



Église évangélique réformée
de Suisse

Matériel d'approfondissement



Le Mobbing (harcèlement psychologique)

Principes et standards

Les principes et standards pour la protection de l'intégrité personnelle au sein de l'EERS et de ses Églises membres visent encore à protéger toute personne du mobbing, de la discrimination et des faits de violence. Les formes d'abus évoluent et il est recommandé à l'EERS et à ses Églises membres d'y prêter attention : elles peuvent consister dans la violation des obligations de confidentialité, dans l'utilisation illicite des données personnelles ou dans le non-respect du droit à l'image.

Définition

Mobbing : on entend par mobbing (ou harcèlement psychologique) tout comportement hostile, répété dans la fréquence et dans la durée, par lequel une ou plusieurs personnes tendent à déstabiliser, à dénigrer, à isoler, à marginaliser, voire à exclure un ou plusieurs individus dans le cadre professionnel ou dans le cadre d'activités organisées par l'Église.

Le mobbing peut toucher n'importe qui ; le mobbing survient le plus souvent dans une situation donnée, indépendamment des caractéristiques propres à la personne attaquée.

Les spécialistes définissent souvent le mobbing par les critères suivants :

- Les agissements tracassiers, une communication hostile ou un refus de communiquer constituant des attaques directes ou indirectes envers une ou plusieurs personnes.
- Les agissements hostiles sont répétés, systématiques et étalés sur une période de longue durée. La forme des attaques peut changer de jour en jour.
- Les agissements sont le fait de collègues ou de supérieurs hiérarchiques.
- Les agissements sont vécus comme hostiles par la personne visée. Il peut arriver que la personne victime ne distingue aucune intention négative au départ, et en prenne conscience après coup.
- Les agissements visent à nuire à la réputation de la personne attaquée ou à exclure ou à isoler cette dernière.
- La personne attaquée se retrouve en position d'infériorité en raison de ces actes de mobbing.

C'est au fil du temps que les incidents et les tracasseries peuvent prendre plus d'ampleur, la nature des attaques pouvant varier d'une fois à l'autre. C'est pour cette raison que les actes de mobbing ne sont pas jugés individuellement, mais dans leur globalité.

La personne victime d'attaques répétées perd progressivement en assurance. Parfois, elle ne réalise que tardivement l'intention qui se cache derrière ces agissements. C'est pourquoi la personne victime de mobbing se retrouve souvent dans une situation de désespoir. Elle subit non seulement les attaques, mais court également le risque d'être cataloguée comme une « personne à problèmes ». Si tant est que les autres personnes ne remarquent pas les attaques, elles ne sont guère compréhensives envers la personne victime de mobbing et s'agacent souvent lorsqu'elle ressassera les incidents vécus. Il se peut qu'elles en viennent même à considérer ces actes de mobbing comme justifiés.

Les formes de mobbing (harcèlement psychologique)

- **Harcèlement direct (physique ou verbal) :** Il s'agit d'actes au cours desquels la personne auteur et la personne victime sont directement confrontés l'un à l'autre. Il s'agit d'actes physiques reconnaissables en tant qu'actes d'agression, mais plus souvent de formes telles que retenir, salir, éclabousser, enfermer, etc. et des approches menaçantes. Il est important de noter que de nombreuses formes d'approches non souhaitées ne sont pas toujours faciles à identifier comme des actes agressifs de l'extérieur.

Exemples :

Pousser, bousculer quelqu'un volontairement.

Jeter un objet sur une personne ou dans sa direction.

Empêcher physiquement une personne de passer (en bloquant le chemin).

Retenir quelqu'un contre sa volonté (ex. : l'empêcher de sortir d'une pièce).

Salir délibérément les affaires personnelles (vêtements, sac, matériel de travail).

Compromettre la santé de la personne victime par des travaux dangereux ou nuisible à la santé.

Les formes verbales typiques de mobbing sont le fait de crier, de dire des noms grossiers, méchants ou obscènes, de se moquer et de ridiculiser, etc. Les menaces et le chantage sont également courants.

Exemple

Crier régulièrement sur une personne, l'insulter ou l'humilier devant les autres.

Lancer des remarques blessantes ou humiliantes (sur l'apparence, l'origine, la religion, etc.).

Menacer une personne ("Si tu parles, tu vas le regretter", "Tu vas voir ce que je vais te faire").

Utiliser des surnoms méprisants ou moqueurs de façon répétée.

Se moquer de façon persistante de la voix, des tics, ou des erreurs de la personne victime.

- **Harcèlement moral indirect :** dans la forme indirecte de harcèlement moral, soit il n'y a pas de confrontation, soit elle se déroule de manière si subtile qu'il n'est pas nécessaire de prendre le risque d'une contre-attaque immédiate. Les actes de harcèlement agressif indirect typiques sont les actes non verbaux, les actes ambigus, les rumeurs, l'exclusion, l'exclusion d'informations et même l'ignorance.

