

Harcèlement psychologique au travail : 1652 travailleurs romands s'expriment

Conception et réalisation

Anna GUZELTASCIYAN, psychologue doctorante à l'Université de Genève

Mail : guzelta7@etu.unige.ch

Avec le soutien
des professeurs

Susanne KAISER
Alberto MUNARI
Gianreto PINI

et de la Conférence romande et tessinoise
des offices cantonaux de protection des travailleurs

Préface

Michel GISLER

Préface

S'il est assez aisé de se représenter une atteinte à la santé physique, la notion d'atteinte à la santé psychique est plus difficile à appréhender et à évaluer. C'est le cas de la problématique du « harcèlement moral ».

Comme les réactions, dans une même circonstance, varient beaucoup d'une personne à l'autre, on pourrait imaginer que ces problèmes sont individuels et ne relèvent pas de la responsabilité de l'employeur. Il n'en est rien !

Le harcèlement moral naît le plus souvent de situations de doute et d'incertitude, de la perte de valeurs communes entraînant des confrontations de points de vue sur les objets de travail. Les mutations économiques actuelles sont de nature à amplifier le phénomène. Les termes à la mode: mondialisation, restructuration, mobilité, flexibilité, sous-traitance, concurrence acharnée – illustrent des bouleversements profonds que les travailleurs vivent avec appréhension, car les priorités des entreprises ne réservent pas toujours, en de telles circonstances, la place qui convient à l'amélioration des conditions et du milieu de travail. Aujourd'hui, chacun dans sa vie professionnelle demande à être respecté : dans son intégrité physique, dans son intégrité psychique, dans sa personnalité. Une attente que tout employeur se doit de prendre au sérieux. Les maladies associées au travail coûtent en effet très cher à l'économie. Les entreprises ont donc tout intérêt à développer une politique de prévention qui, parmi d'autres mesures, érige le respect en principe absolu. Le succès d'une telle politique passe par la capacité de l'entreprise à rendre les aspects humains indissociables des contraintes économiques.

On comprend de ce qui précède que les causes fondamentales du harcèlement psychologique – qui peut conduire à une dégradation rapide du climat de travail – sont à rechercher prioritairement dans des carences au niveau de la gestion de l'entreprise: mauvaise organisation du travail, communication déficiente, formation insuffisante, inadéquation des tâches aux capacités et à l'expérience des individus, directives peu claires ou inexistantes, définition imprécise des rôles et responsabilités...

Certes, l'incompétence, la jalousie, les personnalités perverses existent. Les participants à l'étude les citent d'ailleurs parmi les principaux facteurs susceptibles de favoriser le harcèlement. Mais l'organisation doit éviter tout risque de développement d'agissements non désirés qui pourraient naître de ces facteurs.

L'expérience montre qu'il est peu fructueux de vouloir réduire la problématique du mobbing à une "simple" confrontation entre deux camps: les bons et les méchants; les victimes et les coupables. La réalité est beaucoup plus subtile, et seule une approche intégrée des conditions et du milieu de travail permet une vision à long terme et une amélioration durable au bénéfice de la santé de l'ensemble des travailleurs.

Reste que la souffrance de celles et ceux qui subissent des agissements portant atteinte à leur santé ou à leur dignité est bien réelle. Elle est intolérable.

Il n'est dès lors pas étonnant que la sanction de l'auteur du harcèlement soit considérée comme la mesure de « prévention » la plus efficace par les personnes interrogées. Comme le souligne Anna Guzel-tasciyan, les résultats de son enquête mettent en évidence, d'une part, un besoin accru de justice, qui se traduit par la revendication de sanction des comportements inadéquats et, d'autre part, l'attente d'une approche organisationnelle centrée sur la participation des travailleurs.

Ces deux notions sont des éléments clés de la problématique du harcèlement moral et il faut rendre hommage à l'auteur de l'étude de nous avoir permis de mieux connaître tous les aspects du phénomène.

Cette publication est un outil extrêmement précieux pour les acteurs de l'économie et pour les organes d'exécution du droit du travail soucieux de prévenir efficacement les risques professionnels et de contribuer ainsi à la santé des travailleurs, et donc à celle de l'entreprise.

Michel Gisler

Remerciements

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude et mes cordiaux remerciements à :

- Monsieur Michel Gisler, président de la Conférence Romande et Tessinoise des Offices Cantonaux de Protection des Travailleurs (CRTI), pour avoir cru, soutenu et s'être battu pour la réalisation et le financement de cette étude,
- Messieurs François Czech, Federico Del Don, Michel Guenat, Daniel Mischler, Jean Parrat, Daniel Sottas et Marc-André Tudisco, membres de la CRTI, pour leur ouverture d'esprit et leur confiance,
- Professeur Gianreto Pini pour son aide et son appui statistique,
- Professeurs Alberto Munari et Susanne Kaiser pour leurs conseils et leurs critiques avisés,
- Bernard Joset, un ami de longue date, pour ses nombreuses relectures et ses remarques toujours pertinentes,
- Maître Ivo Buetti, avocat spécialisé dans le droit du travail, pour m'avoir aidée par ses conseils juridiques,
- tous les participants de cette recherche qui, par le biais de leur participation fondée sur l'intérêt et le désir de partage, ont rendu possible la réalisation de cette étude.

Résumé

Y a-t-il une échelle de mesure qui permette de dire jusqu'à quel degré un être humain doit souffrir ? Au V^e siècle déjà, un philosophe arménien, David l'Invincible, avait posé cette question qui, à l'aube du troisième millénaire, semble n'avoir toujours pas trouvé de réponse. Ainsi, en 2004, préoccupés par la problématique du harcèlement psychologique au travail (ou *mobbing*), nous avons plongé avec nos connaissances, expériences et doutes, dans les eaux troubles du phénomène. Notre mission : apporter un éclairage teinté d'espoir sur la question.

Plusieurs découvertes attendues ont été confirmées par l'analyse des données de notre échantillon de 1652 travailleurs et travailleuses actifs des sept régions romandes. La plus importante concerne la contradiction entre la définition classique et « officielle » du harcèlement psychologique établie par le professeur Leymann au début des années nonante et celle, implicite et intuitive, de la population interrogée. En effet, la liste des « 45 agissements constitutifs du *mobbing* » construite par le chercheur allemand se fonde sur deux critères décisifs : la fréquence des actes (au moins une fois par semaine) et leur durée (au moins 6 mois). Or, en ce qui concerne la fréquence, seulement 12 agissements sont considérés par les sujets comme du harcèlement s'ils se répètent. Il s'agit principalement des comportements visant le refus ou l'entrave de l'expression et de la communication, le mépris, les critiques ainsi que le désaveu des compétences professionnelles.

S'agissant des 30 agissements reconnus comme des actes uniques suffisants pour être qualifiés de harcèlement, ils englobent spécialement les attitudes d'agression verbale, physique et sexuelle, mais aussi les démarches dont la finalité est l'isolement et le discrédit tant professionnel que personnel. La sensibilité des travailleurs a été une fois de plus soulignée par leur intolérance vis-à-vis de certains des 13 nouveaux agissements proposés. Ceux qui sont considérés d'emblée comme inacceptables ont trait aux contacts physiques non désirés, à l'exclusion des activités sociales et aux sollicitations de reprise du travail en cas d'arrêt maladie. Quant à la diminution de l'autonomie professionnelle, elle est qualifiée de harcèlement si elle se répète fréquemment.

Le deuxième critère de Leymann, relatif à la durée des agissements, est également source de désaccord, car un mois au lieu de six paraît suffisant à la majorité des sujets pour diagnostiquer une situation de harcèlement psychologique.

Dans l'explication des causes du phénomène, l'enquête fait ressortir la personnalité perverse du harceleur. Par ailleurs, ont été cités les conflits avec les supérieurs et les collègues, la jalousie, l'inégalité de traitement et la compétition pour l'avancement professionnel.

Quant aux mesures de prévention, celle qui a fait la quasi unanimité (98.2%) est la sanction de l'auteur de harcèlement. Parmi toutes les autres mesures jugées très favorablement, celle qui a obtenu le score le moins élevé (47%) est *la nomination par la direction d'une personne de confiance*.

D'une part, les données recueillies indiquent un changement des mentalités et un abaissement du niveau de tolérance vis-à-vis de tout acte considéré comme un manque de respect et de considération ; d'autre part, elles reflètent un réel désir d'information en vue d'une meilleure sécurité.

Table des matières

Préface	p. 3
Remerciements	p. 5
Résumé	p. 7
Index des figures	p. 11
1. Introduction	p. 15
2. Problématique	p. 19
3. Outils de mesure	p. 21
4. Méthode et déroulement de l'enquête	p. 21
5. Echantillon	p. 21
6. Résultats	p. 27
6.1. Victime ou pas ?	p. 27
6.2. Qui sont les vraies victimes ?	p. 27
6.3. Témoins de harcèlement	p. 30
6.4. Départ suite aux agissements	p. 31
6.5. Durée des agissements nécessaire pour diagnostiquer le harcèlement	p. 31
6.6. Agissements	p. 31
6.6.1. Agissements : qu'est-ce qui n'est absolument pas tolérable ?	p. 31
6.6.2. Agissements : lesquels ont été qualifiés de harcèlement pour autant qu'ils se répètent fréquemment	p. 33
6.6.3. Nouveaux agissements de harcèlement ?	p. 34
6.6.4. Agissements : y a-t-il une différence d'opinion entre hommes et femmes ?	p. 35
6.6.5. Agissements : y a-t-il une différence d'opinion entre employés, cadres, cadres supérieurs et indépendants ?	p. 36
6.6.6. Agissements : la définition du harcèlement est-elle la même chez les victimes et les non-victimes ?	p. 37
6.6.7. Agissements subis par les victimes et observés par les témoins : sont-ils les mêmes ?	p. 37
6.7. Facteurs de risque du harcèlement	p. 40
6.7.1. Quels sont les facteurs susceptibles d'engendrer le harcèlement psychologique ?	p. 40
6.7.2. Facteurs déclencheurs du harcèlement : y a-t-il une différence d'opinion entre hommes et femmes ?	p. 42
6.7.3. Facteurs déclencheurs de harcèlement : y a-t-il une différence d'opinion entre employés, cadres, cadres supérieurs (membres de direction) et indépendants ?	p. 43
6.7.4. Facteurs déclencheurs de harcèlement : y a-t-il une différence d'opinion entre les victimes de harcèlement et le reste de l'échantillon (les "non-victimes")?	p. 45
6.8. Mesures de prévention	p. 46

6.8.1. Mesure de prévention : y a-t-il une différence d'opinion entre hommes et femmes ?	p. 47
6.8.2. Mesure de prévention : y a-t-il une différence d'opinion entre employés, cadres, cadres supérieurs et indépendants ?	p. 47
6.8.3. Mesure de prévention : y a-t-il une différence d'opinion entre les victimes et le reste de l'échantillon (les non-victimes) ?	p. 48
7. Conclusions	p. 51
8. Recommandations	p. 55
9. Témoignages et commentaires des participants	p. 57
10. Bibliographie	p. 61
11. Annexes	p. 63
Annexe A : Questionnaire GIPH*	
Annexe B : Articles du code pénal	
Annexe C : Agissements : différence d'opinion entre hommes et femmes	
Annexe D : Agissements : différence d'opinion entre employés, cadres, cadres supérieurs (membres de direction) et indépendants	
Annexe E : Agissements : différence d'opinion entre victimes et non-victimes (reste de l'échantillon)	
Annexe F : Mesures de prévention : différence d'opinion entre hommes et femmes	
Annexe G : Mesures de prévention : différence d'opinion entre employés, cadres, cadres supérieurs (membres de direction) et indépendants	
Annexe H : Mesures de prévention : différence d'opinion entre victimes et non-victimes (reste de l'échantillon)	

Index des figures

Figure 1 : Répartition des sujets par lieu de résidence	p. 22
Figure 2 : Données démographiques de l'échantillon de 1652 travailleurs actifs	p. 22
Figure 3 : Répartition de l'échantillon par branche d'activité de l'employeur	p. 23
Figure 4 : Répartition par profession des sujets-victimes de harcèlement	p. 28
Figure 5 : Branches d'activité dans lesquelles sont occupées les sujets-victimes de harcèlement	p. 28
Figure 5a : Proportion des sujets-victimes de harcèlement à l'intérieur des 7 branches d'activité les plus représentées (plus de 100 sujets) dans l'ensemble de l'échantillon (1652 sujets)	p. 29
Figure 6 : Pyramide des âges des sujets-victimes de harcèlement	p. 29
Figure 6a : Proportion des sujets dans chaque groupe d'âge	p. 29
Figure 7 : Proportion des sujets-victimes de harcèlement par lieu de résidence	p. 30
Figure 8 : Intitulé des 30 agissements considérés comme inadmissibles	p. 32
Figure 9 : Agissements uniques pouvant être considérés comme des actes pénaux	p. 32
Figure 10 : Agissements selon Leymann pour lesquels le critère de fréquence est jugé important	p. 33
Figure 11 : Nouveaux agissements considérés comme du harcèlement lors d'un acte unique	p. 34
Figure 12 : Nouveaux agissements considérés comme du harcèlement à condition qu'ils se répètent fréquemment	p. 34
Figure 13 : Nouveaux agissements qui ne sont pas considérés comme du harcèlement	p. 34
Figure 14 : Niveau de formation selon le sexe	p. 35
Figure 15 : Niveau hiérarchique selon le sexe	p. 35
Figure 16 : Pourcentage de victimes selon le niveau hiérarchique	p. 36
Figure 16a : Proportion des sujets dans chaque groupe hiérarchique	p. 36
Figure 17 : Pourcentage de témoins de harcèlement selon le niveau hiérarchique	p. 36
Figure 18 : Agissements auxquels les sujets disent être ou avoir été confrontés fréquemment et sur une durée prolongée	p. 38
Figure 19 : Agissements dont les sujets disent avoir été témoins, fréquemment et sur une durée prolongée, dirigés à l'encontre d'un ou de plusieurs membres de leur entourage professionnel	p. 39
Figure 20 : Les 13 facteurs jugés par la majorité des répondants comme étant les principaux déclencheurs de harcèlement	p. 41
Figure 21 : Les 16 facteurs jugés peu importants par la majorité des répondants dans le processus de déclenchement du harcèlement	p. 41
Figure 22 : Facteurs dont l'importance partagent les opinions des répondants	p. 42
Figure 23 : Différences d'opinion entre hommes et femmes	p. 42
Figure 24 : Différences d'opinion selon le statut hiérarchique	p. 44
Figure 25 : Différences d'opinion entre victimes et non-victimes	p. 45
Figure 26 : Les 14 mesures de prévention	p. 47

« Donne-moi la force de me battre contre ce qui peut être changé, la sagesse d'accepter ce qui ne peut l'être et l'intelligence de savoir faire la différence entre les deux. »

Marc-Aurèle

1. Introduction

Une des particularités frappantes du phénomène de harcèlement psychologique au travail (mobbing) est sa grande variété d'appellations. En effet, il apparaît dans la littérature sous une vingtaine de termes différents, dont voici quelques-uns : *mobbing* ou *psychoterreur* (Leymann, 1990), *bullying* ou *persécution* (Adams, 1992), *workplace aggression* ou *agression au travail* (Neuman & Baron, 1997), *workplace incivility* ou *incivilités sur le lieu de travail* (Andersson & Pearson, 1999), *emotional abuse* ou *abus émotionnel* (Keashly, 1998), *generalised workplace abuse* ou *harcèlement généralisé sur le lieu de travail* (Richman & col., 1999), *workplace harassment* ou *harcèlement au travail* (Brodsky, 1976), etc.

A l'instar de ce kaléidoscope de dénominations, notre expérience en la matière a révélé une importante diversité d'interprétations, due aux différences de perception et de compréhension de ce phénomène. En effet, ce qui était considéré d'emblée de harcèlement par certains ne l'était pas du tout pour d'autres. Ou encore, les actes dont seule la fréquente répétition était qualifiée de harcèlement par les uns, étaient taxés d'inadmissibles par d'autres même dans le cas d'une seule et unique manifestation.

C'est pourquoi, perplexe face à cet océan d'informations contradictoires, nous avons débuté notre travail de "sous-marinier" en avril 2004 avec comme outil le questionnaire GIPH (Guzeltasciyan Inventory of Psychological Harassment). Testé et affiné dans les moindres détails, il a été accueilli avec un enthousiasme inespéré par la population sélectionnée. Avec un taux de réponse de 21%, ainsi que des messages de remerciement et d'encouragement, cette démarche a été un franc succès, d'autant plus prometteur que l'échantillon était très hétérogène.

Les questions auxquelles notre étude vise à répondre concernent la perception du harcèlement, à savoir :

- qu'est-ce que le harcèlement psychologique pour les travailleurs romands interrogés ?
- quels sont les agissements dont une seule et unique manifestation est déjà considérée comme intolérable ?
- quels sont les agissements dont la fréquente répétition peut être assimilée à du harcèlement ?
- combien de temps faut-il pour pouvoir diagnostiquer le harcèlement ?
- quel est le pourcentage de victimes et qui sont-elles ?
- combien de travailleurs ont-ils dû quitter leur emploi suite à de tels agissements ?
- quel est le pourcentage de travailleurs à avoir été témoins de harcèlement dirigé contre un ou plusieurs membres de leur entourage professionnel ?
- les agissements subis par les victimes et ceux qui ont été constatés par les témoins sont-ils les mêmes ?
- quelles sont les causes possibles du harcèlement ?
- quelles sont les mesures de prévention les plus importantes pour contrecarrer ou prévenir le harcèlement ?
- y a-t-il une différence d'opinion entre les hommes et les femmes, les employés, cadres, cadres supérieurs (membres de la direction) et indépendants, ou encore entre les victimes et le reste de l'échantillon (non-victimes) ?

« La violence, ce n'est pas des coups de poing, ou des coups de pied, ni même des coups de mitraillette. C'est tout ce qui dérange l'ordre harmonieux des choses en commençant par le viol de la vérité, le viol de la justice, le viol de la confiance d'autrui. »

Lanza del Vasto

2. Problématique

Décrit dans les années 90 par le professeur Leymann et largement médiatisé dans les années 90, le phénomène de harcèlement psychologique ne cesse de passionner une société soumise à une évolution rapide et imprévisible et aux doutes et incertitudes qui en découlent. Dans ce contexte d'évolution perpétuelle, où rien n'est acquis ni assuré définitivement, les valeurs et les normes communes apparaissent comme des vestiges d'un passé révolu.

Qu'est-ce qui, aujourd'hui, est admissible et qu'est-ce qui ne l'est pas ? Dans quelle mesure ? Si la liste des 45 agissements constitutifs du harcèlement psychologique (LIPT) proposée par le professeur Leymann a ouvert la voie à une prise de conscience et une sensibilisation au sujet de la violence psychologique, elle a également favorisé une nouvelle approche, plus exigeante, de la qualité des relations humaines au travail.

Les nouveaux dispositifs juridiques mis en place en matière de protection de la santé physique et psychologique des travailleurs n'ont étonnamment pas clarifié la situation. En effet, malgré les efforts conjoints des gouvernements, des chercheurs et des professionnels concernés, le concept de harcèlement psychologique au travail reste une boîte de Pandore qui n'a de cesse de nous interpellier.

La pierre angulaire de ce phénomène est la difficulté d'en trouver une définition qui fasse l'unanimité tant parmi les chercheurs que dans la population. La dimension centrale des définitions existantes, dont quelques-unes sont citées ci-dessous, concerne des « actes négatifs fréquents et persistants ».

Référence	Terme	Définition
Brodsky (1976)	Harassment (harcèlement)	Des tentatives persistantes et répétées d'une personne dans le but de harceler, frustrer ou provoquer une autre personne ; c'est un traitement qui sans cesse provoque, exerce une pression, effraie, intimide ou appelle la gêne d'une autre personne.
Thylefors (1987)	Scapegoating (victimiser, utiliser comme bouc émissaire)	Une ou plusieurs personnes qui, durant un certain laps de temps, s'évertuent à répéter des actions négatives contre une ou plusieurs personnes.
Matthiesen, Raknes & Rrökkum (1989)	Mobbing	Une ou plusieurs personnes qui sont continuellement les cibles et qui endurent les réactions négatives d'une ou de plusieurs personnes de leur groupe de travail.
Leymann (1990)	Mobbing/Psychoterreur	Communication hostile et contraire à l'éthique d'une ou de plusieurs personnes, dirigée de manière systématique principalement vers un individu cible.
Kile (1990)	Health endangering leadership (organisation dommageable à la santé)	Des actes continus d'humiliation et de harcèlement de longue durée conduits par un supérieur et exprimés ouvertement ou indirectement.
Wilson (1991)	Workplace trauma (traumatisme lié au lieu de travail)	La véritable dégradation du « self » fondamental d'un employé résultant des traitements (réels ou perçus comme tels) malveillants continuels et délibérés de l'employeur ou du supérieur.
Ashforth (1994)	Petty tyranny (tyrannie mesquine)	Le leader qui emploie son pouvoir sur les autres de manière arbitraire et autocratique, en rabaisant les subalternes, faisant preuve de manque de considération, utilisant la force pour la résolution des conflits, ou employant les punitions inconditionnelles.
Björkqvist, Österman & Hjelt-Bäck (1994)	Harassment (harcèlement)	Des activités répétées dont le but est de causer un tort moral (mais parfois également physique), dirigées contre un ou plusieurs individus qui, pour une raison ou une autre, ne peuvent se défendre.
Adams (1992)	Bullying (persécution)	Critiques persistantes et abus d'une personne en public ou en privé, qui humilient et abaissent la personne.

