

Mobbing, harcèlement psychologique au travail

**Que faire ?
Quels sont
vos droits ?**



16, rue des Chaudronniers-CP 3287-1211 Genève 3
tél: +41(0)22 818 03 00 - fax: +41(0)22 818 03 99
courriel: sit@sit-syndicat.ch - www.sit-syndicat.ch

2011

Qu'est-ce que le harcèlement psychologique (mobbing) ?

Le mobbing est une notion dérivée de l'anglais "mob", se rapportant à des termes comme "foule" ou "meute", d'où l'idée de malmener, d'attaquer en groupe. Il ne s'agit pas d'un conflit de travail ordinaire. Il s'agit d'un harcèlement caractérisé par des actes hostiles qui, pris isolément, pourraient sembler anodins, mais dont la répétition constante a des effets destructeurs sur la personne qui en est victime.

Il s'agit de toute attitude abusive d'une ou plusieurs personnes qui vise à agresser ou à mettre en état d'infériorité une employée ou un employé, de manière constante ou répétée, pendant plusieurs mois.

Ce comportement peut prendre les formes suivantes :

- La victime est empêchée de s'exprimer :
 - ✓ on ne lui répond pas, on l'interrompt.
- La victime est isolée :
 - ✓ on l'isole sur son lieu de travail, on ne lui parle plus.
- Sa reconnaissance sociale est détruite :
 - ✓ on lance des rumeurs à son sujet, on se moque d'une infirmité, ou de sa nationalité, on lance des rumeurs ou des calomnies à son sujet, on l'insulte.
- La victime est discréditée sur son lieu de travail :
 - ✓ on ne lui donne plus de travail, plus d'informations, on lui fait exécuter des travaux humiliants, on lui attribue des tâches très inférieures ou très supérieures à ses qualifications.
- Sa santé est compromise :
 - ✓ on la contraint à des travaux dangereux, on cause des dégâts à son poste de travail, on l'agresse physiquement.

Le mobbing peut arriver à tout le monde :

- ✓ un-e employé-e face à ses collègues;
- ✓ une-e subordonné-e face à son ou sa supérieur-e;
- ✓ un-e chef-fe harcelé-e par un groupe de salariés-es.

Il a été prouvé que les personnes handicapées sont cinq fois plus exposées au mobbing que leurs collègues. Il est d'autre part assez courant que le mobbing soit dirigé contre les femmes enceintes. Dans les faits, il arrive plus fréquemment que le harcèlement psychologique soit instrumentalisé par la hiérarchie puisqu'il s'agit, là encore, de rapports de pouvoir.

Le déroulement du harcèlement psychologique :



Il débute en général sur un simple conflit de travail mal géré. La succession d'agressions et de brimades sur une longue période a pour effet de plonger la victime du mobbing dans un état de stress considérable et porte atteinte à son intégrité. Bien souvent, la personne est mise en situation de commettre des fautes professionnelles. Lorsqu'il perdure, le phénomène a des répercussions graves sur la santé psychique et physique de la personne et sur son environnement social et professionnel. Certaines victimes en arrivent à des dépressions, voire au suicide. Dans la majorité des cas, la personne harcelée psychologiquement perd son emploi. Il n'est pas rare que la réinsertion professionnelle soit impossible et que la personne finisse par prendre une retraite anticipée ou par devoir toucher des indemnités de l'assurance invalidité.

On le voit, le harcèlement psychologique débouche sur des conséquences très graves. Dans tous les cas, ce n'est pas la personnalité de la victime qui est en cause, mais c'est le mobbing qui est une atteinte à la personnalité.



Conséquences du mobbing et du stress provoqué aux plans :

- ❑ Psychique : ✓ trouble de la pensée, angoisse, difficulté à s'endormir, dépression.
- ❑ Psychosomatique et physique : ✓ fatigue, irritabilité, hyperémotivité, maux de tête et douleurs dorsales, douleurs à la nuque, maux d'estomac, douleurs musculaires.
- ❑ Social : ✓ isolement, difficulté à assumer le quotidien, perte de confiance en soit, difficulté à gérer les problèmes dans sa vie privée.

Les restructurations de l'économie favorisent le mobbing ...

