

## Question pratique

# Comment faire face à une situation de mobbing?



Steeves Emmenegger\*

Le terme de mobbing («assaillir» en traduction littérale) est entré dans le vocabulaire courant de la vie de l'entreprise depuis une petite quinzaine d'années. Si la problématique du harcèlement psychologique ou sexuel au travail n'est pas nouvelle, son analyse et le fait de dénoncer ce vicieux mécanisme permettent aujourd'hui une protection légale des victimes. En effet, les organes dirigeants sont tenus (art. 328 du C.O.) d'assurer la protection des travailleurs engagés à leur service et de prendre toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder leur intégrité. Ceci étant, cette terminologie est trop souvent utilisée à mauvais escient car la définition exacte du mobbing est finalement assez mal connue. Alors qu'en est-il vraiment?

Le SECO a défini le mobbing comme un phénomène par lequel un individu est la cible, de façon systématique et prolongée, de tracasseries d'un ou plusieurs membres de l'entre-

prise où il travaille. Le professeur Heinz Leymann, psychologue et psychiatre suédois, spécialiste international de la question, précise que le mobbing est avéré lorsqu'un individu subit un ou plusieurs actes d'une liste qu'il a établie et qui en comprend 45, au moins une fois par semaine pendant une période de six mois. C'est là où le mot harcèlement prend tout son sens... La liste de Leymann est facilement disponible sur Internet, mais, pour vous donner une idée, refuser à une personne la possibilité de s'exprimer, l'interrompre constamment, critiquer régulièrement son travail ou sa vie privée, la menacer, l'isoler, lui confier des tâches qui n'ont pas de sens ou l'agresser sexuellement, sont des actes constitutifs de mobbing. Une étude de 2002 relève que 7,6% des travailleurs en Suisse, sans discrimination de sexe, sont victimes de mobbing, en général de leurs supérieurs. L'hôtellerie, la restauration et dans une moindre mesure le secteur de la santé sont concernés en priorité. Il apparaît aussi que les victimes présentent en général des problèmes de santé importants. Comment faire face à cette situation?

Les spécialistes conseillent tout d'abord de prendre du recul et d'analyser la situation. Est-ce un groupe ou une per-

sonne isolée qui agit? Votre supérieur hiérarchique est-il actif, en est-il conscient? Quels en sont les motifs? De nombreuses entreprises ont mis en place des personnes de contact, à l'interne ou à l'externe, pour aider les victimes de ces lâches agissements et proposer des médiations. Il est conseillé aussi de tenir un journal de bord, ce qui permettra de noter au jour le jour ce qui arrive. Pour qu'il soit utile tant pour sa propre analyse de la situation que pour vous justifier en cas de plainte, car le mobbing est toujours difficile à prouver, il doit contenir autant de noms, de faits, de détails que possible et être accompagné de tout document utile pouvant servir de preuve.

Les dommages consécutifs au mobbing peuvent être considérables. Si vous pensez en souffrir, renforcez votre résistance physique (faites du sport!) et psychique (sortez!) et ne restez pas seuls, l'isolement étant la pire des solutions. Contactez sans tarder les personnes susceptibles de vous aider, dans le cadre des procédures prévues par votre employeur, ou auprès des associations spécialisées que vous trouverez facilement sur le net.

\* Fondateur d'Emmenegger Compétences Conseils; steeves@emmenegger-conseils.ch