

Mobbing et autres tensions psychosociales sur le lieu de travail en Suisse

Rapport

Secteur

Travail et santé

Centre de prestations Conditions de travail

seco Direction du travail

**Publication du seco
Conditions de travail N° 3
(05.2003)**

Concept: A. Kiener
Direction du projet: M. Graf
Collaboration: J. Schiffer
E. von Holzen Beusch
M. Fahrni
Enquête: Link Institut, Lucerne

Table des matières

Index des figures	4
Définitions	6
Résumé	7
Introduction	7
Résultats	7
Mobbing au sens de la définition et déclaration spontanée	7
Comparaison avec des études étrangères sur le mobbing	8
Comparaisons entre les personnes se disant mobbées et les personnes « victimes » de mobbing au sens de la définition	8
Élargissement de la définition du mobbing aux « tensions psychosociales »	9
Résultats particuliers	9
1. Introduction	10
2. Bases théoriques	11
2.1. Définitions du mobbing	11
2.2. Constatations empiriques	12
2.2.1. Actes de mobbing	13
2.2.2. Taux de mobbing	13
3. Méthode d'enquête	15
3.1. Choix de la méthode	15
3.2. Élaboration du questionnaire	15
3.3. Échantillon	16
3.4. Calendrier	16
3.5. Procédure d'évaluation	17
3.5.1. Pondération des données	17
3.5.2. Étapes de l'évaluation	18
3.5.3. Élaboration de nouvelles variables	19
4. Résultats	21
4.1. Introduction	21
4.2. Le mobbing au sens de la définition de Leymann	22
4.2.1. Ampleur du harcèlement psychologique en Suisse	22
4.2.2. Types de mobbing	22
4.2.3. Comparaisons entre personnes mobbées et non mobbées	23
4.3. Différenciation entre les cas répondant à la définition de Leymann et les déclarations spontanées	28
4.3.1. Concernant les instruments de mesure du mobbing	28
4.3.2. Comparaisons des « victimes » de mobbing au sens de la définition avec les déclarations spontanées	32

4.4.	Différenciation en fonction de la charge psychosociale.....	37
4.4.1.	Ampleur de la charge psychosociale différenciée en Suisse	38
4.4.2.	Comparaison en fonction du degré de charge psychosociale.....	39
4.5.	Quelques résultats à la loupe	44
4.5.1.	Le mobbing chez les étrangers et les personnes possédant la double nationalité	44
4.5.2.	Mobbing et changement de poste	45
4.5.3.	Mobbing et jours de congé-maladie/consultations médicales	46
5.	Commentaire des résultats	48
5.1.	Le phénomène du mobbing en Suisse.....	48
5.2.	Comparaison avec des études étrangères	49
5.2.1.	Phénomène du mobbing en général	49
5.2.2.	Différences sociodémographiques	50
5.2.3.	Qui mobbe qui?.....	50
5.2.4.	Impact du harcèlement psychologique sur la santé	50
5.2.5.	Absences et démissions	51
5.3.	Difficultés relatives à la définition du mobbing	51
5.3.1.	Cas de mobbing répondant à la définition de Leymann et cas de mobbing ayant fait l'objet d'une déclaration spontanée	51
5.3.2.	Concernant les différents actes de mobbing (Items) du LIPT	52
5.3.3.	Evaluation différenciée: la charge psychosociale sur le lieu de travail....	52
5.4.	Les « auteurs » du mobbing	53
5.5.	Mobbing et changement de poste.....	53
5.6.	Situation au travail.....	54
5.7.	Mobbing, charge psychosociale et santé	54
5.8.	Mobbing et stress	55
5.9.	L'utilisation de questions filtres	55
5.10.	La définition du mobbing dans le contexte juridique.....	55
6.	Conclusion	57
6.1.	Introduction.....	57
6.2.	Le mobbing et les tensions psychosociales sur le lieu de travail, un élément d'une structure complexe	57
6.3.	Objectifs de la promotion de la santé.....	59
6.4.	Objectifs de la protection de la santé	59
6.5.	Solutions possibles.....	60
6.5.1.	En fonction du degré de charge	60
6.5.2.	En fonction du niveau concerné	60
6.6.	Solutions proposées par le Parlement européen	62
6.6.1.	Proposition de renforcement de la protection contre le harcèlement moral au travail	62
	Bibliographie.....	64

Annexes:

Annexe A	Questionnaire en français.....	66
Annexe B	Questionnaire sur la situation professionnelle et la santé, échelles de notation et critères filtres.....	74
Annexe C	Personnes mobbées, personnes non mobbées et personnes subissant différents degrés de charge psychosociale: caractérisation au moyen de différents critères.....	75
Annexe D	Personnes mobbées au regard de la définition de Leymann et personnes se déclarant elles-mêmes mobbées: caractérisation au moyen de différents critères.....	87
Annexe E	Mobbing classique et mobbing selon une définition propre à la personne: corrélation entre mobbing et nationalité ainsi qu'entre mobbing et changement de poste	98

