

Questions autour du mobbing

Mireille Stigler-Langer, Jacques Gasser
Département de psychiatrie du CHUV

Cours de psychiatrie légale - Faculté de droit et des sciences
criminelles, UNIL, janvier 2007

Le harcèlement moral (*Mobbing*)

- On entend par harcèlement psychologique, l'enchaînement, sur une certaine période, de propos et/ou d'agissements hostiles, exprimés ou manifestés par une ou plusieurs personnes envers une tierce personne. Ces agissements peuvent prendre différentes formes et viser à :

- empêcher une personne de s'exprimer : refuser toute communication, ne pas discuter, ne pas lui répondre, l'interrompre;
- isoler une personne : l'ignorer, ne plus lui parler, ne plus se laisser adresser la parole;
- déconsidérer une personne auprès de ses collègues : médire d'elle, la calomnier, l'humilier, lancer des rumeurs à son sujet, se moquer de son aspect physique, prétendre qu'elle est une malade mentale;

- discréditer une personne dans son travail : ne plus lui confier aucune tâche, lui attribuer exclusivement ou principalement des travaux ingrats, humiliants, inférieurs ou supérieurs à son niveau de responsabilité ou de compétences;
- compromettre la santé d'une personne : l'agresser physiquement, la menacer de violences physiques, lui confier des travaux dangereux ou nuisibles à la santé.

Le Mobbing : processus de violence psychologique (1)

- Définition de la violence psychologique
 - ✓ Pas de consensus pour les définitions de la violence psychologique
 - ✓ « Série de propos et d'attitudes qui vise à dénigrer et à nier la façon d'être d'une autre personne ».
 - ✓ « Il ne s'agit pas d'un dérapage ponctuel mais d'une façon d'être en relation » *(Marie-France Hirigoyen)*

Le Mobbing : processus de violence psychologique (2)

- Définition de la violence psychologique (suite)
 - Difficile à repérer, et de « mesurer » ce que ressent la victime.
Souvent définie par des attitudes, des comportement :
 - Dénigrer / Rabaisser / Humilier
 - Contrôler / Menacer / Insulter
 - Ignorer / Isoler / Surveiller
 - Harceler / nier les choix de l'autre
 - La violence psychologique est déniée par l'auteur de violence psychologique
 - Il existe un lien direct entre le comportement de l'agresseur et l'impact émotionnel négatif sur la victime

- La plus grande partie des conflits de travail ne relèvent pas du harcèlement psychologique (*mobbing*).
- Seuls les agissements hostiles qui, pris isolément, pourraient sembler anodins, mais dont la répétition constante a des effets pernicioseux, relèvent du harcèlement psychologique.

Ce qui n'est pas du harcèlement moral

- **Le stress :**
Le stress est avant tout un état biologique et les situations sociales et sociopsychologiques génèrent du stress. Le harcèlement moral est beaucoup plus que le stress, même s'il passe par une phase de stress.
Le stress ne devient destructeur que par excès, le harcèlement est destructeur par sa nature même.
- **La maltraitance managériale :**
La maltraitance managériale est, selon Hirigoyen, le comportement tyrannique de certains dirigeants caractériels qui font subir une pression terrible à leurs salariés, ou qui les traitent avec violence. Elle est repérable par tous. Mais ces dirigeants tyranniques peuvent aussi utiliser des procédés pervers.
- **Les agressions ponctuelles :**
Une agression ponctuelle n'est peut-être que l'expression d'une réactivité et d'une impulsivité. Dans ce cas, selon les juristes, il n'y a pas « préméditation ». Le harcèlement, au contraire, surtout s'il est le fait d'un individu pervers narcissique, c'est une agression à « perpétuité ».
- **Les mauvaises conditions de travail :**
Les mauvaises conditions de travail ne sont en général pas assimilables à du harcèlement moral, sauf s'il y a intentionnalité et si une seule personne la subit, de façon isolée.
- **Les contraintes professionnelles :**
Les contraintes professionnelles ne sont en général pas un abus, contrairement au harcèlement moral.

Qui est harcelé?