Robinson & Bennett (1995)	Workplace deviance (déviance au travail)	Comportement volontaire qui viole les normes organisationnelles importantes en menaçant ainsi le bien-être de l'organisation ou de ses membres ou les deux.
Baron & Neuman (1996)	Workplace aggression (agression sur le lieu de travail)	Les efforts de certains individus pour causer du tort à ceux avec qui ils travaillent ou ont travaillé, ou aux organisations qui les emploient actuellement ou les ont employés auparavant. Ces torts sont intentionnels et incluent autant les blessures psychologiques que physiques.
Richman & coll. (1999)	Generalised workplace abuse (abus généralisé au travail)	La violation de l'intégrité physique, psychologique et/ou professionnelle des travailleurs... des rapports à caractère non-sexuel, cependant psychologiquement avilissants et discriminatoires.
Andersson & Pearson (1999)	Workplace incivility (incivilités au travail)	Comportement déviant de faible intensité avec une intention ambiguë de causer du tort à la cible en violant les normes de respect mutuel sur le lieu de travail. Ces comportements impolis sont généralement obscènes et discourtois et relèvent d'un manque de considération pour autrui.
Tepper (2000)	Abusive supervision (surveillance abusive)	Manifestation de comportements hostiles (verbaux ou non verbaux, à l'exclusion du contact physique) soutenus, voire implicitement encouragés, par un ou plusieurs supérieurs hiérarchiques.
Schneider & coll. (2000)	Ethnic harassment (harcèlement ethnique)	Conduite verbale menaçante ou comportement d'exclusion à dimension ethnique. Ce comportement, qui peut être rencontré de façon quotidienne, contribue à l'hostilité de l'environnement envers les minorités ethniques.
Keashly (1998)	Emotional abuse at work (abus émotionnel au travail)	Interactions caractérisées par des comportements hostiles, verbaux ou non verbaux, fréquemment non physiques, dirigés par les personnes de façon à ce que la cible se sente négativement évaluée en tant que personne et travailleur compétent.
Définitions traduites de l'anglais par l'auteur de ce rapport.		

Selon les auteurs précités, le but de tous ces agissements est la déconsidération, l'isolement et enfin le départ de la personne cible. Pour ce faire, des rumeurs et des médisances infondées, accompagnées de moqueries et de procès d'intention se mettent en place.

En période de restrictions budgétaires, la dévalorisation systématique des compétences professionnelles ou des pressions incessantes sont des formes de maltraitance rencontrées dans certaines entreprises. Ces comportements, lorsqu'ils sont délibérément mis en place, sont nommés *harcèlement stratégique* par la Commission nationale consultative des droits de l'homme (2000). L'objectif de ces techniques de gestion est le départ, à moindres frais, d'un ou de plusieurs travailleurs qui, pour des raisons diverses, ne peuvent pas être facilement licenciés.

Une autre forme de maltraitance est le *harcèlement institutionnel*, qui est principalement centré sur une organisation de travail très stressante avec des objectifs irréalisables et une course à la performance acharnée. Les travailleurs qui doivent fournir des efforts permanents, subissent des critiques répétées et sont culpabilisés.

Un troisième type de harcèlement, qualifié de *transversal* (Commission nationale consultative des droits de l'homme, 2000), est celui qui conduit à l'exclusion d'un employé par les membres de son entourage professionnel. C'est sur cet employé, « bouc émissaire » du groupe, que vont se décharger les frustrations et les colères de ses collègues et/ou supérieurs.

Ces comportements et modes de gestion ont comme effet une importante dégradation de l'ambiance et des conditions de travail, qui affecte en général toute l'entreprise et se répercute sur la santé et la résistance des travailleurs concernés. Selon le rapport du Secrétariat d'Etat à l'économie publié en 2003, les victimes de harcèlement ont plus souvent de problèmes de santé que le reste de la population. Les

maux rapportés sont une faiblesse générale, des maux de tête, une tension intérieure, des problèmes gastriques, des troubles du sommeil, des dépressions, des douleurs dorsales...

Mais tout désaccord ou accrochage ne saurait être assimilé à du harcèlement. Il est important de distinguer un conflit ordinaire d'une situation répréhensible. En effet, dans certaines conditions, un conflit ponctuel peut être profitable tant aux parties impliquées qu'à l'entreprise, car il sera catalyseur de progrès et de créativité dans la recherche de solutions. Mais faut-il encore pour cela que l'ambiance et le contexte du travail s'y prêtent. Or, dans des milieux où le conflit généralisé règne en maître, les dérapages peuvent être lourds de conséquences.

Outre les conflits ordinaires, le stress généré par des contraintes professionnelles élevées, mais liées à des activités particulières, par exemple dans la vente ou dans un service d'urgence, ne saurait être qualifié de harcèlement.

Selon les mots d'un professionnel de l'inspection, "le harcèlement psychologique au travail est le royaume de la mauvaise foi". Les méthodes de recueil et d'analyse des données sur la perception de ce "royaume" par 1652 travailleurs actifs des sept régions romandes sont exposées dans les chapitres suivants.

3. Outils de mesure

Les données de l'étude ont été recueillies grâce à un questionnaire (Guzeltasciyan Inventory of Psychological Harassment - GIPH) de huit pages comportant 136 items (voir annexe A). Construit et testé préalablement (Guzeltasciyan, 2003), il inclut en outre les actes de harcèlement psychologique décrits par le professeur Leymann dans son questionnaire intitulé LIPT (Leymann, 1996). Le questionnaire est constitué des parties suivantes :

- Questions sociodémographiques
- Questions sur la situation professionnelle
- Questions sur les actes de mobbing
- Questions sur le temps nécessaire au diagnostic de mobbing
- Questions sur les facteurs susceptibles d'engendrer le mobbing
- Questions sur les mesures de prévention du mobbing

A la fin du questionnaire, un espace libre est mis à la disposition des sujets pour leurs éventuelles suggestions, remarques et critiques. Le questionnaire se clôt par une proposition aux intéressés de noter leurs coordonnées pour l'envoi des résultats de cette étude.

4. Méthode et déroulement de l'enquête

Cette enquête a été adressée par voie postale à 10'000 travailleurs des sept régions romandes, (Genève, Vaud, Fribourg, Valais, Neuchâtel, Jura, Jura bernois). L'envoi comportait une lettre d'introduction, le questionnaire et une enveloppe réponse. Au total, deux envois ont été effectués : le premier en mai 2004 et un rappel en juin 2004. Le taux de réponse a été de 21%, ce qui signifie que 2100 personnes ont répondu à notre courrier.

5. Echantillon

Les principaux critères de sélection de l'échantillon ont été l'âge (de 18 à 65 ans), le sexe et la profession des sujets. Cela dit, le but principal de l'étude étant l'analyse de la perception du mobbing par la population active, un nombre important de sujets ayant répondu à l'enquête, mais n'exerçant plus d'activité professionnelle, a été écarté. Dans cette catégorie se trouvent des retraités, des bénéficiaires de l'assurance invalidité et des femmes au foyer. À l'inverse, les réponses de 8 personnes encore acti-

ves après 65 ans dans une profession libérale ont été intégrées à l'échantillon. Au terme de la sélection, 1652 sujets ont été retenus dans l'échantillon dont les données démographiques sont présentées à la figure 2. La répartition des sujets par lieu de résidence est exposée à la figure 1.

Figure 1 : Répartition des sujets par lieu de résidence

Canton	Nombre	Pourcentage
Genève	377	23.1 %
Vaud	617	37.8 %
Fribourg	130	8.0 %
Valais	186	11.4 %
Neuchâtel	201	12.3 %
Jura bernois	48	2.9 %
Jura	75	4.6 %

Figure 2 : Données démographiques de l'échantillon de 1652 travailleurs actifs

Données démographiques			
		Nombre	Pourcentage
Sexe	Féminin	766	46.4 %
	Masculin	886	53.6 %
Age	17 à 35 ans	307	18.5 %
	36 à 50 ans	834	50.5 %
	51 à 69 ans	510	30.8 %
Nationalité	Suisses	1396	84.6 %
	Binationaux	53	3.2 %
	Français	45	2.7 %
	Italiens	42	2.5 %
	Portugais	26	1.6 %
	Espagnoles	21	1.3 %
	Autres	46	2.8 %
Niveau de formation	Scolarité obligatoire	91	5.5 %
	Certificat d'apprentissage (CFC, CAP)	401	24.3 %
	Diplôme d'une école professionnelle	414	25.1 %
	Maturité	171	10.4 %
	Diplôme universitaire	429	26.0 %
	Autres	146	8.8 %
Profession	Enseignants	277	19.1 %
	Médecins	87	6.0 %
	Travailleurs sociaux	64	4.4 %
	Professions paramédicales	53	3.7 %
	Professions juridiques	54	3.7 %
	Secrétariat	329	22.7 %
	Professions commerciales : finance	51	3.5 %
	Professions commerciales : vente	71	4.9 %
	Professions techniques : haute qualification	42	2.9 %
	Professions techniques : basse qualification	126	8.7 %
	Fonctions dirigeantes	135	9.3 %
	Métiers d'entretiens	16	1.1 %
	Métiers du maintien de l'ordre	67	4.6 %
	Professions de conseils	39	2.7 %
	Métiers de restauration	25	1.7 %
	Autres	12	0.8 %
	Habitent	Seul-e sans enfant-s	308
Seul-e avec enfant-s		92	5.6 %
En couple sans enfant-s		398	24.1 %
En couple avec enfant-s		791	48.0 %
Chez ses parents		9	0.5 %
En communauté domestique		27	1.6 %
En collocation		13	0.8 %
Autres		11	0.7 %

Statut hiérarchique	Employés	884	53.5 %
	Cadres	428	25.9 %
	Cadres supérieurs (membre de direction)	205	12.4 %
	Indépendants	107	6.5 %
	Autres	27	1.6 %
Situation dans l'entreprise	Apprentis	7	0.4 %
	Temporaires	32	1.9 %
	Fixes (réguliers)	1424	86.7 %
	Autres	179	10.9 %
Taux d'activité	Plein temps	1103	66.9 %
	Plus de 50 %	336	20.3 %
	A 50 %	132	8.0 %
	Moins de 50 %	77	4.8 %
Secteur	Public	890	54.1 %
	Privé	756	45.9 %

La figure 3 montre la répartition de l'échantillon par branches d'activité des entreprises qui occupent les sujets de cette enquête.

Figure 3 : Répartition de l'échantillon par branche d'activité de l'employeur

Branche	Nombre	Pourcentage
Agriculture, chasse, sylviculture, pêche	4	0.2 %
Industries extractives, industries manufacturières et alimentaires	119	7.2 %
Production et distribution d'électricité, de combustibles gazeux et d'eau	5	0.3 %
Construction	38	2.3 %
Commerce	143	8.7 %
Hôtellerie et restauration, Tourisme	51	3.1 %
Transports et communications	116	7.1 %
Activités financières et immobilières	140	8.5 %
Informatique, Recherche et développement	37	2.3 %
Education et enseignement	328	20.0 %
Santé, affaires vétérinaires et action sociale	321	19.5 %
Divertissement, Publicité, Sports, Culture	34	2.1 %
Administration publique, Armée, Police	223	13.6 %
Elimination déchets, Organisation d'utilité publique	8	0.5 %
Activités de conseil	48	2.9 %
Autre	29	1.8 %

« Lorsque vous vous sentez saisi par un regard qui ne perd rien de vous, chaque geste, chaque parcelle de vous-même prend une importance obsédante. »

Robert Margerit

6. Résultats

6.1. Victime ou pas ?

A la première question du questionnaire, à savoir « Avez-vous été dans le passé ou êtes-vous actuellement victime de harcèlement psychologique au travail ? », 29.6% des sujets (475 personnes, dont 55% de femmes et 45% d'hommes) répondent par l'affirmative. Afin de pouvoir évaluer l'impact du questionnaire sur la perception des interrogés, cette même question est à nouveau posée à la fin du questionnaire. Parmi ces 29.6% de sujets, 6.9% changent d'opinion à la fin et répondent *non* à la même question, alors que 25% la laissent sans réponse.

Quant aux 70.4% des sujets qui ont répondu *non* à la question 1 « Avez-vous été dans le passé ou êtes-vous actuellement victime de harcèlement psychologique au travail ? », 5.2% correspondent aux critères de victime décrit par Leymann. Sur ce total de 70.4% des sujets, 3.6% changent d'avis et répondent *oui* à la même question posée à la fin du questionnaire.

En ce qui concerne les personnes n'ayant pas répondu à la question 1 et qui composent le 2.8% de l'échantillon total, 57% répondent *non* à la dernière question « Avez-vous été dans le passé ou êtes-vous actuellement victime de harcèlement psychologique au travail ? » et 47% disent *oui*.

Sur les 29.6% de personnes à s'être spontanément déclarées victimes de harcèlement, 24.8%, c'est à dire une personne sur quatre, ne correspondent pas aux critères de Leymann. ***Pour ce qui est de l'échantillon total, 26.2% des sujets correspondent aux critères de harcèlement de Leymann.***

La figure 18 restitue les agissements, classés selon la fréquence indiquée par les sujets qui en ont fait objet (voir les questions 6 et 7 du questionnaire GIPH dans l'annexe A).

« Lorsque, dans une société, la force organisée n'est nulle part, le despotisme est partout. »

Louis Blanc

6.2. Qui sont les vraies victimes ?

Toutes les professions et les branches d'activité sont représentées parmi ces 26.2% de travailleurs (433 personnes dont 51% de femmes et 49% d'hommes) qui ont été la cible de harcèlement. 58% d'entre eux exercent dans le secteur public contre 42% dans le secteur privé. Les deux professions en tête relèvent du secrétariat (27%) et de l'enseignement (14.2%). La figure 4 ci-après présente la répartition des professions des sujets-victimes de harcèlement.

Figure 4 : Répartition par profession des sujets-victimes de harcèlement

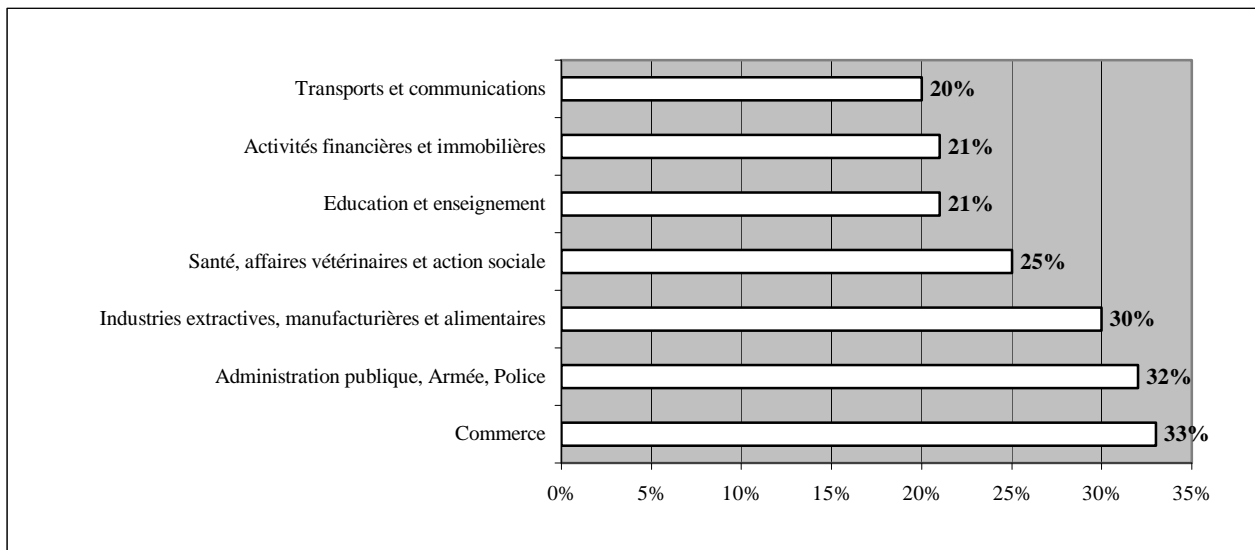
Professions	Nombre	Pourcentage
Professions de secrétariat	103	27.0%
Enseignants	54	14.2%
Professions techniques : basse qualification	37	9.7%
Fonctions dirigeantes	35	9.2%
Professions commerciales : vente	27	7.1%
Métiers du maintien de l'ordre	20	5.2%
Travailleurs sociaux	18	4.7%
Professions commerciales : finance	18	4.7%
Médecins	15	3.9%
Professions paramédicales	15	3.9%
Professions techniques : haute qualification	11	2.9%
Professions de conseils	11	2.9%
Professions juridiques	8	2.1%
Métiers de restauration	5	1.3%
Métiers d'entretiens	2	0.5%
Autres	2	0.5%

Quant aux branches d'activité des entreprises qui occupent les sujets-victimes de cette enquête, elles sont mentionnées à la figure 5. Comme on peut le constater, les trois branches les plus représentées sont « Santé et action sociale », « Administration publique » et « Education ». Cela dit, l'analyse de la proportion des victimes à l'intérieur de chaque branche d'activité, pour l'ensemble de l'échantillon de 1652 travailleurs, présente un autre classement, exposé à la figure 5a. Afin de conférer une certaine solidité aux résultats de l'analyse, nous avons pris en compte uniquement les sept branches d'activité qui comptaient plus de 100 sujets. Ainsi, il apparaît que, proportionnellement, les trois branches les plus touchées par le harcèlement psychologique dans notre échantillon global sont celles du commerce, de l'administration publique et de l'industrie.

Figure 5 : Branches d'activité dans lesquelles sont occupées les sujets-victimes de harcèlement

Branches d'activité des entreprises	Nombre	Pourcentage
Santé, affaires vétérinaires et action sociale	79	18.4%
Administration publique, Armée, Police	71	16.6%
Education et enseignement	68	15.9%
Commerce	47	11.0%
Industries extractives, manufacturières et alimentaires	36	8.4%
Activités financières et immobilières	30	7.0%
Transports et communications	23	5.4%
Hôtellerie et restauration, Tourisme	19	4.4%
Construction	16	3.7%
Informatique, Recherche et développement	13	3.0%
Divertissement, Publicité, Sports, Culture	10	2.3%
Autre	7	1.6%
Activités de conseil	6	1.4%
Agriculture, chasse, sylviculture, pêche	2	0.5%
Production et distribution d'électricité, de combustibles gazeux et d'eau	1	0.2%
Elimination déchets, Organisation d'utilité publique	1	0.2%

Figure 5a : Proportion des sujets-victimes de harcèlement à l'intérieur des 7 branches d'activité les plus représentées (plus de 100 sujets) dans l'ensemble de l'échantillon (1652 sujets)



Dans cet échantillon de 433 personnes, l'âge des victimes ne semble pas jouer un rôle particulier, car tous les groupes d'âge sont représentés (voir figures 6 et 6a). En effet, toutes les générations de 17 à 66 ans avec une moyenne de 44 ans s'y retrouvent.

Figure 6 : Pyramide des âges des sujets-victimes de harcèlement

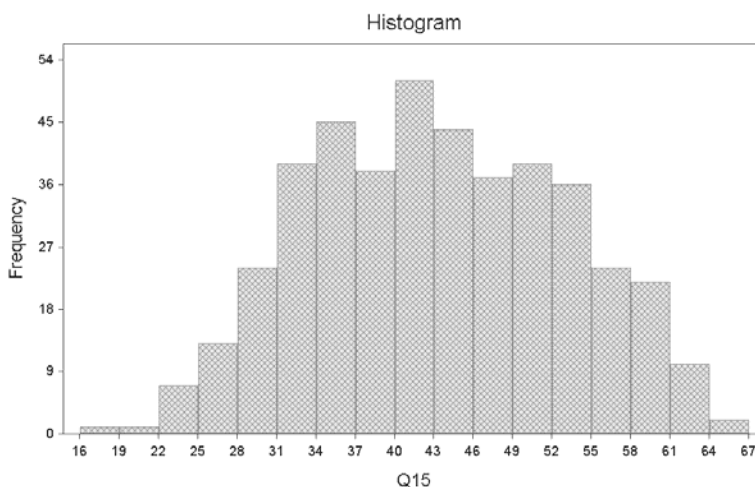


Figure 6a : Proportion des sujets dans chaque groupe d'âge

	Les 5 groupes d'âge					Probabilité de signif.
	18 à 30 ans	31 à 40 ans	41 à 50 ans	51 à 60 ans	61 ans et plus	
Dans l'échantillon total (1652 sujets)	7.3%	26.9%	34.9%	25.6%	5.3%	0.188
Dans le groupe des victimes (433 sujets)	9.5%	29.3%	34.4%	22.4%	4.4%	

La probabilité a été calculée en utilisant le test de χ^2

En matière de nationalité, la répartition est la suivante : 83.6 % de suisses, 5.1% de binationaux, 3% de français, 2.5% d'italien, 1.2% de portugais et 0.9% d'espagnols.

Une grande partie des victimes (43.9%) vivent en couple et sont parents, 24.5% sont en couple sans enfant, 21.7% sont seules sans enfant et 5.5% habitent seules avec enfant. Leur niveau de formation se répartit de façon assez hétéroclite entre certificat d'apprentissage (CFC, CAP) pour 28.6%, diplôme d'une école professionnelle pour 25.4%, diplôme universitaire pour 20.1%, certificat de maturité pour 10.2% et la scolarité obligatoire pour 6%.

En ce qui concerne le niveau hiérarchique, 60% des victimes sont des employés, 27.9% sont des cadres, 7.6% occupent la position de cadres supérieurs (membres de direction) et 3.2% sont des indépendants (voir les figures 16 et 16a).

Parmi ces victimes, 34% ont quitté leur emploi de leur plein gré suite au harcèlement, alors que 15.3% ont été licenciées.

La proportion des victimes par lieu de résidence (voir figure 7) témoigne du fait que toutes les régions semblent être touchées par le mobbing dans une égale mesure.

Figure 7 : Proportion des sujets-victimes de harcèlement par lieu de résidence

Canton	Nombre	Proportion des victimes par lieu de résidence pour l'ensemble de l'échantillon
Genève	104	27.6 %
Vaud	156	25.3 %
Fribourg	34	26.2 %
Valais	47	25.3 %
Neuchâtel	51	25.4 %
Jura bernois	13	27.1 %
Jura	20	26.7 %

A la question 1 de savoir s'ils ont été par le passé ou sont actuellement victimes de harcèlement psychologique au travail, 85.8% des sujets correspondant aux critères définis par Leymann reconnaissent avoir été victimes et 14.2% affirment le contraire.

Ces résultats démographiques démontrent qu'il n'existe pas d'âge, de niveau de formation ou encore de profession, de branche d'activité et de lieu de résidence épargnés par le harcèlement psychologique. Le seul point spécifique à noter concerne le niveau hiérarchique des victimes : 60% sont des employés (voir les figures 16 et 16a dans le sous-chapitre 6.6.5) !