Index des figures

Figure 1	Composition de l'échantillon	17
Figure 2	Échelles de notation	18
Figure 3	Délimitation et pondération des critères de mobbing	19
Figure 4	Vue d'ensemble des groupes de comparaison	20
Figure 5	Personnes mobbées au sens de la définition de Leymann et déclarations spontanées.....	22
Figure 6	Position des « auteurs » d'actes de mobbing au sein de l'entreprise dans le cas des personnes mobbées répondant à la définition de Leymann	23
Figure 7	Lien entre l'existence de mobbing et un travail « fiévreux, agité, bousculé » et « dur psychologiquement »	25
Figure 8	Lien entre la satisfaction quant à la relation avec les autres employés de l'entreprise et l'existence de mobbing	26
Figure 9	Lien entre l'état de santé et l'existence de mobbing.....	26
Figure 10	Corrélation entre les troubles de la santé et l'existence de mobbing.....	27
Figure 11	Problèmes de santé, jours de congé-maladie, consultations médicales, consommation de médicaments chez les personnes mobbées	28
Figure 12	Actes de mobbing classés par nombre de réponses positives.....	29
Figure 13	Nombre de personnes répondant à la définition de Leymann et nombre de déclarations spontanées.....	31
Figure 14	Lien entre un travail « fiévreux, agité, bousculé » et les quatre groupes de comparaison définis.....	32
Figure 15	Lien entre un travail « dur psychologiquement » et les quatre groupes de comparaison définis.....	33
Figure 16	Lien entre les conflits professionnels durables et les quatre groupes de comparaison définis.....	33
Figure 17	Lien entre la satisfaction quant à la relation avec le personnel de l'entreprise et les quatre groupes de comparaison définis	34
Figure 18	Lien entre l'état de santé et les quatre groupes de comparaison définis	35
Figure 19	Lien entre les problèmes de santé et les quatre groupes de comparaison définis	35
Figure 20	Lien entre le nombre de jours de congé-maladie et les quatre groupes de comparaison définis	36
Figure 21	Lien entre le nombre de consultations médicales et les quatre groupes de comparaison définis.....	36
Figure 22	Comparaison entre les différentes définitions du mobbing et les déclarations spontanées.....	37
Figure 23	Lien entre la position hiérarchique des « principaux auteurs » et la charge psychosociale différenciée.....	38
Figure 24	Lien entre les conflits professionnels et la charge psychosociale différenciée.....	39
Figure 25	Lien entre la satisfaction quant aux relations avec le personnel de l'entreprise et la charge psychosociale différenciée	40

Figure 26	Lien entre l'état de santé et la charge psychosociale différenciée	40
Figure 27	Lien entre les problèmes de santé et la charge psychosociale différenciée	41
Figure 28	Lien entre le nombre de problèmes de santé cités et la charge psychosociale différenciée	42
Figure 29	Lien entre le nombre de jours de congé-maladie et la charge psychosociale différenciée	42
Figure 30	Lien entre le nombre de consultations médicales et la charge psychosociale différenciée	43
Figure 31	Lien entre la consommation de médicaments et la charge psychosociale différenciée	43
Figure 32	Lien entre la nationalité et la charge psychosociale différenciée	44
Figure 33	Lien entre la nationalité et les « auteurs » de mobbing	44
Figure 34	Lien entre les changements de poste et la charge psychosociale différenciée	45
Figure 35	Lien entre les changements de poste et la satisfaction quant aux relations avec les supérieurs et les collègues	46
Figure 36	Nombre de jours de congé-maladie chez les personnes victimes de mobbing ou confrontées à une charge psychique	47
Figure 37	Nombre de consultations médicales chez les personnes victimes de mobbing ou confrontées à une charge psychique	47
Figure 38	Sélection de plusieurs charges possibles sur le lieu de travail.....	58

Définitions

Mobbing	Phénomène par lequel un individu est la cible, de façon systématique et prolongée, de tracasseries d'un ou de plusieurs autres membres de l'entreprise où il travaille.
Définition de Leymann	Il y a mobbing lorsqu'un individu subit un ou plusieurs des actes figurant sur la liste du LIPT au moins une fois par semaine durant une période d'au moins six mois.
LIPT	<i>Leymann Inventory of Psychological Terrorization</i> (1996). Instrument de mesure prenant la forme d'une liste de 45 agissements (actes de mobbing). Au cours d'un entretien, on demande à la personne si elle est la cible de tels agissements et, dans l'affirmative, depuis combien de temps et à quelle fréquence.
Charge psychosociale	Impact d'une tension psychosociale sur un individu.
Tension psychosociale	Conflit ouvert ou sous-jacent entre deux ou plusieurs personnes. Ce terme renvoie à la fois aux cas de mobbing et aux autres relations interpersonnelles ressenties comme négatives.
Déclaration spontanée	Réponse affirmative à la question « Est-ce que vous vous considérez comme une 'victime' de mobbing ? », posée à la fin de l'enquête (il n'a pas été donné de définition du mobbing).