- N'importe qui....
- Les personnes atypiques
- Les personnes trop compétentes ou qui prennent trop de place
- Les personnes qui résistent au formatage
- Les personnes isolées ou solitaires
- Les salariés protégés
- Les personnes moins « performantes »
- Les personnes fragilisées

D'après Marie-France Hirigoyen, *Malaise dans le travail*, 2001

Bases légales (exemples)

- Droits des obligations
 - Art. 328 CO

- Code civil
 - Art. 28ss CC

Moyens dont la personne harcelée dispose pour se protéger

- droit de faire interdire une atteinte illicite;
- droit de la faire cesser;
- droit d'en constater le caractère illicite;
- elle peut en particulier demander qu'une rectification soit communiquée à des tiers ou publiée;
- elle peut exiger qu'un dommage soit réparé;
- elle peut exiger une indemnité à titre de réparation morale, en cas de lésion corporelle.

Art. 328 CO

VII. Protection de la personnalité du travailleur

1. En général

- ¹ L'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur; il manifeste les égards voulus pour sa santé et veille au maintien de la moralité. En particulier, il veille à ce que les travailleurs ne soient pas harcelés sexuellement et qu'ils ne soient pas, le cas échéant, désavantagés en raison de tels actes.¹
- ² Il prend, pour protéger la vie, la santé et l'intégrité personnelle du travailleur, les mesures commandées par l'expérience, applicables en l'état de la technique, et adaptées aux conditions de l'exploitation ou du ménage, dans la mesure où les rapports de travail et la nature du travail permettent équitablement de l'exiger de lui.²

Art. 28ss CC

- Celui qui subit une atteinte illicite à sa personnalité peut agir en justice pour sa protection contre toute personne qui y participe.

Position de Jean-Pierre Le Goff

- Le développement de conflits sociaux atypiques ne relève pas du seul mauvais management. Il survient dans une situation sociale et historique nouvelle où s'affirme un nouvel individualisme et où les pouvoirs et les collectifs ne jouent plus leur rôle de référence et de protection

Comment évaluer ces situations complexes

- Clairement définir son rôle, celui d'un spécialiste évaluant la présence ou l'absence d'une pathologie psychiatrique, avant et/ou après des événements et non pas de celui qui doit déterminer la présence ou l'absence du harcèlement

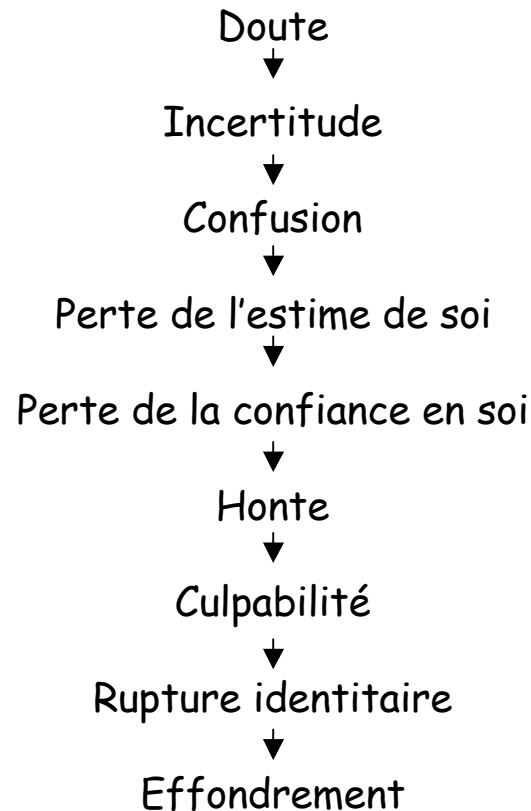
- Déterminer s'il existe un lien de causalité entre les événements en cause et les symptômes cliniques

Les agissements constitutifs du mobbing (Leymann)

- Empêcher la personne de s'exprimer
- Isoler la personne
- Déconsidérer la personne auprès de ses collègues
- Discréditer la personne dans son travail
- Compromettre la santé de la personne

Conséquences du Mobbing (1)

- Evolution des réactions chez la personne mobbée



Conséquences du Mobbing (2)

- Atteinte psychique:

- Insomnies
- Baisse de la concentration
- Hypersensibilité
- Perte de confiance
- Découragement
- Pensées suicidaires
- Agressivité
- Symptômes paranoïdes
- Symptômes dépressifs
- Symptômes obsessionnels

- Atteinte physique :

- Maux de tête
- Troubles gastriques
- Variations brusques de la pression
- Symptômes cardiaques
- ...