Aujourd'hui, si l'on parle plus souvent de ce phénomène, ce n'est pas en raison d'une quelconque mode, mais parce que le marché du travail actuel s'y prête bien. Le contexte de fort chômage et de précarisation des statuts, le développement du salaire au mérite et des évaluations périodiques, les restructurations de services, l'introduction rapide et sans formation de nouvelles technologies, les transferts et les fusions d'entreprises favorisent indéniablement les situations de mobbing. Il n'est pas rare que le harcèlement psychologique soit également utilisé pour "dégraisser" sans licencier, comme certains employeurs le disent si joliment à notre époque. Cela peut aussi être une façon d'éliminer un-e concurrent-e. Actuellement, une personne ayant un statut précaire ou une alternative professionnelle très étroite n'ose bien souvent pas se plaindre de sa situation, de peur de perdre son emploi.

Autrement dit et de façon un peu schématique, lorsque la situation du marché de l'emploi permettait facilement à une personne de changer d'emploi, les cas graves d'atteinte à la santé étaient moins fréquents.

... la complicité des collègues, aussi

Ce climat a également des conséquences sur les collègues de travail qui, par peur d'être licenciés ou d'être les prochaines victimes, vont, au mieux, se transformer en spectateurs, au pire, en persécuteurs. Ce qu'il y a de particulièrement choquant dans ces affaires de harcèlement, c'est la complicité passive des collègues de travail et le manque de solidarité. Bien souvent, une réaction courageuse permettrait d'éviter qu'un conflit banal ne dégénère.

Les autres causes

En règle générale, les situations de mobbing sont rendues possible dans les entreprises ayant :

- une mauvaise organisation du travail;
- une direction rigide ou ambiguë;
- des fonctions floues et mal définies (comme par exemple les secrétaires ou les infirmiers-es);
- une hiérarchie qui laisse pourrir les conflits sans les gérer;
- du personnel soumis à une forte surcharge de travail;
- une mauvaise communication interne.



En votre absence



Que faire en cas de harcèlement psychologique ?

- ❑ N'attendez pas que la situation s'envenime. Venez rapidement voir le syndicat qui vous informera sur vos droits et les moyens de vous défendre.
- ❑ Notez la chronologie des faits et cherchez des appuis auprès de vos collègues.
- ❑ Le syndicat vous aidera à faire des démarches auprès de votre employeur et vous accompagnera durant toute la procédure. Si le syndicat est bien implanté dans l'entreprise, il lui sera d'autant plus facile de résoudre ce type de conflit.
- ❑ Le syndicat cherchera à obtenir un rendez-vous chez l'employeur pour :
 - ✓ lui rappeler sa responsabilité et tenter de trouver une solution négociée;
 - ✓ redéfinir un cahier des charges ou améliorer l'organisation du travail;
 - ✓ proposer le transfert dans un autre service, par exemple;
 - ✓ obtenir l'intervention de la hiérarchie pour faire cesser le conflit;
 - ✓ faire sanctionner la ou les personnes exerçant le mobbing.
- ❑ En cas de licenciement, le syndicat vous accompagnera dans vos démarches auprès des Tribunaux.
- ❑ Certaines conventions collectives de travail et quelques règlements d'entreprise contiennent des articles spécifiques et des procédures en cas d'atteinte à la personnalité. Ces dispositions faciliteront ainsi l'intervention auprès de l'employeur, ce d'autant plus que ce dernier devrait en principe être plus attentif à ces questions.

Procédure à l'État et dans certains secteurs para-publics

Dans l'administration cantonale, un nouveau dispositif en matière de protection de la personnalité a été mis en place depuis le 1er janvier 2009, suite à une demande des syndicats et à une négociation entre ces derniers et le Conseil d'État.

Pour rappel, l'Etat de Genève, comme tout employeur, se doit de veiller à la protection de la personnalité de ses employé-e-s. Ainsi, la Loi sur le personnel de l'administration cantonale B 5 05 mentionne :

Art. 2B Protection de la personnalité

1. *Il est veillé à la protection de la personnalité des membres du personnel, notamment en matière de harcèlement psychologique et de harcèlement sexuel.*
2. *Des mesures sont prises pour prévenir, constater et faire cesser toute atteinte à la personnalité.*
3. *Les modalités sont fixées par règlement.*

Le Règlement relatif à la protection de la personnalité B 5 05.10, négocié avec les syndicats, instaure un Groupe de confiance ayant pour mission de traiter les demandes des collaborateurs-trices de l'État vivant une situation de conflit sur le lieu de travail pouvant constituer une atteinte à la personnalité ou relever d'un harcèlement psychologique ou sexuel.