Résumé

Introduction

La présente étude représentative analyse l'ampleur du harcèlement psychologique (ci-après : mobbing) des travailleurs en Suisse, en particulier la fréquence du phénomène et ses répercussions sur la santé. Les données ont été recueillies par le biais d'une enquête téléphonique réalisée auprès de 3220 personnes. Les entretiens reposent sur un questionnaire, dont la première partie portait sur des informations personnelles (âge, nationalité, formation, etc.), sur la situation au travail (travail « fiévreux, agité, bousculé », relations avec la hiérarchie et les collègues, etc.) et sur l'état de santé (problèmes de santé, nombre de jours de congé-maladie, de consultations médicales, etc.). Certaines questions étaient des questions filtres destinées à repérer les personnes dont les réponses semblaient exclure qu'elles soient « victimes » de mobbing et permettaient ainsi de ne pas avoir à leur poser des questions plus poussées sur le harcèlement psychologique. La définition du mobbing et les questions spécifiques au mobbing de la deuxième partie reposent sur le LIPT (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*) et sont fréquemment utilisées dans le cadre de la recherche sur le mobbing. On a par ailleurs demandé explicitement à toutes les personnes interrogées si elles estimaient être « victimes » de mobbing.

Résultats

Mobbing au sens de la définition et déclaration spontanée

Aux termes de la définition que Leymann donne du mobbing (1993b), une personne est « victime » de mobbing dès lors qu'elle subit l'un des 45 actes de la liste du LIPT « au moins une fois par semaine » et « depuis au moins six mois ». Afin de maintenir l'enquête dans des limites raisonnables, le nombre d'actes a été réduit à 31 grâce à une synthèse des questions très semblables et à la suppression des questions pour lesquelles on savait que la réponse était très rarement affirmative.

Deux cent quarante cinq personnes (7,6%) remplissent les critères de la définition du mobbing. Parmi elles, seul un tiers, soit 76 personnes (2,4%), se sont spontanément définies comme « victimes » de mobbing. 67 autres personnes (2,1%) estiment quant à elles être mobbées alors qu'elles ne répondent pas à la définition de Leymann.

S'agissant de l'état de santé et de la situation au travail, l'enquête révèle des différences très importantes selon que les personnes interrogées sont mobbées ou non et qu'il s'agisse de cas de mobbing répondant à la définition ou de déclarations spontanées.

Les personnes mobbées :

- déclarent avoir une charge de travail plus élevée (travail « fiévreux, agité, bousculé » et « dur psychologiquement »*);
- déclarent être plus souvent confrontées à des conflits professionnels ;

* Ndt : les termes de « fiévreux, agité, bousculé » et « dur psychologiquement » sont issus du jargon scientifique. Dans les questions, les enquêteurs ont utilisé les termes similaires de « précipité, agité, bousculé » et « pénible au plan psychique ».

- sont bien moins satisfaites de leur travail (du travail lui-même et des relations avec la hiérarchie, les collègues et les subordonnés) ;
- sont davantage sujettes à des troubles de la santé. On relève notamment de grandes différences concernant « l'abattement, le désespoir ou la dépression », « l'état général de faiblesse, l'épuisement, le manque d'énergie » et « la tension intérieure, les soucis et les angoisses » ;
- sont plus souvent absentes et consultent davantage le médecin.

Comparaison avec des études étrangères sur le mobbing

Une comparaison probante des résultats avec ceux d'autres études sur le mobbing n'est pas forcément possible ni judicieuse en l'état. Les enquêtes diffèrent souvent grandement quant à la méthode utilisée et à la composition de l'échantillon. Les comparaisons ont toutefois fait apparaître les divergences ou les similitudes suivantes :

En Suisse, les hommes sont tout aussi « victimes » de mobbing que les femmes. Ce résultat est confirmé par des études représentatives effectuées en Norvège et en Suède, mais pas par l'étude représentative effectuée en Allemagne.

Contrairement à ce qui ressort des études étrangères, la fréquence du mobbing ne varie que peu d'un secteur d'activité à l'autre. Seuls l'hôtellerie et la restauration et, dans une moindre mesure, le secteur de la santé enregistrent un taux de mobbing nettement plus élevé.