Mécanismes qui sous-tendent la violence psychologique (1)

- Clivage
- Déni
- Relation d'emprise
- Projection

Mécanismes qui sous-tendent la violence psychologique (2)

- Le clivage
- «...Coexistence, au sein du moi, de deux attitudes psychiques à l'endroit de la réalité extérieure en tant que celle-ci vient contrarier une exigence pulsionnelle : l'une tient compte de la réalité, l'autre dénie la réalité en cause et met à sa place une production du désir. Ces deux attitudes persistent côte à côte sans s'influencer réciproquement. »

Laplanche et Pontalis

- Processus qui permet au sujet de mettre à distance sa destructivité et de s'en protéger par peur d'être détruit.

Mécanismes qui sous-tendent la violence psychologique (3)

- Le déni

- « *Déni de la différence* »

- L'autre n'est pas reconnu dans sa diversité, dans sa complexité. Il est soit perçu comme fantastique, merveilleux, parfait - soit comme nul

- « *Déni de sens* »

- Disqualification de la parole de l'autre
 - Dénigrement

- « *Déni de signification* »

- L'existence de l'autre est reconnue mais n'est pas porteuse de sens

Mécanismes qui sous-tendent la violence psychologique (4)

- La relation d'emprise
 - Neutraliser le désir de l'autre
 - Nier ou détruire toute altérité, toute différence, toute spécificité
 - Ramener l'autre à la fonction d'objet entièrement assimilable
 - Annexer le psychisme de l'autre :
 - Séduire, manipuler
 - Dénigrer, disqualifier
 - Intimider, menacer
 - Instrumentaliser
 - Inverser les rôles

Mécanismes qui sous-tendent la violence psychologique (5)

- La projection
 - « Opération par laquelle le sujet expulse de soi et localise dans l'autre, des qualités, des sentiments, des désirs qu'il méconnaît ou refuse en lui. »
 - « Attribution à l'autre - personne ou chose - de qualités, de sentiments, de désirs (...) »

Laplanche et Pontalis

La projection des sentiments négatifs permet de se protéger d'affects angoissants, menaçants.

La relation de causalité

- Deux types de causalité doivent être présentes de façon cumulatives pour que l'assureur accepte en matière :
 - La causalité naturelle
 - La causalité adéquate

Définition de la causalité naturelle

- Sont de causes naturelles toutes circonstances sans lesquelles le dommage ne se serait pas produit de la même manière ou en même temps

Causalité naturelle

- C'est la réponse du médecin à la question de savoir si l'état somatique ou psychique est une conséquence naturelle de l'événement accidentel incriminé.
- C'est le médecin qui fournit les bases médicales pour permettre à l'assureur ou au juge de procéder à l'appréciation
- C'est une question de fait et qui doit être résolue à l'aune du degré de vraisemblance prépondérante.

Les degrés de preuve

- Certitude 100%
 - Aucune autre explication sensée n'a pu être mis en évidence
- Vraisemblance > 50%
 - Possibilité de diagnostic différentiel et bilan par indices
- Possibilité < 50%
 - Pas d'explication plausible, mais des possibilités équivalentes, sans exclusion possible

Définition de la causalité adéquate

- Il y a causalité adéquate dans l'assurance-accident si, d'après le cours ordinaire des choses et l'expérience de la vie, le fait considéré était propre à entraîner un effet du genre de celui qui s'est produit

