiques, y compris en se connectant frauduleusement à un compte protégé par mot de passe ou en subtilisant lesdits mots de passe ou en y accédant par tout autre moyen.

e. Utiliser un système informatique pour envoyer des communications électroniques répétées, continues ou prolongées, y compris des courriers électroniques ou autres transmissions, à un membre du personnel scolaire.

(2) Faire sciemment toute déclaration, qu'elle soit vraie ou fausse, susceptible d'encourager un tiers quelconque à persécuter ou à harceler un membre du personnel scolaire.

(3) Copier, diffuser ou faire en sorte que soit réalisée une copie non autorisée de toute donnée relative à un membre du personnel scolaire dans le but de l'intimider ou de le tourmenter (sous quelque forme que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, toute copie imprimée ou électronique de données, de programmes ou de logiciels informatiques figurant dans un ordinateur ou un réseau informatique, ou communiqués ou produits par ceux-ci).

(4) Inscire un membre du personnel scolaire sur un site Internet pornographique dans l'intention de l'intimider ou de le tourmenter.

(5) Inscire, sans son autorisation, un membre du personnel scolaire sur des listes de diffusion en vue de la réception de messages électroniques ou instantanés indésirables visant à l'intimider ou à le tourmenter.

Article 29C du chapitre 115C

«§ 115C-407.15. Comportement d'intimidation et de harcèlement.

(a) Dans le présent article, on entend par «comportement d'intimidation ou de harcèlement» tout type de gestes ou de communications écrites, électroniques ou verbales, tout acte physique ou toute communication menaçante se déroulant dans un établissement scolaire, lors de toute activité scolaire ou dans un autobus scolaire, et qui:

(1) fait raisonnablement craindre à un élève ou à un membre du personnel scolaire qu'on nuise à sa personne ou à ses biens;

ou (2) crée ou est à même de créer un environnement hostile en perturbant ou en dégradant significativement le rendement scolaire, les opportunités ou les avantages acquis d'un élève. Aux fins du présente article, «environnement hostile» signifie que la victime considère subjectivement la conduite incriminée comme un comportement d'intimidation ou de harcèlement et que ledit comportement s'avère objectivement suffisamment grave ou invasif pour qu'une personne sensée convenne qu'il s'agit bien d'un comportement d'intimidation ou de harcèlement.

Les comportements d'intimidation ou de harcèlement comprennent, entre autres, les actes raisonnablement perçus comme motivés par tout élément de différenciation réel ou présumé, tel que la race, la couleur, la religion, l'origine familiale ou nationale, le statut socioéconomique, le statut académique, l'identité de genre, l'apparence physique, l'orientation sexuelle ou un handicap mental, physique ou sensoriel, ou par l'association avec une personne qui présente ou est perçue comme présentant l'une ou plusieurs de ces caractéristiques.

(b) Aucun élève ou membre du personnel scolaire ne doit être soumis à un comportement d'intimidation ou de harcèlement de la part d'autres élèves ou membres du personnel scolaire.

(c) Nul ne doit se livrer à des actes de rétorsion ou à des représailles à l'encontre d'une victime, d'un témoin ou d'une personne disposant d'informations fiables concernant un acte d'intimidation ou un comportement harcelant.

(d) Un membre du personnel scolaire qui dispose d'informations fiables selon lesquelles un élève ou un autre membre du personnel scolaire a été victime d'actes d'intimidation ou de comportements harcelants, ou qui en a été témoin, doit signaler l'incident à la direction de l'établissement.

(e) Un élève ou un bénévole qui dispose d'informations fiables selon lesquelles un élève ou un membre du personnel scolaire a été victime d'actes d'intimidation ou de comportements harcelants, ou qui en a été témoin, doit signaler l'incident à la direction de l'établissement.

NOUVELLE ÉCOSSE (CANADA)

Article 3 de la Loi sur les images intimes et la cyberprotection, 2017

c) «cyber-harcèlement» s'entend d'une communication électronique, directe ou indirecte, qui porte atteinte ou est susceptible de porter atteinte à la santé ou au bien-être d'un tiers, et où la personne responsable de la communication a eu l'intention malveillante de porter atteinte à la santé ou au bien-être d'un tiers ou a négligé le risque d'atteinte à la santé ou au bien-être d'un tiers, ce qui peut inclure

- i. la création d'une page Web, d'un blog ou d'un profil où son auteur assume l'identité d'une autre personne,
- ii. l'usurpation de l'identité d'une autre personne en tant qu'auteur d'un contenu ou d'un message,
- iii. la divulgation de faits personnels sensibles ou l'abus de confiance,
- iv. des menaces, des intimidations ou des comportements menaçants,
- v. des communications extrêmement offensantes, indécentes ou obscènes,
- vi. des communications qui constituent un acte de harcèlement,
- vii. les fausses allégations,
- viii. des communications incitant ou encourageant une autre personne à commettre un suicide,
- ix. des communications qui dénigrent une autre personne pour l'un des motifs de distinction illicites énumérés à l'article 5 de la Loi sur les droits humains, ou
- x. des communications qui incitent ou encouragent une autre personne à pratiquer l'un quelconque des actes précédemment cités.

PAKISTAN

Article 21 de la Loi sur la prévention de la criminalité électronique, 2016

Cyberharcèlement

(1) Le délit de cyberharcèlement consiste, en vue de contraindre, intimider ou harceler toute personne, à utiliser un système d'information, un réseau de système d'information, Internet, un site Web, un courrier électronique ou tout autre moyen de communication similaire pour:

- (a) suivre une personne, la contacter ou tenter de la contacter pour favoriser une interaction personnelle à plusieurs reprises en dépit de la claire manifestation du désintérêt de cette personne;
- (b) surveiller l'utilisation faite par une personne d'Internet, des courriers électroniques, des SMS ou de toute autre forme de communication électronique;
- (c) regarder ou espionner une personne de manière à lui faire craindre la violence ou à créer dans son esprit une détresse importante ou de graves inquiétudes; ou
- (d) prendre une photo ou faire une vidéo de toute personne et l'afficher ou la distribuer sans son consentement de manière à lui nuire.