La présente étude corrobore les résultats d'autres études concernant la charge de travail (travail « fiévreux, agité, bousculé » et « dur psychologiquement ») et la satisfaction au travail (satisfaction quant au travail et aux relations avec la hiérarchie, les collègues et les subordonnés). Ces éléments sont fortement liés au phénomène du mobbing.

Les personnes mobbées en Suisse sont également bien plus souvent sujettes à des problèmes de santé que les personnes non mobbées, ce qui confirme les résultats de nombreuses études sur le mobbing.

Comme le montrent la plupart des autres études (exception faite des études suédoises), ce sont généralement les supérieurs qui sont les « auteurs » du harcèlement psychologique.

Comparaisons entre les personnes se disant mobbées et les personnes « victimes » de mobbing au sens de la définition

Sur les 245 personnes remplissant les critères de la définition de Leymann, 169, soit deux personnes sur trois, ne se considèrent pas comme étant « victimes » de mobbing. A première vue, cela semble indiquer que la définition de Leymann n'est pas assez précise.

L'enquête montre néanmoins que les individus qui, selon la définition de Leymann, comptent parmi les personnes mobbées, mais ne se considèrent pas comme « victimes » de mobbing, sont davantage sujets à des problèmes de santé. Cette même constatation a été faite pour les personnes se déclarant mobbées bien qu'elles ne répondent pas à la définition de Leymann.

C'est chez les personnes qui se déclarent mobbées et qui répondent à la définition de Leymann que l'on constate les problèmes de santé les plus importants.

Élargissement de la définition du mobbing aux « tensions psychosociales »

Afin de tenir compte des critiques fréquemment invoquées à l'encontre de la définition du mobbing proposée par Leymann, on a examiné plus en détail les données concernant les actes de mobbing. Chaque donnée concernant un acte de mobbing a été pondérée en fonction de sa fréquence et de sa durée, et appliquée à l'ensemble des 31 actes de mobbing. Il en résulte une « charge psychosociale différenciée » faible, moyenne ou élevée.

Cette charge différenciée montre une forte corrélation avec les troubles de la santé ; en d'autres termes, plus les actes de mobbing sont fréquents, multiples ou prolongés, plus les troubles de la santé qui en découlent sont nombreux.

Résultats particuliers

Deux résultats sont particulièrement intéressants:

- le mobbing et les tensions psychosociales sont presque deux fois plus fréquents chez les étrangers ;
- les cas de mobbing et de tension psychosociale sont nettement plus fréquents chez les individus dont les réponses se rapportent à leur emploi précédent.

1. Introduction

Le « mobbing sur le lieu de travail » est une notion que de nombreuses personnes ont découvert dans les médias ou suite à une expérience personnelle. Il s'agit d'un phénomène par lequel des collaborateurs d'une entreprise sont la cible, de façon systématique et prolongée, de « tracasseries » de la part d'un ou de plusieurs autres membres de l'entreprise.

Les organes fédéraux et cantonaux chargés de l'exécution de la loi sur le travail sont très souvent confrontés à des questions relatives au mobbing. Des études menées à l'étranger et le vif intérêt du public laissent présumer que le mobbing sur le lieu de travail représente un problème de taille. En Suisse, aucune étude de portée nationale ayant pour objet l'ampleur et la fréquence du mobbing n'a été réalisée à ce jour. Le **seco** (Secrétariat d'État à l'économie) a par conséquent commandé une telle étude.

Étant donné que le domaine de recherche sur le mobbing est encore relativement récent, il n'existe que peu d'études représentatives sur ce phénomène. Celles-ci ont révélé que les « victimes » de mobbing sont souvent sujettes à des troubles de la santé pouvant aller jusqu'à l'incapacité de travail.

La présente étude représentative vise à:

- définir les caractéristiques du mobbing en Suisse chez les actifs occupés âgés de 16 à 65 ans (âge, sexe, domaine d'activité, etc.) ;
- examiner les conséquences du mobbing sur la santé ;
- comparer les résultats obtenus à ceux d'autres études;
- évaluer la définition du mobbing de Leymann.

Après l'introduction théorique au sujet (chap. 2), l'étude présente les méthodes d'enquête et d'analyse utilisées (chap. 3). Dans la partie consacrée aux résultats (chap. 4), les données sont réparties selon différents groupes de comparaison et les différences quant à la satisfaction au travail et à l'état de santé sont ainsi mises au jour. Les résultats observés sont alors comparés aux résultats d'autres études sur le mobbing et les conclusions finales exposées (chap. 5 et 6).

2. Bases théoriques

Les bases théoriques concernant le phénomène du mobbing sont encore rares d'autant plus que ce domaine de recherche est encore relativement récent (il remonte à une quinzaine d'années). Diverses études empiriques sont arrivées à des résultats intéressants qui sont venus compléter et renforcer les bases théoriques. L'essai de D. Zapf (1999) et le travail de K. Niedl (1995) offrent une vue d'ensemble de l'état de la recherche en matière de mobbing. I. Schild & A. Heeren (2002) proposent une comparaison synoptique des travaux de H. Leymann, D. Zapf et K. Niedl.

