

Réputation

Dénonciations en ligne : les dessous du *name & shame*

TENDANCE. Balance ta start-up, ton agency ou encore ton école supérieure... Depuis peu, les comptes de dénonciation anonymes semblent fleurir sur les réseaux sociaux, visant à exposer au grand jour les agissements d'individus ou d'organisations. Quels sont les origines de cette libération de la parole et leurs impacts pour les organisations ciblées ? C'est ce que nous vous proposons de découvrir dans ce grand angle !

Par Naïwem Mizouni, ANDRH





Par où commencer ? Peut-être par le début et en définissant ce qu'est le *name & shame* ? Il s'agit d'une expression anglo-saxonne caractérisant une pratique apparue outre-Manche à la fin des années 2000. Si l'on opte pour une traduction littérale des termes, cela consiste donc à nommer et à faire honte à un individu ou à une organisation sur la place publique. Bien que les raisons pour entreprendre ce type de démarche puissent être variées selon les individus ou entités à l'origine de la dénonciation, le but est commun : mettre en lumière des pratiques jugées comme non éthiques.

Jusqu'à-là, avant l'avènement des réseaux sociaux, les médias traditionnels étaient les canaux privilégiés pour mener ce genre de campagne. Mais de nos jours, un smartphone et une connexion Internet suffisent amplement ! Et cela a largement été démontré notamment lors d'affaires de type « #MeToo » qui ont bousculé l'ordre établi et mis fin à la culture du silence dans certaines industries. Sauf qu'aujourd'hui, ce qui semblait être à l'origine un mouvement visant à toucher des personnes bien identifiées semble s'étendre à de nombreux secteurs, touchant ainsi tous type de cibles (structures et individus).

Vous avez vu sur Instagram ?

Pour mesurer par soi-même l'ampleur de ce phénomène ces derniers temps, un simple tour sur Instagram en tapant le mot-clé « balance » suffit. Ce que l'on y trouve ? Des dizaines de comptes visant à dénoncer des secteurs d'activité, des professions ou encore des structures. Bien que les audiences de ces comptes soient plus ou moins larges, et que les publications soient plus ou moins régulières, ce que l'on peut observer, c'est que l'idée séduit et fait des émules. Post après post, les témoignages et citations chocs se suivent sur des *templates* plus ou moins colorés. Et c'est là que les contributeurs anonymes de ces comptes livrent leur vérité et la partagent avec leurs *followers*. Mais quelles significations profondes peut-on trouver à ces actions ?

Quand il y en a marre...

La première raison, et la plus évidente pour expliquer ce phénomène de dénonciation en chaîne, c'est la lassitude. Entre insultes, comportements sexistes et harcèlement, les motivations pour contribuer, dénoncer et ainsi alimenter ces comptes ne manquent pas. De plus, ceux-ci sont, aux yeux de certains, une manière de se mobiliser et ainsi d'apporter leur contribution pour que les choses

évoluent positivement. Au-delà de la mobilisation collective pour pointer du doigt ce qui ne va pas, une place est également laissée aux personnes souhaitant apporter des témoignages contraires, permettant à chacun de se forger sa propre opinion. Et il se trouve que les individus ne sont pas les seuls à employer ce genre de démarche pour se faire entendre et mettre en lumière ce qui ne leur convient pas...

Les organisations ne sont pas en reste...

Bien que les voix d'individus rassemblés en collectif soient plus nombreuses à s'élever dernièrement, ces méthodes ne sont pas étrangères aux institutions et associations. S'il n'y avait qu'un exemple à citer pour étayer ce point, faisons un rapide retour sur un cas concret, en lien avec le domaine des RH ! Un petit indice ? Si l'on vous parle de l'Index égalité femmes-hommes, est-ce que cela vous rappelle quelque chose ? Eh bien, il s'avère qu'il y a quelques années, le Gouvernement lui-même a usé du *name & shame* pour dénoncer les mauvais élèves en matière de féminisation des instances dirigeantes. Et il n'est pas le seul à être coutumier du fait... En effet, historiquement, cette pratique est un moyen pour les asso- ●●●



Il y a quelques années, le Gouvernement lui-même a usé du *name & shame* pour dénoncer les mauvais élèves en matière de féminisation des instances dirigeantes. »



On pense souvent que les questions de harcèlement ou de discrimination sont des problèmes individuels, alors que c'est parfois le cadre même de l'organisation qui autorise de tels comportements. »

●●● ciations et ONG de mettre en lumière des agissements peu éthiques. Dans leur ligne de mire ? Des entreprises à épingler sur des questions diverses : manque de transparence, *greenwashing*, discriminations à l'embauche... Les motifs ne semblent pas manquer pour passer à l'attaque mais que faire lorsque l'on se trouve de l'autre côté de la barre ?

