

Guide de réception d'un signalement : managers, RH et référents

Version de travail. Ce guide est en cours de relecture par des professionnel·les (cliniciens, juristes). Les formulations proposées n'ont pas encore été validées.

Pour recevoir le signalement d'une personne qui dit subir ou avoir subi des violences sexistes ou sexuelles au travail : recevoir sans enquêter, dire ce qui va se passer, noter des faits, transmettre vite. Formulations et trame proposées : à valider avec un praticien et un juriste en droit du travail.

Poser un cadre rassurant

1. **Un lieu privé et du temps.**
2. **Dire ce qui va se passer.** Qui sera informé, pourquoi, ce que vous ferez ensuite.
Ne promettez pas un secret absolu : l'employeur doit agir, et la personne doit savoir à qui vous transmettez.
3. **Ne pas mener l'enquête pendant la réception.** Elle revient à des personnes impartiales, sans lien direct avec les parties.
4. **Discrétion.** Ne parlez de la situation qu'aux personnes qui doivent savoir.
5. **Faciliter le signalement.** Plusieurs canaux et points de contact, accessibles aussi aux candidats, anciens salariés, stagiaires et intérimaires.

Mener l'entretien de réception

- Ouverture : « Merci de m'en parler. Dites-moi ce que vous souhaitez que je sache. »
- Relance : « Qu'est-ce qui s'est passé ensuite ? »
- Besoins : « De quoi avez-vous besoin maintenant pour vous sentir en sécurité au travail ? »

- À éviter : les « pourquoi », qui peuvent sonner comme un reproche.
- Cadre honnête : « Je ne peux pas vous promettre le secret absolu. Je dois transmettre à [personne ou service] pour qu'une suite soit possible. Je vous dirai à qui. »
- Clôture : « Je reviens vers vous d'ici [délai que vous pouvez tenir]. »

Noter des faits, pas des qualifications. Notez ce que la personne dit, avec ses mots, sans qualifier (« harcèlement », « agression ») : la qualification vient après, de l'enquête ou du juge. C'est la logique du VSSomètre. N'attendez pas de mot juridique précis.

Repères à consigner :

- ce qui a été fait ou dit, par qui, et le lien hiérarchique ou non ;
- quand, où, combien de fois ;
- ce que la personne a dit ou fait sur le moment ;
- les témoins, les messages, les traces ;
- les conséquences sur le travail et sur la personne ;
- ce que la personne souhaite voir arriver.

Ne faites pas raconter plus que n'en a besoin le signalement.

Ce qu'on dit, ce qu'on évite de dire

Plutôt	Éviter
« Merci de me l'avoir dit. »	« Vous êtes sûr·e de ce que vous avez compris ? »
« Je vous entends et je prends cela au sérieux. »	« C'est sûrement un malentendu. »
« Voici ce que je vais faire, et dans quel délai. »	« Ne vous inquiétez pas, je m'en occupe. » (promesse floue)

Plutôt	Éviter
« Dites-moi ce dont vous avez besoin. »	« Est-ce que vous voulez vraiment aller jusque-là ? »

« Je prends cela au sérieux » plutôt que « je vous crois » : la personne qui reçoit doit rester impartiale pour la suite. À faire arbitrer par un juriste.

Après l'entretien

1. **Traiter vite** : idéalement ouvrir l'enquête sous deux mois.
2. **Mesures conservatoires** pour la personne qui signale, sans la pénaliser.
3. **Enquêter à deux personnes impartiales** : entendre la personne qui signale, la personne mise en cause, les témoins et les responsables concernés.
4. **Retranscrire** quasi intégralement les auditions, les faire relire et signer.
5. **Rédiger un rapport** (faits, mesures de protection, preuves, conclusions).
6. **Faire appel à un intervenant externe** si la direction est concernée.

Point débattu : la décision-cadre recommande d'entendre la personne mise en cause, alors qu'un arrêt indique que l'enquête interne n'impose pas de l'entendre. À faire arbitrer par un juriste.

Obligations de l'employeur

Textes à contrôler sur Légifrance avant publication :

Texte	Ce qu'il prévoit
L1153-5	Prendre toutes dispositions pour prévenir le harcèlement sexuel, y mettre un terme et le sanctionner ; informer des textes pénaux, des recours et des services compétents
L1153-5-1	Référent chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les salariés, dans les entreprises d'au moins 250 salariés
L1153-2	Protection de la personne qui a subi, refusé de subir, relaté ou témoigné de bonne foi

Texte	Ce qu'il prévoit
Décret n° 2020-256	Fonction publique : dispositif de signalement avec stricte confidentialité

Enquête interne : jurisprudence évolutive. Écrire « l'enquête est obligatoire » sans relecture juridique serait une erreur.