Exemples :

Ignorer la présence de la personne victime en s'adressant exclusivement à des tiers.

Discréditer la personne victime; ne plus lui confier de tâche; la priver de toute occupation ou la contraindre à des tâches totalement inutiles et ou absurdes

Prétendre que la personne victime a une maladie mentale

Se moquer de sa vie privée, de ses origines

Lancer des rumeurs sur la personne victime sans jamais l'affronter directement.

Omettre systématiquement la personne des communications internes importantes.

Faire mine d'oublier son nom, son anniversaire, ou son rôle dans un projet.

Ignorer sa présence lors de discussions ou réunions, ne pas répondre à ses salutations.

- **Cyberharcèlement** : Le cyberharcèlement dans le cadre du travail est une forme de harcèlement moral qui se déroule via internet ou les outils numériques. Des photos ou des vidéos préjudiciables, dévalorisantes, honteuses ou falsifiées sont par exemple publiées et diffusées via le téléphone portable ou Internet. Les plateformes de photos et de vidéos sont particulièrement utilisées à cet effet. La diffusion de fausses informations et de rumeurs ainsi que le harcèlement, les menaces et le chantage par e-mail, SMS, ou chat constituent également du cyberharcèlement. Le cyberharcèlement permet d'atteindre un large public. Associé à l'anonymat des personnes auteurs, il génère une grande insécurité.

Exemples :

Publier ou partager des photos ou vidéos humiliantes de la personne victime sans son consentement.

Railler un handicap ou une particularité physique via des montages, commentaires ou vidéos moqueuses.

Envoyer des messages anonymes ou répétés contenant des insultes, menaces ou chantage (par e-mail, SMS ou messagerie instantanée).

Lancer ou relayer des rumeurs mensongères sur la personne victime dans un groupe WhatsApp, une communauté en ligne ou sur les réseaux sociaux.

Créer un faux profil ou une page satirique visant à ridiculiser ou usurper l'identité de la personne.

Inonder la boîte mail ou la messagerie professionnelle de messages malveillants ou menaçants.

Mesures de prévention

L'employeur est tenu de prendre les mesures nécessaires pour garantir la protection de l'intégrité personnelle de ses collaborateurs et collaboratrices.

Le principe de base est qu'un bon climat de travail constitue la meilleure forme de prévention. Le respect et la confiance mutuels en sont des éléments fondamentaux, tout comme une culture ouverte du dialogue et de la gestion des conflits. Pour ce faire, l'employeur peut s'appuyer sur les éléments suivants :

- Les règles de jeu de la collaboration sont claires, précises et connues de toutes et tous. La direction communique explicitement les comportements acceptés et ceux qui ne le sont pas.
- Une organisation du travail et une charge de travail maîtrisables (volume équilibré) favorisant l'autonomie et la contribution de chacun et chacune.
- La structure de travail est claire et participative, notamment grâce à une définition précise des responsabilités et des compétences.
- Une communication de qualité est instaurée, avec une culture du dialogue et du feedback constructif, ainsi qu'une transparence de l'information.
- En cas de restructuration ou de réorganisation, les processus qui y mènent font l'objet d'une communication claire et compréhensible.
- Plusieurs actions peuvent être mises en œuvre par l'employeur :

- Mettre en place une sensibilisation générale aux différentes formes d'atteinte à l'intégrité personnelle et à leurs effets (réunions d'information, dispositif de soutien, séminaire sur la gestion des conflits).
- Édicter des directives écrites claires en matière de protection de l'intégrité personnelle, et les communiquer. Ces directives doivent rappeler les comportements inacceptables, prévoir des sanctions, et les communiquer. Les collaboratrice et collaborateurs peuvent ainsi mieux identifier les limites à ne pas franchir et rester attentif à tout dépassement. Ces directives peuvent prendre la forme d'un code déontologique (voir le matériel d'approfondissement « Code déontologique » pour l'élaboration).
- Prévoir un règlement sur la procédure à suivre en cas de comportement inadéquat, en distinguant clairement le traitement informel et confidentiel d'un comportement inapproprié, et le traitement formel d'une plainte par l'employeur.
- Mettre en place un service d'assistance confidentiel et accessible (Personne de confiance en entreprise) pour les collaboratrices et collaborateurs. Il est important d'expliquer son rôle et ses missions.
- Organiser une formation spécifique pour les cadres. En raison de leur devoir de diligence et de leur rôle de modèle, ils et elles doivent acquérir les compétences nécessaires pour lutter contre les atteintes à l'intégrité personnelle. Cela comprend une sensibilisation et une formation ciblée sur :
 - la détection des situations de mobbing,
 - la prévention des atteintes à l'intégrité personnelle,
 - les démarches à entreprendre lorsqu'un comportement inadéquat survient ou en cas de conflit.
- Assurer la disponibilité rapide d'un soutien juridique, qu'il soit interne ou externe. Celui-ci doit intervenir dans le cadre prévu par les directives, les règlements et le cadre légal en vigueur.