UTAH (USA)

§ 53G-9-601 Utah Code

Définitions

(2) «Harcèlement» s'entend de la pratique intentionnelle, de la part du personnel scolaire ou des élèves, d'un acte écrit, verbal ou physique contre un autre membre du personnel ou un autre élève dont une personne sensée devrait savoir ou raisonnablement prévoir, dans de telles circonstances, qu'il aura pour effet de:

- a) causer un préjudice physique ou émotionnel au membre du personnel scolaire ou à l'élève en question;
- (b) porter atteinte aux biens du membre du personnel scolaire ou de l'élève en question;
- (c) faire craindre au membre du personnel scolaire ou à l'élève en question:
 - (i) une atteinte à son bien-être physique ou émotionnel; ou
 - (ii) une atteinte à ses biens;
- (d) créer un environnement éducatif hostile, menaçant, humiliant ou violent en raison de:
 - (i) la prolifération, la persistance ou la gravité des actes; ou
 - (ii) un déséquilibre de pouvoir entre le harceleur et sa cible; ou
- (e) perturber substantiellement l'environnement scolaire sûr nécessaire au maintien du rendement scolaire, des opportunités ou des avantages acquis d'un élève.

(3) «Communication» désigne la transmission d'un message, qu'il soit verbal, écrit ou électronique.

(4) «Cyberharcèlement» s'entend de l'usage d'Internet, d'un téléphone portable ou autre appareil pour envoyer ou partager en toute connaissance de cause des textes, vidéos ou images à même de blesser, embarrasser ou menacer une personne, indépendamment du fait que celle-ci ait ou non influencé ou autorisé ladite action, ou encore volontairement accédé à la communication électronique en question.

▶ Références

Acas. 2014. A guide for managers and employers: Bullying and harassment at work. Disponible sur: <https://www.acas.org.uk/media/304/Advice-leaflet---Bullying-and-harassment-at-work-a-guide-for-managers-and-employers/pdf/Bullying-and-harassment-in-the-workplace-a-guide-for-managers-and-employers.pdf> [Sept. 2019].

-. 2016. Workplace Trends. https://www.acas.org.uk/media/4521/Workplace-trends-of-2016/pdf/Workplace_trends_of_2016.pdf [Sept. 2019].

Agervold, M. 2007. "Bullying at work: A discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study", in *Scandinavian Journal of Psychology*, Vol. 48, No. 2, pp. 161-172.

Aloisi, A.; De Stefano V. 2018. "Fundamental Labour Rights, Platform Work and Human-Rights Protection of Non-standard Workers", in *Bocconi Legal Studies Research Paper Series*, No. 1. Disponible sur: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3125866 [Sept. 2019].

Amnesty International. Toxic Twitter – A Toxic Place for Women. Disponible sur: <https://www.amnesty.org/en/latest/research/2018/03/online-violence-against-women-chapter-1/> [Sept. 2019].

Ang R.P.; Goh, D.H. 2010. "Cyberbullying Among Adolescents: The Role of Affective and Cognitive Empathy, and Gender", in *Child Psychiatry Hum Dev*, Vol. 41, No. 4, pp. 387-397.

Arıcak, T.; Siyahhan, S.; Uzunhasanoglu, A.; Saribeyoglu, S.; Ciplak, S.; Yilmaz, N.; Memmedov, C. 2008. "Cyberbullying among Turkish Adolescents", in *CyberPsychology & Behavior*, Vol. 11, No. 3, pp. 253-261.

Armaroli, I.; Dagnino, E. 2019. "A Seat at the Table: Negotiating Data Processing in the Workplace. A National Case Study and Comparative Insights", in *Comparative Labour Law and Policy Journal*, Vol. 41, No. 1, (forthcoming).

Aquino, K.; Thau, S. 2009. "Workplace Victimization: Aggression from the Target's Perspective", in *Annual Review of Psychology*, Vol. 60, pp. 717-741.

Bailey, J. 2014. "Time to Unpack the Juggernaut?: Reflections on the Canadian Federal Parliamentary Debates on 'Cyberbullying'", in *Dalhousie Law Journal*, Vol. 37, No. 2, pp. 661-707.

Barlett, C.P.; Gentile, D.A. 2016. "Predicting Cyberbullying From Anonymity", in *Psychology of Popular Media Culture*, Vol. 5, No. 2, pp. 171-180.

Barmes, L. 2015. *Bullying and Behavioural Conflict at Work: The Duality of Individual Rights* (Oxford, Oxford University Press).

Baroncelli, A; Ciucci, E. 2014. "Unique effects of different components of trait emotional intelligence in traditional bullying and cyberbullying", in *Journal of Adolescence*, Vol. 37, No. 6, pp. 807-815.

Bartow, A. 2009. "Internet Defamation as Profit Center: the Monetization of Online Harassment", in *Harvard Journal of Law & Gender*, Vol. 32, pp. 383-429.

Beale, D.; Hoel, H. 2011. "Workplace bullying and the employment relationship: exploring questions of prevention, control and context", in *Work, employment and society*, Vol. 25, No. 1, pp. 5-18.

Betts, L.R. 2016. *Cyberbullying: Approaches, Consequences and Interventions* (London, Palgrave Macmillan).

BIT. 1997. Protection des données personnelles des travailleurs. Disponible sur: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112624.pdf [Sept. 2019].