- Cass. soc., 14 janvier 2026, n° 24-19.544 : aucune disposition du Code du travail n'impose d'enquête interne en cas de signalement de harcèlement sexuel.
- Cass. soc., 12 juin 2024, n° 23-13.975 (harcèlement moral) : l'absence d'enquête n'est pas en soi un manquement si l'employeur a pris des mesures suffisantes.

Orienter

- **En interne** : le référent harcèlement (entreprises d'au moins 250 salariés), la médecine du travail, le CSE, l'inspection du travail.
- **Ressources** : guide du ministère du Travail, Défenseur des droits.
- **Numéros** : 3919 (femmes victimes de violences, y compris au travail, et leur entourage) ; 116 006 (aide aux victimes, horaires à vérifier) ; 17 ou 112 en danger immédiat.

Prendre soin de soi

Ne portez pas la situation seul·e, dans le respect de la confidentialité due à la personne.

Ce que dit la science

La façon dont l'organisation répond à un signalement change la gravité de ses conséquences, et la plupart des personnes ne signalent jamais. Aucune étude française sur la qualité de la réponse d'un manager n'a été trouvée.

Pourquoi la réponse compte

- **Trahison institutionnelle.** Chez 345 étudiantes ayant vécu un acte sexuel non désiré, celles qui déclaraient une trahison institutionnelle présentaient plus d'anxiété, de dissociation et de symptômes sexuels liés au traumatisme. La trahison seule ne prédisait rien : l'effet apparaissait avec l'agression. Les formes les plus fréquentes étaient un environnement qui banalisait les faits, bien plus qu'une mauvaise réponse à un signalement (Smith & Freyd, 2013). Limites : une université, uniquement des femmes, hors contexte de travail.
- **Le signalement est rare.** Environ trois personnes harcelées sur quatre n'en parlent jamais à un supérieur ; les peurs citées sont l'incrédulité, l'inaction, le blâme et les représailles (rapport EEOC, 2016, données américaines). L'EEOC recommande plusieurs canaux, des enquêtes rapides, objectives et approfondies, un suivi des représailles et la formation des encadrants de proximité (recommandation des co-présidentes, pas d'un consensus).
- **Conformité et soutien.** Le rapport des National Academies (2018) conclut que les institutions privilégient la conformité juridique au détriment du soutien aux personnes ; lu via une synthèse, contexte universitaire américain.

Pourquoi des faits plutôt que des qualifications

- Environ 60 % des personnes dont l'expérience correspond à un viol ne la nomment pas ainsi (Wilson & Miller, 2016).
- L'enquête Virage de l'Ined n'emploie pas « viol » ni « agression sexuelle » (audition au Sénat), et les questions décrivant des actes repèrent plus de situations que le mot « viol » (Fisher 2009 ; Cook et al. 2011).
- Des questions détaillées provoquent en moyenne peu de détresse, mais une minorité est plus bouleversée (Walker et al., 1997).

Droit et procédure

- Impartialité : la mise en cause d'une personne de façon précipitée et humiliante peut constituer un manquement de l'employeur (Cass. soc., 6 juillet 2022, n° 21-13.631, d'après Juritravail, source secondaire). Le choix de « je prends cela au sérieux » en est une inférence de ma part.

- Décision-cadre 2025-019 du Défenseur des droits (lue par un résumé Eurojuris, seconde main) : enquête par au moins deux personnes impartiales, plus grande discrétion, canaux accessibles aux candidats, anciens salariés, stagiaires et intérimaires, ouverture idéale sous deux mois. Texte officiel non lu.
- Jurisprudence : CFDT (arrêt de 2026) ; CMS (arrêt de 2024, inflexion par rapport à des arrêts antérieurs). Les sources divergent sur l'arrêt du 27 novembre 2019 (n° 18-10.551) : je ne tranche pas.
- Numéros : service-public.gouv.fr ; justice.gouv.fr. Le guide du ministère du Travail (mars 2026) n'a pas été lu ; l'ANACT n'a rien donné d'exploitable.

Soin de soi

Aucune source sur l'effet de la réception de signalements chez les managers et RH. Chez les soignants, le stress traumatique secondaire touche 19,2 % de 224 professionnels de santé mentale (Cieslak et al., 2013), et le soutien au travail est protecteur (Hensel et al., 2015). Transfert aux managers non établi ; le conseil de ne pas porter seul·e la situation est de bon sens.

Limites

Aucun texte de loi n'a été lu sur Légifrance ; la jurisprudence est lue de seconde main et évolue. Non vérifiés : L4121-1 (obligation de sécurité), L1152-4, texte de la loi Wasserman (L1153-2 issu de la loi n° 2022-401). Les études sont américaines, souvent académiques ou étudiantes. Les formulations ne sont pas validées : faites relire par un juriste en droit du travail et un praticien avant diffusion. Vérifié le 11 octobre 2026.

Guide rédigé par Purple Lab. Outil d'aide, ce n'est ni un avis juridique ni un avis médical.