Le Groupe de confiance est

- ✓ **pluridisciplinaire**, composé de spécialistes en matières de santé et de conflits du travail;
- ✓ **indépendant de toute hiérarchie interne**, puisque fonctionnellement rattaché directement à la Présidence du Conseil d'État et administrativement à la Chancellerie (aucun lien ni avec les services/départements, ni avec les Ressources humaines ou l'Office du personnel de l'État);
- ✓ **confidentiel**, puisqu'il peut être consulté librement sans aucun besoin d'en informer la hiérarchie, et qu'il s'engage à ne transmettre aucune information sans l'accord du/de la collaborateur-trice.

Ce Groupe de confiance est accessible à tout membre du personnel de l'administration cantonale, quel que soit son statut ou la nature de son contrat. Le SIT demande que le personnel des Établissements publics autonomes y ait également accès. A ce jour, le Groupe de confiance est également accessible au personnel des EPI, de la FSASD et de l'Hospice général. Aux Hôpitaux Universitaires de Genève, une structure similaire a également été créée.

Les prestations du Groupe de confiance

- ✓ **Une permanence d'écoute** : au travers d'un accueil téléphonique et/ou d'entretiens individuels, le Groupe de confiance offre un lieu

d'expression libre du ressenti des collaborateurs-trices s'estimant atteint-e-s dans leur personnalité. Il fournit une aide dans l'analyse des situations, dans l'identification des mécanismes et des processus générant conflits et souffrance, et peut dispenser des conseils pour mieux y faire face ou les résoudre.

- ✓ **La médiation** : dans les situations où elle peut s'avérer être un moyen utile et efficace de résoudre un conflit, le Groupe de confiance peut organiser et mener une médiation entre les personnes concernées.
- ✓ **L'investigation** : lorsque cela s'avère nécessaire pour établir les faits et utile dans la résolution du conflit, le Groupe de confiance peut mener une investigation au travers d'auditions et de récolte de pièces. Au terme de cette procédure, le Groupe de confiance établit un rapport qu'il transmet aux parties et à l'autorité d'engagement, à laquelle il revient ensuite de prendre les mesures qui s'imposent.
- ✓ **Les propositions de mesures individuelles** : avec l'accord du/de la collaborateur-trice, le Groupe de confiance peut intervenir auprès des RH en vue d'examiner, d'entente avec la hiérarchie, des mesures telles que coaching, formation, aménagement de la place de travail, des horaires, changement de rattachement hiérarchique, ou transfert à un autre poste. Il peut arriver également qu'une orientation vers un autre service (Service de santé du personnel par exemple) soit nécessaire.
- ✓ **Les recommandations de mesures collectives** : le Groupe de confiance peut proposer à l'autorité d'engagement des interventions de type médiation de groupes, supervision, accompagnement au changement, mais également, lorsqu'un dysfonctionnement engendrant de la souffrance semble être lié à des causes structurelles ou organisationnelles, ou si un grand nombre de collaborateurs-trices sont concerné-e-s, un audit sur l'ensemble d'un service.
- ✓ **La recommandation d'ouverture d'une enquête administrative** : dans les situations où il existe des indices tangibles d'infraction grave aux devoirs de service, tel que harcèlement sexuel par exemple, le Groupe de confiance peut recommander à l'autorité d'engagement d'ouvrir une enquête administrative contre le-la responsable de l'infraction.

Coordonnées du Groupe de confiance :

27, boulevard Helvétique, 1207 Genève
 tél. 022 546 66 90 - confiance@etat.ge.ch
 www.ge.ch/confiance

Pour les HUG :

Groupe de protection de la personnalité
 Site de Belle-Idée
 Bâtiment les Voirons, rez-de-chaussée
 tél. 022 305 40 71
 groupe.protection.personnalite@hcuge.ch

Soutien psychologique

La Croix-Rouge genevoise a mis sur pied un groupe d'entraide et de parole destiné aux victimes de mobbing. Il ne remplace pas le syndicat dans la défense concrète de la victime, mais offre plutôt un appui psychologique, qui peut s'avérer utile dans certains cas.

Contact :

Service promotion de la santé - Croix-Rouge genevoise

9, route des Acacias - 1211 Genève 4 - tél : 022 304 04 04

Enquête de l'OCIRT

Il est aussi possible de faire une dénonciation à l'OCIRT (Office cantonal d'inspection et des relations du travail), qui peut intervenir dans les entreprises du secteur privé et dans les services publics sur la base des dispositions de la Loi sur le travail et de son ordonnance 3. Les inspecteurs-trices de l'OCIRT sont tenus au secret de fonction et ont la possibilité de mener des enquêtes sur les lieux de travail.