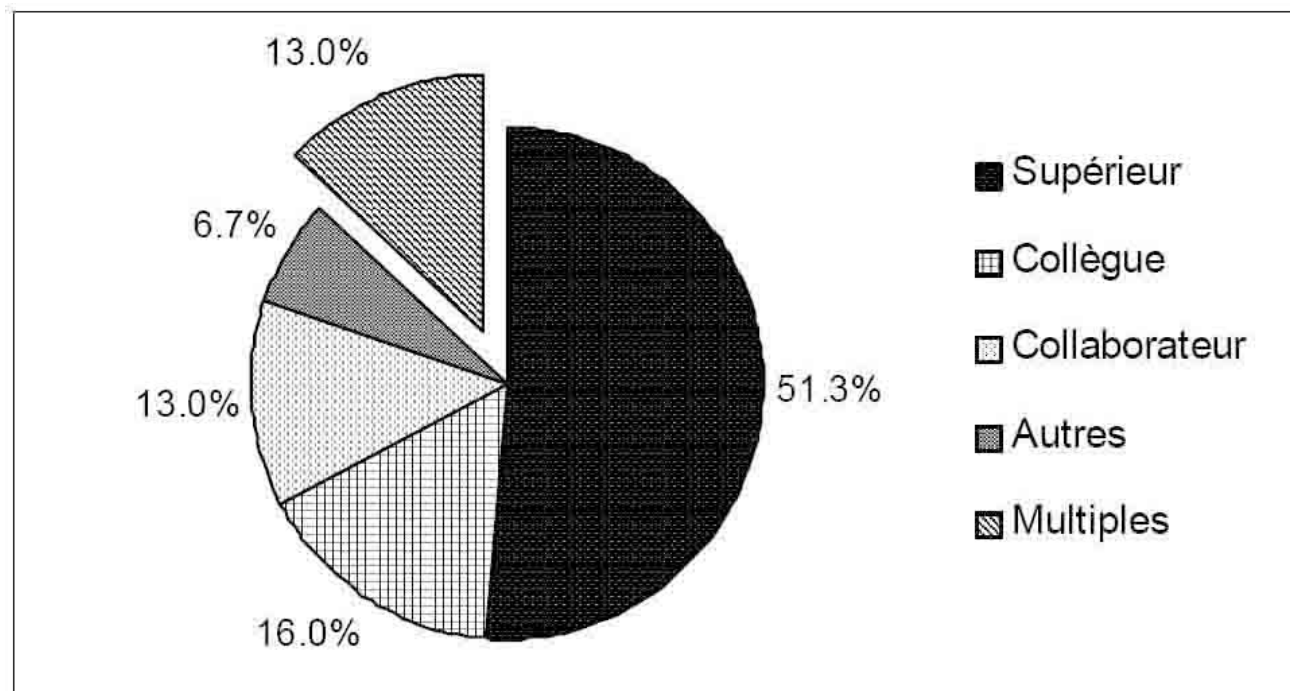
Causalité adéquate

- Ce type de causalité est du seul ressort des juristes (assureurs ou juges)
- Il vise à fixer une limite raisonnable à la responsabilité des assureurs, compte tenu de la multiplicité des causes naturelles qui participent à la survenance du résultat.

- Difficultés pour les expertisés de comprendre ces différentes formes de causalité
- Pourtant les conséquences peuvent être très importantes pour eux :
 - en termes de reconnaissance de leurs difficultés
 - financièrement
- Risque important d'incompréhension et de sentiments d'injustice

