

03. septembre 2015 6 min

Mobbing, la lente descente aux enfers

PAR ANNICK NOIRFALISSE

En temps de crise économique, les professionnels constatent plus d'anxiété chez les employés, qui tolèrent des contextes parfois injustes, par peur de perdre leur emploi.

[#management](#) [#les plus de la rédaction](#) [#mobbing](#)

Alors que la littérature scientifique étrangère trouve de manière répétée un lien entre fréquence du mobbing (ou harcèlement moral) et restructuration d'entreprises, la Suisse ne fait pas état de cette relation, affirme le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO).

En revanche, le lien entre management déficient et mobbing a été établi, que ce soit en période de restructuration ou de période économique stable, précise encore l'organisation.

Une bonne nouvelle, pourrait-on penser, avec la crise du franc fort actuelle. «L'explication la plus plausible, c'est que la crise économique en Suisse n'a pas été aussi sévère que dans d'autres pays. Il est aussi possible que les gens soient reconnaissants d'avoir un travail et qu'ils se plaignent donc moins», pense Isabel Herkommer, porte-parole du SECO.

Le chercheur suédois Heinz Leymann, père de la notion de mobbing (de l'anglais «to mob»: molester, malmener), le définit comme «l'enchaînement, sur une assez longue période, de propos et d'agissements hostiles, exprimés ou manifestés par une ou plusieurs personnes envers une tierce personne». Le harcèlement moral est d'autant plus destructeur qu'il est insidieux et souvent difficile à prouver.

Selon les statistiques les plus récentes de la Swiss Health Survey de 2012, 6,8% des 12 000 personnes interviewées ont affirmé avoir vécu du mobbing au travail au cours des douze derniers mois. En 2002, une étude du SECO parvenait déjà à un résultat comparable, avec un pourcentage de 7,6% des sondés. Ces chiffres sont toutefois à prendre avec des pincettes car le terme de «mobbing» dans le langage populaire ne correspond pas tout à fait à sa définition légale et scientifique (établie par 45 agissements décrits par Heinz Leymann).

De plus, Marc Rosset, médiateur professionnel indépendant, explique que lorsque quelqu'un commence à penser qu'il pourrait être victime, il réinterprète ce qui lui est arrivé et

une permanence auprès de 22 000 employés d'entreprises, n'a relevé aucun changement depuis le début de l'année et la crise du franc fort.

Danièle Laot Rapp, directrice du cabinet de coaching Coach et Vie à Ecublens, est moins affirmative: «Ce qui est certain, c'est que j'observe une plus grande anxiété chez mes clients. Ils ont beaucoup d'interrogations sur la situation économique et les annonces de licenciements massifs. Quand ils sont malheureux dans leur poste, ils sont évidemment plus vulnérables au mobbing et au harcèlement.»

Pour sa part, Viktoria Aversano, avocate, médiatrice et coach, note que «de plus en plus de gens vivent une situation qui porte atteinte à leur santé psychique, en raison des pressions liées à la crise et de ses conséquences sur leur employabilité future, soit de la peur économique pour eux-mêmes. Plus on intervient tôt, plus on a de chances de faire en sorte que la situation se rétablisse», relève l'associée d'Esprit d'entente à Genève.

Les conseils des deux spécialistes? Noter tous les faits dérangeants et en parler immédiatement à un professionnel qui connaît la problématique (lire l'encadré ci-contre). Viktoria Aversano précise qu'il existe deux types de harcèlement: psychologique (mobbing) et sexuel. En Suisse, le harcèlement sexuel est inscrit dans la loi. Un seul acte suffit à le justifier et c'est à l'auteur présumé de prouver l'absence de harcèlement. Au contraire, le mobbing est défini uniquement par la jurisprudence (décisions du Tribunal fédéral) et la doctrine (*avec des auteurs comme Leymann, ndlr*). C'est alors à la victime de prouver que les actes reprochés constituent un harcèlement.

Danièle Laot Rapp constate la présence d'une forte culpabilité chez les personnes harcelées: celle de ne pas avoir tenu le coup, qui les pousse à retourner travailler trop tôt alors qu'elles ne sont pas prêtes, créant ainsi le risque de rechuter. Elle conseille donc de retourner au travail avec un vrai projet. «Faire quelque chose qui a du sens et dans lequel on est compétent rend moins vulnérable», constate encore la spécialiste.

L'autre grande peur, c'est celle de perdre son poste. Là, Danièle Laot Rapp insiste sur le fait que, malgré la médiatisation, la crise reste en réalité relative. «Il y a encore beaucoup de mobilité. Les gens changent de travail, le taux de chômage en Suisse est encore très bas. Il faut oser.»

Mais les choses ne sont pas toujours aussi faciles: «Une victime de mobbing va tout d'abord rentrer dans une logique de minimisation du problème; ensuite tenir le coup, devenir gênée d'en parler et culpabiliser, et enfin craquer. Là, c'est la descente aux enfers. La personne commence à avoir une vraie appréhension d'aller au travail avec des symptômes physiques (crampes au ventre, manque de sommeil, fautes professionnelles). Au bout du compte, elle tombe en arrêt maladie et perd sa confiance en elle. Elle se trouve devant un

fragilisée, préfère tourner la page», résume Viktoria Aversano.

Obligations légales

Le droit du travail impose pourtant aux entreprises de protéger la santé psychique de leurs employés. Cette obligation s'articule autour de trois axes. Le premier touche à la prévention, avec la mise à disposition d'une personne de confiance ou d'un médiateur hors hiérarchie neutre. Ensuite, elles doivent instaurer une procédure de plainte lors d'agissements portant atteinte à l'intégrité personnelle (les comportements qui vont de l'irrespect au harcèlement: le droit suisse protège donc plus largement que la simple notion de harcèlement). Enfin, elles sont tenues de sensibiliser les managers aux risques psychosociaux.

En mai 2012, un arrêt du Tribunal fédéral a condamné une entreprise pour ne pas avoir mis en place de dispositif adéquat. Mais dans les faits, les employeurs n'ont pas à communiquer leurs mesures. A Genève, par exemple, ce n'est généralement que lorsque l'Office cantonal de l'inspection des rapports de travail a connaissance d'une situation d'atteinte présumée à l'intégrité d'un employé que les inspecteurs interviennent pour demander des comptes et donner des délais – voire des amendes – pour se mettre aux normes, explique encore l'avocate et médiatrice. «Beaucoup de sociétés veulent être en conformité avec la loi. J'ai un téléphone toutes les semaines de compagnies qui veulent mettre en place un dispositif», remarque Marc Rosset.

Pour Viktoria Aversano, ce n'est pas suffisant: «Je suis très souvent confrontée à des personnes en souffrance sur leur lieu de travail qui regrettent que cette problématique ne soit pas toujours traitée de manière claire et équitable. Si la personne qui commet ces actes est par exemple haut placée dans la hiérarchie, il y aura rarement des sanctions. Mais si une entreprise déclarait haut et fort: «On ne tolère pas ce genre de choses» et qu'elle mettait en place des sanctions, cela agirait forcément à titre de prévention et les gens feraient beaucoup plus attention.»

L'AUTEUR

ANNICK NOIRFALISSE

AUCUN TITRE

Lui écrire ✉

Aucune biographie

Du même auteur:

Capitalisme et climat, la sonnette d'alarme de Naomi Klein