Loi sur le travail : Ordonnance 3, Art 2

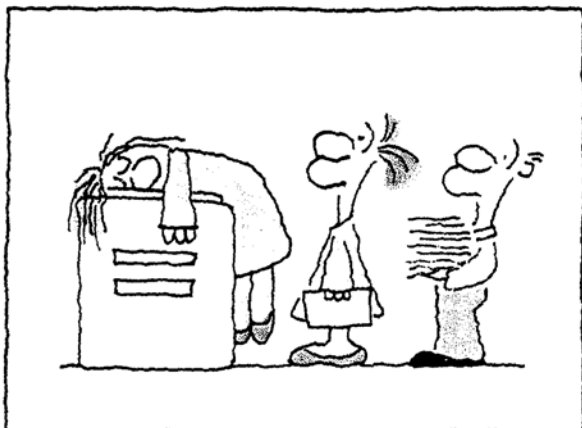
L'employeur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer et d'améliorer la protection de la santé et de garantir la santé physique et psychique des travailleurs

Contact :

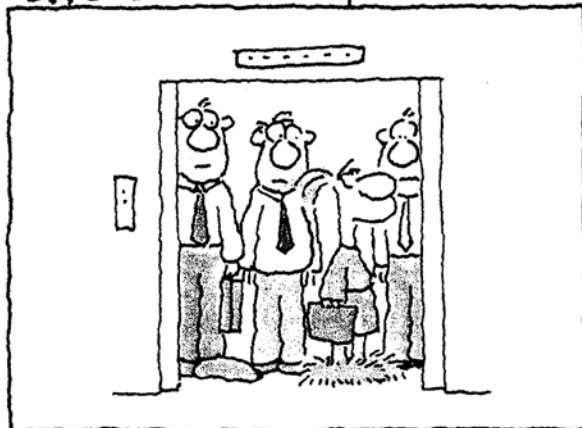
OCIRT - 35, rue des Noirettes -

CP 1255 - 1211 Genève 24 - tél : 022 388 29 29

Baisse de tension inhabituelle .



vêtements ou apparence inadéquats .



Les questions juridiques

Au même titre que pour le harcèlement sexuel, par exemple, l'article 328 du CO (Code des obligations) impose à l'employeur de prendre des dispositions pour protéger et faire respecter la personnalité de ses employés-es.

Art 328 du Code des obligations (CO)

Protection de la personnalité du travailleur

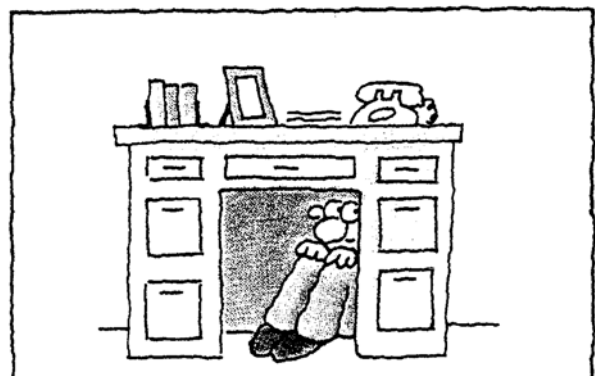
1. *L'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur; il manifeste les égards voulus pour sa santé et veille au maintien de la moralité. En particulier, il veille à ce que les travailleurs ne soit pas harcelés sexuellement et qu'ils ne soient pas, le cas échéant, désavantagés en raison de tels agissements.*
2. *Il prend, pour protéger la vie et la santé du travailleur, les mesures commandées par l'expérience, applicable 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 d'exiger de lui.*

Il est donc important que la personne victime de mobbing s'adresse par écrit à son employeur, qu'elle décrive de façon détaillée la situation et qu'elle lui demande d'intervenir pour faire cesser l'atteinte dont elle est victime. Dans certains cas, elle peut assortir cette demande d'une menace de suspension de l'activité sur la base de l'article 324 du CO, tant que l'employeur ne fait pas cesser le mobbing dont elle est victime.

Troubles manifestes
de la personnalité .



Comportement asocial .