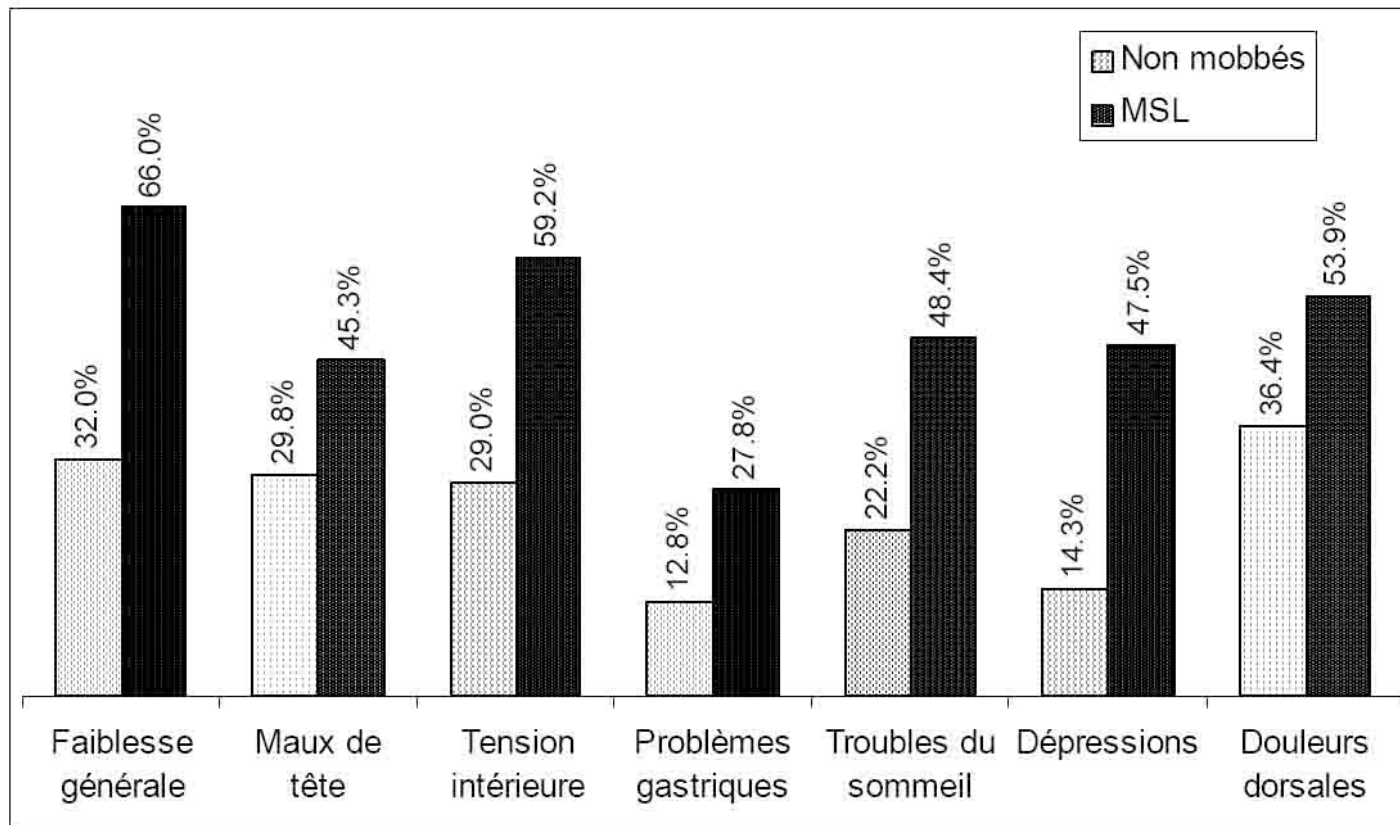
Annexe : Quelques résultats du rapport SECO (1)

- Position des auteurs de mobbing au sein de l'entreprise (SECO, p. 23)



Annexe : Quelques résultats du rapport SECO (2)

- Problèmes de santé (SECO, p.27)



Annexe : Quelques résultats du rapport SECO (3)

- Le phénomène du Mobbing en Suisse (SECO, p.48)
- Contrairement à certaines études étrangères (cf. *chap. 2.2.2.*), les résultats de la présente étude en Suisse ne font état d'aucune différence significative selon l'âge, le sexe ou la formation des personnes interrogées.
- La position dans l'entreprise ne joue pas un rôle prépondérant non plus.
- Les étrangers, les personnes possédant la double nationalité et certaines catégories professionnelles sont davantage concernées par le mobbing.
- La proportion de mobbés chez les personnes possédant la double nationalité est similaire à celle des étrangers, ce qui donne davantage à réfléchir.
- Si l'on considère les catégories professionnelles, ce sont *l'hôtellerie et la restauration* ainsi que, dans une moindre mesure, le *secteur de la santé*, qui présentent une proportion relativement élevée de cas de mobbing.

Bibliographie

- Ariane Bilheran, *Le harcèlement moral*, Paris, Arman Colin, 2006
- Marie-France Hirigoyen, *Le harcèlement moral. La violence perverse au quotidien*, Paris, Syros, 1998.
- Jean-Pierre Le Goff, « Que veut dire le harcèlement moral », *Le débat*, 2003, n°123 et 124.
- Gabriella Wennubst, *Mobbing*, Lausanne, Réalités sociales, 1999.
- <http://www.mobbing-zentrale.ch>
- http://conflits.ch/pdf/mobbing_studie_2002_f.pdf