Comment éviter la Bérézina ?

Pas de solution miracle ! Il n'existe pas de formule magique pour répondre aux accusations quelle que soit leur nature, ni de possibilité de prévoir le déclenchement d'une pareille crise. Cependant, en se rapprochant d'une professionnelle RH ayant été confrontée à un cas de ce type il y a quelques années, certaines pistes semblent se dégager :

● « **À mon sens, si tu parles à l'extérieur, c'est que tu n'as pas pu le faire à l'intérieur** » : la question qui s'impose en partant de ce point, c'est le pourquoi. Un manager peu attentif ? Une ambiance de travail inadéquate ? Ou plus simplement une incapacité à exprimer son ressenti ? Bien que les causes puissent être nombreuses, le résultat est le même : un échec de sentiment de sécurité. Cela peut se répercuter de manières différentes d'une personne à une autre. « *On pense souvent que les questions de harcèlement ou de discrimination sont des problèmes individuels, alors que*

c'est parfois le cadre même de l'organisation qui autorise de tels comportements. »

● **Une dissonance entre la communication institutionnelle et ce qu'il se passe réellement en interne.** « *Entre le discours de l'entreprise et l'interne, il y a des distinctions, nous en sommes tous conscients.* » Sur ce point, pas de mystère, la transparence reste la meilleure arme et dire la vérité aux candidats, collaborateurs ou encore prestataires de service est la meilleure solution.

● **Être clair sur sa politique d'entreprise et co-construire.** « *Une politique RH, c'est d'abord un contrat de confiance et ce qui fait bouger les choses, c'est aussi de s'entourer de personnes qui pensent différemment.* »

● **Tenter de repérer les signaux faibles et ouvrir le dialogue.** « *La force de non-dits est vraiment impressionnante, et il est donc capital d'être attentif.* » Pour se prémunir de tels risques, multiplier les canaux de remontées d'informations aide : représentant du personnel, managers, entretien individuel, enquêtes anonymes...

● **Un problème de perception de la fonction RH.** Souvent accompagnée de la direction ou des managers, l'image de la fonction RH n'est pas « neutre » : « *Nous ne sommes pas vus comme une instance éthique dans l'entreprise, mais plutôt comme les alliés de la direction.* »

Et si demain, cela m'arrive ?

Plusieurs réflexes peuvent être salutaires pour faire face à des accusations de ce type, bien que chaque situation soit particulière et requiert donc un traitement différent.

● **S'entourer des bonnes personnes.** Selon la nature des accusations, il peut être pertinent de demander conseil aussi bien à des spécialistes de la communication de crise qu'à des avocats. En effet, les accusations dans le cadre d'une démarche de *name & shame* peuvent être d'une telle violence que les réactions émotionnelles, certes humaines, sont à proscrire. Pour prendre du recul, ces deux types d'intervenants peuvent être un réel appui pour les équipes dirigeantes. Le but de l'opération étant de s'assurer de la bonne gestion de la situation ainsi que d'avoir les réponses adaptées.

● **Diligenter une enquête interne.** Dans certains cas, tels que les accusations de harcèlement sexuel, et conformément à l'obligation de santé & sécurité de l'employeur, une enquête peut s'imposer. L'objectif étant d'établir précisément la nature des faits, afin de valider ou invalider les accusations formulées.

● **Identifier un porte-parole unique si l'on choisit de prendre la parole,** afin d'éviter une dissolution des messages.

● **Avoir une réponse proportionnée par rapport à la gravité de la**



situation. Il convient d'adapter l'ampleur des moyens déployés pour tenter de résoudre le problème, sous peine de l'ébruiter encore davantage.

Révolte passagère ou véritable révolution ?