En conclusion, les caractéristiques principales des victimes de harcèlement dans notre échantillon sont les suivantes :

- 41 % sont employées dans une profession de secrétariat ou dans l'enseignement (figure 4)
- 50.9% sont occupées dans l'une des trois branches suivantes : « santé, affaires vétérinaires, action sociale », « administration publique, armée, police » et « éducation, enseignement » (figure 5) ;
- leur proportion est la plus élevée dans les branches « commerce », « administration publique » et « industrie » (figure 5a) ;
- le pourcentage de victimes ne diffère pas d'un canton à l'autre. Aucune discrimination géographique (figure 7).

6.3. Témoins de harcèlement

Sur un total de 1652 sujets, 473 (28.6%) affirment avoir été témoins de harcèlement psychologique dirigé à l'encontre d'un ou de plusieurs membres de leur entourage professionnel. Parmi ces témoins, 147 (30.9%) se sont d'emblée déclarés victimes de harcèlement. Les agissements rapportés dont les sujets ont été témoins, classés par nombre décroissant (du plus fréquemment cité au moins fréquent) sont présentés à la figure 19 (voir les questions 8 et 9 du questionnaire GIPH dans l'annexe A).

6.4. Départ suite aux agissements

Parmi l'ensemble des interrogés, 11.5% déclarent avoir démissionné suite à des actes de harcèlement, alors que 5.4% disent avoir été licenciés. Les pourcentages sont presque les mêmes (11.5% partis de leur propre chef et 5.7% licenciés) dans le groupe de sujets qui se déclarent victimes de harcèlement (29.6% de l'échantillon total).

6.5. Durée des agissements nécessaire pour diagnostiquer le harcèlement

Contrairement au critère de six mois établi par le professeur Leymann, le laps de temps d'un mois paraît suffisant aux 53% des sujets pour affirmer qu'une situation relève du harcèlement. Si la période d'un jour est rejetée par 78% des interrogés, celle d'une semaine divise la majorité des répondants (42.4% de *non*) et (38.4% de *peut-être*).

« Tout homme, quel qu'il soit et si avili soit-il, au moins instinctivement, au moins inconsciemment, réclame le respect de sa dignité d'homme. »

Dostoïevski

6.6. Agissements

6.6.1. Agissements : qu'est-ce qui n'est absolument pas tolérable ?

Leymann (1996), dont le modèle fait foi dans la plupart des pays européens, a élaboré une liste définissant le harcèlement psychologique au travail. Elle comporte 45 agissements, regroupés en 5 groupes selon les effets sur la victime. Les agissements du premier groupe visent à empêcher la victime de s'exprimer, ceux du deuxième tentent de l'isoler, le troisième groupe marque les agissements dont le but est la déconsidération de la victime auprès de ses collègues, tandis que les agissements du quatrième groupe ambitionnent le discrédit de la victime dans son travail. Enfin le cinquième et le dernier groupe est celui des agissements qui compromettent directement la santé de la victime.

D'après la définition de Leymann, ces actes hostiles sont considérés comme du harcèlement psychologique s'ils répondent à deux critères: celui de la fréquence (se répètent au moins une fois par semaine) et celui de la durée (durent au moins 6 mois).

Dans notre étude, 30 de ces agissements sont considérés par les sujets comme inadmissibles et ceci peu importe leur fréquence (réponse : *oui, une fois suffit*). Il s'agit des agissements suivants :

Figure 8 : Intitulé des 30 agissements considérés comme inadmissibles

N°	Agissements	% des réponses
58	Agresser sexuellement la personne	92.0
55	Agresser la personne physiquement, sans retenue	91.3
57	Occasionner des dégâts au domicile de la personne ou à son poste de travail	90.3
44	Harcéler sexuellement la personne (gestes ou propos)	88.5
53	La menacer de violences physiques	88.5
54	Agresser physiquement la personne, mais sans gravité, ''à titre d'avertissement''	86.4
43	L'injurier dans des termes obscènes ou dégradants	85.7
56	Occasionner volontairement des frais à la personne dans l'intention de lui nuire	83.0
34	Tenter de contraindre la personne à un examen psychiatrique	80.1
33	Prétendre qu'elle est une malade mentale	80.1
35	Railler une infirmité	79.0
13	Terroriser la personne par des appels téléphoniques	78.8
40	Contraindre la personne à un travail humiliant	76.7
17	Menacer la personne par écrit	73.2
46	Priver la personne de toute occupation et veiller à ce qu'elle ne puisse en trouver aucune par elle-même	72.6
41	Noter le travail de la personne inéquitablement et dans des termes malveillants	71.7
50	Faire exécuter à la personne des travaux humiliants	69.8
52	Contraindre la personne à des travaux dangereux ou nuisibles à la santé	69.8
31	Lancer des rumeurs au sujet de la personne	68.5
15	Menacer la personne verbalement	67.1
32	Se gausser d'elle, la ridiculiser	66.5
39	Se moquer de ses origines, de sa nationalité	63.9
47	La contraindre à des tâches totalement inutiles et/ou absurdes	60.1
30	Médire de la personne ou la calomnier	59.0
38	Se gausser de la vie privée de la personne	59.2
36	Imiter la démarche, la voix, les gestes de la personne pour mieux la ridiculiser	55.5
29	Nier la présence physique de la personne	55.7
51	Confier à la personne des tâches exigeant des qualifications très supérieures à ses compétences, de manière à la discréditer	52.5
27	Attribuer à la personne un poste de travail qui l'éloigne et l'isole de ses collègues	47.8*
11	Critiquer sa vie privée	47.5*
* majorité modale (le nombre le plus fréquent des réponses)		

Ces résultats sont tout à fait cohérents dans la mesure où ils englobent d'une part les agissements d'une extrême violence physique et symbolique et, d'autre part, où 24 d'entre eux (voir la figure 9) sont des actes pénalement répréhensibles (voir les articles dans l'annexe B). En effet, un seul et unique de ces agissements peut suffire pour tenter une action en justice. Dans une telle hypothèse, l'agissement considéré serait cependant replacé dans son contexte, ce qui peut mener à diverses interprétations de la situation.

Figure 9 : Agissements uniques pouvant être considérés comme des actes pénaux

N°	Agissements	Articles du code pénal
58	Agresser sexuellement la personne	189, 190, 193
55	Agresser la personne physiquement, sans retenue	122, 123
57	Occasionner des dégâts au domicile de la personne ou à son poste de travail	144, 186
44	Harcéler sexuellement la personne (gestes ou propos)	189
53	La menacer de violences physiques	180
54	Agresser physiquement la personne, mais sans gravité, ''à titre d'avertissement''	123, 126
43	L'injurier dans des termes obscènes ou dégradants	177
56	Occasionner volontairement des frais à la personne dans l'intention de lui nuire	151
34	Tenter de contraindre la personne à un examen psychiatrique	181

33	Prétendre qu'elle est une malade mentale	174, 177
35	Railler une infirmité	177
13	Terroriser la personne par des appels téléphoniques	179, 180
40	Contraindre la personne à un travail humiliant	181
17	Menacer la personne par écrit	190
50	Faire exécuter à la personne des travaux humiliants	177
52	Contraindre la personne à des travaux dangereux ou nuisibles à la santé	127, 59*
31	Lancer des rumeurs au sujet de la personne	173, 174
15	Menacer la personne verbalement	180
32	Se gausser d'elle, la ridiculiser	177
39	Se moquer de ses origines, de sa nationalité	261
30	Médire de la personne ou la calomnier	174
38	Se gausser de la vie privée de la personne	177
36	Imiter la démarche, la voix, les gestes de la personne pour mieux la ridiculiser	177
11	Critiquer sa vie privée	173, 177
* Loi fédérale sur le travail dans l'industrie, l'artisanat et le commerce – RS 822.1		

6.6.2. Agissements : lesquels ont été qualifiés de harcèlement pour autant qu'ils se répètent fréquemment ?

Les 12 agissements de la liste de Leymann pour lesquels le critère de la fréquence a été jugé important (réponse : *oui, seulement si c'est fréquent*) sont les suivants :

Figure 10 : Agissements selon Leymann pour lesquels le critère de fréquence est jugé important

N°	Agissements	% des réponses
1	Le supérieur hiérarchique refuse à la personne la possibilité de s'exprimer	69.4
5	Les collègues l'empêchent de s'exprimer	65.1
42	Mettre en question, contester les décisions de la personne	61.7
19	Refuser le contact (éviter le contact visuel, gestes de rejet, etc.)	59.8
48	Charger la personne de tâches très inférieures à ses compétences	59.6
9	Critiquer le travail de la personne	57.3
23	Ne pas parler à la personne	54.9
3	Interrompre la personne	53.0
21	Ignorer la présence de la personne, par exemple en s'adressant exclusivement à des tiers	51.9
25	Ne pas se laisser adresser la parole par elle	50.2*
45	Ne plus confier aucune tâche à la personne	49.8*
49	Donner à la personne sans cesse des tâches nouvelles	49.4*
* majorité modale (le nombre le plus fréquent des réponses)		

De la liste établie par Leymann, seuls les deux agissements suivants :

n°7 Les collègues hurlent, invectivent la personne

n°37 Attaquer les convictions politiques ou les croyances religieuses de la personne

partagent l'opinion des sujets entre *oui une fois suffit* et *oui, seulement si c'est fréquent* à la question « Selon vous, est-ce du mobbing ? ».

Les 12 actes de la figure 10 visent principalement l'entrave à la communication ou encore le refus total de toute communication, mais également la dévalorisation professionnelle par la critique, ainsi que la non prise en compte de l'opinion de la personne dans l'attribution ou le retrait de ses tâches professionnelles.

6.6.3. Nouveaux agissements de harcèlement ?

Bien que les 45 agissements décrits par Leymann aient acquis un caractère d'officialité, 13 agissements supplémentaires ont été souvent rapportés, dans la phase préliminaire de cette étude, par des plaignants qui les qualifient de harcèlement. Ces 13 agissements ont été intégrés au questionnaire GIPH (voir annexe A). Parmi eux, 3 sont considérés comme du harcèlement en tant qu'actes uniques (réponse *oui une fois suffit*) par les participants à l'étude. Il s'agit des agissements suivants :

Figure 11 : Nouveaux agissements considérés comme du harcèlement lors d'un acte unique

N°	Agissements	% des réponses
14	Établir avec la personne des contacts physiques non désirés par cette dernière (par exemple gestes familiaux et/ou attouchements)	78.8
20	L'exclure des activités sociales et para professionnelles (ne pas l'inviter à une fête collective par exemple)	46.1*
26	Solliciter la personne, se trouvant en arrêt de travail pour maladie, de reprendre rapidement son travail	42.9*
* majorité modale (le nombre le plus fréquent des réponses)		

Les 5 nouveaux agissements pour lesquels le critère de fréquence a été jugé important pour pouvoir parler de harcèlement (réponse : *oui, seulement si c'est fréquent*) concernent des actes d'isolement, d'entrave à la communication et de manque de considération personnelle et professionnelle. En voici la liste :

Figure 12 : Nouveaux agissements considérés comme du harcèlement à condition qu'ils se répètent fréquemment

N°	Agissements	% des réponses
18	Faire montre d'indifférence vis-à-vis de la personne	58.3
12	Restreindre l'autonomie de la personne dans son travail	58.0
24	Rejeter la responsabilité des actes perçus comme hostiles par la personne sur des tiers	53.0
16	Retirer ou ajouter des tâches à la personne sans en avoir discuté auparavant avec elle	52.3
4	Communiquer avec la personne par l'intermédiaire de lettres recommandées	44.7*
* majorité modale (le nombre le plus fréquent des réponses)		

L'unique agissement parmi les 13 rapportés par les plaignants qui a partagé les avis entre les réponses *oui, une fois suffit* (44.6%) et *oui, seulement si c'est fréquent* (45.8%), est le n°22 : Tourner en dérision les problèmes (professionnels et/ou privés) de la personne.

Les 4 agissements restants, considérés massivement par les participants comme n'étant pas du mobbing, sont les suivants :

Figure 13 : Nouveaux agissements qui ne sont pas considérés comme du harcèlement

N°	Agissements	% des réponses
2	Formuler des critiques justifiées sur la qualité du travail	86.7
6	Retirer certaines tâches à la personne suite à des erreurs importantes qu'elle a commises	81.3
8	Exprimer un désaccord idéologique avec la personne	81.6
10	Contrôler le travail de la personne	65.7

6.6.4. Agissements : y a-t-il une différence d'opinion entre hommes et femmes ?

Bien que globalement, les répondants des deux sexes soient assez d'accord dans leur définition du harcèlement, les femmes semblent être plus sensibles et de ce fait plus intolérantes que les hommes vis-à-vis des agissements en général et de leur fréquence en particulier (voir annexe C). L'explication de ce phénomène pourrait résider dans le constat qu'à formation presque équivalente (les femmes sont davantage représentées dans la modalité « diplôme d'école professionnelle », voir la figure 14), seule une faible proportion des femmes de notre échantillon occupent des postes de cadres (16.1%) et de cadres supérieurs (6.5%) contrairement aux hommes (voir la figure 15). La tendance inverse est constatée dans le statut « employés » où 71.5% sont des femmes et 38% sont des hommes.

Figure 14 : Niveau de formation selon le sexe

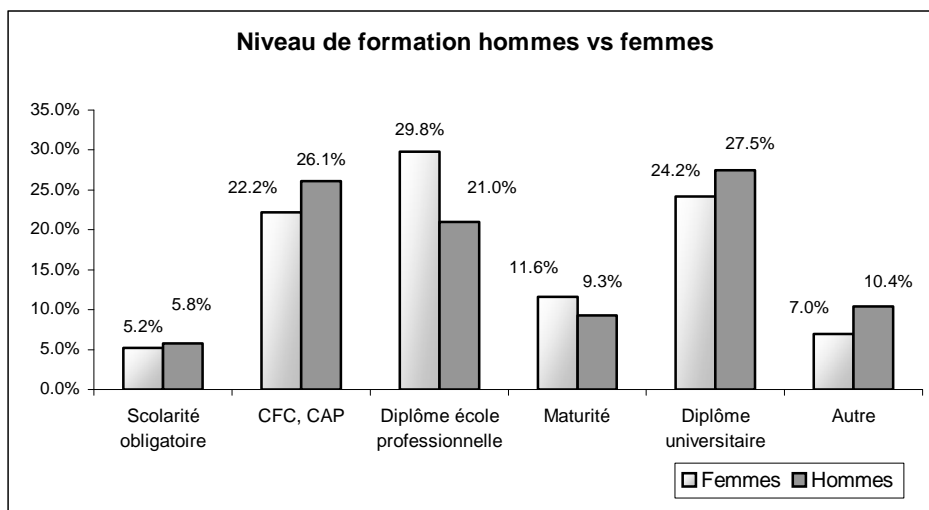
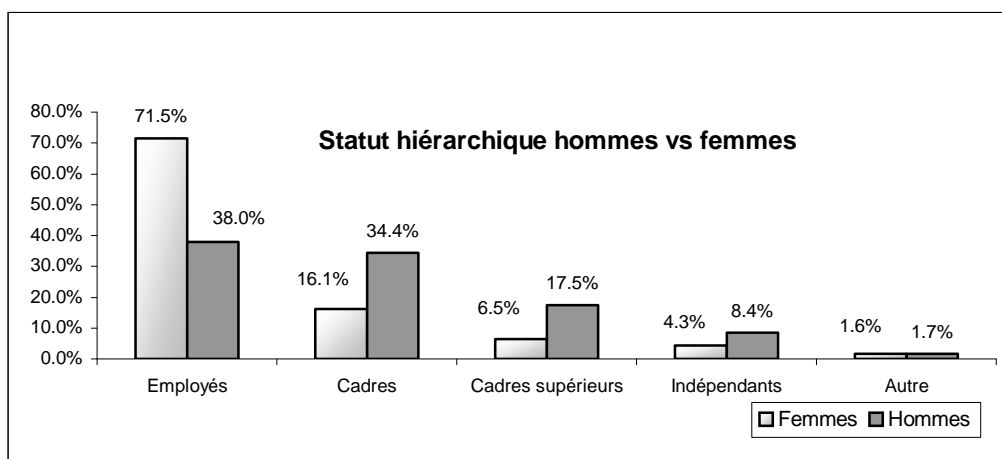


Figure 15 : Niveau hiérarchique selon le sexe



En ce qui concerne le fait d'avoir été témoin d'agissements dirigés vers d'autres membres de l'entourage professionnel, il est important de souligner que le pourcentage est exactement le même dans les deux groupes (28%). Cela montre que le harcèlement psychologique est un phénomène assez répandu, et ceci à tous les niveaux hiérarchiques.

Une autre remarque dans un tout autre registre : La plupart des hommes (55.8%) qui ont répondu à notre enquête sont en couple avec enfants alors que seulement 39% des femmes le sont. Quant aux célibataires, on constate la tendance inverse, les répondantes étant plus de deux fois plus nombreuses dans la catégorie « seul, sans enfants » que les répondants (26.7% de femmes contre 11.8% d'hommes).

6.6.5. Agissements : y a-t-il une différence d'opinion entre employés, cadres, cadres supérieurs et indépendants ?

Pas beaucoup (voir annexe D). Cela dit, si le fait de critiquer fréquemment le travail est considéré comme du harcèlement par les employés (61.8%), les cadres (53.1%) et les indépendants (54.4%), les opinions des cadres supérieurs (membres de direction), elles, se partagent entre deux points de vue : ceux qui à 49.5% sont d'accord avec les trois autres groupes et leurs opposants, qui à 48% affirment que ce n'est pas du harcèlement.

Bien qu'il y ait des victimes dans les quatre groupes (voir la figure 16), deux d'entre eux sont les plus touchés : les employés (60%) et les cadres (27.9%). En ce qui concerne l'échantillon complet de 1652 travailleurs, la proportion de victimes à l'intérieur de chaque groupe hiérarchique est la suivante : 29.4% d'employés, 28.3% de cadres, 16.1% de cadres supérieurs et 13.1% d'indépendants.

Figure 16 : Pourcentage de victimes selon le niveau hiérarchique

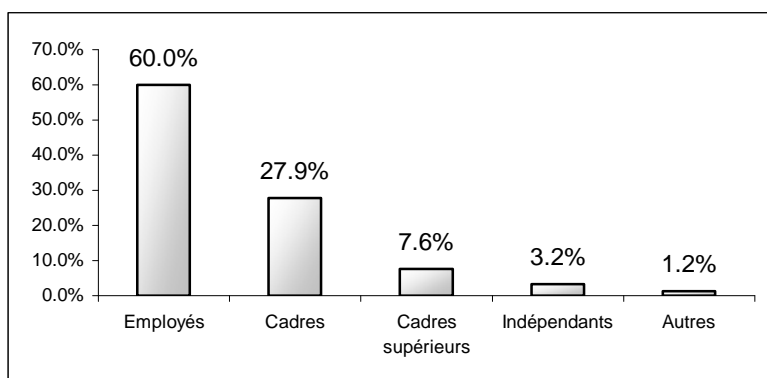
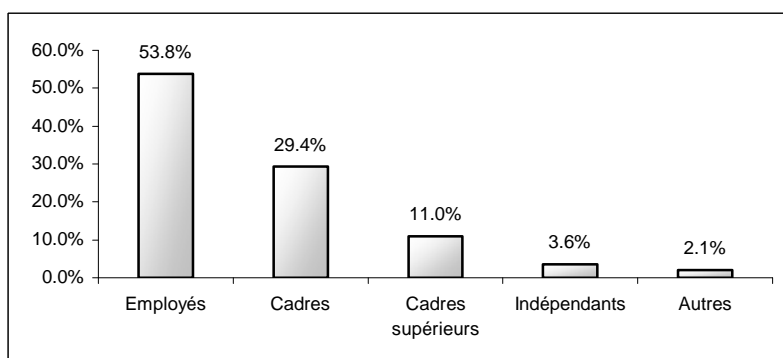


Figure 16a : Proportion des sujets dans chaque groupe hiérarchique

	Niveau hiérarchique				Probabilité de signif.
	Employés	Cadres	Cadres sup. (membres de direction)	Indépendants	
Dans l'échantillon total (1652 sujets)	53.5%	25.9%	12.4%	6.5%	0.001
Dans le groupe des victimes (433 sujets)	60%	27.9%	7.6%	3.2%	
La probabilité a été calculée en utilisant le test de χ^2					

Quant au fait d'avoir été témoin de harcèlement dirigé à l'encontre d'un ou de plusieurs membres de l'entourage professionnel (voir figure 17), les proportions, une fois de plus, ne sont pas semblables selon les groupes. Encore une fois, les groupes d'employés et de cadres affichent les pourcentages les plus élevés.

Figure 17 : Pourcentage de témoins de harcèlement selon le niveau hiérarchique



6.6.6. Agissements : la définition du harcèlement est-elle la même chez les victimes et les non-victimes ?

À quelques exceptions près, oui (voir annexe E). La différence concerne principalement la fréquence des 13 nouveaux agissements qui ne font pas partie de la liste de Leymann.

Si pour quelques agissements, l'opinion des non-victimes sur la question « Selon vous, est-ce du mobbing ? » est partagée entre les réponses *oui, une fois suffit* et *oui, seulement si c'est fréquent*, la majorité des victimes penchent vers la réponse *oui, une fois suffit*. C'est le cas pour les agissements suivants :

20. *Exclure la personne des activités sociales et para-professionnelles (ne pas l'inviter à une fête collective par exemple)*

22. *Tourner en dérision les problèmes (professionnels et/ou privés) de la personne*

26. *Solliciter la personne, se trouvant en arrêt de travail pour maladie, de reprendre rapidement son travail*

Il est évident que la dérision ainsi que l'exclusion, accompagnées de sollicitations en cas d'arrêt maladie, sont vécues très douloureusement par les victimes, qui rejettent ces comportements d'emblée.

Dans cette population, 61.4% des sujets ont été témoins de harcèlement, contre 17% des sujets dans le groupe des non-victimes. L'explication pourrait résider dans le fait que les milieux de travail des victimes ont été un terrain propice pour le développement de ce genre de phénomène.

Quant au départ suite aux agissements, 34% des victimes (une personne sur trois) ont quitté leur emploi de leur plein gré, 15.3% ont été licencié et 50.7% sont restées malgré tout.