2.1. Définitions du mobbing

Il existe diverses définitions du mobbing. Leur caractéristique commune est la répétition des actes de mobbing sur une période relativement longue, c'est-à-dire que les facteurs de stress psychosociaux sont si fréquents et interviennent sur une durée si longue qu'ils deviennent mobbing (D. Zapf, 1999, p. 2). Ainsi, un acte isolé n'est pas considéré comme un acte de mobbing.

DÉFINITION DE LEYMANN

A l'origine, la définition de Leymann était très poussée :

« Le terme de mobbing désigne des actes de communication négative (commis par un ou plusieurs individus) qui sont dirigés contre une personne, qui se répètent fréquemment et sur une période assez longue et qui caractérisent les relations entre les auteurs et leurs victimes. » (traduction libre) (Leymann, 1993a, p. 21)

À des fins de recherche, il a concrétisé sa définition en fixant précisément 45 actes de mobbing visant la « victime »¹ et a précisé les notions de fréquence et de durée avec des données concrètes :

« Il y a mobbing lorsqu'un ou plusieurs des 45 actes de mobbing décrits précisément se répètent pendant plus de six mois au rythme d'une fois par semaine au minimum. » (Leymann, 1993b, p. 272) (traduction libre)

Les données relatives à la durée et à la fréquence sont donc des éléments importants de la définition d'un cas de mobbing.

Les 45 actes dont il est fait état font l'objet de critiques dans diverses publications scientifiques parce qu'elles ne tiennent pas compte de nombreux débordements. Les critères de durée et de fréquence sont également souvent remis en cause. Certains actes peuvent difficilement être commis toutes les semaines ; par ailleurs, c'est l'une des caractéristiques du mobbing que la nature des agissements varie.

CRITIQUE DE K. NIEDL

Les avis divergent sur la question de la définition et de la mesure des actes de mobbing : faut-il tenir compte exclusivement des « états de faits objectifs » ou aussi

¹ Sachant que le mobbing est un phénomène aux multiples facettes, les termes « victime » et « auteur de mobbing » sont systématiquement placés entre guillemets dans la présente étude afin de signaler au lecteur qu'il nous est souvent impossible d'attribuer ces rôles de façon catégorique à l'un ou l'autre des deux groupes de protagonistes, puisque l'auteur d'actes de mobbing peut parfois être considéré comme « victime ».

des « *interprétations subjectives* » ? (K. Niedl, 1995, p. 21). Autre élément de discussion: quelles doivent être les caractéristiques d'un acte pour qu'il soit considéré comme un acte de mobbing.

La définition de K. Niedl (1995) souligne la *perception subjective* des actes. Elle tient compte de la perception de la personne concernée. Selon K. Niedl, le mobbing n'est efficace que si la « victime » ne **voit** pas de moyen de s'y dérober. Définition de K. Niedl (1995, p. 23) :

« Par mobbing sur le lieu de travail, on entend les actes d'un groupe ou d'un individu qu'une autre personne estime dirigés contre elle et auxquels elle attribue un caractère hostile, humiliant ou intimidant. Ces actes doivent se répéter fréquemment sur une période assez longue. La personne concernée doit par ailleurs se sentir incapable de se défendre ou d'échapper à cette situation pour des raisons sociales, économiques, physiques ou psychiques. » (traduction libre)

Il résulte de cette définition qu'une enquête complète sur le mobbing devrait prendre en compte les tensions psychosociales, le caractère ciblé des actes de mobbing et la perception de la « victime ». Pour les enquêteurs, c'est évaluer le caractère ciblé et la perception de la « victime » qui pose un problème pratique. Ils ne disposent pas, à l'heure actuelle, d'un instrument approprié.

Pour les enquêtes empiriques effectuées en zone germanophone, on a souvent recours à la traduction allemande du LIPT pour recenser les cas de mobbing.

Afin de pouvoir effectuer des comparaisons, la présente étude s'appuie sur la définition de Leymann (1993b, p. 272). Il a par ailleurs été demandé à toutes les personnes interrogées si elles estimaient être « victimes » de mobbing. Il nous est ainsi possible de faire la comparaison entre les déclarations spontanées et les cas répondant à la définition de Leymann.

2.2. Constatations empiriques

La publication des résultats de H. Leymann a donné lieu à une vague de publications d'ouvrages dont les médias se sont fait l'écho et parmi lesquels rares étaient ceux à présenter des analyses scientifiques propres. Ils se contentaient généralement de reprendre les théories de H. Leymann. Dans la zone germanophone, des études scientifiques sur le thème du mobbing évaluent le concept de Leymann de manière approfondie, analysent la méthode et les résultats de manière critique et soulèvent des questions théoriques au sujet de certains aspects du concept du mobbing (p. ex. O. Neuberger, 1999).