- 2016a. Rapport final de la Réunion d'experts sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail, Conseil d'administration du BIT, 325e Session, Genève, 3-6 octobre 2016. Disponible sur: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/meetingdocument/wcms_546304.pdf [Sept. 2019].
 - 2016b. Non-standard employment around the world: Understanding challenges, shaping prospects (Geneva, ILO) (en anglais).
 - 2018a. Rapport V (1) Mettre fin à la violence et au harcèlement contre les femmes et les hommes dans le monde du travail, Conférence internationale du Travail, 107e session (Genève).
 - 2018b. Rapport V (2) Mettre fin à la violence et au harcèlement dans le monde du travail, Conférence internationale du Travail, 107e session (Genève).
 - 2019a. Rapport V (1) Mettre fin à la violence et au harcèlement dans le monde du travail, Conférence internationale du Travail, 108e session (Genève).
 - 2019b. Rapport V (2B) Mettre fin à la violence et au harcèlement dans le monde du travail, Conférence internationale du Travail, 108e session (Genève).
 - Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations. 2006. Étude d'ensemble relative à la convention (n° 81) sur l'inspection du travail, 1947, et au protocole de 1995 relatif à la convention sur l'inspection du travail, 1947, à la recommandation (n° 81) sur l'inspection du travail, 1947, à la recommandation (n° 82) sur l'inspection du travail (mines et transports), 1947, à la convention (n° 129) sur l'inspection du travail (agriculture), 1969, et à la recommandation (n° 133) sur l'inspection du travail (agriculture), 1969. (Genève)
 - Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations. 2012. Donner un visage humain à la mondialisation. Étude d'ensemble sur les conventions fondamentales concernant les droits au travail à la lumière de la Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable, 2008, Conférence internationale du Travail, 101e session, 2012, Troisième question à l'ordre du jour: Informations et rapports sur l'application des conventions et recommandations. (Genève)
- Bond. S.; Tuckey. M; Dollard. M, 2010. "Psychosocial safety climate, workplace bullying and symptoms of post-traumatic stress", in *Organizational Development Journal*, Vol. 28, No. 1, pp. 37-56.
- Börkqvist, K.; Österman, K.; Kaukiainen, A. 2000. "Social intelligence - empathy = aggression?", in *Aggression and Violent Behavior*, Vol. 5, No. 2, pp. 191-200.
- Branch, S.; Murray, J. 2015. "Workplace bullying: Is lack of understanding the reason for inaction?", in *Organizational Dynamics*, Vol. 44, No. 4, pp. 287-295.
- Ramsay, S.; Barker, M. 2013. "Workplace Bullying, Mobbing and General Harassment: A Review", in *International Journal of Management Reviews*, Vol. 15, No. 3, pp. 280-299.
- Brasseur, P. 2018. "NOTE - Caméras, attentat à la pudeur et harcèlement : la Cour de cassation a-t-elle vu juste ?", in *Droit Pénal de l'Entreprise*, No. 3, pp. 239-240.
- Brodsky, C. M. 1976. *The Harassed worker* (Lexington).
- Cabrelli, D.; Zahn, R. 2017. "Theories of Domination and Labour Law: An Alternative Conception for Intervention?", in *International Journal of Comparative Labour Law and Industrial Relations*, Vol. 33, No. 3, pp. 339-364.
- Calvete, E.; Orue, I.; Estévez, A.; Villardón, L. ; Padilla, P. 2010. "Cyberbullying in adolescents: Modalities and aggressors' profile", in *Computers in Human Behavior*, Vol. 26, No. 5, pp. 1128-1135.
- Caponecchia, C.; Wyatt, A. 2009. "Distinguishing between workplace bullying, harassment and violence: a risk management approach", in *Journal of occupational health and safety, Australia and New Zealand*, Vol. 25, No. 6, pp. 439-449.

Carroll, T. L.; Lauzier, M. 2014. "Workplace Bullying and Job Satisfaction: The Buffering Effect of Social Support", in *Universal Journal of Psychology*, Vol. 2, No. 2, pp. 81-89.

Cassidy, W.; Faucher, C.; Jackson, M. 2013. "Cyberbullying among youth: A comprehensive review of current international research and its implications and application to policy and practice", in *School Psychology International*, Vol. 34, No. 6, pp. 575-612.

-. Jackson, M.; Faucher, C. 2016. "Gender Differences and Cyberbullying Towards Faculty Members in Higher Education" in R. Navarro, S. Yubero and E. Larranaga (eds.): *Cyberbullying Across the Globe: Gender, Family, and Mental Health* (Switzerland, Springer), pp. 79-98.

Cave, D. 2019. Countries Want to Ban 'Weaponized' Social Media. What Would that Look Like?. Disponible sur: <https://www.nytimes.com/2019/03/31/world/australia/countries-controlling-social-media.html?smid=nytcore-ios-share> [Sept. 2019].

Centel, T. 2017. *Introduction to Turkish Labour Law* (Cham, Springer).

Chappell, D.; Di Martino, V. 2006. Violence at work. Disponible sur: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9221108406_en.pdf [Sept. 2019].

Chrisafis, A. 2019. French media in crisis as they face their own #MeToomoment. Disponible sur: <https://www.theguardian.com/world/2019/feb/15/french-media-crisis-faces-own-metoo-moment-ligue-du-lol> [Sept. 2019].

CIPD and Simplyhealth. 2019. Health and well-being at work. Disponible sur: <https://www.cipd.co.uk/knowledge/culture/well-being/health-well-being-work> [Sept. 2019].

Cleveland, J. N.; Kerst, M. E. 1993. "Sexual Harassment and Perceptions of Power: An Under-Articulated Relationship", in *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 42, No. 1, pp. 49-67.

Collins, H.; Lester, G.; Mantouvalou, V. (eds.) 2018. *Philosophical Foundations of Labour Law* (Oxford, Oxford University Press).

Commission européenne. 2017. COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU CONSEIL, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN ET AU COMITÉ DES RÉGIONS. Des conditions de travail plus sûres et plus saines pour tous - Moderniser la législation et la politique de l'Union européenne en matière de sécurité et de santé au travail. COM/2017/012 final, Disponible sur: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52017DC0012&from=FR> [Sept. 2019]

Commission mondiale de l'OIT sur l'avenir du travail. 2019. *Travailler pour bâtir un avenir meilleur* (Genève).

Confederation of British Industry (CBI). Anti-harassment and bullying policy. (Internal, Provided by ILO ACTEMP).

Conseil de l'Europe. 2015. Recueil de textes relatifs la Charte sociale européenne (7e édition). Disponible sur : <https://rm.coe.int/168048b058> [Sept. 2019].

Coyne, I.; Farley, S.; Axtell, C.; Sprigg, C.; Best, L.; Kwok, O. 2017. "Understanding the relationship between experiencing workplace cyberbullying, employee mental strain and job satisfaction: a dysempowerment approach", in *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 28, No. 7, pp. 945-972.

Corcoran, L.; Mc Guckin, C.; Prentice, G. 2015. "Cyberbullying or Cyber Aggression?: A Review of Existing Definitions of Cyber-Based Peer-to-Peer Aggression", in *Societies*, Vol. 5, No. 2, pp. 245-255.

Cour de justice de l'Union européenne (CJUE). 2019. COMMUNIQUE DE PRESSE n° 69/19, 4 Juin 2019 (Luxembourg). Disponible sur: <https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2019-06/cp190069fr.pdf> [Juin 2019].