6.6.7. Agissements subis par les victimes et observés par les témoins : sont-ils les mêmes?

La totalité des 58 agissements du questionnaire (GIPH), y compris les trois qui n'ont pas été qualifiés de harcèlement par les participants qui les ont rapportés, ont été cités par les victimes et les témoins de l'étude comme des actes auxquels ils ont été directement ou indirectement confrontés. Classés dans les figures 18 et 19 par ordre décroissant (du plus fréquemment cité au moins fréquent), ils rendent compte des stratégies d'exclusion les plus répandues en cas de harcèlement.

Les 15 agissements cités le plus fréquemment par les victimes regroupent principalement les comportements de refus ou d'entrave à la communication, le fait de retirer ou de rajouter des tâches sans que l'intéressé soit préalablement informé, la restriction de l'autonomie dans le travail, la propagation de rumeurs et de médisances, les menaces verbales, ainsi que les évaluations inéquitables et la dérision.

Quant aux témoins de harcèlement, ils mettent d'avantage l'accent sur les comportements qui visent le discrédit de la victime comme les rumeurs et la médisance la concernant, suivi du rejet de toute communication possible, y compris de la part de la victime. Viennent ensuite les restrictions d'autonomie dans le travail, suivies de manœuvres de ridiculisation et de dérision, de critiques de la vie privée et de menaces verbales.

A noter que *critiquer le travail de la personne (n°9)* est l'agissement le plus fréquemment rapporté tant par les victimes que les témoins, qui par ailleurs le qualifient de harcèlement en cas de répétition.

Fig. 18 : Agissements auxquels les sujets disent être ou avoir été confrontés fréquemment et sur une durée prolongée

N°	Agissements	Nombre
----	-------------	--------

9	Critiquer le travail de la personne	153
16	Retirer ou ajouter des tâches à la personne sans en avoir discuté auparavant avec elle	134
18	Faire montre d'indifférence vis-à-vis de la personne	120
1	Le supérieur hiérarchique refuse à la personne la possibilité de s'exprimer	116
12	Restreindre l'autonomie de la personne dans son travail	113
21	Ignorer la présence de la personne, par exemple en s'adressant exclusivement à des tiers	112
42	Mettre en question, contester les décisions de la personne	102
31	Lancer des rumeurs au sujet de la personne	100
23	Ne pas parler à la personne	99
41	Noter le travail de la personne inéquitablement et dans des termes malveillants	93
30	Médire de la personne ou la calomnier	91
10	Contrôler le travail de la personne	89
22	Tourner en dérision les problèmes (professionnels et/ou privés) de la personne	87
3	Interrompre la personne	85
15	Menacer la personne verbalement	85
48	Charger la personne de tâches très inférieures à ses compétences	84
19	Refuser le contact (éviter le contact visuel, gestes de rejet, etc.)	82
26	Solliciter la personne, se trouvant en arrêt de travail pour maladie, de reprendre rapidement son travail	71
11	Critiquer sa vie privée	62
49	Donner à la personne sans cesse des tâches nouvelles	60
32	Se gausser d'elle, la ridiculiser	60
47	La contraindre à des tâches totalement inutiles et/ou absurdes	55
29	Nier la présence physique de la personne	42
20	L'exclure des activités sociales et para-professionnelles (ne pas l'inviter à une fête collective par ex.)	40
17	Menacer la personne par écrit	39
24	Rejeter la responsabilité des actes perçus comme hostiles par la personne sur des tiers	39
4	Communiquer avec la personne par l'intermédiaire de lettres recommandées	37
25	Ne pas se laisser adresser la parole par elle	34
7	Les collègues hurlent, l'invectivent	34
2	Formuler des critiques justifiées sur la qualité du travail	32
27	Attribuer à la personne un poste de travail qui l'éloigne et l'isole de ses collègues	30
33	Prétendre qu'elle est une malade mentale	30
45	Ne confier aucune tâche à la personne	30
38	Se gausser de la vie privée de la personne	29
13	Terroriser la personne par des appels téléphoniques	28
5	Les collègues l'empêchent de s'exprimer	28
51	Confier à la personne des tâches exigeant des qualifications très supérieures à ses compétences, de manière à la discréditer	27
8	Exprimer un désaccord idéologique avec la personne	26
39	Se moquer de ses origines, de sa nationalité	25
40	Contraindre la personne à un travail humiliant	24
36	Imiter la démarche, la voix, les gestes de la personne pour mieux la ridiculiser	22
37	Attaquer les convictions politiques ou les croyances religieuses de la personne	21
50	Faire exécuter à la personne des travaux humiliants	21
52	Contraindre la personne à des travaux dangereux ou nuisibles à la santé	19
14	Établir avec la personne des contacts physiques non désirés par cette dernière (par exemple gestes familiers et/ou attouchements)	19
46	Priver la personne de toute occupation et veiller à ce qu'elle ne puisse en trouver aucune par elle-même	18
43	L'injurier dans des termes obscènes ou dégradants	16
6	Retirer certaines tâches à la personne suite à des erreurs importantes qu'elle a commises	15
56	Occasionner volontairement des frais à la personne dans l'intention de lui nuire	14
34	Tenter de contraindre la personne à un examen psychiatrique	12
53	La menacer de violences physiques	10
35	Railler une infirmité	10
44	Harcéler sexuellement la personne (gestes ou propos)	9
54	Agresser physiquement la personne, mais sans gravité, "à titre d'avertissement"	8
57	Occasionner des dégâts au domicile de la personne ou à son poste de travail	4
55	Agresser la personne physiquement, sans retenue	2
58	Agresser sexuellement la personne	2

Tous ces agissements sont qualifiés de harcèlement par les sujets qui les ont cités, sauf les numéros 2, 6 et 8.

Figure 19 : Agissements dont les sujets disent avoir été témoins, fréquemment et sur une durée prolongée, dirigés à l'encontre d'un ou de plusieurs membres de leur entourage professionnel

N°	Agissements	Nombres
9	Critiquer le travail de la personne	181
30	Médire de la personne ou la calomnier	139
1	Le supérieur hiérarchique refuse à la personne la possibilité de s'exprimer	115
31	Lancer des rumeurs au sujet de la personne	113
23	Ne pas parler à la personne	112
16	Retirer ou ajouter des tâches à la personne sans en avoir discuté auparavant avec elle	104
18	Faire montre d'indifférence vis-à-vis de la personne	103
12	Restreindre l'autonomie de la personne dans son travail	97
21	Ignorer la présence de la personne, par exemple en s'adressant exclusivement à des tiers	97
32	Se gausser d'elle, la ridiculiser	95
22	Tourner en dérision les problèmes (professionnels et/ou privés) de la personne	94
10	Contrôler le travail de la personne	94
42	Mettre en question, contester les décisions de la personne	92
11	Critiquer sa vie privée	90
15	Menacer la personne verbalement	86
19	Refuser le contact (éviter le contact visuel, gestes de rejet, etc.)	85
41	Noter le travail de la personne inéquitablement et dans des termes malveillants	85
3	Interrompre la personne	80
48	Charger la personne de tâches très inférieures à ses compétences	71
26	Solliciter la personne, se trouvant en arrêt de travail pour maladie, de reprendre rapidement son travail	70
47	La contraindre à des tâches totalement inutiles et/ou absurdes	62
45	Ne confier aucune tâche à la personne	52
25	Ne pas se laisser adresser la parole par elle	49
5	Les collègues l'empêchent de s'exprimer	48
4	Communiquer avec la personne par l'intermédiaire de lettres recommandées	47
29	Nier la présence physique de la personne	46
38	Se gausser de la vie privée de la personne	46
17	Menacer la personne par écrit	45
36	Imiter la démarche, la voix, les gestes de la personne pour mieux la ridiculiser	45
33	Prétendre qu'elle est une malade mentale	44
39	Se moquer de ses origines, de sa nationalité	43
20	L'exclure des activités sociales et para-professionnelles (ne pas l'inviter à une fête collective par ex.)	42
49	Donner à la personne sans cesse des tâches nouvelles	40
24	Rejeter la responsabilité des actes perçus comme hostiles par la personne sur des tiers	40
2	Formuler des critiques justifiées sur la qualité du travail	41
27	Attribuer à la personne un poste de travail qui l'éloigne et l'isole de ses collègues	39
7	Les collègues hurlent, l'invectivent	38
43	L'injurier dans des termes obscènes ou dégradants	38
40	Contraindre la personne à un travail humiliant	31
8	Exprimer un désaccord idéologique avec la personne	28
6	Retirer certaines tâches à la personne suite à des erreurs importantes qu'elle a commises	27
51	Confier à la personne des tâches exigeant des qualifications très supérieures à ses compétences, de manière à la discréditer	24
46	Priver la personne de toute occupation et veiller à ce qu'elle ne puisse en trouver aucune par elle-même	23
50	Faire exécuter à la personne des travaux humiliants	22
37	Attaquer les convictions politiques ou les croyances religieuses de la personne	21
13	Terroriser la personne par des appels téléphoniques	20
14	Établir avec la personne des contacts physiques non désirés par cette dernière (par exemple gestes familiers et/ou attouchements)	19
34	Tenter de contraindre la personne à un examen psychiatrique	19
44	Harceler sexuellement la personne (gestes ou propos)	18
52	Contraindre la personne à des travaux dangereux ou nuisibles à la santé	16
35	Railler une infirmité	15
53	La menacer de violences physiques	14
56	Occasionner volontairement des frais à la personne dans l'intention de lui nuire	8
54	Agresser physiquement la personne, mais sans gravité, "à titre d'avertissement"	7

58	Agresser sexuellement la personne	3
55	Agresser la personne physiquement, sans retenue	3
57	Occasionner des dégâts au domicile de la personne ou à son poste de travail	3

Tous ces agissements sont qualifiés de harcèlement par les sujets qui les ont cités, sauf les numéros 2, 6 et 8.

« L'injustice se trouve potentiellement dans l'âme ; la force lui permet de se déployer. »

A.L. Al-Sayyed

6.7. Facteurs de risque du harcèlement

6.7.1. Quels sont les facteurs susceptibles d'engendrer le harcèlement psychologique ?

L'élaboration des 37 facteurs répertoriés dans le questionnaire en tant que causes possibles de harcèlement a été basée d'une part sur les données de la littérature scientifique et d'autre part sur des entretiens menés tant avec des plaignants de harcèlement que des professionnels de différents domaines. Par ailleurs, nos enquêtes précédentes (Guzeltasciyan, 2003) ont mis en évidence cinq grands groupes de dysfonctionnements susceptibles d'être à l'origine du phénomène.

Le premier groupe contient les dysfonctionnements organisationnels tels que les objectifs pas assez clairs, les tâches professionnelles mal définies, la mauvaise organisation du travail, l'absence de cahier des charges, etc. Le deuxième groupe réunit les difficultés personnelles comme le sentiment d'un manque de considération, de reconnaissance et de valorisation. Les problèmes d'ordre social (crise dans le secteur professionnel, restructurations et fusions d'entreprises, etc) font partie du troisième groupe de dysfonctionnements. Quant au quatrième groupe, il englobe les effets d'un climat conflictuel généralisé, à savoir les malentendus interpersonnels et professionnels, les conflits entre collègues et supérieurs et la jalousie. Enfin, le cinquième groupe contient les facteurs relatifs à la frustration due à la monotonie du travail, au manque d'intérêt et d'autonomie professionnels.

Parmi les 37 facteurs proposés, les 13 suivants ont été jugés par la majorité des participants de cette étude (voir les pourcentages de réponses à la figure 20) comme étant les déclencheurs (réponses *toujours* et *souvent*) du harcèlement psychologique au travail.

Figure 20 : Les 13 facteurs jugés par la majorité des répondants comme étant les principaux déclencheurs du harcèlement

N°	Facteurs susceptibles d'être à l'origine du mobbing	% des réponses <i>toujours et souvent</i>
34	La personnalité perverse de l'auteur de harcèlement	88.0
20	Conflits avec des supérieurs	76.8
22	Jalousie	72.4
23	Inégalité de traitement	71.8
37	L'incompétence professionnelle de l'auteur de harcèlement	71.0
29	Compétition entre collègues pour obtenir l'approbation de la direction	65.9
19	Conflits avec des collègues	65.5
24	Reconnaissance et valorisation insuffisantes de compétences	60.5
16	Sentiment de valeur professionnelle non reconnue	60.0
13	Suppression de postes	55.2
28	Insécurité de l'emploi	55.0
8	Tâches professionnelles mal définies	52.5
14	Fusion de services/restructuration	52.4

Ces résultats montrent que les principales causes du harcèlement sont imputées aux dysfonctionnements d'ordre personnel et relationnel (personnalité perverse, conflits), mais également à un contexte économique difficile avec les mesures organisationnelles qui en découlent (fusions, restructurations, suppressions de postes), ainsi qu'à l'inégalité de traitement. A noter que la personnalité perverse du harceleur, les conflits de travail, la jalousie, les inégalités de traitement et l'incompétence professionnelle de l'auteur du harcèlement sont les cinq premiers facteurs de déclenchement du harcèlement recensés par notre étude.

Quant aux 16 facteurs qui suivent, leur impact a été estimé relativement moins important car les réponses de la plupart des sujets se partagent principalement entre les modalités *parfois* et *jamais*. Ils sont classés par ordre croissant d'importance : du moins important au modérément important (voir figure 21).

Figure 21 : Les 16 facteurs jugés peu importants par la majorité des répondants dans le processus de déclenchement du harcèlement

N°	Facteurs susceptibles d'être à l'origine du mobbing	% des réponses "parfois" et "jamais"
12	Tâches professionnelles plutôt complexes	83.6
11	Tâches professionnelles plutôt monotones	82.4
26	Pas assez de travail pour un personnel trop nombreux	71.7
30	Age (le fait d'être trop "vieux" ou trop "jeune")	68.3
18	Manque d'intérêt au travail	67.9
36	L'incompétence professionnelle de la victime	66.6
1	Surcharge de travail	66.1
4	Outils de travail inadéquats	64.0
6	Mauvais environnement de travail (bruit, agitation)	62.7
17	Manque d'autonomie dans le travail	62.2
2	Délais difficiles à respecter	62.3
25	Cahier des charges inexistant	60.3
32	Le fait d'avoir des soucis de santé	61.4
21	Information insuffisante dans l'entreprise	60.2
9	Objectifs pas assez clairs	54.3
10	Manque de personnel	53.7

Selon les données de la figure 21, la mauvaise organisation de l'entreprise de même que les types d'activité professionnelle, monotone ou complexe, déclenchent rarement le harcèlement. Il est important de souligner qu'un facteur comme *l'incompétence professionnelle de la victime* est également jugé peu décisif dans le processus d'enclenchement de harcèlement.

Les 8 derniers facteurs qui partagent les opinions sans un basculement significatif vers l'un ou l'autre pôle des réponses sont classés dans la figure 22.

Figure 22 : facteurs dont l'importance partagent les opinions des répondants

N°	Facteurs susceptibles d'être à l'origine du mobbing
3	Demandes incessantes et/ou imprévues
5	Absence de disponibilité des personnes censées aider ou décharger
7	Mauvaise organisation du travail
15	Crise dans le secteur
27	Malentendus personnels et/ou professionnels entre collègues
31	Manque de protection légale contre le licenciement
33	Le fait d'être différent-e des autres (ex. nationalité, religion, sexualité, niveau de formation etc.)
35	La personnalité de la victime

6.7.2. Facteurs déclencheurs du harcèlement : y a-t-il une différence d'opinion entre hommes et femmes ?

Pas véritablement, car si différence il y a, c'est uniquement dans l'intensité du jugement porté, qui est fondamentalement le même. Cela dit, la plupart des femmes mettent davantage l'accent sur certains facteurs que les hommes sauf dans le cas du facteur n°36 où la tendance est inversée. La figure 23 illustre ces différences.

Figure 23 : Différences d'opinion entre hommes et femmes

Facteurs (Selon vous, est à l'origine du mobbing)	Réponses				Probabilité de signif.
	toujours	souvent	parfois	jamais	
5. Absence de disponibilité des personnes censées aider ou décharger					0.015
Hommes	75	335	403	64	
	8.6%	38.2%	46%	7.3%	
Femmes	62	347	301	45	
	8.2%	46%	39.9%	6%	
10. Manque de personnel					0.001
Hommes	86	284	368	142	
	9.8%	32.3%	41.8%	16.1%	
Femmes	89	300	282	88	
	11.7%	39.5%	37.2%	11.6%	
16. Sentiment de valeur professionnelle non reconnue					0.000
Hommes	120	360	345	52	
	13.7%	41%	39.3%	5.9%	
Femmes	139	359	235	22	
	18.4%	47.5%	31.1%	2.9%	
23. Inégalité de traitement					0.000
Hommes	200	396	251	34	
	22.7%	44.9%	28.5%	3.9%	
Femmes	197	384	165	12	
	26%	50.7%	21.8%	1.6%	

24. Reconnaissance et valorisation insuffisantes de compétences					0.000
Hommes	97	389	356	33	
	11.1%	44.5%	40.7%	3.8%	
Femmes	103	397	242	14	
	13.6%	52.5%	32%	1.9%	
27. Malentendus personnels et/ou professionnels entre collègues					0.000
Hommes	55	321	424	78	
	6.3%	36.6%	48.3%	8.9%	
Femmes	68	345	307	36	
	9%	45.6%	40.6%	4.8%	
29. Compétition entre collègues pour obtenir l'approbation de la direction					0.000
Hommes	144	387	294	57	
	16.3%	43.9%	33.3%	6.5%	
Femmes	152	399	184	25	
	20%	52.5%	24.2%	3.3%	
31. Manque de protection légale contre le licenciement					0.001
Hommes	110	286	367	118	
	12.5%	32.5%	41.7%	13.4%	
Femmes	105	299	290	63	
	13.9%	39.5%	38.3%	8.3%	
36. L'incompétence professionnelle de la victime					0.030
Hommes	71	476	905	183	
	4.5%	31.9%	53.5%	10%	
Femmes	31	195	434	95	
	4.1%	25.8%	57.5%	12.6%	
Les probabilités sont fournies par le test de χ^2					

Les 4 facteurs sur les 37 proposés qui marquent un désaccord net entre les sexes sont *l'absence de disponibilité des personnes censées aider ou décharger (n°5)*, *le manque de personnel (n°10)*, *les malentendus personnels et/ou professionnels entre collègues (n°27)* ainsi que *le manque de protection légale contre le licenciement (n°31)*. En effet, si les femmes accordent une très grande importance à ces facteurs dans le processus de déclenchement de harcèlement, les hommes, eux, relativisent leur impact.

En ce qui concerne un facteur épineux comme *l'incompétence professionnelle de la victime (n°36)*, et malgré le fait que les opinions vont dans le même sens en rejetant ce facteur, les hommes sont tout de même plus nombreux (31.9%) que les femmes (25.8%) à reconnaître (réponse : *parfois*) sont rôle de déclencheur dans certaines situations.

6.7.3. Facteurs déclencheurs de harcèlement : y a-t-il une différence d'opinion entre employés, cadres, cadres supérieurs (membres de direction) et indépendants ?

Certains facteurs voient les opinions des cadres supérieurs (membres de direction) s'opposer aux opinions des trois autres groupes (voir figure 24). En effet, ce qui est jugé comme facteurs déclencheurs importants par ces derniers ne l'est pas pour les membres de direction. Il s'agit des 2 facteurs suivants : *tâches professionnelles mal définies (n°8)* et *suppression de postes (n°13)*. Des divergences sont également constatées entre les avis des employés et cadres et ceux des cadres supérieurs, pour des facteurs comme *fusion de services/restructuration (n°14)* et *insécurité de l'emploi (n°28)*, dont le rôle dans le processus de harcèlement paraît primordial aux premiers. En ce qui concerne les *objectifs pas assez clairs*, à part les indépendants, aucun autre groupe ne souligne l'importance de ce facteur. Quant aux employés, ils sont les seuls à mettre l'accent sur un facteur comme le *manque de protection légale contre le licenciement (n°31)*.

Figure 24 :D différence d'opinion selon le statut hiérarchique

Facteurs (Selon vous, est à l'origine du mobbing)	Réponses				Probabilité de signif.
	toujours	souvent	parfois	jamais	
5. Absence de disponibilité des personnes censées aider ou décharger					0.020
Employés	81	386	357	50	
	9.3%	44.2%	40.8%	5.7%	
Cadres	35	165	188	34	
	8.3%	39.1%	44.5%	8.1%	
Cadres supérieurs	9	70	109	15	
	4.4%	34.5%	53.7%	7.4%	
Indépendants	10	49	36	10	
	9.5%	46.7%	34.3%	9.5%	
8. Tâches professionnelles mal définies					0.000
Employés	105	361	342	69	
	12%	41.2%	39%	7.9%	
Cadres	45	182	162	35	
	10.6%	42.9%	38.2%	8.3%	
Cadres supérieurs	17	61	111	16	
	8.3%	29.8%	54.1%	7.8%	
Indépendants	12	60	29	5	
	11.3%	56.6%	27.4%	4.7%	
9. Objectifs pas assez clairs					0.002
Employés	82	332	393	71	
	9.3%	37.8%	44.8%	8.1%	
Cadres	35	153	190	47	
	8.2%	36%	44.7%	11.1%	
Cadres supérieurs	11	66	99	28	
	5.4%	32.4%	48.5%	13.7%	
Indépendants	9	47	44	6	
	8.5%	44.3%	41.5%	5.7%	
13. Suppression de postes					0.000
Employés	146	369	281	76	
	16.7%	42.3%	32.2%	8.7%	
Cadres	46	189	146	43	
	10.8%	44.6%	34.4%	10.1%	
Cadres supérieurs	5	78	98	23	
	2.5%	38.2%	48%	11.3%	
Indépendants	12	41	39	14	
	11.3%	38.7%	36.8%	13.2%	
14. Fusion de services/restructuration					0.007
Employés	116	356	308	94	
	13.3%	40.7%	35.2%	10.8%	
Cadres	41	180	143	57	
	9.7%	42.8%	34%	13.5%	
Cadres supérieurs	10	83	83	29	
	4.9%	40.5%	40.5%	14.1%	
Indépendants	7	46	36	17	
	6.6%	43.4%	34%	16%	
28. Insécurité de l'emploi					0.001
Employés	151	350	295	78	
	17.3%	40%	33.8%	8.9%	
Cadres	56	176	141	49	
	13.3%	41.7%	33.4%	11.6%	
Cadres supérieurs	15	78	83	29	
	7.3%	38%	40.5%	14.1%	
Indépendants	8	47	39	12	
	7.5%	44.3%	36.8%	11.3%	

31. Manque de protection légale contre le licenciement					0.001
Employés	134	329	336	79	
	15.3%	37.5%	38.3%	9%	
Cadres	46	159	170	49	
	10.8%	37.5%	40.1%	11.6%	
Cadres supérieurs	16	63	95	30	
	7.8%	30.9%	46.6%	14.7%	
Indépendants	12	27	45	20	
	11.5%	26%	43.3%	19.2%	
Les probabilités sont fournies par le test de χ^2					

6.7.4. Facteurs déclencheurs de harcèlement : y a-t-il une différence d'opinion entre les personnes se disant victimes de harcèlement et le reste de l'échantillon (les non-victimes) ?