C'est en zone germanophone que K. Niedl a publié (1995) une première étude complète. Il a recensé le phénomène du harcèlement psychologique en Autriche dans un institut de recherches privé employant 251 personnes et dans un hôpital public en employant 1264. B. Meschkutat, M. Stackelbeck et G. Langenhoff ont publié une étude représentative sur le mobbing en Allemagne (2002).

Dans divers autres pays, des études représentatives sont soit en cours soit viennent d'être terminées.

Vous trouverez de plus amples renseignements à l'adresse <http://europe.osha.eu.int>.

2.2.1. Actes de mobbing

Lorsqu'ils sont isolés, les actes de mobbing peuvent être perçus comme anodins, ce qui rend le mobbing plus difficile à déceler. Selon B. Huber (1993, p. 12) : « *Au départ, il est difficile de déterminer s'il s'agit de coïncidences ou s'il s'agit d'ores et déjà d'actes délibérés* » (traduction libre). H. Walter souligne (1993) que pour les « victimes », les agressions sont quasiment invisibles et difficilement remarquables : « *Aucun des actes n'est régulier ; c'est précisément leur multiplicité qui les rend si efficaces, si imprévisibles* » (p. 27) (traduction libre). De telles considérations appellent (par rapport aux instruments usuels) une collecte et une analyse différenciée.

Les critères de la définition détaillée du mobbing de Leymann (1993b, p. 272) stipulent que, pour qu'il y ait mobbing, il faut que l'un des 45 actes soit commis au moins une fois par semaine pendant au moins six mois.

O. Neuberger critique (1999, p. 53 ss.) ces critères de fréquence et de durée minimales, arguant que la définition ne tient pas compte du degré d'intensité des différents actes de mobbing. En effet, un acte de harcèlement psychologique « mineur » qui se répète sur une longue durée (p. ex. « refus de contact par le biais de regards ou de gestes dévalorisants ») peut alors être considéré comme étant moins grave qu'un seul acte « majeur » mais de courte durée (p. ex. « une agression physique »).

Le mobbing se caractérise par un processus qui commence par un conflit, s'envenime et s'officialise (H. Leymann, 1993b, p. 17). H. Leymann divise ce processus en quatre étapes (1993a, p. 58 ss.), que nous ne traiterons pas dans la présente étude étant donné qu'elle concerne une période définie.

2.2.2. Taux de mobbing

TAUX DE MOBBING DANS DIFFÉRENTS PAYS

Dans son article synoptique (1999, p. 4 ss.), D. Zapf rassemble les résultats de plusieurs études concernant les taux de mobbing. Il souligne que la fréquence des actes de mobbing varie fortement d'une étude à l'autre en raison des différentes méthodes d'enquête employées ainsi que de la taille et de la composition de l'échantillon. Pour les échantillons importants, il estime que le taux des actes de mobbing recensés varie entre 1,2% et 3,5%.

Selon l'étude représentative nationale réalisée en Suède en 1990, 3,5% de la population avaient été « victimes » de mobbing au sens de la définition de Leymann (Leymann, 1993b, p. 272 ss.). En Norvège, S. Einarsen et A. Skogstad (1996, d'après Zapf, 1999, p. 5) ont observé que sur 7787 personnes issues de 14 échantillons différents, 1,2% était « victime » de mobbing.

En Allemagne, l'étude représentative la plus récente a été effectuée en deux étapes (B. Meschkutat et al., 2002). La première visait à déterminer, par le biais d'une enquête téléphonique, combien de personnes estimaient être « victimes » de mobbing ou l'avoir été au sens de la brève définition qui leur en était donnée, à savoir qu'une personne était « victime » de mobbing sur son lieu de travail si elle était fréquemment harcelée, défavorisée ou exclue, et ce sur une longue période (B. Meschkutat et al., 2002, p. 23). Au cours de la deuxième étape, les personnes mobbées, au moment de l'enquête ou à

une date antérieure, ont reçu un questionnaire dont l'exploitation a permis de collecter des informations supplémentaires sur le harcèlement psychologique en Allemagne. L'enquête téléphonique a révélé un taux de 2,7% de mobbing chez les actifs occupés au moment de l'enquête. Les données indiquent par ailleurs que « 11,3% des personnes interrogées, soit plus d'un actif occupé sur neuf, a déjà été victime de mobbing au cours de sa vie professionnelle » (B. Meschkutat et al., 2002, p. 128).