Creasy, T.; Carnes, A. 2017. "The effects of workplace bullying on team learning, innovation and project success as mediated through virtual and traditional team dynamics", in *International Journal of Project Management*, Vol. 35, No. 6, pp. 964-977

Daudpota, F. 2016. An Examination of Pakistan's Cybercrime Law. Disponible sur: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2860954 [Sept. 2019].

D'Cruz, P. 2015. *Depersonalized Bullying at Work: From Evidence to Conceptualization* (Dordrecht, Springer).

-. 2016. "Cyberbullying at Work: Experiences of Indian Employees" in J. Webster and K. Randle (eds.): *Virtual Workers and the Global Labour Market* (London, Palgrave Macmillan), pp. 239-256.

De Stefano, V. 2016. "Casual Work beyond Casual Work in the EU: The Underground Casualisation of the European Workforce – And What to Do about it", in *European Labour Law Journal*, Vol. 7, No. 3, pp. 421-441.

-. 2017. "Labour is not a technology – Reasserting the Declaration of Philadelphia in times of platform-work and gig-economy", in *IUSLabor*, No. 2. Disponible sur: https://www.upf.edu/documents/3885005/58976718/Labour_is_not_technology_DeStefano.pdf/f0ae7b4f-d39e-0ff7-1421-2cb0eb512977.

-. 2018. "Negotiating the algorithm": Automation, artificial intelligence and labour protection. *Employment Working Paper No. 246* (Geneva, ILO).

Dhoria, A. 2017. *Unsocial Media: Tracking Twitter Abuse against Women MPs*. Disponible sur: <https://medium.com/@AmnestyInsights/unsocial-media-tracking-twitter-abuse-against-women-mps-fc28aeca498a> [Sept. 2019].

Dialogue social européen. 2011. *Lignes directrices multisectorielles sur la violence de tiers et le harcèlement au travail*. Disponible sur: https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/guidelines_French.pdf [Sept. 2019].

Digital Rights Foundation. 2017. *Content Regulation in Pakistan's Digital Spaces: June 2018 Human Rights Council Report*. Disponible sur: <https://digitalrightsfoundation.pk/wp-content/uploads/2017/12/DigitalRightsFoundationSubmissionSpecialRapporteurFreedomofExpression.pdf> [Sept. 2019].

Di Martino, V.; Hoel, H.; Cooper, C. L. 2003. *Preventing violence and harassment in the workplace*. Disponible sur: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef02109en.pdf [Sept. 2019].

Direction générale Humanisation du travail. 2010. *Violence et harcèlement moral ou sexuel au travail - Aperçu de la jurisprudence*. Disponible sur: <http://www.emploi.belgique.be/publicationDefault.aspx?id=42780> [Sept. 2019].

Djurkovic N.; McCormack D.; Casimir G. 2004. "The physical and psychological effects of workplace bullying and their relationship to intention to leave: a test of the psychosomatic and disability hypothesis", in *International Journal of Organization Theory and Behavior*, Vol. 7, No. 4, pp. 469-497.

Dooley, J.J.; Pyzalski, J.; Cross, D. 2009. "Cyberbullying Versus Face-to-Face Bullying: A Theoretical and Conceptual Review", in *Zeitschrift für Psychologie / Journal of Psychology*, Vol. 217, No. 4, pp. 182-188.

Dredge, R.; Gleeson, J.; De La Piedad, X. 2014. "Cyberbullying in social networking sites: An adolescent victim's perspective", in *Computers in Human Behavior*, Vol. 36, pp. 13-20.

D'Souza N.; Forsyth, D.; Tappin D.; Bevan, C. 2017. *Workplace cyberbullying in New Zealand nursing. A report for participants and professional bodies*. Disponible sur: https://www.researchgate.net/publication/328150180_WORKPLACE_CYBERBULLYING_IN_NEW_ZEALAND_NURSING_A_REPORT_FOR_PARTICIPANTS_AND_PROFESSIONAL_BODIES_Prepared_by [Sept. 2019]

Dufourq, P. 2018. "Les propositions du projet de loi renforçant la lutte contre les violences sexuelles et sexistes" in Dalloz actualité, 28 March 2018.

Einarsen, S.; Skogstad, A.; Matthiesen S. B. 1998. "Bullying, burnout and well-being among assistant nurses", in Journal of Occupational Health and Safety – Australia and New Zealand, Vol. 14, No. 6, pp. 563-568.

–.; Hoel, H.; Zapf, D.; Cooper, C.L. (eds.) 2011. Bullying and Harassment in the Workplace: Development in Theory, Research, and Practice (Boca Raton, CRC Press).

Eurofound. 2007. Violence, bullying and harassment in the workplace. Disponible sur: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/ewco/reports/TN0406TR01/TN0406TR01.pdf [Sept. 2019].

–. 2013. Physical and psychological violence at the workplace. Disponible sur: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1381en.pdf [Sept. 2019].

–. 2015. Violence and harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies. Disponible sur: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2015/violence-and-harassment-in-european-workplaces-extent-impacts-and-policies> [Sept. 2019].

Eurofound and the International Labour Office (2017). Working anytime, anywhere: The effects on the world of work. Disponible sur: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_544138.pdf

European Social Partners. 2011. Implementation of the European autonomous framework agreement on harassment and violence at work. Disponible sur: <https://www.businessseurope.eu/sites/buseur/files/media/imported/2012-00763-E.pdf> [Sept. 2019].

Fertik, M.; Thompson, D. 2010. Wild West 2.0: How to Protect and Restore Your Online Reputation on the Untamed Social Frontier (New York, American Management Association).

Fetters, A. 2018. Why It's Hard to Protect Domestic-Violence Survivors Online. Disponible sur: <https://www.theatlantic.com/family/archive/2018/07/restraining-orders-social-media/564614/> [Sept. 2019].

Gardner, D. 2016. "Predictors of Workplace Bullying and Cyber-Bullying in New Zealand", in International Journal of Environmental Research and Public Health, Vol. 13, No. 5, pp. 1-14.

General Union. 2019. Labor Update No. 62. Disponible sur: <http://laborupdates.generalunion.org/LaborUpdateNo.62.2019.05.pdf> [Sept. 2019].

Gini, G; Pozzoli, T.; Hauser, M. 2011. "Bullies have enhanced moral competence to judge relative to victims, but lack moral compassion", in Personality and Individual Differences, Vol. 50, No. 5, pp. 603-608.