Art. 324 du Code des obligations (CO)

Salaire en cas d'empêchement de travailler

1. Si l'employeur empêche par sa propre faute l'exécution du travail ou se trouve en demeure de l'accepter pour d'autres motifs, il reste tenu de payer le salaire sans que le travailleur doive encore fournir son travail.

Un licenciement qui interviendrait dans ces circonstances et à la suite d'une démarche de l'employé-e est considéré comme abusif. Devant un tribunal, la victime peut réclamer, sur la base des articles 336 et suivants du CO, des indemnités pouvant aller jusqu'à six mois de salaire ainsi que des indemnités pour tort moral et dommages et intérêts (article 49 du CO).

Art. 336 du Code des Obligations (CO)

Protection contre les congés - Résiliation abusive

1. Le congé est abusif lorsqu'il est donné par une partie : (...)

d) Parce que l'autre partie fait valoir de bonne foi des prétentions découlant du contrat de travail

Art. 336a du Code des Obligations (CO)

Sanction

1. La partie qui résilie abusivement le contrat doit verser à l'autre une indemnité.

2. L'indemnité est fixée par le juge, compte tenu de toutes les circonstances; toutefois, elle ne peut dépasser le montant correspondant à six mois de salaire du travailleur. Sont réservés les dommages-intérêts qui pourraient être dûs à un autre titre.





Art. 49 du Code des Obligations

Atteinte à la personnalité

1. *Celui qui subit une atteinte illicite à sa personnalité a droit à une somme d'argent à titre de réparation morale, pour autant que la gravité de l'atteinte le justifie et que l'auteur ne lui ait pas donné satisfaction autrement.*

Le juge peut substituer ou ajouter à l'allocation de cette indemnité un autre mode de réparation.

Attention, il faut réunir des preuves et des témoins si l'on veut avoir des chances de gagner.

Dans les rapports de droit privé, il faut s'adresser à la Juridiction des prud'hommes. Dans la fonction publique, il faut s'adresser au Tribunal administratif. Le syndicat vous aidera à constituer un dossier et à vous défendre correctement. La solution de la plainte auprès d'un Tribunal reste toujours l'ultime solution au cas où les démarches syndicales n'ont pu résoudre le conflit.

La prévention et l'action syndicale

La prévention représente bien sûr la meilleure façon de se défendre contre le mobbing. Sur le plan syndical, il s'agit de mener une offensive de formation et d'information auprès des employés-es, des militants-es et des juges prud'hommes. La diffusion de cette brochure en fait partie. Commandez-la auprès du SIT et distribuez-la à vos collègues de travail.

Ces conflits "coûtent" cher, mais pas seulement pour les victimes. Pour les entreprises, ils ont un impact considérable en terme d'absentéisme, de baisse de la production et de la qualité de travail, de mauvais climat de travail et de démotivation du personnel.

Pour le syndicat, il s'agit de revendiquer la mise sur pied d'un système de prévention. Cela passe par l'adoption de règlements d'entreprise et d'articles spécifiques dans les conventions collectives. Ceux-ci doivent indiquer clairement l'interdiction de ce type de comportements et les procédures de plainte mises en place.



Une structure de médiation n'a de sens que si elle jouit d'une véritable indépendance vis-à-vis de la direction, si les personnes choisies sont extérieures à l'entreprise et qu'elles bénéficient d'une réelle reconnaissance de la part de la hiérarchie. Une formation des cadres à la gestion des conflits et à ce type de problèmes s'avère également indispensable.

Mobbing, harcèlement psychologique au travail

Le mobbing (ou harcèlement psychologique) est une forme grave d'atteinte à la personnalité qui doit se combattre syndicalement.

Cette petite brochure indique quelques droits élémentaires dans le domaine du harcèlement psychologique - mobbing.

Chaque situation est particulière, et le travailleur ou la travailleuse concerné-e aura intérêt à s'adresser au SIT pour démêler ses droits et trouver un moyen de défense.

Si quelque chose ne vous paraît pas clair, pour tout renseignement, adressez-vous au



Syndicat interprofessionnel de travailleuses et travailleurs

16, rue des Chaudronniers (dans la Vieille Ville)

case postale 3287 - 1211 Genève 3

tél. 022 818 03 00 - fax 022 818 03 99

www.sit-syndicat.ch - courriel : sit@sit-syndicat.ch

Permanences :

renseignez-vous par téléphone pour connaître les horaires exacts - ou voir sur le site www.sit-syndicat.ch