Contrairement à la définition du harcèlement relativement consensuelle relevée plus haut (voir chapitre « Agissements »), la sélection de facteurs susceptibles d'expliquer l'apparition du harcèlement se révèle relativement hétérogène (voir figure 25). Ainsi, une plus grande importance est accordée par les victimes à des facteurs comme les sollicitations trop fréquentes dues à l'absence des personnes censées aider, tout ceci dans un contexte de manque de personnel. Mais plus important encore est l'accent mis sur le contexte organisationnel, dans lequel la mauvaise organisation du travail, les tâches mal définies et les objectifs pas assez clairs caracolent en tête. Cela dit, l'influence du contexte économique est aussi soulignée par les victimes qui insistent sur des facteurs comme la restructuration et la crise dans le secteur. Arrivent ensuite les malentendus personnels et/ou professionnels entre collègues et finalement le manque de protection légale. Ce dernier facteur pourrait être expliqué par le fait que les victimes, compte tenu leur situation, sont mieux informées que ceux qui n'ont jamais eu ce type de problème, qui auraient donc besoin de se renseigner.

Figure 25 : Différences d'opinion entre victimes et non-victimes

Facteurs (Selon vous, est à l'origine du mobbing)	Réponses				Probabilité de signif.
	toujours	souvent	parfois	jamais	
3. Demandes incessantes et/ou imprévues					0.000
Victimes	55	211	144	20	
	12.8%	49.1%	33.5%	4.7%	
Non-victimes	72	505	535	94	
	6%	41.9%	44.4%	7.8%	
5. Absence de disponibilité des personnes censées aider ou décharger					0.000
Victimes	57	201	151	19	
	13.3%	47%	35.3%	4.4%	
Non-victimes	80	481	553	90	
	6.6%	40%	45.9%	7.5%	
7. Mauvaise organisation du travail					0.000
Victimes	90	169	141	32	
	20.8%	39.1%	32.6%	7.4%	
Non-victimes	95	437	540	133	
	7.9%	36.3%	44.8%	11%	
8. Tâches professionnelles mal définies					0.000
Victimes	92	188	128	22	
	21.4%	43.7%	29.8%	5.1%	
Non-victimes	94	487	526	103	
	7.8%	40.2%	43.5%	8.5%	
9. Objectifs pas assez clairs					0.000
Victimes	72	178	156	26	
	16.7%	41.2%	36.1%	6%	
Non-victimes	73	428	581	127	
	6%	35.4%	48.1%	10.5%	
10. Manque de personnel					0.000
Victimes	79	171	139	42	
	18.3%	39.7%	32.3%	9.7%	
Non-victimes	96	413	511	188	
	7.9%	34.2%	42.3%	15.6%	

14. Fusion de services/restructuration						0.000
Victimes		68	187	138	37	
		15.8%	43.5%	32.1%	8.6%	
Non-victimes		113	488	442	161	
		9.4%	40.5%	36.7%	13.4%	
15. Crise dans le secteur						0.000
Victimes		68	162	166	33	
		15.9%	37.8%	38.7%	7.7%	
Non-victimes		96	466	454	186	
		8%	38.8%	37.8%	15.5%	
27. Malentendus personnels et/ou professionnels entre collègues						0.000
Victimes		49	186	175	20	
		11.4%	43.3%	40.7%	4.7%	
Non-victimes		74	480	556	94	
		6.1%	39.9%	46.2%	7.8%	
31. Manque de protection légale contre le licenciement						0.000
Victimes		69	180	146	34	
		16.1%	42%	34%	7.9%	
Non-victimes		146	405	511	147	
		12.1%	33.5%	42.3%	12.2%	
Les probabilités sont fournies par le test de χ^2						

« Que chacun s’efforce dans le milieu où il se trouve de témoigner à d’autres une véritable humanité. C’est de cela que dépend l’avenir de ce monde. »

Albert Schweitzer

6.8. Mesures de prévention

Face à la croissance exponentielle du nombre de plaintes pour harcèlement psychologique au travail, des mesures de prévention ont été élaborées et mises en place dans notre société. La plus grande partie d’entre elles visent l’information et la sensibilisation tant des travailleurs que des employeurs.

Afin d’évaluer l’impact de ces informations sur les différents milieux professionnels, nous avons demandé aux participants de l’étude d’évaluer l’importance de chacune des 15 mesures de prévention répertoriées dans le questionnaire GIPH. Les quatre modalités de réponse suivantes ont été proposées : *indispensable, important, peu important et pas du tout important.*

Toutes les mesures de prévention proposées (voir figure 26) sauf une – n°12 *Nomination par la direction d’une personne de confiance*, jugée par le 53% des répondants *peu importante* ou *pas du tout im-*

portante – ont été largement approuvées par la majorité des sujets. Elles figurent avec les pourcentages de réponses *indispensable* et *important*.

Figure 26 : Les 14 mesures de prévention

N°	Mesures de prévention	% des réponses ’’indispensable’’ et ’’important’’
6	Sanction de l’auteur de harcèlement psychologique par l’employeur	98.2
1	Associer les collaborateurs à l’organisation du travail	92.8
13	Adapter le volume de travail, les délais de réalisation et la difficulté des tâches aux capacités de chacun et chacune	92.8
5	Adopter un règlement d’entreprise sanctionnant le harcèlement psychologique	92.1
3	Associer les collaborateurs à l’aménagement de leur poste de travail	88.6
2	Associer les collaborateurs aux prises de décisions	83.9
15	Séminaires d’information et de sensibilisation dans l’entreprise sur la violence psychologique et physique au travail	81.1
14	Créer une consultation d’écoute spécialisée (par ex. psychologique) à l’intérieur de l’entreprise pour évoquer les problèmes	77.4
11	Dispenser des cours de gestion du stress aux collaborateurs	76.0
4	Créer des activités communes offrant aux collaborateurs la possibilité de mieux se connaître	74.9
10	Dispenser des cours de gestion des conflits aux collaborateurs	72.6
8	Engager une personne à l’extérieur de l’entreprise, chargée de la résolution des conflits (médiateur)	67.8
7	Engager une personne à l’intérieur de l’entreprise, chargée de la résolution des conflits (médiateur)	66.2
9	Election par l’ensemble des travailleurs d’une personne de confiance	63.8

Ces résultats mettent en évidence, d’une part, un besoin accru de justice, qui se traduit par la revendication de sanction des comportements violents et, d’autre part, l’attente d’une approche organisationnelle centrée sur la participation des travailleurs. En effet, associer les collaborateurs aux questions professionnelles les concernant directement ou indirectement est considéré par la majorité des interrogés comme le gage d’une politique de transparence indispensable à une ambiance saine et exempte de harcèlement.

Quant aux mesures de formation et de médiation dispensées par des intervenants internes ou externes, bien qu’approuvées par la plupart des répondants, leur importance est jugée moindre que celle des mesures précitées.

6.8.1. Mesures de prévention : y a-t-il une différence d’opinion entre hommes et femmes ?

Par vraiment, les opinions des deux sexes étant très homogènes. Bien que les réponses ’’*indispensable*’’ et ’’*important*’’ soient sélectionnées pour toutes les propositions, 11 mesures sur 15 marquent des pourcentages significativement plus élevés chez les femmes dans ces deux catégories de réponses (voir annexe F). Les deux propositions qui révèlent le plus important écart en pourcentage sont n°5 *adopter un règlement d’entreprise sanctionnant le harcèlement psychologique* et n°10 *dispenser des cours de gestion des conflits aux collaborateurs*.

6.8.2. Mesures de prévention : y a-t-il une différence d’opinion entre employés, cadres, cadres supérieurs et indépendants ?

On ne constate pas de divergences de fond. Encore une fois, la majorité des réponses est partagée entre les modalités ’’*indispensable*’’ et ’’*important*’’ (voir annexe G). Cela dit, comme dans le sous-chapitre précédent, il y a des groupes où ces pourcentages sont plus élevés chez les uns que chez les autres. Dans ce cas, il s’agit des employés qui semblent être plus sensibles et intransigeants vis-à-vis de certaines mesures que les cadres supérieurs et les indépendants. Le décalage le plus notable concerne les mesures n°5 *adopter un règlement d’entreprise sanctionnant le harcèlement psychologi-*

que et le n°8 engager une personne à l'**extérieur** de l'entreprise, chargée de la résolution des conflits (médiateur). Les taux de réponse "indispensable" pour ces deux propositions sont les moins importants chez les cadres supérieurs et les indépendants, contrairement à ceux des employés et des cadres.

6.8.3. Mesures de prévention : y a-t-il une différence d'opinion entre les victimes et le reste de l'échantillon (les non victimes) ?

A l'instar des deux sous chapitres précédents, les différences d'opinion se situent uniquement au niveau de l'intensité des réponses que de leur divergence. En effet, tant les victimes de harcèlement que les autres participants (les non-victimes) sont unanimes dans leur approche d'une large approbation de toutes les mesures de prévention sauf une, celle de la *nomination par la direction d'une personne de confiance* (n°12). Cependant, les victimes soulignent, avec leur pourcentage de réponses plus élevé dans la modalité "indispensable", les mesures centrées sur l'information, le soutien et l'écoute au sein de l'entreprise (voir annexe H). La proposition de prévention qui marque la plus grande différence de pourcentage dans cette catégorie est le n°8 *engager une personne à l'extérieur de l'entreprise, chargée de la résolution des conflits (médiateur)*. Compte tenu que les victimes se trouvent souvent en position d'isolement dans leur milieu professionnel, ce résultat démontre leur besoin vital d'écoute et d'impartialité par l'intermédiaire d'une intervention extérieure neutre.

Quelque soit le contexte social et/ou économique, ainsi que la faute professionnelle ou relationnelle de la personne, rien ne peut ni ne doit justifier une attitude de mépris et de non respect à son égard.

7. Conclusions

Les résultats de cette étude confirment notre hypothèse d'incohérence entre la définition de la notion de harcèlement psychologique telle qu'elle a été décrite par le professeur Leymann dans les années quatre vingt dix, et la perception de cette problématique telle qu'elle est exprimée par les 1652 travailleurs romands interrogés en 2004. Les critères de fréquence (au moins une fois par semaine) et de durée (au moins six mois), sur lesquels est basée la liste des 45 agissements constitutifs de harcèlement de Leymann, ont été rejetés par les sujets de cette étude.

En effet, plus de la moitié de ces agissements, 30 exactement, sont considérés par les répondants comme des actes uniques de violence ne nécessitant pas de répétition pour être qualifiés de harcèlement. Quant à la durée, un mois paraît suffisant au 53% des sujets pour diagnostiquer le harcèlement. Ces positions radicales peuvent être expliquées par le constat suivant : 26.2% des répondants (51% de femmes et 49% d'hommes) se trouveraient ou se seraient déjà trouvés, d'après les critères définis par Leymann, dans une situation de harcèlement. Toutes les classes d'âge, professions et branches d'activités sont concernées. Le pourcentage de travailleurs témoins de harcèlement dans leur milieu professionnel, qui est de 28.6%, confirme qu'il ne s'agit pas d'un phénomène marginal mais plutôt d'un problème très répandu.

Si l'on compare les agissements rapportés par les victimes de harcèlement avec ceux exprimés par les témoins, on s'aperçoit que les premières mettent l'accent sur les manœuvres d'isolement, par exemple par le biais d'entraves de communication, alors que les seconds soulignent les techniques de discrédit, par l'intermédiaire de rumeurs et de médisances. Les opinions des deux groupes se rejoignent dans le choix de l'agissement le plus fréquent, *Critiquer le travail de la personne*.

S'agissant de la définition du harcèlement, on constate que les femmes sont plus sensibles mais également plus intransigeantes dans leur évaluation de la fréquence des agissements.

On relève également des divergences en fonction des niveaux hiérarchiques sur le fait de *critiquer fréquemment le travail de quelqu'un*. Tous les groupes, sauf celui des cadres supérieurs (membres de direction), qualifient ce comportement de harcèlement.

Les différences d'appréciation entre les victimes de harcèlement et le reste de l'échantillon concernent 3 des 13 nouveaux agissements proposés dans cette étude et ne faisant pas partie de la liste de Leymann. Intégrés au questionnaire GIPH, car souvent cités par des plaignants comme étant des actes de harcèlement, seuls quatre d'entre eux ont été écartés par la majorité des interrogés. Parmi les neuf restants, les victimes soulignent le caractère résolument inadmissible d'actes tels que l'exclusion des activités sociales et para-professionnelles, le fait de tourner en dérision les problèmes professionnels et/ou privés de la personne, et les sollicitations de reprise rapide du travail en cas d'arrêt maladie.

Dans le classement des 37 facteurs susceptibles de favoriser l'apparition du harcèlement, 13 ont été identifiés par la majorité des répondants comme étant les plus importants. La personnalité du harceleur y tient la place d'honneur, suivie des conflits avec les supérieurs. Les facteurs comme la jalousie, l'inégalité de traitement, la compétition pour l'avancement, ainsi que les conflits entre les collègues, ont été cités de même que la suppression des postes, la restructuration et l'insécurité de l'emploi. Parmi les causes organisationnelles, ont été mises en évidence les tâches professionnelles mal définies ainsi que la reconnaissance et la valorisation insuffisantes des compétences. A noter à ce sujet que le manque de compétence du harceleur est aussi désigné comme facteur déclencheur. Bien que, globalement, le choix de ces facteurs fasse l'unanimité entre hommes et femmes, il y a tout de même des nuances concernant quatre d'entre eux. Les femmes soulignent dans une proportion plus importante que les hommes l'importance de facteurs comme l'absence de disponibilité des personnes censées aider ou décharger, le manque de personnel, les malentendus personnels et/ou professionnels entre collègues ainsi que le manque de protection légale contre le licenciement.

Les opinions des cadres supérieurs (membres de direction) et celles des employés, cadres et indépendants divergent au sujet de l'impact de tâches professionnelles mal définies ou de la suppression de postes. L'importance de ces facteurs dans le processus de déclenchement du harcèlement est jugée secondaire par les cadres supérieurs et soulignée par les autres.

En ce qui concerne les opinions des victimes, ces dernières désignent comme causes courantes du harcèlement les dysfonctionnements organisationnels – tels que les tâches professionnelles mal définies et les objectifs pas assez clairs – ainsi que le contexte économique difficile.

Parmi les 15 mesures de prévention répertoriées dans le questionnaire GIPH, toutes, à l'exception d'une – *nomination par la direction d'une personne de confiance* – ont été accueillies favorablement par une large majorité des participants. La mesure qui a plébiscitée (98.2%) est la sanction de l'auteur du harcèlement psychologique par l'employeur. D'autres mesures largement retenues sont la participation des travailleurs aux prises de décision, à l'aménagement de leur poste ainsi qu'à l'organisation du travail. Elles mettent en évidence le désir d'un sentiment d'appartenance à l'entreprise fondé sur une contribution individuelle et collective réelle. Contrairement aux autres parties du questionnaire GIPH, celle relative aux mesures de prévention fait la quasi unanimité dans toutes les catégories (hommes, femmes; victimes, non-victimes; employés, cadres, cadres supérieurs et indépendants).

Cela dit, les femmes soulignent davantage l'importance de la sanction de l'auteur du harcèlement et de l'organisation de cours de gestion des conflits pour les collaborateurs. Par ailleurs, les cadres supérieurs et les indépendants, bien que globalement favorables, sont plus réservés que les employés et les cadres au sujet des mesures coercitives vis-à-vis du harceleur et de l'engagement d'un médiateur externe chargé de la résolution des conflits. En revanche, les victimes jugent particulièrement important l'intervention d'un médiateur extérieur.

Les résultats de cette étude nous montrent que, pour les travailleurs interrogés, le « mobbing » est la définition moderne de l'injustice. Leurs réponses révèlent un besoin fondamental d'équité, de sécurité et de considération, ceci à tous les niveaux hiérarchiques et dans toutes les professions. C'est pourquoi, dans nos recommandations, nous avons privilégié les propositions centrées sur la recherche d'un équilibre au moyen d'interventions ciblées.

« La vraie générosité envers l'avenir consiste à tout donner au présent. »

Albert Camus

8. Recommandations

Afin de prévenir et de combattre efficacement le phénomène du mobbing, une approche multilatérale axée sur la prise de mesures conjointes aux niveaux social, institutionnel et politique est indispensable.

Malgré les dispositifs juridiques existants en matière de protection de la santé physique et psychique des travailleurs, comme l'article 6 de la loi sur le travail, ainsi que l'article 2 de son ordonnance 3 – qui engage la responsabilité de l'employeur vis-à-vis de ses employés dans l'instauration, le suivi et le maintien de conditions de travail saines – il apparaît que le mobbing est un phénomène présent dans toutes les branches professionnelles.

Dans un contexte de dure concurrence, de nombreuses entreprises ont recours à des pressions sur les salaires et aux baisses d'effectif pour réduire les coûts. Ceci engendre une surcharge de travail pour le personnel restant, avec comme conséquences un taux élevé d'absentéisme pour cause d'atteintes à la santé, suivi parfois de licenciements. Les maux physiques et psychiques des travailleurs ainsi marginalisés coûtent des milliards à l'Etat, à la société et aux contribuables, tous touchés directement ou indirectement par cette situation alarmante.

C'est pourquoi, selon l'auteur de ce rapport, l'adoption d'un dispositif légal de protection contre le licenciement serait indispensable afin de contrecarrer cette approche, très courant, de *sièges éjectables*. Outre son effet stratégique, cette mesure contribuerait à favoriser le dialogue et l'entente entre étrangers et autochtones, car en effet, ces premiers sont souvent désignés comme étant les sources principales de crise économique en offrant leurs services à coût nettement moins élevé que la population d'origine.

Dans le domaine social, la promotion de l'égalité entre hommes et femmes paraît être une mesure importante. Bien que cette année marque le dixième anniversaire de la loi sur l'égalité, selon une récente étude comparative de WEF (World Economic Forum), la Suisse occupe la 34^e position parmi 58 pays en matière de parité entre les sexes, une réalité qui se reflète également dans les données de notre enquête. Effectivement, à formation presque équivalente (les femmes sont avantagées dans la modalité « diplôme d'école professionnelle »), seulement 16.1% des femmes occupent une position de cadre contre 34.4% des hommes. Ce déséquilibre est encore plus flagrant pour les postes de cadres supérieurs (membres de direction), où les femmes sont présentes à 6.5% et les hommes à 17.5%.

Au niveau institutionnel, il serait essentiel de promouvoir le respect d'une valeur comme le *contrat psychologique*. Par ce terme, sont désignées les croyances et les attentes des travailleurs eu égard aux promesses implicites ou explicites faites par l'établissement qui les occupe. En effet, si dans les années 80 les travailleurs pouvaient espérer une carrière ascendante basée sur leurs performances professionnelles, aujourd'hui ils n'ont même pas la certitude de garder leur emploi dans les années à venir. La tension qui en résulte favorise un désengagement et une frustration progressifs. D'où la nécessité, dans l'intérêt de la pérennité des entreprises, de motiver le personnel en l'associant à certaines prises de décision. L'établissement collectif d'un règlement d'entreprise ou d'une charte fondée sur le respect mutuel peut en être un exemple, car les règles qui ont fait l'objet d'une concertation et d'un consentement collectifs auront plus de chance d'être respectées que celles imposées par la hiérarchie.

La question qui nous a souvent été posée par les participants à cette étude est « Comment assurer la neutralité des médiateurs, internes ou externes, dans les cas de négociations ? Par qui doivent-ils être nommés et rémunérés ? ». Une des solutions possibles serait la création d'une structure cantonale d'écoute, de recherche et de médiation pour l'ensemble du secteur public et privé. Composé de professionnels de différents domaines, un tel service pourrait d'une part dispenser l'écoute et le soutien psychologique nécessaires, et en cas de besoin intervenir pour réguler des conflits au sein des entreprises. D'autre part, il permettrait de régler la question épineuse de la neutralité des intervenants. Au niveau gouvernemental, les données récoltées, systématisées et analysées par ce service pourraient contribuer efficacement à l'élaboration de nouvelles stratégies d'intervention.

Mais l'impact de toutes ces mesures serait nul sans l'implication et la responsabilisation individuelle de chacun et ceci, indépendamment de son statut hiérarchique et de sa position sociale. À l'ère des médias, du web et de la mondialisation, où la place d'un individu autant que d'une entreprise est évaluée par son poids à l'intérieur d'un réseau, les solutions aux problèmes ne peuvent être unilatérales.

Pourtant, la complexité du contexte dans lequel nous nous trouvons nous emmène vers la source première de l'évolution, celle qui a permis à l'homme de passer du statut de chasseur-nomade à celui de bâtisseur de villes. Le succès viendra de notre capacité de collaborer en tissant des liens de confiance. Mais encore faut-il que tout le monde joue le jeu. Alors, nous voulons poser une dernière question dans le cadre de cette étude : qu'est-ce qu'on attend ?

9. Témoignages et commentaires des participants

« Le plus terrifiant dans les affaires actuelles de mobbing est que leurs auteurs possèdent un potentiel exceptionnel de méchanceté et que très souvent, ils ont un statut de cadre supérieur qui ne laisse aux victimes d'autre choix que celui de se taire ! »

Assistante de direction

« Les entreprises ont la responsabilité (vis-à-vis de leurs employés) de créer les conditions favorables au travail (ambiance, aménagement des locaux...) mais n'ont en aucun cas le devoir d'éduquer leur personnel. Pour moi, tout acte malveillant contre un tiers (harcèlement sexuel, violence physique et verbale) doit être sanctionné sévèrement. Cependant, lorsqu'un(e) employé(e) ne manifeste aucun intérêt dans son travail, il ne doit pas être considéré comme "mobbing" le fait de "menacer" son employé d'un licenciement ou d'un changement d'affectation. Toute personne a sa place dans l'entreprise si elle correspond au profil du poste dont elle occupe la fonction ».