Que l'on soit en accord ou non avec ce phénomène de dénonciation massif sur les réseaux sociaux, on ne peut que reconnaître l'ampleur actuelle du phénomène. En effet, cette mouvance tend à remettre en question l'ordre établi sur de nombreux points et met en évidence une réelle envie de voir les

choses évoluer ainsi que le mal-être de certains.

Mais quel sera le résultat de cette mobilisation virtuelle et trouvera-t-elle un jour une réalité matérielle ? Peut-être est-il encore un peu trop tôt pour le dire, cependant les premiers effets se font déjà ressentir. De fait, le concept intrigue jusqu'aux plus grands médias nationaux alimentant ainsi le débat autour de ces pratiques et apportant une visibilité à plus grande échelle à ces sujets. De plus, les organisations mises en cause sont régulièrement interpellées sur les réseaux sociaux lorsque

leur nom vient à sortir, leur offrant un possible droit de réponse. Ignorer le problème ou tenter de répondre ? Le choix appartient à chacune des organisations mises sur le devant de la scène. L'un comme l'autre pouvant être risqué... Toujours est-il qu'être associé à ce genre de cabale peut avoir de réels impacts que cela soit sur le plan humain ou business. Vous l'aurez donc compris, aucune organisation n'est réellement à l'abri du *name & shame* de nos jours... Et vous, savez-vous ce que l'on dit de votre organisation sur les réseaux sociaux ? ●



Une politique RH, c'est d'abord un contrat de confiance et ce qui fait bouger les choses, c'est aussi de s'entourer de personnes qui pensent différemment. »



3 questions à...

Mohamed Materi,
avocat associé,
Fromont Briens

Existe-t-il un cadre légal autour du *name & shame* en entreprise ?

M.M. : À l'heure actuelle, il n'y en a pas. La seule disposition qui s'en rapproche, c'est la loi du 9 décembre 2016 sur les lanceurs d'alerte qui leur octroie un statut protecteur contre les sanctions disciplinaires, le harcèlement ou encore les discriminations. Au-delà de cela, bien que les propos tenus par les collaborateurs ne fassent pas l'objet d'une liberté infinie, tant qu'il n'y a pas d'abus, cela ne peut pas donner lieu à des sanctions.

Quels sont les recours légaux en cas d'accusations ?

M.M. : La difficulté dans ce type de situation vient de la limite ténue entre la liberté d'expression et l'abus dans celle-ci. Lorsqu'il survient par exemple, des dénonciations abusives de prétendues pratiques, l'employeur peut tout de même user de son pouvoir disciplinaire. Et de fait, si la mauvaise foi de ces accusations vient à être étayée, cela peut constituer un motif de licenciement. Cependant, une sanction suppose que l'on ait connaissance de la personne à l'origine de la dénonciation... Et dans le cas du *name & shame*, les auteurs sont anonymes, ce qui peut rendre compliqué de remonter jusqu'à la source. Dans le cas où les accusations sont portées à l'encontre d'une personne bien identifiée, celle-ci peut se faire accompagner par son employeur en cas de procédure pour dénonciation calomnieuse, diffamation ou injure.



Dans le cas du *name & shame*, on ne sait ni qui sont les auteurs ni qui sont les victimes, ce qui peut rendre difficile ce type d'enquête. »

Lorsque des accusations sortent, même de manière anonyme, la loi oblige-t-elle les RH à agir ?

M.M. : L'employeur a une obligation générale de sécurité impliquant notamment de protéger la santé physique et mentale de ses salariés et une obligation spécifique sur les questions de harcèlement. En effet, il a le devoir d'agir pour faire cesser ce type de troubles. Bien que la loi soit peu précise sur les moyens qu'il doit déployer, la jurisprudence impose de diligenter une enquête lorsque des faits de harcèlement ont été dénoncés, et ce, même si par la suite les faits ne sont pas avérés. Dans le cas du *name & shame*, on ne sait ni qui sont les auteurs ni qui sont les victimes, ce qui peut rendre difficile ce type d'enquête. Et là encore, le rôle du DRH est crucial et doit l'amener à réagir et à vérifier si les faits sont vrais... ou non ! L'enquête peut d'ailleurs prendre plusieurs formes selon la situation (enquête de la direction, commission regroupant des représentants du personnel, partenaires externes...). ●