Dans les quinze pays de l'UE, une enquête est réalisée régulièrement sur les conditions de travail (P. Paoli & D. Merllié, 2001). Si elle ne pose pas directement de question sur le mobbing, elle comporte toutefois une question qui s'y rapporte : les personnes interrogées se sont-elles senties « intimidées » au cours des 12 derniers mois ? Neuf pour cent ont répondu par l'affirmative.

3. Méthode d'enquête

3.1. Choix de la méthode

Pour la présente étude, la collecte des données s'est faite par le biais d'une enquête téléphonique, méthode standard de la recherche sociologique de nos jours.

Afin que les résultats puissent être comparés avec ceux d'autres enquêtes, les questions ont, dans la mesure du possible, été reprises d'enquêtes précédentes.

3.2. Élaboration du questionnaire

Afin d'évaluer de manière pertinente la fréquence des cas de mobbing au sens de la définition de Leymann (1993a) et d'éviter une éventuelle distorsion des résultats, il ne fallait pas que l'enquête porte expressément sur le mobbing. Elle a donc été présentée comme une enquête sur la « santé au travail ».

Pour éviter d'avoir à poser l'intégralité des questions relatives au mobbing à tous les participants et afin d'exploiter au mieux les moyens à disposition, des questions filtres portant sur la situation professionnelle et sur la santé ont été intégrées au questionnaire. Elles permettaient d'exclure les personnes dont les réponses aux questions filtres semblaient indiquer qu'il était peu probable qu'elles soient « victimes » de mobbing (cf. *annexe B*). Étant donné que ces questions filtres provenaient d'autres enquêtes effectuées en Suisse, la proportion de personnes concernées était prévisible et avait été estimée à environ 70%.

Le questionnaire comportait les volets suivants :

- Questions sociodémographiques
- Questions sur la situation professionnelle (avec questions filtres, cf. *annexe B*)
- Questions sur la santé (avec questions filtres, cf. *annexe B*)
- Questions sur le mobbing (cf. *chap. 4.3.1.1.*)

Afin de contrôler la procédure de sélection, on a demandé aux personnes qui devaient être exclues de l'enquête *si elles s'estimaient mobbées* ; en cas de réponse affirmative, ces personnes devaient également répondre à la partie du questionnaire consacrée au mobbing. Dans la quatrième partie, il s'agissait d'identifier les « victimes » de mobbing (au sens de la définition par opposition à la déclaration spontanée) par le biais de questions sur la fréquence et l'intensité des incidents.

Dans la partie LIPT², il a fallu simplifier le questionnaire, conçu comme un document écrit, et l'adapter à une enquête téléphonique. Les agissements très similaires ont été laissés de côté, d'autres ont été retirés parce que des études semblables en Allemagne et en Autriche ont révélé que le taux de réponses positives à ces questions était particulièrement faible, de sorte qu'au final, il restait 31 questions sur les 45 de la version originale du LIPT. Certains actes se produisant régulièrement sur le lieu de travail, sans être forcément assimilables à du mobbing, ont par ailleurs été précisés. Les termes « délibérément » et « exprès » ont par exemple été ajoutés aux questions (cf. *annexe A*).

² Leymann Inventory of Psychological Terrorization (1996), (liste des actes constitutifs de mobbing)

3.3. Échantillon

La présente étude repose sur un échantillon représentatif de la population active occupée de Suisse. Elle a été réalisée en suisse allemand, en français et en italien.

L'échantillon a été sélectionné au moyen d'une procédure en deux étapes connue sous le nom de « random/random ». Douze mille six cent quarante ménages ont été sélectionnés de manière aléatoire dans l'annuaire téléphonique de Swisscom. Au cours d'une deuxième phase, une personne active du ménage a été sélectionnée, elle aussi de manière aléatoire. Entraient en ligne de compte toutes les personnes âgées de 16 à 65 ans qui, au moment de l'enquête, avaient un taux d'occupation d'au moins 50% ou qui avaient travaillé au moins 6 mois à 50% l'année précédente. Au terme de la sélection, il restait 4319 personnes, certaines ayant refusé de participer à l'enquête, n'ayant pas pu être contactées, n'habitant plus à l'adresse indiquée, etc. Au final, 3638 entretiens ont pu être engagés (84%).

Les travailleurs indépendants sans employé et les personnes ayant travaillé moins de 6 mois au même poste au cours des douze mois précédents ont été exclus au sortir de certaines questions démographiques. A l'arrivée, il restait 3220 individus (population de base). La composition de l'échantillon est reproduite à la *figure n°1*.

3.4. Calendrier

Été 2001

Élaboration du questionnaire

Mi-octobre 2001

Test réalisé en suisse allemand auprès de 106 personnes afin d'éliminer à temps d'éventuels problèmes de compréhension ou de structure.

Mi-novembre 2001 à mi-janvier 2002

Enquête dans les trois langues: suisse allemand, français et italien.