Goodno, N.H. 2007. "Cyberstalking, a New Crime: Evaluating the Effectiveness of Current State and Federal Laws", in Missouri Law Review, Vol. 72, No. 1, pp. 125-197.

Grazina, I. and Magalhães, J. 2012. "Moral harassment at work: the relationship with organizational culture", in Journal of Business and Retail Management Research, Vol. 7, No. 1.

Gupta, N. 2014. How much punishment is enough? Lessons learned from Boucher v. Wal-Mart Canada. Disponible sur: <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=f2253c99-c4ac-4a53-a023-cdef98d0f0fd> [Sept. 2019].

Guiron, A. 2019. La future loi «cyberhaine» fait tiquer le Conseil national du numérique. Disponible sur: https://www.liberation.fr/france/2019/03/24/la-future-loi-cyberhaine-fait-tiquer-le-conseil-national-du-numerique_1717070 [Sept. 2019].

Hauge, L. J.; Skogstad, A.; Einarsen, S. 2007. "Relationships between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study", in Work & Stress, Vol. 21, No. 3, pp. 220-242.

Health and Safety Authority. 2007. Code of practice for employers and employees on the prevention and resolution of bullying at work. Disponible sur: https://www.hsa.ie/eng/Publications_and_Forms/Publications/Occupational_Health/CoP_Bullying.pdf [Sept. 2019].

Hershcovis, M.S. 2011. "Incivility, social undermining, bullying... oh my!": A call to reconcile constructs within workplace aggression research", in *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 32, No. 3, pp. 499-519.

Hoel, H.; Sheehan, M.; Cooper C. L.; Einarsen, S. 2003. "Organisational effects of bullying", in S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf and C. L. Cooper (eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. (London, Taylor & Francis), pp. 145-162.

-. Beale, D. 2006. "Workplace Bullying, Psychological Perspectives and Industrial Relations: Towards Contextualized and Interdisciplinary Approach", in *British Journal of Industrial Relations* 2006, Vol. 44, No. 2, pp. 239-262.

-. Einarsen, S. 2010. "Shortcomings of antibullying regulations: The case of Sweden", in *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 19, No. 1, pp. 30-50.

-. Glasø, L; Hetland, J.; Cooper, C. L.; Einarsen, S. 2010. "Leadership Styles as Predictors of Self-reported and Observed Workplace Bullying", in *British Journal of Management*, Vol. 21, pp. 453-468.

-. Sheehan, M.; Cooper, C.L.; Einarsen, S. 2011. "Organisational Effects of Workplace Bullying" in S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf and C. Cooper (eds.): *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research and Practice*, (Boca Raton, CRC Press) pp. 129-148.

Holfeld, B. 2014. "Perceptions and attributions of bystanders to cyber bullying", in *Computers in Human Behavior*, Vol. 38, pp. 1-7.

House of Lords: Select Committee on Communications. 2014. Social media and criminal offences. Disponible sur: <https://www.bl.uk/collection-items/social-media-and-criminal-offences> [Sept. 2019].

IBA Global Employment Institute. 2019. The IBA report on the future of work.

Januel, P. 2018. "Violences sexistes et sexuelles: la commission amende le projet de loi", in *Dalloz actualité*, 11 Mai 2018.

Johnston, H.; Land- Kazlauskas, C. 2018. *Organizing on-demand: Representation, Voice and Collective Bargaining in the Gig Economy*. Conditions of Work and Employment Series No. 94 (Geneva, ILO).

Johnstone, R.; Quinlan, M.; McNamara, M. 2011. "OHS inspectors and psychosocial risk factors: Evidence from Australia", in *Safety Science*, Vol. 49, pp. 547-557.

Juvonen, J.; Gross, E.F. 2008. "Extending the School Grounds? — Bullying Experiences in Cyberspace", in *Journal of School Health*, Vol. 78, No. 9, pp. 496-505.

Keashly, L. and Neuman, J. H. 2004. "Bullying in the workplace: its impact and management", in *Employee Rights and Employment Policy Journal*, Vol. 8, No. 2, pp. 335-373.

Kernaghan, D.; Elwood, J. 2013 "All the (cyber) world's a stage: Framing cyberbullying as a performance", in *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, Vol. 7, No. 1.

Keuskamp, D.; Ziersch, A. M.; Baum, F. E.; LaMontagne, A. D. 2012. "Workplace bullying a risk for permanent employees", in *Australian and New Zealand Journal of Public Health*, Vol. 36, No. 2, pp. 116-119.

Kivimäki, M.; Virtanen, M.; Vartia, M.; Elovainio, M.; Vahtera, J.; Keltikangas-Järvinen, L. 2003. "Workplace bullying and the risk of cardiovascular disease and depression", in *Occupational and Environmental Medicine*, Vol. 60, pp. 779-783.