Etudiant

« Le problème du mobbing est plus fréquent dans certaines fonctions d'Etat par le manque de compétences des responsables et le peu d'appartenance à l'entreprise ».

Gérant de magasin, retraité

« Dans notre entreprise, je trouve qu'il y a une sorte de mobbing très présent : c'est le licenciement des personnes approchant l'âge de la retraite en leur retirant un poste à responsabilité intéressant et en leur donnant un travail dégradant et ça, ça arrive très souvent et ça me révolte ! »

Décoratrice

« L'auteur du mobbing est un personnage qui, dans une situation donnée, est déstabilisé, mal dans sa peau, vicieux, comparable à un animal qui mord parce qu'il a peur. L'éducation doit cependant d'abord porter sur le comportement des victimes potentielles : celles et ceux qui n'ont pas peur de leurs supérieurs, de leurs collègues ou des chiens ne se font guère mobber ou mordre. Céder au chantage du mobbing est la pire des réactions. »

Responsable de service juridique, retraité

« A mon avis, l'importance de la prévention réside dans le fait que les intervenants soient indépendants par rapport à la hiérarchie dans l'entreprise. En même temps, la question reste ouverte quant à leur nomination. Par qui ? »

Infirmière

« Je suis à la retraite (forcée) depuis cinq ans. Ce n'est donc tout au plus que mon épouse qui pourrait se plaindre de mon "mobbing". »

Retraité

« Dans le cadre de ma pratique professionnelle dans un secteur de soins psychiatriques, j'entends des plaintes de patient/e/s concernant du mobbing au travail de plus en plus fréquemment, je dirais depuis une dizaine d'années. »

Assistante sociale

« J'ai exercé ma profession 38 ans sans être confrontée personnellement à ce type de problème. Les cas de conflits avec des supérieurs relevaient de troubles communicationnels et/ou de tentatives d'abus de pouvoir. Ils ont été résolus par une amélioration de la capacité de s'entendre et l'éducation aux mécanismes de la manipulation. Long mais efficace processus... »

Enseignante, retraitée

« Je reste persuadé qu'il y a souvent confusion entre exigence et mobbing. Le caractère de plus en plus fragile des gens (femmes principalement) y est pour beaucoup. »

Doyen d'une école professionnelle

« Il est délicat d'attribuer systématiquement certains agissements à caractère pervers à du mobbing. Dès les années 1990, j'ai constaté une perte de civilité, de maîtrise de soi dans les situations les plus diverses, comme s'il était de bon ton d'exprimer en toute circonstance n'importe quoi et surtout n'importe comment. Insécurité, frustration ont généré chez certains une banalisation de l'insulte,

l'effritement d'un vernis de respect et d'égards pour autrui. Ce dont j'ai pu m'assurer au cours de ma vie professionnelle, c'est que ces agissements constituant, selon moi, la trame du mobbing ne sont jamais le fait de certains, alors qu'ils sont, pour d'autres, leur mode d'expression privilégié. »

Assistante sociale, retraitée

« Le libéralisme en général et la libéralisation du service public en Suisse ont ouvert la porte à la forme la plus élaborée du "mobbing", le terrorisme économique, dont personne ne parle mais que chacun subit. »

Employé des transports

« Pour moi, et après de nombreuses années de travail en laboratoire où l'on doit collaborer, je trouve que le problème le plus grave est le harcèlement provenant de personnes aigries et mal dans leur peau. »

Laborantin en chimie, retraité

« A mon avis, ce sujet dépend de la personnalité des gens (victimes / auteur) beaucoup plus que les conditions au sein de l'entreprise. Meilleures formations et sévères sanctions peuvent limiter ces cas... »

Ingénieur en informatique

« Je crois que les lois contre tout comportement abusif sont nécessaires, mais trouve surprenant qu'on ne parle pas plus de responsabiliser chaque employé. Je considère particulièrement le cas de la plupart des femmes, qui sont encore aujourd'hui élevées pour être gentilles, polies, obéissantes, et pour fuir tout conflit au lieu de l'affronter et de le gérer. Toute personne élevée ainsi est une invitation ouverte à tous ceux qui pour quelque raison que ce soit, sont tentés d'abuser d'une collègue ou employée. »

Informaticienne

« En ce qui concerne d'éventuelles nouvelles orientations ou affectations de travail d'un employé, il peut très bien être appelé à donner un coup de main en production. Il s'agit d'un geste de solidarité destiné à favoriser la bonne marche des PME. Ceci dit, ces changements d'affectation doivent être provisoires et ponctuels. Il est aussi important d'agir avec psychologie, les personnes concernées par ces changements devant être clairement informées de la situation. Si elles le sont, elles l'acceptent d'elles-mêmes, sans ressentiment, et par conséquent cela ne peut être considéré comme du "mobbing". Dans le cas contraire, celui qui n'accepte qu'à contrecœur, de peur d'être mal jugé, voire licencié à terme, peut considérer cela comme du mobbing. Dans ce cas, soit cela a été mal négocié par la direction, soit l'employé manque de discernement et fait partie de cette catégorie de gens à qui tout est dû, sans contrepartie. »

Secrétaire commerciale

« Les problèmes de société actuels créent un climat d'insécurité, de peur du lendemain qui accroît considérablement la sensibilité et les risques de détérioration dans les relations du travail. Mobbing et stress sont aussi – il faut bien le reconnaître – des excuses utilisées pour cacher incompetence et autres faiblesses. »

Retraité

« Le harceleur est la clé du problème. Il doit asseoir sa position (hiérarchique, physique, mentale) au détriment de son entourage. En cas d'échec il y a des fortes chances qu'il se "rabatte" sur une autre victime. Ce n'est pas un prédateur mais un lâche ! Il a souvent peur que ses limites soient exposées au grand jour. Il a été lui-même "bridé" dans son enfance, son ménage, son poste. »

Directeur d'une compagnie financière

« En tant qu'ex cadre bancaire, je n'ai pas le souvenir d'une telle "agression". Cependant, nombre d'employeurs et/ou entreprises ayant désormais fait abstraction de toute dimension humaine, comment être étonné de vivre des rapports de travail si intenses qu'on pourrait quelquefois les assimiler à du mobbing. »

Cadre bancaire, retraité

« Je trouve que ce questionnaire va vers l'intensification de la présence de contrôle extérieur à l'entreprise, à multiplier les raisons de se plaindre envers son patron. Pire, il va décourager de nom-

breux jeunes entrepreneurs qui ne comptent pas leurs heures et pensent pouvoir exiger beaucoup pour un succès commun employeur-personnel-entreprise. »

Patron d'une PME, retraité

« Si la personne est sans cesse retenue au travail et ne peut par conséquent pas avoir d'activités extérieures, c'est aussi du mobbing... Laisser plus de temps libre, soit nombre d'heures réduites aux personnes peut les aider psychologiquement et aussi à mieux supporter l'environnement du travail. »

Employée de commerce

« Donner des travaux au-dessous de compétences de la personne mais ceci parce que l'administration publique n'offre pas toujours une répartition des tâches gratifiantes. Il faut, en effet, pouvoir occuper tout le monde. »

Secrétaire

« Ce qui de plus permet le harcèlement ce sont les contrats déterminés. Les gens sont obligés de supporter pleins de chefs d'équipe, contremaîtres et autres sans aucune formation ni éducation parce qu'ils ont besoin de cet emploi pour l'année prochaine. »

Conducteur

« Le mobbing est au travail ce qu'est ou pourrait être un cancer !! Il faut avant tout le dépister avant de le traiter et c'est le plus difficile car tellement sournois !!! Dans le monde du travail actuel où il faut sans cesse être "le meilleur" c'est une maladie aussi courante que psychologiquement mortelle. »

Fonctionnaire

« Le mobbing c'est pas tellement une question de contexte qu'une question de rencontres de personnalités pas toujours compatibles : certains non-dits gangrènent dans les cerveaux et on finit par ne plus savoir pourquoi on hait l'autre – l'équilibre est rompu. »

Thérapeute

« La pression dans l'enseignement vient plus de la surcharge de travail et des difficultés relationnelles avec certains élèves que d'un éventuel mobbing des supérieurs. Mais notre mobbing, c'est peut-être justement les contraintes extérieures (politiques et sociales). »

Enseignant

« L'insécurité dans l'emploi conditionne toute la perception de celui qui souffre du mobbing. »

Assistante sociale

« Dans le cas de restructuration, le manque d'information, le fait de traiter différemment les futurs licenciés, de laisser planer le doute quant à la fin des rapports de travail, de laisser "pourrir" la situation (dans le but de pousser les gens à démissionner avant), est-ce une forme de mobbing ? »

Informaticien

« Le questionnaire ne tient pas compte de la réalité économique actuelle où aussi bien les soins, les traitements que les réalisations professionnelles doivent être exécutés rapidement ou dans des délais courts. Il s'ensuit évidemment un surplus de stress qui conduit à la marginalisation des incompetents. »

Médecin

10. Bibliographie

- Adams, A. (1992). Holding out against workplace harassment and bullying. *Personnel Management*, 24, 38-50.
- Andersson, L.M. & Pearson, C.M. (1999). Tit for tat ? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 542-471.
- Ashforth, B. (1994). Petty tyranny in organisations. *Human Relations*, 47, 755-778.
- Baron, R.A., & Neuman, J.H. (1996). Workplace violence and workplace aggression : Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22, 161-173.
- Björkqvist, K., Österman, K., & Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- Brodsky, C.M. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books, D.C. Heath and Company.
- Guzeltasciyan, A. (2003). *Harcèlement psychologique au travail : types, causes, prévention*. Mémoire de Diplôme d'Etudes Approfondies en Psychologie (DEA). Université de Genève.
- Keashly, L. (1998). Emotional abuse in the workplace: conceptual and empirical issues. *Journal of Emotional Abuse*, 1(1), 85-117.
- Kile, S.M. (1990). Helsefarlige ledere og medarbeidere (*Health injuring leaders and coworkers*). Oslo, Norway: Hjemmets Bokforlag.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, H. (1996). *Mobbing : la persécution au travail*. Paris : Seuil.
- Matthiesen, S.B., Raknes, B.I., & Rökkum, O. (1989). Mobbing pa arbeidsplassen (Bullying at work). *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 26, 761-774.
- Neuman, J.H. & Baron, R.A. (1997). Aggression in the workplace. Dans R.A. Giacalone & J. Greenberg (Eds), *Antisocial behavior in organizations* (pp. 37-67). Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Richman, J.A., Rospenda, K.M., Nawyn, S.J., Flaherty, J.A., Fendrich, M., Drum, M.L., & Johnson, T.P. (1999). Sexual harassment and generalized workplace abuse among university employees: Prevalence and mental health correlates. *American Journal of Public Health*, 89, 3, 358-363.
- Robinson, S.L., & Bennett, R.J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors : A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Schneider, K.T., Hitlan, R.T., & Radhakrishnan, P. (2000). An examination of the nature and correlates of ethnic harassment experiences in multiple contexts. *Journal of Applied Psychology*, 85(1), 3-12.
- Secrétariat d'Etat à l'économie, Rapport : *Mobbing et autres tensions psychosociales sur le lieu de travail en Suisse*, Berne, Direction du travail, 2003
- Tepper, B.J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178-190.
- Thylefors, I. (1987). Syndbockar: Om utstötning og mobbning i arbetslivet. (*Scapegoats: On exclusion and bullying in work life*). Stockholm: Natur och Kultur.
- Wilson, C.B. (1991). U.S. businesses suffer from workplace trauma. *Personnel Journal*, July, 47-50.

Annexes

Questionnaire GIPH* sur le harcèlement psychologique au travail (mobbing)

Etude réalisée par l'Université de Genève
Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Éducation / Section Psychologie
Unité de Psychologie de l'Éducation, de la Formation et des Ressources Humaines
40, Boulevard du Pont d'Arve CH – 1205 Genève

CE QUESTIONNAIRE EST STRICTEMENT CONFIDENTIEL ET LES DONNÉES RECUEILLIES NE PEUVENT EN AUCUN CAS ÊTRE TRANSMISES À DES TIERS. LES RÉSULTATS SERONT PRÉSENTÉS SOUS LA FORME DE STATISTIQUES GLOBALES. NOUS NE POUVONS UTILISER VOS RÉPONSES QUE SI LE QUESTIONNAIRE EST ENTIÈREMENT COMPLÉTÉ. NOUS VOUS REMERCIONS DONC DE BIEN VOULOIR RÉPONDRE À TOUTES LES QUESTIONS.

Date :

1. **Avez-vous été dans le passé ou êtes-vous actuellement victime de harcèlement psychologique au travail (mobbing)?**

1 oui 2 non

2. **Quelle profession exercez-vous ou apprenez-vous (description précise) ?**

Si vous êtes actuellement sans emploi, veuillez noter la dernière profession exercée.

.....

3. **De quelle branche fait partie l'entreprise qui vous occupe ?**

- 1 Agriculture, chasse, sylviculture, pêche
- 2 Industries extractives, industries manufacturières et alimentaires
- 3 Production et distribution d'électricité, de combustibles gazeux et d'eau
- 4 Construction
- 5 Commerce
- 6 Hôtellerie et restauration, Tourisme
- 7 Transports et communications
- 8 Activités financières et immobilières
- 9 Informatique, Recherche et développement
- 10 Éducation et enseignement
- 11 Santé, affaires vétérinaires et action sociale
- 12 Divertissement, Publicité, Sports, Culture
- 13 Administration publique, Armée, Police
- 14 Élimination déchets, Organisation d'utilité publique
- 15 Autre (précisez)

4. **Quelle est votre situation dans l'entreprise ?**

- 1 Apprenti-e
- 2 Temporaire
- 3 Fixe (régulier)
- 4 Autre (précisez)

5. **Pour chaque agissement, répondez si selon vous il s'agit d'actes de harcèlement psychologique au travail (mobbing).** Cochez *UNE* des trois cases correspondant à votre opinion pour *CHACUN* des 58 agissements suivants.

Agissements*	Selon vous, est-ce du mobbing ?		
	Oui, une fois suffit	Oui, seulement si c'est fréquent	Non
1. Le supérieur hiérarchique refuse à la personne la possibilité de s'exprimer	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
2. Formuler des critiques justifiées sur la qualité du travail	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
3. Interrompre la personne	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
4. Communiquer avec la personne par l'intermédiaire de lettres recommandées	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
5. Les collègues l'empêchent de s'exprimer	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
6. Retirer certaines tâches à la personne suite à des erreurs importantes qu'elle a commises	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
7. Les collègues hurlent, l'invectivent	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
8. Exprimer un désaccord idéologique avec la personne	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
9. Critiquer le travail de la personne	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
10. Contrôler le travail de la personne	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
11. Critiquer sa vie privée	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
12. Restreindre l'autonomie de la personne dans son travail	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
13. Terroriser la personne par des appels téléphoniques	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
14. Établir avec la personne des contacts physiques non désirés par cette dernière (par exemple gestes familiers et/ou attouchements)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
15. Menacer la personne verbalement	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
16. Retirer ou ajouter des tâches à la personne sans en avoir discuté auparavant avec elle	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
17. Menacer la personne par écrit	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
18. Faire montre d'indifférence vis-à-vis de la personne	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
19. Refuser le contact (éviter le contact visuel, gestes de rejet, etc.)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
20. L'exclure des activités sociales et para-professionnelles (ne pas l'inviter à une fête collective par exemple)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
21. Ignorer la présence de la personne, par exemple en s'adressant exclusivement à des tiers	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
22. Tourner en dérision les problèmes (professionnels et/ou privés) de la personne	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
23. Ne pas parler à la personne	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
24. Rejeter la responsabilité des actes perçus comme hostiles par la personne sur des tiers	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
25. Ne pas se laisser adresser la parole par elle	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
26. Solliciter la personne, se trouvant en arrêt de travail pour maladie, de reprendre rapidement son travail	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
27. Attribuer à la personne un poste de travail qui l'éloigne et l'isole de ses collègues	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
28. Le supérieur hiérarchique refuse à la personne la possibilité de s'exprimer	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
29. Nier la présence physique de la personne	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3

Annexe A

Agissements	Selon vous, est-ce du mobbing ?		
	Oui, une fois suffit	Oui, seulement si c'est fréquent	Non
30. Médire de la personne ou la calomnier	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
31. Lancer des rumeurs au sujet de la personne	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
32. Se gausser d'elle, la ridiculiser	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
33. Prétendre qu'elle est une malade mentale	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
34. Tenter de contraindre la personne à un examen psychiatrique	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
35. Railler une infirmité	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
36. Imiter la démarche, la voix, les gestes de la personne pour mieux la ridiculiser	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
37. Attaquer les convictions politiques ou les croyances religieuses de la personne	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
38. Se gausser de la vie privée de la personne	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
39. Se moquer de ses origines, de sa nationalité	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
40. Contraindre la personne à un travail humiliant	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
41. Noter le travail de la personne inéquitablement et dans des termes malveillants	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
42. Mettre en question, contester les décisions de la personne	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
43. L'injurier dans des termes obscènes ou dégradants	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
44. Harceler sexuellement la personne (gestes ou propos)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
45. Ne confier aucune tâche à la personne	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
46. Priver la personne de toute occupation et veiller à ce qu'elle ne puisse en trouver aucune par elle-même	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
47. La contraindre à des tâches totalement inutiles et/ou absurdes	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
48. Charger la personne de tâches très inférieures à ses compétences	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
49. Donner à la personne sans cesse des tâches nouvelles	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
50. Faire exécuter à la personne des travaux humiliants	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
51. Confier à la personne des tâches exigeant des qualifications très supérieures à ses compétences, de manière à la discréditer	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
52. Contraindre la personne à des travaux dangereux ou nuisibles à la santé	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
53. La menacer de violences physiques	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
54. Agresser physiquement la personne, mais sans gravité, "à titre d'avertissement"	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
55. Agresser la personne physiquement, sans retenue	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
56. Occasionner volontairement des frais à la personne dans l'intention de lui nuire	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
57. Occasionner des dégâts au domicile de la personne ou à son poste de travail	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
58. Agresser sexuellement la personne	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3

Si vous avez d'autres propositions concernant des agissements qui n'ont pas été évoqués ci-dessus et qui selon vous expriment ou présentent certaines formes de harcèlement psychologique, vous avez la possibilité de les formuler sur la dernière page de ce questionnaire.

6. **Est-ce que vous-même avez été confronté-e fréquemment (au moins une fois par semaine) et durant une période prolongée (au moins 6 mois) à l'un ou l'autre de ces 58 agissements (voir pages 2 à 3)?**

- 1 oui 2 non

7. Si oui, lesquels ? Notez ci-dessous le ou les numéros d'agissement-s (voir le chiffre à gauche de chaque agissement).

.....

8. **Avez-vous été témoin de l'un ou de plusieurs de ces 58 agissements dirigés fréquemment (au moins une fois par semaine) et durant une période prolongée (au moins 6 mois) envers un ou plusieurs membres de votre entourage professionnel ?**

- 1 oui 2 non

9. Si oui, lesquels ? Notez ci-dessous le ou les numéro-s d'agissement-s.

.....

10. **Avez-vous quitté un emploi suite à ces agissements ?**

- 1 oui, de mon plein gré
 2 oui, suite à un licenciement
 3 non

11. **A partir de quel laps de temps pensez-vous qu'il soit possible d'affirmer un harcèlement psychologique au travail (mobbing)?** Pour *CHAQUE* proposition cochez *UNE* des trois cases correspondant à votre opinion.

Selon vous, peut-on parler de mobbing après	Oui	Non	Peut-être
1. un jour de travail ?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
2. une semaine de travail ?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
3. un mois de travail ?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
4. six mois de travail ?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
5. une année de travail ?	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3

12. **Pensez-vous que les facteurs cités ci-dessous peuvent engendrer le harcèlement psychologique au travail (mobbing) ?**

Pour *CHAQUE* proposition cochez *UNE* des quatre cases correspondant à votre opinion.

Facteurs	Selon vous, est à l'origine du mobbing :			
	toujours	souvent	parfois	jamais
1. Surcharge de travail	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
2. Délais difficiles à respecter	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
3. Demandes incessantes et/ou imprévues	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
4. Outils de travail inadéquats	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
5. Absence de disponibilité des personnes censées aider ou décharger	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
6. Mauvais environnement de travail (bruit, agitation)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
7. Mauvaise organisation du travail	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
8. Tâches professionnelles mal définies	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
9. Objectifs pas assez clairs	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
10. Manque de personnel	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
11. Tâches professionnelles plutôt monotones	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
12. Tâches professionnelles plutôt complexes	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
13. Suppression de postes	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
14. Fusion de services/restructuration	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
15. Crise dans le secteur	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
16. Sentiment de valeur professionnelle non reconnue	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
17. Manque d'autonomie dans le travail	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
18. Manque d'intérêt au travail	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
19. Conflits avec des collègues	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
20. Conflits avec des supérieurs	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
21. Information insuffisante dans l'entreprise	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
22. Jalousie	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
23. Inégalité de traitement	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
24. Reconnaissance et valorisation insuffisantes de compétences	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
25. Cahier des charges inexistant	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
26. Pas assez de travail pour un personnel trop nombreux	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
27. Malentendus personnels et/ou professionnels entre collègues	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
28. Insécurité de l'emploi	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
29. Compétition entre collègues pour obtenir l'approbation de la direction	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4

Facteurs	Selon vous, est à l'origine du mobbing :			
	toujours	souvent	parfois	jamais
30. Age (le fait d'être trop "vieux" ou trop "jeune")	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
31. Manque de protection légale contre le licenciement	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
32. Le fait d'avoir des soucis de santé	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
33. Le fait d'être différent-e des autres (ex. nationalité, religion, sexualité, niveau de formation etc.)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
34. La personnalité perverse de l'auteur de harcèlement	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
35. La personnalité de la victime	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
36. L'incompétence professionnelle de la victime	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
37. L'incompétence professionnelle de l' auteur de harcèlement	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4

Si vous pensez que d'autres facteurs sont susceptibles d'engendrer le harcèlement psychologique au travail, vous avez la possibilité de les mentionner sur la dernière page de ce questionnaire.

