

## Harcèlement psychologique (mobbing)

### Table des matières

Définition

Le mobbing déstabilise et fait mal

Du mobbing au déni des droits de la victime

Du déni à l'exclusion du monde du travail

Conséquences économiques du mobbing

Que dit le droit suisse?

Prévention

Devoir de l'employeur

Pour en savoir plus

### Définition

Le terme de mobbing -ou harcèlement d'ordre psychosocial dans le cadre de la vie professionnelle -désigne des manifestations d'hostilité, sous forme d'actes ou de paroles, de la part d'un individu ou d'un groupe d'individus contre une personne déterminée. Il est question de mobbing lorsque trois conditions sont remplies: ces actes doivent à la fois être ressentis comme hostiles, se répéter fréquemment et se prolonger pendant une certaine période.

Dans la réalité comment cela se passe-t-il ?

Le comportement de l'auteur ou des auteurs du mobbing conduit à empêcher la victime:

- de s'exprimer et de communiquer avec efficacité
- de maintenir de bons contacts avec son entourage
- de préserver la considération dont elle bénéficie
- et même de rester en bonne santé!

Cela peut aboutir à priver la victime de toute activité gratifiante (professionnelle ou sociale) et la conduire à une intense dévalorisation de soi.

### Le mobbing déstabilise et fait mal!

- Par exemple, la victime, soumise à des restrictions dans ses tâches professionnelles, voit son activité compromise et sent son existence même menacée.
- Elle peut être confrontée au refus de communiquer, ce qui bloque toute tentative de discussion constructive. Résultat: la perte de confiance en soi, obstacle supplémentaire à la capacité de s'affirmer.

Or, aujourd'hui plus que jamais, la situation professionnelle constitue le pivot de l'existence. On comprend dès lors les répercussions néfastes du mobbing sur l'équilibre et la qualité de vie de la victime, qui, en règle générale, ne tarde pas à présenter des troubles psychosomatiques.

Des conflits, attaques, mesquineries, brimades au mobbing

Le conflit fait partie inhérente des rapports humains, il peut même avoir une issue positive et faire évoluer les relations en bien. Encore faut-il apprendre à le résoudre. Est-il possible de trouver un compromis? De régler le conflit à l'amiable? De trouver une solution plutôt que de le laisser s'envenimer et ouvrir ainsi la voie au mobbing ?

### **Du mobbing au déni des droits de la victime**

La victime est soumise à toutes sortes de manœuvres telles que:

- la non-information
- les attitudes partiales
- l'entente, à son insu, visant à son exclusion du groupe
- la recherche d'informations confidentielles

en passant par:

- la calomnie intentionnelle
- la réduction de la marge de manœuvre personnelle
- l'imposition de délais trop courts, de mandats irréalisables

pour en arriver:

- " à l'incitation
- à la démission
- au déni de son droit d'être entendue
- au refus de toute communication, orale ou écrite.

### **Du déni à l'exclusion du monde du travail**

L'accumulation de ces facteurs de stress peut conduire à l'exclusion du monde du travail. Arrivée à ce stade, acculée, la victime risque:

- d'être transférée, placée sur une «voie de garage» au sein de l'entreprise
- de subir un congé maladie de longue durée, suivi, éventuellement, de la mise à l'assurance invalidité
- de faire l'objet d'un internement psychiatrique
- d'être licenciée

### **Conséquences économiques du mobbing**

» *Pour la société*

Le cumul des coûts engendrés par une mauvaise ambiance de travail est, certes, très lourd à gérer pour l'entreprise elle-même. Mais il l'est d'autant plus pour l'ensemble de la société. La prise en charge des victimes du mobbing, aussi bien par les organismes d'assurances sociales que par la collectivité, se chiffre en milliards de francs dans les pays industrialisés.

» *Pour l'entreprise*

Du point de vue strictement financier, le chef d'entreprise qui tolère (ou encourage !) le mobbing au sein de son personnel néglige son rôle de gestionnaire. Ce type de comportement se solde inmanquablement par:

- une baisse du niveau de qualité
- la perte de productivité
- l'absentéisme les fluctuations du personnel.

## **Que dit le droit suisse?**

» *Protection de la santé*

La loi fédérale sur le travail (L Tr) prévoit à son article 6 que des mesures de protection de la santé et de l'intégrité personnelle des travailleurs doivent être prises. L'ordonnance d'application de la L Tr, l'aL T3, précise dans son article 2 que:

*«L'employeur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer et d'améliorer la protection de la santé et de garantir la santé physique et psychique des travailleurs ...»*

Les inspections cantonales du travail sont les organes d'exécution de cette loi.

» *Protection de la personnalité*

L'article 328 du Code des obligations (CO) traite de la protection de la personnalité du (de la) travailleur(se).

Ne pas prendre les mesures nécessaires pour combattre le mobbing dans son entreprise équivaut, pour l'employeur, au non-respect des dispositions légales en vigueur.

**Le mobbing est un agissement illégal**

## **Prévention**

La prévention active du mobbing incombe à l'employeur. C'est dans les imperfections de la gestion de l'entreprise que le mobbing prend racine, et plus précisément dans les défaillances:

- de l'organisation du travail
- de la conception des tâches
- du style de direction des équipes.

Il est impératif de réagir dès les premiers signes, pour trois raisons:

- un conflit non réglé constitue le terrain de prédilection du mobbing
- le mobbing, une fois installé, stigmatise la victime
- le ou les agresseurs peuvent, à ce stade, agir généralement sans être inquiétés.

## **Devoir de l'employeur**

Il est du devoir de l'employeur d'assumer ses responsabilités en élaborant la stratégie de prévention nécessaire.

Dans cette optique, il a la possibilité:

- de rédiger un règlement interne interdisant expressément le mobbing
- d'informer et d'instruire le personnel de façon adéquate
- d'instaurer le dialogue au sein du collectif de travail
- d'arbitrer les conflits en vue d'une réconciliation
- de faire appel à un médiateur, un spécialiste, désigné à l'avance, de préférence extérieur à l'entreprise

## **Pour en savoir plus**

- Denise Fromaigeat et Gabrielle Wennubst, *Souffrance psychologique au travail, Guide dans les méandres du harcèlement psychologique*, aCIRT, Genève, 2000.
- Heinz Leymann, *Mobbing, La persécution au travail*, Éditions du Seuil, Paris, 1996
- Commentaires de l'ordonnance 3 relative à la loi sur le travail, Art. 2, 302-1, Se co, Sept. 1995.