- König, A.; Gollwitzer, M.; Steffgen, G. 2010. "Cyberbullying as an act of revenge?", in *Australian Journal of Guidance & Counselling*, Vol. 20, No. 2, pp. 210-224.
- Kopecký, K.; Szotkowski, R. 2017. "Specifics of Cyberbullying of Teachers in Czech Schools – A National Research", in *Informatics in Education*, Vol. 16, No. 1, pp. 103-119.
- Kowalski, M.; Giumetti, G.W.; Schroeder, A.N.; Lattanner, M.R. 2014. "Bullying in the Digital Age: A Critical Review and Meta-Analysis of Cyberbullying Research Among Youth", in *Psychological Bulletin*, Vol. 140, No. 4, pp. 1073-1137.
- Latane, B.; Darley, J. M. 1970. *The Unresponsive Bystander: Why Doesn't He Help?* (New Jersey, Prentice Hall).
- Langos, C. 2012. "Cyberbullying: The Challenge to Define", in *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, Vol. 15, No. 6, pp. 285-289.
- . 2013. "Which laws can apply to cyberbullying?", in *The Bulletin*, Vol. 35, No. 10, pp. 38-40.
- . Giancaspro, M. 2017. "Empowering Workers: Avenues of Legal Redress for Victims of Workplace Cyberbullying", in *Australian Business Law Review*, Vol. 45. Disponible sur: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3071482.
- Lawrence, F. 2015. *Prevalence and consequences of negative workplace cyber communications in the Australian public sector.* (Queensland University of Technology, Thèse de doctorat).
- Leymann, H. 1990. "Mobbing and psychological terror at workplaces", in *Violence and victims*, Vol. 5, No. 2, pp. 119-126.
- . 1998. "The Content and Development of Mobbing at Work", in *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 5, No. 2, pp. 165-184.
- Li, Q. 2007. "New bottle but old wine: A research of cyberbullying in schools", in *Computers in Human Behavior*, Vol. 23, No. 4, pp. 1777-1791.
- Lipton, J. D. 2011. "Combating Cyber-Victimization", in *Berkeley Technology Law Journal*, Vol. 26, No. 2, pp. 1103-1156.
- Lippel, K. 2016. *Addressing Occupational Violence: An overview of conceptual and policy considerations viewed through a gender lens.* Disponible sur: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--gender/documents/publication/wcms_535656.pdf [Sept. 2019].
- . 2010. "The Law of Workplace Bullying: An International Overview" in *Comparative Labour Law and Policy Journal*, Vol. 32, No. 1, pp. 1-14.
- Lutgen- Sandvik, P. 2006. "Take This Job and...: Quitting and Other Forms of Resistance to Workplace Bullying", in *Communication Monographs*, Vol. 73, No. 4, pp. 406-433.
- Mackridge, K. 2018. *Bullying, harassment and abuse at work – why the law needs to change.* Disponible sur: <https://www.tuc.org.uk/blogs/bullying-harassment-and-abuse-work-why-law-needs-change> [Sept. 2019].
- Marshall, D. 2016. *Understanding, Managing and Preventing Workplace Bullying* by Donna Marshall. Disponible sur: https://www.mentalhealthcommission.ca/sites/default/files/february_workplace_webinar.pdf.
- Martin, W.; La Van, H. 2010. "Workplace Bullying: A Review of Litigated Cases", in *Employ. Respons Rights J*, Vol. 22, No. 3, pp.175-194.
- Matthiesen, S. B.; Einarsen, S. 2007. "Perpetrators and targets of bullying at work: role stress and individual differences", in *Violence and Victims*, Vol. 22, No. 6, pp. 735-753.

McCabe, D. 2019. Under pressure, Google to end mandatory arbitration for employees. Disponible sur: <https://www.axios.com/google-ends-forced-arbitration-1550776687-85b148b6-1469-4c1c-b76e-de774b248e40.html> [Sept. 2019].

Médiateur européen. 2018. Recherche de bonnes pratiques dans l'ensemble des institutions de l'UE pour la promotion de la dignité sur le lieu de travail. Disponible sur: <https://www.ombudsman.europa.eu/fr/opening-summary/fr/93895> [Sept. 2019].

Menesini, E.; Nocentini, A.; Palladino, B. E.; Frisén, A.; Berne, S.; Ortega-Ruiz, R.; Calmaestra, J.; Scheithauer, H.; Schultze-Krumbholz, A., Luik, P.; Naruskov, K.; Blaya, C.; Berthaud, J.; Smith, P. K. 2012. "Cyberbullying Definition Among Adolescents: A Comparison Across Six European Countries", in *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, Vol. 15, No. 9, pp. 455-463.

Mikkelsen, E.G.; Høgh, A.; Puggaard, L.B. 2011. "Prevention of bullying and conflicts at work: Process factors influencing the implementation and effects of interventions", in *International Journal of Workplace Health Management*, Vol. 4, No. 1, pp. 84-100.

Moore, P. 2018. The threat of physical and psychosocial violence and harassment in digitalized work. (Geneva, International Labour Office).

Muhonen, T.; Jonsson, S.; Backstrom, M. 2017. "Consequences of cyberbullying behavior in working life. The mediating roles of social support and social organizational climate", in *International Journal of Workplace Health Management*, Vol. 10, No. 5, pp. 376-390.

Nickerson, A.B.; Aloe, A.M.; Livingston, J.A.; Feeley, T.H. 2014. "Measurement of the bystander intervention model for bullying and sexual harassment", in *Journal of Adolescence*, Vol. 37, No. 4, pp. 391-400.

Nielsen, M. B.; Einarsen, S. 2018. "What we know, what we do not know, and what we should and could have known about workplace bullying: An overview of the literature and agenda for future research", in *Aggression and Violent Behavior*, Vol. 42, pp. 71-83.

Noble, S.U. 2018. Algorithms of Oppression. How Search Engines Reinforce Racism (New York, NYU Press).

OCDE. 2019. Perspectives de l'emploi de l'OCDE 2019: L'avenir du travail. Disponible sur: https://www.oecd-ilibrary.org/fr/employment/perspectives-de-l-emploi-de-l-ocde-2019_b7e9e205-fr [Sept. 2019].

O'Connell, P.; Calvert, E.; Watson, D. 2007. Bullying in the workplace: Survey Reports, 2007, Report to the Department of Enterprise Trade and Employment (Dublin).

Office cantonal de l'inspection et des relations du travail. 2018. Rôle de l'OCIRT en matière de protection de la santé au travail. Disponible sur: <https://www.ge.ch/document/role-ocirt-matiere-prevention-risques-psychosociaux/telecharger> [Sept. 2019].

O'Rourke, A.; Antioch, S. K. 2016. "Workplace bullying laws in Australia: Placebo or panacea?", in *Common Law World Review*, Vol.45, No. 1, pp. 3-26.

Ovejero, A.; Yubero, S.; Larrañaga, E.; de la V. Moral, M. "Cyberbullying: Definitions and Facts from a Psychosocial Perspective", in Navarro R.; Yubero S.; Larrañaga, E. (eds.) 2016. *Cyberbullying Across the Globe: Gender, Family, and Mental Health* (Cham, Springer).

Padgett, S.; Notar, C.E. 2013. "Bystanders are the Key to Stopping Bullying", in *Universal Journal of Educational Research*, Vol. 1, No. 2, pp. 33-41.

Parlement européen 2019. Règlement intérieur. 9e législature. Annexe II: Code du comportement approprié des députés au Parlement européen dans l'exercice de leurs fonctions. Disponible sur: http://www.europarl.europa.eu/doceo/document/RULES-9-2019-07-02_FR.pdf [Juin 2019].