13. A votre avis, quelle est l'importance des mesures proposées ci-dessous dans la prévention du harcèlement psychologique au travail (mobbing) ? Pour *CHAQUE* proposition cochez *UNE* des quatre cases correspondant à votre opinion.

Mesures de prévention	Selon vous, c'est :			
	indispensable	important	peu important	pas du tout important
1. Associer les collaborateurs-trices à l'organisation du travail	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
2. Associer les collaborateurs-trices aux prises de décisions	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
3. Associer les collaborateurs-trices à l'aménagement de leur poste de travail	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
4. Créer des activités communes offrant aux collaborateurs-trices la possibilité de mieux se connaître	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
5. Adopter un règlement d'entreprise sanctionnant le harcèlement psychologique	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
6. Sanction de l'auteur de harcèlement psychologique par l'employeur	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
7. Engager une personne à l' intérieur de l'entreprise, chargée de la résolution des conflits (médiateur-trice)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
8. Engager une personne à l' extérieur de l'entreprise, chargée de la résolution des conflits (médiateur-trice)	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
9. Election par l'ensemble des travailleurs d'une personne de confiance	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
10. Dispenser des cours de gestion des conflits aux collaborateurs-trices	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
11. Dispenser des cours de gestion du stress aux collaborateurs-trices	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
12. Nomination par la direction d'une personne de confiance	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4

Mesures de prévention	Selon vous, c'est :			
	indispensable	important	peu important	pas du tout important
13. Adapter le volume de travail, les délais de réalisation et la difficulté des tâches aux capacités de chacun et chacune	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
14. Créer une consultation d'écoute spécialisée (par ex. psychologique) à l'intérieur de l'entreprise pour évoquer les problèmes	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4
15. Séminaires d'information et de sensibilisation dans l'entreprise sur la violence psychologique et physique au travail	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4

Si vous pensez que d'autres mesures de prévention existent, vous avez la possibilité de les mentionner sur la dernière page de ce questionnaire.

14. Votre sexe 1 féminin 2 masculin

15. Année de naissance

16. Nationalité

17. Habitez-vous actuellement

- 1 Seul-e sans enfant-s
- 2 Seul-e avec enfant-s
- 3 En couple, sans enfant-s
- 4 En couple, avec enfant-s
- 5 Chez vos parents
- 6 En communauté domestique (avec partenaire, enfants et parents)
- 7 En colocation
- 8 Autre (précisez)

18. Niveau de formation le plus élevé

- 1 Scolarité obligatoire
- 2 Certificat d'apprentissage (CFC, CAP)
- 3 Diplôme d'une école professionnelle
- 4 Maturité
- 5 Diplôme universitaire
- 6 Autre (précisez)

19. Dans quel secteur travaillez-vous ?

- 1 Public 2 Privé

20. Quel est votre statut hiérarchique ?

- 1 Employé-e
- 2 Cadre
- 3 Cadre supérieur (membre de direction)
- 4 Autre (précisez)

21. Depuis combien de temps travaillez-vous dans l'entreprise qui vous occupe actuellement ?

..... année(s), ou moisou semaine(s)

22. Quel est votre pourcentage d'activité dans votre emploi actuel (exemple, 100%-plein temps)? **Cochez la case correspondant à votre situation professionnelle actuelle.**

- | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 100% | 90% | 80% | 70% | 60% | 50% | 40% | 30% | 20% | 10% | 0% |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

23. **Dans le cas de l'absence d'activité professionnelle (0%), veuillez en préciser la raison en cochant une des cases suivantes.**

- 1 sans emploi, 2 retraité-e, 3 autre (précisez).....

24. **Avez-vous lu un livre au sujet du harcèlement psychologique au travail ?**

- 1 oui 2 non

25. **Avez-vous été dans le passé ou êtes-vous actuellement victime de harcèlement psychologique au travail (mobbing)?**

- 1 oui 2 non

C'est la fin de ce questionnaire.

Merci de vous assurer d'avoir répondu à toutes les questions.

Nous vous remercions chaleureusement de votre participation.

Si vous avez d'éventuelles suggestions, remarques et critiques, vous avez la possibilité de les exprimer ci-dessous.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Si vous désirez être informé-e personnellement des résultats de cette enquête, veuillez indiquer ci-dessous vos coordonnées pour la correspondance.

Nom, prénom :

Adresse :

.....

Articles du code pénal suisse

Art. 122¹

3. Lésions corporelles.

Lésions corporelles graves

Celui qui, intentionnellement, aura blessé une personne de façon à mettre sa vie en danger,

celui qui, intentionnellement, aura mutilé le corps d'une personne, un de ses membres ou un de ses organes importants ou causé à une personne une incapacité de travail, une infirmité ou une maladie mentale permanentes, ou aura défiguré une personne d'une façon grave et permanente,

celui qui, intentionnellement, aura fait subir à une personne toute autre atteinte grave à l'intégrité corporelle ou à la santé physique ou mentale,

sera puni de la réclusion pour dix ans au plus ou de l'emprisonnement pour six mois à cinq ans.

¹ Nouvelle teneur selon le ch. I de la LF du 23 juin 1989, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 1990 (RO **1989** 2449 2456; FF **1985** II 1021).

Etat le 28 décembre 2004

Art. 123¹

Lésions corporelles simples

1. Celui qui, intentionnellement, aura fait subir à une personne une autre atteinte à l'intégrité corporelle ou à la santé sera, sur plainte, puni de l'emprisonnement.

Dans les cas de peu de gravité, le juge pourra atténuer librement la peine (art. 66).

2. La peine sera l'emprisonnement et la poursuite aura lieu d'office,

si le délinquant a fait usage du poison, d'une arme ou d'un objet dangereux,

s'il s'en est pris à une personne hors d'état de se défendre ou à une personne, notamment à un enfant, dont il avait la garde ou sur laquelle il avait le devoir de veiller.

si l'auteur est le conjoint de la victime et que l'atteinte a été commise durant le mariage ou dans l'année qui a suivi le divorce,

si l'auteur est le partenaire hétérosexuel ou homosexuel de la victime pour autant qu'ils fassent ménage commun pour une durée indéterminée et que l'atteinte ait été commise durant cette période ou dans l'année qui a suivi la séparation.²

¹ Nouvelle teneur selon le ch. I de la LF du 23 juin 1989, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 1990 (RO **1989** 2449 2456; FF **1985** II 1021).

² 3^e et 4^e par. introduits par le ch. I de la LF du 3 oct. 2003 (Poursuite des infractions entre conjoints ou partenaires), en vigueur depuis le 1^{er} avril 2004 (RO **2004** 1403 1407; FF **2003** 1750 1779).

Etat le 28 décembre 2004

Art. 126

Voies de fait

¹ Celui qui se sera livré sur une personne à des voies de fait qui n'auront causé ni lésion corporelle ni atteinte à la santé sera, sur plainte, puni des arrêts ou de l'amende.

² La poursuite aura lieu d'office si l'auteur a agi à répétitions reprises:

- a. contre une personne, notamment un enfant, dont il avait la garde ou sur laquelle il avait le devoir de veiller;
- b. contre son conjoint durant le mariage ou dans l'année qui a suivi le divorce;

- c. contre son partenaire hétérosexuel ou homosexuel pour autant qu'ils fassent ménage commun pour une durée indéterminée et que les atteintes aient été commises durant cette période ou dans l'année qui a suivi la séparation.¹

¹ Introduit par le ch. I de la LF du 23 juin 1989 (RO **1989** 2449; FF **1985** II 1021). Nouvelle teneur selon le ch. I de la LF du 3 oct. 2003 (Poursuite des infractions entre conjoints ou partenaires), en vigueur depuis le 1^{er} avril 2004 (RO **2004** 1403 1407; FF **2003** 1750 1779).

Etat le 28 décembre 2004

Art. 127¹

4. Mise en danger de la vie ou de la santé d'autrui.

Exposition

Celui qui, ayant la garde d'une personne hors d'état de se protéger elle-même ou le devoir de veiller sur elle, l'aura exposée à un danger de mort ou à un danger grave et imminent pour la santé, ou l'aura abandonnée en un tel danger, sera puni de la réclusion pour cinq ans au plus ou de l'emprisonnement.

¹ Nouvelle teneur selon le ch. I de la LF du 23 juin 1989, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 1990 (RO **1989** 2449 2456; FF **1985** II 1021).

Etat le 28 décembre 2004

Art. 144

Dommages à la propriété

¹ Celui qui aura endommagé, détruit ou mis hors d'usage une chose appartenant à autrui ou frappée d'un droit d'usage ou d'usufruit au bénéfice d'autrui sera, sur plainte, puni de l'emprisonnement ou de l'amende.

² Si l'auteur a commis le dommage à la propriété à l'occasion d'un attroupement formé en public, la poursuite aura lieu d'office.

³ Si l'auteur a causé un dommage considérable, le juge pourra prononcer la réclusion pour cinq ans au plus. La poursuite aura lieu d'office.

Etat le 28 décembre 2004

Art. 151

Atteinte astucieuse aux intérêts pécuniaires d'autrui

Celui qui, sans dessein d'enrichissement, aura astucieusement induit en erreur une personne par des affirmations fallacieuses ou par la dissimulation de faits vrais ou l'aura astucieusement confortée dans son erreur et l'aura ainsi déterminée à des actes préjudiciables à ses intérêts pécuniaires ou à ceux d'un tiers sera, sur plainte, puni de l'emprisonnement ou de l'amende.

Etat le 28 décembre 2004

Art 173¹

1. Délits contre l'honneur.

Diffamation

1. Celui qui, en s'adressant à un tiers, aura accusé une personne ou jeté sur elle le soupçon de tenir une conduite contraire à l'honneur, ou de tout autre fait propre à porter atteinte à sa considération,

celui qui aura propagé une telle accusation ou un tel soupçon,

sera, sur plainte, puni de l'emprisonnement pour six mois au plus ou de l'amende.

2. L'inculpé n'encourra aucune peine s'il prouve que les allégations qu'il a articulées ou propagées sont conformes à la vérité ou qu'il avait des raisons sérieuses de les tenir de bonne foi pour vraies.

3. L'inculpé ne sera pas admis à faire ces preuves et il sera punissable si ses allégations ont été articulées ou propagées sans égard à l'intérêt public ou sans autre motif suffisant, principalement dans le dessein de dire du mal d'autrui, notamment lorsqu'elles ont trait à la vie privée ou à la vie de famille.

4. Si l'auteur reconnaît la fausseté de ses allégations et le rétracte, le juge pourra atténuer la peine ou exempter le délinquant de toute peine.

5. Si l'inculpé n'a pas fait la preuve de la vérité de ses allégations ou si elles étaient contraires à la vérité ou si l'inculpé les a rétractées, le juge le constatera dans le jugement ou dans un autre acte écrit.

¹ Nouvelle teneur selon le ch. I de la LF du 5 oct. 1950, en vigueur depuis le 5 janv. 1951 (RO **1951** I 16; FF **1949** I 1233).

Etat le 28 décembre 2004

Art. 174

Calomnie

1.¹ Celui qui, connaissant la fausseté de ses allégations, aura, en s'adressant à un tiers, accusé une personne ou jeté sur elle le soupçon de tenir une conduite contraire à l'honneur, ou de tout autre fait propre à porter atteinte à sa considération,

celui qui aura propagé de telles accusations ou de tels soupçons, alors qu'il en connaissait l'inanité,

sera, sur plainte, puni de l'emprisonnement ou de l'amende.

2. La peine sera l'emprisonnement pour un mois au moins si le calomniateur a, de propos délibéré, cherché à ruiner la réputation de sa victime.

3. Si, devant le juge, le délinquant reconnaît la fausseté de ses allégations et les rétracte, le juge pourra atténuer la peine. Le juge donnera acte de cette rétractation à l'offensé.

¹ Nouvelle teneur selon le ch. I de la LF du 5 oct. 1950, en vigueur depuis le 5 janv. 1951 (RO **1951** I 16; FF **1949** I 1233). Voir aussi RO **57** 1364.

Etat le 28 décembre 2004

Art. 177

Injure

¹ Celui qui, de toute autre manière, aura, par la parole, l'écriture, l'image, le geste ou par des voies de fait, attaqué autrui dans son honneur sera, sur plainte, puni de l'emprisonnement pour trois mois au plus ou de l'amende.

² Le juge pourra exempter le délinquant de toute peine si l'injurié a directement provoqué l'injure par une conduite répréhensible.

³ Si l'injurié a riposté immédiatement par une injure ou par des voies de fait, le juge pourra exempter de toute peine les deux délinquants ou l'un d'eux.

Etat le 28 décembre 2004

Art. 179^{septies} ¹

Utilisation abusive d'une installation de télécommunication

Celui qui, par méchanceté ou par espièglerie, aura utilisé abusivement une installation de télécommunication pour inquiéter un tiers ou pour l'importuner sera, sur plainte, puni des arrêts ou de l'amende.

¹ Introduit par le ch. I de la LF du 20 déc. 1968 (RO **1969** 327; FF **1968** I 609). Nouvelle teneur selon le ch. 2 de l'annexe à la loi du 30 avril 1997 sur les télécommunications, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 1998 (RS **784.10**).

Etat le 28 décembre 2004

Art. 180

Menaces

¹ Celui qui, par une menace grave, aura alarmé ou effrayé une personne sera, sur plainte, puni de l'emprisonnement ou de l'amende.

² La poursuite aura lieu d'office:

a.

si l'auteur est le conjoint de la victime et que la menace a été commise durant le mariage ou dans l'année qui a suivi le divorce;

b.

si l'auteur est le partenaire hétérosexuel ou homosexuel de la victime pour autant qu'ils fassent ménage commun pour une durée indéterminée et que la menace ait été commise durant cette période ou dans l'année qui a suivi la séparation.¹

¹ Introduit par le ch. I de la LF du 3 oct. 2003 (Poursuite des infractions entre conjoints ou partenaires), en vigueur depuis le 1^{er} avril 2004 (RO **2004** 1403 1407; FF **2003** 1750 1779).

Etat le 28 décembre 2004

Art. 181

Contrainte

Celui qui, en usant de violence envers une personne ou en la menaçant d'un dommage sérieux, ou en l'entravant de quelque autre manière dans sa liberté d'action, l'aura obligée à faire, à ne pas faire ou à laisser faire un acte sera puni de l'emprisonnement ou de l'amende.

Etat le 28 décembre 2004

Art. 186

Violation de domicile

Celui qui, d'une manière illicite et contre la volonté de l'ayant droit, aura pénétré dans une maison, dans une habitation, dans un local fermé faisant partie d'une maison, dans un espace, cour ou jardin clos et attenant à une maison, ou dans un chantier, ou y sera demeuré au mépris de l'injonction de sortir à lui adressée par un ayant droit sera, sur plainte, puni de l'emprisonnement ou de l'amende.

Etat le 28 décembre 2004

Art. 189

2. Atteinte à la liberté et à l'honneur sexuels.

Contrainte sexuelle

¹ Celui qui, notamment en usant de menace ou de violence envers une personne, en exerçant sur elle des pressions d'ordre psychique ou en la mettant hors d'état de résister l'aura contrainte à subir un acte analogue à l'acte sexuel ou un autre acte d'ordre sexuel, sera puni de la réclusion pour dix ans au plus ou de l'emprisonnement.

² ... ¹

³ Si l'auteur a agi avec cruauté, notamment s'il a fait usage d'une arme dangereuse ou d'un autre objet dangereux, la peine sera la réclusion pour trois ans au moins.²

¹ Abrogé par le ch. I de la LF du 3 oct. 2003 (Poursuite des infractions entre conjoints ou partenaires), avec effet au 1^{er} avril 2004 (RO **2004** 1403 1407; FF **2003** 1750 1779).

² Nouvelle teneur selon le ch. I de la LF du 3 oct. 2003 (Poursuite des infractions entre conjoints ou partenaires), en vigueur depuis le 1^{er} avril 2004 (RO **2004** 1403 1407; FF **2003** 1750 1779).

Etat le 28 décembre 2004

Art. 190

Viol

¹ Celui qui, notamment en usant de menace ou de violence, en exerçant sur sa victime des pressions d'ordre psychique ou en la mettant hors d'état de résister, aura contraint une personne de sexe féminin à subir l'acte sexuel, sera puni de la réclusion pour dix ans au plus.

² ... ¹

³ Si l'auteur a agi avec cruauté, notamment s'il a fait usage d'une arme dangereuse ou d'un autre objet dangereux, la peine sera la réclusion pour trois ans au moins.²

¹ Abrogé par le ch. I de la LF du 3 oct. 2003 (Poursuite des infractions entre conjoints ou partenaires), avec effet au 1^{er} avril 2004 (RO **2004** 1403 1407; FF **2003** 1750 1779).

² Nouvelle teneur selon le ch. I de la LF du 3 oct. 2003 (Poursuite des infractions entre conjoints ou partenaires), en vigueur depuis le 1^{er} avril 2004 (RO **2004** 1403 1407; FF **2003** 1750 1779).

Etat le 28 décembre 2004

Art. 193

Abus de la détresse

¹ Celui qui, profitant de la détresse où se trouve la victime ou d'un lien de dépendance fondé sur des rapports de travail ou d'un lien de dépendance de toute autre nature, aura déterminé celle-ci à commettre ou à subir un acte d'ordre sexuel sera puni de l'emprisonnement.

² Si la victime a contracté mariage avec l'auteur, l'autorité compétente pourra renoncer à le poursuivre, à le renvoyer devant le tribunal ou à lui infliger une peine.

Etat le 28 décembre 2004

Art. 261

Atteinte à la liberté de croyance et des cultes

Celui qui, publiquement et de façon vile, aura offensé ou bafoué les convictions d'autrui en matière de croyance, en particulier de croyance en Dieu, ou aura profané les objets de la vénération religieuse, celui qui aura méchamment empêché de célébrer ou troublé ou publiquement bafoué un acte cultuel garanti par la constitution,

celui qui, méchamment, aura profané un lieu ou un objet destiné à un culte ou à un acte cultuel garantis par la constitution,
sera puni de l'emprisonnement pour six mois au plus ou de l'amende.

Etat le 28 décembre 2004

Art. 261^{bis} 1

Discrimination raciale

Celui qui, publiquement, aura incité à la haine ou à la discrimination envers une personne ou un groupe de personnes en raison de leur appartenance raciale, ethnique ou religieuse;

celui qui, publiquement, aura propagé une idéologie visant à rabaisser ou à dénigrer de façon systématique les membres d'une race, d'une ethnie ou d'une religion;

celui qui, dans le même dessein, aura organisé ou encouragé des actions de propagande ou y aura pris part;

celui qui aura publiquement, par la parole, l'écriture, l'image, le geste, par des voies de fait ou de toute autre manière, abaissé ou discriminé d'une façon qui porte atteinte à la dignité humaine une personne ou un groupe de personnes en raison de leur race, de leur appartenance ethnique ou de leur religion ou qui, pour la même raison, niera, minimisera grossièrement ou cherchera à justifier un génocide ou d'autres crimes contre l'humanité;

celui qui aura refusé à une personne ou à un groupe de personnes, en raison de leur appartenance raciale, ethnique ou religieuse, une prestation destinée à l'usage public,

sera puni de l'emprisonnement ou de l'amende.

¹ Introduit par l'art. 1^{er} de la LF du 18 juin 1993, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 1995 (RO **1994** 2887 2889; FF **1992** III 265).

Etat le 28 décembre 2004

RS 822.11 Loi fédérale sur le travail dans l'industrie, l'artisanat et le commerce

Art. 59¹

Responsabilité pénale de l'employeur

¹ Est punissable l'employeur qui enfreint les prescriptions sur:

- a. la protection de la santé et l'approbation des plans, qu'il agisse intentionnellement ou par négligence;
- b. la durée du travail ou du repos, s'il agit intentionnellement;
- c. la protection spéciale des jeunes gens ou des femmes, qu'il agisse intentionnellement ou par négligence.

² L'art. 6 de la loi fédérale du 22 mars 1974 sur le droit pénal administratif² est applicable.

¹ Nouvelle teneur selon le ch. 9 de l'annexe à la LF du 20 mars 1981 sur l'assurance-accidents, en vigueur depuis le 1^{er} janv. 1984 (RS **832.20**, **832.201** art. 1 al. 1).

