

La branche vétérinaire s'engage pour le bien-être des équipes

Fiches récap'

Une initiative des partenaires sociaux de la branche vétérinaire



LE CYBERHARCÈLEMENT

Le cyberharcèlement renvoie à un harcèlement s'effectuant par une ou plusieurs personnes utilisant des communication numériques et/ou en ligne : réseaux sociaux personnels ou professionnels, forums, blogs, plateformes et application, groupes de discussion privés, téléphone, messagerie, ...

Conséquences

Collectives & organisationnelles

- Augmentation de l'absentéisme et des arrêts,
- Augmentation du turnover,
- Démotivation,
- Dégradation du climat social,
- Baisse de la vigilance,
- Dégradation de l'image,
- ...

Individuelles

- Débordement émotionnel,
- Difficultés intellectuelles,
- Désordre physique,
- Perturbations comportementales.

Spécificités

- Dissémination rapide de l'information,
- Anonymat,
- Aucune limite temporelle,
- Caractère incontrôlable.

Exemples

Commentaires insultants, menaçants, dénigrants, injurieux, diffamatoires sur la page internet de l'établissement, les profils professionnels, les réseaux sociaux ou les forums publics.

Montage de photos/vidéos revendicatives, divulgation d'informations, d'enregistrements vocaux ou vidéos volées, modifiées et/ou choquantes.

Création d'une page internet dédiée, mails, sms, raid numérique.

Ce que dit la loi

- Le cyberharcèlement :
Passible de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € (article 222-33-2-2 du Code pénal).
- L'injure ou la diffamation publique :
Passible d'une amende de 12 000 € (article 32 de la Loi du 29 juillet 1881).
- L'atteinte au droit à l'image :
Passible d'un an d'emprisonnement et de 45 000 € (articles 226-1, 226-2, 226-2-1 du Code pénal)
- L'usurpation d'identité :
Passible d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € (article 226-4-1 du Code pénal).



- Prendre un peu de recul,
- Ne pas prendre les choses personnellement,
- Rester respectueux et cordial,
- Opter pour une réponse empathique,
- Exprimer la volonté de ramener l'échange à une logique constructive,
- Utiliser des mots tampons « nous comprenons »,
- Se montrer disponible pour tout échange proposer une rencontre,
- Demander avis à un tiers avant publication,
- Personnaliser chaque réponse.



- Répondre à chaud,
- Utiliser des mots méprisants,
- Utiliser un ton agressif, agacé, condescendant,
- Intimider, faire des menaces voilées,
- Exprimer des jugements,
- Exiger,
- Minimiser l'impact chez l'autre,
- Faire pression,
- Prêter des intentions,
- Répondre du tac au tac,
- Argumenter sans fin,
- Générer des réponses automatiques.

Stratégies

NEUTRE

Ne rien faire, ne pas créer de polémique.

PACIFIQUE

Joindre l'auteur pour comprendre et lui demander de retirer ses propos.

DÉFENSIVE

Réponse empathique pour limiter la portée des propos.

OFFENSIVE

Action en justice.

Où trouver de l'aide ?



Action de la branche vétérinaire
Ligne d'écoute Pros-Consulte :

0 800 730 893

Service & appel
gratuits



Installer dès maintenant l'application
Pros-Consulte en la téléchargeant
sur les stores Apple store et Google Play



+ code Br-2019



Comment gérer sa réputation
sur Internet :
francenum.gouv.fr