Patchin, J. W.; Hinduja, S. 2006. "Bullies Move Beyond the Schoolyard: A Preliminary Look at Cyberbullying", in *Youth Violence and Juvenile Justice*, Vol. 4, No. 2, pp. 148-169.

Penning, S. 2018. "Employment policies can be contractually binding: Goldman Sachs JB Were Services Pty Ltd v Nikolich [2007] FCAFC 120", in Precedent, No. 84, pp. 52-53.

Pillinger, J. 2017. ETUC 'Safe at Home, Safe at Work' Denmark Country Case Study. Disponible sur: https://www.etuc.org/sites/default/files/document/files/denmark_etuc_safe_at_home_safe_at_work_word_final_2017_0.pdf [Sept. 2019].

Pieschl, S.; Kuhlmann, C.; Porsch, T. 2015. "Beware of Publicity! Perceived Distress of Negative Cyber Incidents and Implications for Defining Cyberbullying", in Journal of School Violence, Vol. 14, No. 1, pp. 111-132.

Pornari, C. D.; Wood, J. 2010. "Peer and Cyber Aggression in Secondary School Students: The Role of Moral Disengagement, Hostile Attribution Bias, and Outcome Expectancies", in Aggressive Behavior, Vol. 36, pp. 81-94.

Power, J. L.; Brotheridge, C. M.; Blenkinsopp, J.; Bowes-Sperry, L.; Bozionelos, N.; Buzády, Z.; Chuang, A.; Drnevich, D.; Garzon-Vico, A.; Leighton, C.; Madero, S. M.; Mak, W.-M.; Matthew, R.; Monserrat, S. I.; Muijtaba, B. G.; Olivas-Lujan, M. R.; Polycronious, P.; Sprigg, C. A.; Axtell, C.; Holman, D.; Ruiz-Gutiérrez, J. A.; Nnedumm, A. U. O. 2013. "Acceptability of workplace bullying: A comparative study on six continents", in Journal of Business Research, Vol. 66, No. 3, pp. 374-380.

Privitera, C.; Campbell, M. A. 2009. "Cyberbullying: The New Face of Workplace Bullying?", in CyberPsychology & Behavior, Vol. 12, No. 4, pp. 395-400.

Olweus, D. 2013. "School Bullying: Development and Some Important Challenges", in Annual Review of Clinical Psychology, Vol. 9, pp. 751-780.

Queensland University of Technology. 2016. Cyberbullying making Australian public servants miserable. Disponible sur: <https://www.qut.edu.au/news?news-id=101295>.

Raskauskas, J.; Stoltz, A.D. 2007. "Involvement in Traditional and Electronic Bullying Among Adolescents", in Developmental Psychology, Vol. 43, No. 3, pp. 564-575.

Reporters sans Frontières. 2018. Harcèlement en ligne des journalistes. Disponible sur: https://rsf.org/sites/default/files/rsf_rapport_cyberharcèlement_fr_0.pdf [Sept. 2019].

Rodkin, P.C.; Fischer, K. 2012 "Cyberbullying from Psychological and Legal Perspectives Symposium: Cyberbullying: Emerging Realities and Legal Challenges", in Missouri Law Review, Vol. 77, No. 3, pp. 619-640.

Rospenda, K. 2002. "Workplace harassment, service utilization, and drinking outcomes", in Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 7, No. 2, pp. 141-155.

Royakkers, L. 2000. "The Dutch approach to stalking laws", in California Criminal Law Review 2000, Vol. 3, No. 1.

Saarento, S.; Boulton, A.J.; Salmivalli, C. 2015. "Reducing Bullying and Victimization: Student- and Classroom-Level Mechanisms of Change", in J. Abnorm Child Psychol, Vol. 43, No. 1, pp. 61-76.

Safe Work Australia. 2016. Guide for preventing and responding to workplace bullying. Disponible sur: <https://www.safeworkaustralia.gov.au/system/files/documents/1702/guide-preventing-responding-workplace-bullying.pdf> [Sept. 2019].

Saks, A. 2006. "Antecedents and consequences of employee engagement", in Journal of Managerial Psychology, Vol. 21, No. 7, pp. 600-619.

Salin, D. 2003. "Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment", in Human Relations, Vol. 56, No. 10, pp. 1213-1232.

Salmivalli, C. 2014. "Participant Roles in Bullying: How Can Peer Bystanders Be Utilized in Interventions?", in Theory Into Practice, Vol. 53, pp. 286-292.