² RS **313.0**

Etat le 13 août 2002

Agissements (de la liste de Leymann) : différence d'opinion entre hommes et femmes

Agissements Question : Selon vous, est-ce du mobbing ?	Réponses			Probabilité de signif.
	Oui, une fois suffit	Oui, seulement si c'est fréquent	Non	
7. Les collègues hurlent, invectivent la personne				0.000
Hommes	348	419	104	
	40%	48.1%	11.9%	
Femmes	375	312	62	
	50.1%	41.7%	8.3%	
9. Critiquer le travail de la personne				0.003
Hommes	52	479	349	
	5.9%	54.4%	39.7%	
Femmes	58	458	239	
	7.7%	60.7%	31.7%	
15. Menacer la personne verbalement				0.000
Hommes	536	280	59	
	61.3%	32%	6.7%	
Femmes	558	165	33	
	73.8%	21.8%	4.4%	
17. Menacer la personne par écrit				0.000
Hommes	589	174	111	
	67.4%	19.9%	12.7%	
Femmes	607	96	56	
	80%	12.6%	7.4%	
23. Ne pas parler à la personne				0.001
Hommes	215	484	178	
	24.5%	55.2%	20.3%	
Femmes	236	415	110	
	31%	54.5%	14.5%	
34. Tenter de contraindre la personne à un examen psychiatrique				0.004
Hommes	676	102	99	
	77.1%	11.6%	11.3%	
Femmes	630	62	61	
	83.7%	8.2%	8.1%	
36. Imiter la démarche, la voix, les gestes de la personne pour mieux la ridiculiser				0.002
Hommes	453	357	70	
	51.5%	40.6%	8%	
Femmes	458	249	54	
	60.2%	32.7%	7.1%	
39. Se moquer de ses origines, de sa nationalité				0.005
Hommes	537	269	74	
	61%	30.6%	8.4%	
Femmes	513	179	71	
	67.2%	23.5%	9.3%	
41. Noter le travail de la personne inéquitablement et dans des termes malveillants				0.007
Hommes	605	229	44	
	68.9%	26.1%	5%	
Femmes	569	171	20	
	74.9%	22.5%	2.6%	

Agissements (de la liste de Leymann) : différence d'opinion entre hommes et femmes (suite)

Agissements Question : Selon vous, est-ce du mobbing ?	Réponses			Probabilité de signif.
	Oui, une fois suffit	Oui, seulement si c'est fréquent	Non	
42. Mettre en question, contester les décisions de la personne				0.002
Hommes	78	526	274	
	8.9%	59.9%	31.2%	
Femmes	91	482	182	
	12.1%	63.8%	24.1%	
43. L'injurier dans des termes obscènes ou dégradants				0.002
Hommes	728	99	52	
	82.8%	11.3%	5.9%	
Femmes	676	51	33	
	88.9%	6.7%	4.3%	
45. Ne confier aucune tâche à la personne				0.000
Hommes	325	449	103	
	37.1%	51.2%	11.7%	
Femmes	343	368	51	
	45%	48.3%	6.7%	
46. Priver la personne de toute occupation et veiller à ce qu'elle ne puisse en trouver aucune par elle-même				0.008
Hommes	610	221	48	
	69.4%	25.1%	5.5%	
Femmes	580	152	29	
	76.2%	20%	3.8%	
48. Charger la personne de tâches très inférieures à ses compétences				0.001
Hommes	237	536	104	
	27%	61.1%	11.9%	
Femmes	259	440	61	
	34.1%	57.9%	8%	
50. Faire exécuter à la personne des travaux humiliants				0.000
Hommes	574	251	51	
	65.5%	28.7%	5.8%	
Femmes	568	162	29	
	74.8%	21.3%	3.8%	
52. Contraindre la personne à des travaux dangereux ou nuisibles à la santé				0.000
Hommes	563	223	92	
	64.1%	25.4%	10.5%	
Femmes	579	117	63	
	76.3%	15.4%	8.3%	
53. La menacer de violences physiques				0.009
Hommes	760	69	51	
	86.4%	7.8%	5.8%	
Femmes	696	35	34	
	91%	4.6%	4.4%	

**Agissements (de la liste de 13 nouveaux agissements) :
différence d'opinion entre hommes et femmes**

Agissements Question : Selon vous, est-ce du mobbing ?	Réponses			Probabilité de signif.
	Oui, une fois suffit	Oui, seulement si c'est fréquent	Non	
4. Communiquer avec la personne par l'intermédiaire de lettres recommandées				0.008
Hommes	257 29.3%	381 43.4%	239 27.3%	
Femmes	249 33.1%	347 46.1%	156 20.7%	
10. Contrôler le travail de la personne				0.000
Hommes	31 3.5%	211 24%	638 72.5%	
Femmes	39 5.2%	279 37%	437 57.9%	
12. Restreindre l'autonomie de la personne dans son travail				0.000
Hommes	189 21.7%	471 54%	212 24.3%	
Femmes	192 25.4%	473 62.6%	90 11.9%	
14. Établir avec la personne des contacts physiques non désirés par cette dernière (par exemple gestes familiaux et/ou attouchements)				0.000
Hommes	657 74.7%	160 18.2%	62 7.1%	
Femmes	637 83.5%	85 11.1%	41 5.4%	
16. Retirer ou ajouter des tâches à la personne sans en avoir discuté auparavant avec elle				0.007
Hommes	282 32.1%	459 52.3%	137 15.6%	
Femmes	282 37%	399 52.3%	82 10.7%	
20. L'exclure des activités sociales et para-professionnelles (ne pas l'inviter à une fête collective par exemple)				0.007
Hommes	376 42.8%	362 41.2%	140 15.9%	
Femmes	380 49.9%	291 38.2%	91 11.9%	
26. Solliciter la personne, se trouvant en arrêt de travail pour maladie, de reprendre rapidement son travail				0.000
Hommes	337 38.4%	345 39.3%	195 22.2%	
Femmes	365 48.2%	265 35%	128 16.9%	

**Agissements (de la liste de Leymann) : différence d'opinion entre employés,
cadres, cadres supérieurs (membres de direction) et indépendants**

Agissements Question : Selon vous, est-ce du mobbing ?	Réponses			Probabilité de signif.
	Oui, une fois suffit	Oui, seulement si c'est fréquent	Non	
5. Les collègues l'empêchent de s'exprimer				0.003
Employés	235 26.9%	539 61.7%	100 11.4%	
Cadres	78 18.3%	287 67.4%	61 14.3%	
Cadres supérieurs	42 20.5%	149 72.7%	14 6.8%	
Indépendants	25 24%	72 69.2%	7 6.7%	
9. Critiquer le travail de la personne				0.000
Employés	73 8.3%	541 61.8%	262 29.95%	
Cadres	27 6.4%	225 53.1%	172 40.6%	
Cadres supérieurs	5 2.5%	101 49.5%	98 48%	
Indépendants	4 3.9%	56 54.4%	43 41.7%	
17. Menacer la personne par écrit				0.005
Employés	670 76.1%	134 15.2%	76 8.6%	
Cadres	305 72.1%	75 17.7%	43 10.2%	
Cadres supérieurs	125 62.2%	46 22.9%	30 14.9%	
Indépendants	76 75.2%	10 9.9%	15 14.9%	
27. Attribuer à la personne un poste de travail qui l'éloigne et l'isole de ses collègues				0.007
Employés	447 51.2%	282 32.3%	144 16.5%	
Cadres	183 43.6%	142 33.8%	95 22.6%	
Cadres supérieurs	89 44.3%	79 39.3%	33 16.4%	
Indépendants	42 41.2%	34 33.3%	26 25.5%	
42. Mettre en question, contester les décisions de la personne				0.000
Employés	112 12.8%	560 64%	203 23.2%	
Cadres	29 6.8%	262 61.8%	133 31.4%	
Cadres supérieurs	12 5.9%	115 56.9%	75 37.1%	
Indépendants	15 14.4%	52 50%	37 35.6%	

Agissements (de la liste de 13 nouveaux agissements) : différence d'opinion entre employés, cadres, cadres supérieurs (membres de direction) et indépendants

Agissements Question : Selon vous, est-ce du mobbing ?		Réponses			Probabilité de signif.
		Oui, une fois suffit	Oui, seulement si c'est fréquent	Non	
4. Communiquer avec la personne par l'intermédiaire de lettres recommandées					0.006
Employés		299	375	199	
		34.2%	43%	22.8%	
Cadres		132	185	106	
		31.2%	43.7%	25.1%	
Cadres supérieurs		42	105	56	
		20.7%	51.7%	27.6%	
Indépendants		30	49	23	
		29.4%	48%	22.5%	
6. Retirer certaines tâches à la personne suite à des erreurs importantes qu'elle a commises					0.003
Employés		52	132	691	
		5.9%	15.1%	79%	
Cadres		13	65	345	
		3.1%	15.4%	81.6%	
Cadres supérieurs		0	24	181	
		0%	11.7%	88.3%	
Indépendants		2	11	91	
		1.9%	10.6%	87.5%	
10. Contrôler le travail de la personne					0.000
Employés		48	341	487	
		5.5%	38.9%	55.6%	
Cadres		12	90	321	
		2.8%	21.3%	75.9%	
Cadres supérieurs		7	28	170	
		3.4%	13.7%	82.9%	
Indépendants		3	19	81	
		2.9%	18.4%	78.6%	
12. Restreindre l'autonomie de la personne dans son travail					0.000
Employés		241	506	125	
		27.6%	58%	14.3%	
Cadres		80	255	88	
		18.9%	60.3%	20.8%	
Cadres supérieurs		32	118	52	
		15.8%	58.4%	25.7%	
Indépendants		25	46	31	
		24.5%	45.1%	30.4%	
26. Solliciter la personne, se trouvant en arrêt de travail pour maladie, de reprendre rapidement son travail					0.000
Employés		413	318	144	
		47.2%	36.3%	16.5%	
Cadres		171	171	83	
		40.2%	40.2%	19.5%	
Cadres supérieurs		64	81	59	
		31.4%	39.7%	28.9%	
Indépendants		43	32	28	
		41.7%	31.1%	27.2%	

**Agissements (de la liste de Leymann) :
différence d'opinion entre victimes et non-victimes (reste de l'échantillon)**

Agissements Question : Selon vous, est-ce du mobbing ?	Réponses			Probabilité de signif.
	Oui, une fois suffit	Oui, seulement si c'est fréquent	Non	
1. Le supérieur hiérarchique refuse à la personne la possibilité de s'exprimer				0.000
Victimes	118	296	14	
	27.6%	69.2%	3.3%	
Non-victimes	253	842	116	
	20.9%	69.5%	9.6%	
3. Interrompre la personne				0.005
Victimes	26	239	163	
	6.1%	55.8%	38.1%	
Non-victimes	39	625	537	
	3.2%	52%	44.7%	
9. Critiquer le travail de la personne				0.000
Victimes	54	275	100	
	12.6%	64.1%	23.3%	
Non-victimes	56	662	488	
	4.6%	54.9%	40.5%	
15. Menacer la personne verbalement				0.001
Victimes	315	102	12	
	73.4%	23.8%	2.8%	
Non-victimes	779	343	80	
	64.8%	28.5%	6.7%	
18. Faire montre d'indifférence vis-à-vis de la personne				0.000
Victimes	98	267	65	
	22.8%	62.1%	15.1%	
Non-victimes	169	686	350	
	14%	56.9%	29%	
19. Refuser le contact (éviter le contact visuel, gestes de rejet, etc.)				0.000
Victimes	138	261	32	
	32%	60.6%	7.4%	
Non-victimes	279	717	208	
	23.2%	59.6%	17.3%	
21. Ignorer la présence de la personne, par exemple en s'adressant exclusivement à des tiers				0.000
Victimes	198	220	11	
	46.2%	51.3%	2.6%	
Non-victimes	481	629	97	
	39.9%	52.1%	8%	
23. Ne pas parler à la personne				0.000
Victimes	138	247	44	
	32.2%	57.6%	10.3%	
Non-victimes	313	652	244	
	25.9%	53.9%	20.2%	

Agissements (de la liste de Leymann) :
différence d'opinion entre victimes et non-victimes (reste de l'échantillon) suite

Agissements Question : Selon vous, est-ce du mobbing ?	Réponses			Probabilité de signif.
	Oui, une fois suffit	Oui, seulement si c'est fréquent	Non	
27. Attribuer à la personne un poste de travail qui l'éloigne et l'isole de ses collègues				0.000
Victimes	238	136	49	
	56.3%	32.2%	11.6%	
Non-victimes	539	405	257	
	44.9%	33.7%	21.4%	
29. Nier la présence physique de la personne				0.001
Victimes	262	155	13	
	60.9%	36%	3%	
Non-victimes	650	467	89	
	53.9%	38.7%	7.4%	
31. Lancer des rumeurs au sujet de la personne				0.005
Victimes	319	101	12	
	73.8%	23.4%	2.8%	
Non-victimes	806	333	72	
	66.6%	27.5%	5.9%	
42. Mettre en question, contester les décisions de la personne				0.000
Victimes	59	277	92	
	13.8%	64.7%	21.5%	
Non-victimes	110	731	364	
	9.1%	60.7%	30.2%	
45. Ne confier aucune tâche à la personne				0.000
Victimes	204	202	25	
	47.3%	46.9%	5.8%	
Non-victimes	464	615	129	
	38.4%	50.9%	10.7%	

**Agissements (de la liste de 13 nouveaux agissements) :
différence d'opinion entre victimes et non-victimes (reste de l'échantillon)**

Agissements Question : Selon vous, est-ce du mobbing ?	Réponses			Probabilité de signif.
	Oui, une fois suffit	Oui, seulement si c'est fréquent	Non	
4. Communiquer avec la personne par l'intermédiaire de lettres recommandées				0.000
Victimes	167	182	79	
	39%	42.5%	18.5%	
Non-victimes	339	546	316	
	28.2%	45.5%	26.3%	
6. Retirer certaines tâches à la personne suite à des erreurs importantes qu'elle a commises				0.002
Victimes	28	73	328	
	6.5%	17%	76.5%	
Non-victimes	40	164	1002	
	3.3%	13.6%	83.1%	
8. Exprimer un désaccord idéologique avec la personne				0.001
Victimes	24	80	326	
	5.6%	18.6%	75.8%	
Non-victimes	33	163	1007	
	2.7%	13.5%	83.7%	
10. Contrôler le travail de la personne				0.000
Victimes	31	166	231	
	7.2%	38.8%	54%	
Non-victimes	39	324	844	
	3.2%	26.8%	69.9%	
12. Restreindre l'autonomie de la personne dans son travail				0.000
Victimes	137	253	38	
	32%	59.1%	8.9%	
Non-victimes	244	691	264	
	20.4%	57.6%	22%	
16. Retirer ou ajouter des tâches à la personne sans en avoir discuté auparavant avec elle				0.000
Victimes	184	217	31	
	42.6%	50.2%	7.2%	
Non-victimes	380	641	188	
	31.4%	53%	15.6%	
18. Faire montre d'indifférence vis-à-vis de la personne				0.000
Victimes	98	267	65	
	22.8%	62.1%	15.1%	
Non-victimes	169	686	350	
	14%	56.9%	29%	
20. L'exclure des activités sociales et para-professionnelles (ne pas l'inviter à une fête collective par exemple)				0.056
Victimes	219	159	52	
	50.9%	37%	12.1%	
Non-victimes	537	494	179	
	44.4%	40.8%	14.8%	

**Agissements (de la liste de 13 nouveaux agissements) :
différence d'opinion entre victimes et non-victimes (reste de l'échantillon) suite**

Agissements Question : Selon vous, est-ce du mobbing ?	Réponses			Probabilité de signif.
	Oui, une fois suffit	Oui, seulement si c'est fréquent	Non	
22. Tourner en dérision les problèmes (professionnels et/ou privés) de la personne				0.012
Victimes	212	189	28	
	49.4%	44.1%	6.5%	
Non-victimes	518	561	128	
	42.9%	46.5%	10.6%	
26. Solliciter la personne, se trouvant en arrêt de travail pour maladie, de reprendre rapidement son travail				0.007
Victimes	211	149	70	
	49.1%	34.7%	16.3%	
Non-victimes	491	461	253	
	40.7%	38.3%	21%	

Mesures de prévention : différence d'opinion entre hommes et femmes

Mesures de prévention Question : Selon vous, c'est	Réponses				Probabilité de signif.
	indispensable	important	peu important	pas du tout important	
1. Associer les collaborateurs-trices à l'organisation du travail					0.002
Hommes	273 31%	527 59.8%	67 7.6%	14 1.6%	
Femmes	275 36.1%	448 58.9%	35 4.6%	3 0.4%	
2. Associer les collaborateurs-trices aux prises de décisions					0.000
Hommes	122 13.9%	574 65.2%	157 17.8%	27 3.1%	
Femmes	121 15.9%	560 73.6%	75 9.9%	5 0.7%	
3. Associer les collaborateurs-trices à l'aménagement de leur poste de travail					0.000
Hommes	264 30%	508 57.7%	87 9.9%	22 2.5%	
Femmes	295 38.8%	389 51.1%	74 9.7%	3 0.4%	
5. Adopter un règlement d'entreprise sanctionnant le harcèlement psychologique					0.000
Hommes	551 62.8%	226 25.7%	82 9.3%	19 2.2%	
Femmes	571 75%	160 21%	26 3.4%	4 0.5%	
6. Sanction de l'auteur de harcèlement psychologique par l'employeur					0.001
Hommes	714 81%	144 16.3%	15 1.7%	8 0.9%	
Femmes	667 87.8%	86 11.3%	5 0.7%	2 0.3%	
8. Engager une personne à l'extérieur de l'entreprise, chargée de la résolution des conflits (médiateur-trice)					0.000
Hommes	206 23.5%	343 39.1%	250 28.5%	79 9%	
Femmes	220 29.3%	335 44.6%	161 21.4%	35 4.7%	
10. Dispenser des cours de gestion des conflits aux collaborateurs-trices					0.000
Hommes	109 12.4%	487 55.4%	237 27%	46 5.2%	
Femmes	125 16.5%	467 61.8%	150 19.8%	14 1.9%	
11. Dispenser des cours de gestion du stress aux collaborateurs-trices					0.000
Hommes	144 16.4%	485 55.2%	212 24.1%	37 4.2%	
Femmes	155 20.5%	457 60.5%	129 17.1%	14 1.9%	

Mesures de prévention : différence d'opinion entre hommes et femmes (suite)

Mesures de prévention	Réponses				Probabilité de signif.
	indispensable	important	peu important	pas du tout important	
Question : Selon vous, c'est					
13. Adapter le volume de travail, les délais de réalisation et la difficulté des tâches aux capacités de chacun et chacune					0.000
Hommes	314	483	70	13	
	35.7%	54.9%	8%	1.5%	
Femmes	333	387	29	6	
	44.1%	51.3%	3.8%	0.8%	
14. Créer une consultation d'écoute spécialisée (par ex. psychologique) à l'intérieur de l'entreprise pour évoquer les problèmes					0.000
Hommes	143	494	195	46	
	16.3%	56.3%	22.2%	5.2%	
Femmes	185	445	116	12	
	24.4%	58.7%	15.3%	1.6%	
15. Séminaires d'information et de sensibilisation dans l'entreprise sur la violence psychologique et physique au travail					0.000
Hommes	203	470	175	30	
	23.1%	53.5%	19.9%	3.4%	
Femmes	223	429	98	6	
	29.5%	56.7%	13%	0.8%	

Mesures de prévention : différence d'opinion entre employés, cadres, cadres supérieurs (membres de direction) et indépendants

Mesures de prévention	Réponses				Probabilité de signif.
	indispensable	important	peu important	pas du tout important	
Question : Selon vous, c'est					
2. Associer les collaborateurs-trices aux prises de décisions					0.002
Employés	155 17.7%	611 69.6%	96 10.9%	16 1.8%	
Cadres	52 12.2%	297 69.6%	72 16.9%	6 1.4%	
Cadres supérieurs	20 9.8%	140 68.6%	38 18.6%	6 2.9%	
Indépendants	12 11.5%	66 63.5%	22 21.2%	4 3.8%	
5. Adopter un règlement d'entreprise sanctionnant le harcèlement psychologique					0.000
Employés	645 73.5%	189 21.5%	36 4.1%	8 0.9%	
Cadres	287 67.7%	105 24.8%	27 6.4%	5 1.2%	
Cadres supérieurs	114 55.9%	57 27.9%	29 14.2%	4 2%	
Indépendants	58 55.2%	30 28.6%	12 11.4%	5 4.8%	
8. Engager une personne à l'extérieur de l'entreprise, chargée de la résolution des conflits (médiateur-trice)					0.000
Employés	255 29.3%	355 40.9%	209 24.1%	50 5.8%	
Cadres	108 25.5%	180 42.5%	112 26.4%	24 5.7%	
Cadres supérieurs	38 18.5%	85 41.5%	62 30.2%	20 9.8%	
Indépendants	17 16.5%	46 44.7%	26 25.2%	14 13.6%	
9. Election par l'ensemble des travailleurs d'une personne de confiance					0.001
Employés	155 17.9%	402 46.4%	237 27.4%	72 8.3%	
Cadres	62 14.6%	220 51.9%	102 24.1%	40 9.4%	
Cadres supérieurs	19 9.4%	93 45.8%	57 28.1%	34 16.7%	
Indépendants	6 5.9%	59 58.4%	25 24.8%	11 10.9%	

Mesures de prévention : différence d'opinion entre employés, cadres, cadres supérieurs (membres de direction) et indépendants (suite)

Mesures de prévention	Réponses				Probabilité de signif.
	indispensable	important	peu important	pas du tout important	
Question : Selon vous, c'est					
14. Créer une consultation d'écoute spécialisée (par ex. psychologique) à l'intérieur de l'entreprise pour évoquer les problèmes					0.000
Employés	208	512	144	15	
	23.7%	58.2%	16.4%	1.7%	
Cadres	74	246	85	16	
	17.6%	58.4%	20.2%	3.8%	
Cadres supérieurs	28	102	53	20	
	13.8%	50.2%	26.1%	9.9%	
Indépendants	12	64	22	7	
	11.4%	61%	21%	6.7%	
15. Séminaires d'information et de sensibilisation dans l'entreprise sur la violence psychologique et physique au travail					0.001
Employés	258	475	132	12	
	29.4%	54.2%	15.1%	1.4%	
Cadres	100	241	71	10	
	23.7%	57.1%	16.8%	2.4%	
Cadres supérieurs	45	108	39	10	
	22.3%	53.5%	19.3%	5%	
Indépendants	14	66	22	3	
	13.3%	62.9%	21%	2.9%	

**Mesures de prévention : différence d'opinion entre
victimes et non-victimes (reste de l'échantillon)**

Mesures de prévention	Réponses				Proba- bilité de signif.
	indispen- sable	important	peu important	pas du tout important	
Question : Selon vous, c'est					
8. Engager une personne à l' extérieur de l'entreprise, chargée de la résolution des conflits (médiateur-trice)					0.000
Victimes	152	170	78	26	
	35.7%	39.9%	18.3%	6.1%	
Non-victimes	274	508	333	88	
	22.8%	42.2%	27.7%	7.3%	
11. Dispenser des cours de gestion du stress aux collaborateurs-trices					0.001
Victimes	102	217	93	16	
	23.8%	50.7%	21.7%	3.7%	
Non-victimes	197	725	248	35	
	16.3%	60.2%	20.6%	2.9%	
13. Adapter le volume de travail, les délais de réalisation et la difficulté des tâches aux capacités de chacun et chacune					0.009
Victimes	194	208	27	1	
	45.1%	48.4%	6.3%	0.2%	
Non-victimes	453	662	72	18	
	37.6%	54.9%	6%	1.5%	
14. Créer une consultation d'écoute spécialisée (par ex. psychologique) à l'intérieur de l'entreprise pour évoquer les problèmes					0.020
Victimes	106	241	71	11	
	24.7%	56.2%	16.6%	2.6%	
Non-victimes	222	698	240	47	
	18.4%	57.8%	19.9%	3.9%	
15. Séminaires d'information et de sensibilisation dans l'entreprise sur la violence psychologique et physique au travail					0.010
Victimes	138	223	61	9	
	32%	51.7%	14.2%	2.1%	
Non-victimes	288	676	212	27	
	23.9%	56.2%	17.6%	2.2%	