- Saunders, P.; Huynh, A.; Goodman-Delahunty, J. 2007. "Defining workplace bullying behaviour professional lay definitions of workplace bullying", in *International Journal of Law and Psychiatry*, Vol. 30, No. 4, pp. 340-354.
- Saundry, R.; Bennett, T.; Wibberley, G. 2013. *Workplace mediation: the participant experience*. Disponible sur: <http://www.acas.org.uk/media/pdf/t/j/Workplace-mediation-the-participant-experience.pdf>.
- Schat, A.C.H.; Frone, M.R.; Kelloway, E.K. 2006. "Prevalence of workplace aggression in the US workforce: Findings from a national study" in K.E. Kelloway, J. Barling and J.J. Hurrell Jr. (eds.): *Handbook of workplace violence* (Thousand Oaks, Sage).
- Scott, M.; Stradling, S. 2001. "Determining the cognitive ports of entry amongst the post-traumatic states: treatment implications", in *Behavioural and cognitive psychotherapy*, Vol. 29, No. 2, pp. 245-250.
- Seay, J. L. 2015. "Salvaging the North Carolina Teacher-Cyberbullying Statute", in *Campbell Law Review*, Vol. 37, pp. 391-417.
- Slonje, R.; Smith, P.K.; Frisen, A. 2012. "Processes of cyberbullying, and feelings of remorse by bullies: A pilot study", in *European Journal of Developmental Psychology*, Vol. 9, No. 2, pp. 244-259.
- Skogstad, A.; Matthiesen, S. B.; Einarsen, S. 2007. "Organizational changes: a precursor of bullying at work?", in *International Journal of Organization Theory and Behavior*, Vol. 10, No. 1, pp. 58-94.
- Sugarman, D. B.; Willoughby, T. 2013. "Technology and Violence: Conceptual Issues Raised by the Rapidly Changing Social Environment", in *Psychology of Violence*, Vol. 3, No. 1, pp. 1-8.
- Suler, J. 2004. "The Online Disinhibition Effect", in *CyberPsychology & Behavior*, Vol. 7, No. 3, pp. 321-326.
- Smith, P. (ed.) 2016. *School bullying in different cultures: Eastern and Western perspectives* (Cambridge, Cambridge University Press).
- ; Mahdavi, J.; Carvalho, M.; Tippett, N. 2006. *An investigation into cyberbullying, its forms, awareness and impact, and the relationship between age and gender in cyberbullying, A Report to the Anti-Bullying Alliance*, (London).
- Sperry, L. 2009. "Workplace mobbing and bullying: a consulting psychology perspective and overview", in *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, Vol. 61, No. 3, pp. 165-168.
- Stats NZ. 2018. *Harmful digital communication offences*. Disponible sur: <https://www.justice.govt.nz/justice-sector-policy/research-data/justice-statistics/data-tables/#harmful-digital> [Sept. 2019].
- Supiot, A. 1994. *Critique du droit du travail* (Paris, Presses Universitaire de France).
- Thomas, H.J.; Connor, J.P.; Scott, J.G. 2015. "Integrating Traditional Bullying and Cyberbullying: Challenges of Definition and Measurement in Adolescents - a Review", in *Educational Psychology Review*, Vol. 27, No. 1, pp. 135-152.
- Török, E.; Hansen, A. M.; Grunderup, M. B.; Garde, A. H.; Høgh, A.; Nabe-Nielsen, K. 2016. "The association between workplace bullying and depressive symptoms: the role of the perpetrator", in *BMC Public Health*, Vol. 16, pp. 993-1003.
- Tracy, S. J.; Lutgen-Sandvik, P.; Alberts, J. K. 2006. "Nightmares, demons, and slaves: exploring the painful metaphors of workplace bullying", in *Management Communication Quarterly*, Vol. 20 No. 2, pp. 148-185.
- Trépanier, S.-G.; Fernet, C.; Austin, S. 2012. "Workplace psychological harassment in Canadian nurses: A descriptive study", in *Journal of Health Psychology*, Vol. 18, No. 3, pp. 383-396.
- Tsoukas, D.; Delichas, M.; Toufekoula, C.; Spyrouli, A. 2015. "The Role of Labour Inspectorates in Tackling the Psychosocial Risks at Work in Europe: Problems and Perspectives", in *Safety and Health at Work*, Vol. 6, No. 4.

UNI Global Union. 2000. Droits en ligne au travail: Code de conduite d'UNI Cadres. Disponible sur: https://uniglobalunion.org/sites/default/files/attachments/pdf/OnlineRightsAtWork_FR-print.pdf [Sept. 2019].

University of Sheffield. 2012. Hidden cyberbullying is as common as conventional counterpart in the workplace. Disponible sur: <https://www.sheffield.ac.uk/news/nr/cyberbullying-festival-social-sciences-christine-sprigg-carolyn-axtell-sam-farley-1.222243>.

Vanachter, O. 2018. "Veronderstelt geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk contact tussen slachtoffer en dader?", in Nieuwsbrief Arbeidsveiligheid, No. 21.

Wachs, S. 2012. "Moral disengagement and emotional and social difficulties in bullying and cyberbullying: differences by participant role", in Emotional and Behavioural Difficulties, Vol. 17, No. 3-4, pp. 347-360.

Wang, C.; Ryoo, J. H.; Swearer, S. M.; Turner, R.; Goldberg, T. S. 2017. "Longitudinal Relationships between Bullying and Moral Disengagement among Adolescents", in J Youth Adolescence, Vol. 46, No. 6, pp. 1304-1317.

Weatherbee, T.G. 2010. "Counterproductive use of technology at work: Information & communications technologies and cyberdeviancy", in Human Resources Management Review, Vol. 20, No. 1, pp. 35-44.

West, B.; Foster, M.; Levin, A.; Edmison J. 2014. "Cyberbullying at Work: In Search of Effective Guidance", in Laws, Vol. 3, No. 3, pp. 598-617.

Willard, N. E. 2007. Cyberbullying and Cyberthreats: Responding to the Challenge of Online Social Aggression, Threats, and Distress (Champaign, Research Press).

Williams, M. 2017. The bullying and fear at the heart of zero-hour contracts. Disponible sur: <https://www.theguardian.com/careers/2017/mar/27/the-bullying-and-fear-at-the-heart-of-zero-hour-contracts> [Sept. 2019].

Zapf, D. 1999. "Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work", in International Journal of Manpower 1999, Vol. 20, No. 1/2, pp. 70-85.

Zapf, D.; Gross, C. 2001. "Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension", in European Journal of Work and Organizational Psychology, Vol. 10, No. 4, pp. 497-522.

Zsoldos, E.; Mahmood, A.; Ebmeier, K. P. 2014. "Occupational stress, bullying and resilience in old age", in Maturitas, Vol. 78, pp. 86-90.

► Remerciements

Cette étude a également été menée dans le cadre de la subvention Odysseus «*Employment rights and labour protection in the on-demand economy*», accordée par la Fondation *FWO Research Foundation – Flanders* au Prof. De Stefano. Nous sommes très reconnaissants à Manuela Tomei, Martine Humblet, Manal Azzi, Valentina Beghini, Jae-Hee Chang, Victor Hugo Ricco et Maria Luz Vega pour leurs commentaires pertinents sur cette étude, ainsi qu'à Rasha Tabbara pour son précieux soutien. Les clauses habituelles d'exonération de responsabilité s'appliquent aux présentes.

► **Faire avancer la justice sociale, promouvoir le travail décent**

L'Organisation internationale du Travail est l'agence des Nations Unies pour le monde du travail. Nous rassemblons les gouvernements, les employeurs et les travailleurs en vue d'améliorer les conditions de travail de toutes et tous, de conduire une approche de l'avenir du travail centrée sur l'humain à travers la création d'emplois, les droits au travail, la protection sociale et le dialogue social.

ilo.org

► **Organisation internationale du travail**

Conditions of Work and Equality Department (WORKQUALITY)

Conditions of Work and Equality Department (WORKQUALITY)

International Labour Organization
Route des Morillons 4
1211 Geneva 22
Switzerland
Tél. +41 22 799 6550
workquality@ilo.org



ISBN 978-92-2-031871-3



9 789220 318713