Janvier et février 2002

Exploitation des réponses

Février à août 2002

Rédaction du rapport

Figure n° 1. Composition de l'échantillon

Ménages sélectionnés		12 640	
Personnes sélectionnées		4 319	
<i>Exclusion de 681 personnes</i>			
Nombre d'entretiens engagés		3638	
Données démographiques	Total (après exclusion)	3638	
	SEXE		
	▪ Masculin	2 234	61,4%
	▪ Féminin	1 404	38,6%
	ÂGE		
	▪ 16 à 34 ans	1 113	30,6%
	▪ 35 à 49 ans	1 578	43,4%
	▪ 50 à 65 ans	947	26,0%
	RÉGION DE RÉSIDENCE		
	▪ Suisse alémanique (SA)	2 642	72,6%
▪ Suisse romande (SR)	828	22,8%	
▪ Tessin (TI)	168	4,6%	
<i>Sélection complémentaire (exclusion de 418 personnes)</i>			
Nationalité / Situation professionnelle	Total (population de base)	3 220	
	NATIONALITÉ		
	Suisses	2 646	82,2%
	Binationaux	116	3,6%
	Étrangers	457	14,2%
	RENSEIGNEMENTS SUR le poste actuel	3 007	96,7%
le poste précédent	113	3,3%	
Santé	Total (population de base)	3 220	
Partie LIPT	Total (après questions filtres)	972	

3.5. Procédure d'évaluation

3.5.1. Pondération des données

La collecte de données par voie téléphonique peut engendrer de fortes distorsions. Ainsi, toutes les personnes choisies au hasard n'ont pas la même probabilité d'être choisies pour l'entretien, vu qu'une seule personne est interrogée par ménage. Les données sont pondérées afin de compenser de telles distorsions. Il est généralement nécessaire d'effectuer une deuxième pondération entre régions linguistiques, dite pondération régionale, afin que la composition de l'échantillon soit représentative de la structure linguistique de la Suisse.

Étant donné que dans le domaine du mobbing, la pondération des données n'entraînait que de faibles variations et qu'elle était source de nouveaux problèmes, elle n'a pas été appliquée lors de l'évaluation finale.

3.5.2. Étapes de l'évaluation

Les échelles de notation à plusieurs degrés utilisées pour diverses variables au cours de l'entretien ont été rassemblées à des fins de compréhension. La procédure est exposée à la *figure n°2*.

Figure n°2. Échelles de notation

VARIABLE	ÉCHELLE DE NOTATION (entretien)	NOUVELLE ÉCHELLE DE NOTATION (exploitation des résultats)
Satisfaction générale quant au travail	Échelle de notation de 0 à 10	0 à 5 = « <i>insatisfait</i> » 6 à 10 = « <i>satisfait</i> »
Satisfaction quant à la relation avec la hiérarchie		
Satisfaction quant à la relation avec les collègues		
Satisfaction quant à la relation avec les subordonnés		
Estimation de l'état de santé général	1) « <i>très bon</i> » 2) « <i>bon</i> » 3) « <i>moyen</i> » 4) « <i>mauvais</i> » 5) « <i>très mauvais</i> »	1) & 2) = « <i>bon, voire très bon</i> » 3) = « <i>moyen</i> » 4) & 5) = « <i>mauvais, voire très mauvais</i> »
Évolution de l'état de santé	1) « <i>détérioration* très importante</i> » 2) « <i>détérioration importante</i> » 3) « <i>une certaine détérioration</i> » 4) « <i>pas de changement</i> » 5) « <i>une certaine amélioration</i> » 6) « <i>amélioration importante</i> » 7) « <i>amélioration très importante</i> »	1) & 2) = « <i>détérioration</i> » 3) - 5) = « <i>aucun changement</i> » 6) & 7) = « <i>amélioration</i> »
Nombre de troubles		0 à 2 = « <i>0 à 2 troubles</i> » 3 à 5 = « <i>3 à 5 troubles</i> » 6 à 7 = « <i>6 à 7 troubles</i> »
Nombre de jours de congé-maladie		0 = « <i>aucun</i> » 1 à 3 = « <i>1 à 3 jours</i> » 4 à >10 = « <i>plus de 3 jours</i> »
Nombre de consultations médicales		analogue « <i>jours de congé-maladie</i> »
Consommation de médicaments	1) « <i>nulle</i> » 2) « <i>faible</i> » 3) « <i>élevée</i> » 4) « <i>très élevée</i> »	1) = « <i>nulle</i> » 2) = « <i>faible</i> » 3) & 4) = « <i>élevée</i> »

* Ndt : dans le questionnaire, on a utilisé le terme « *aggravation* ».

3.5.3. Élaboration de nouvelles variables

La désignation **mobbing selon Leymann (MSL)** renvoie au groupe de personnes qui remplit les critères de la définition du mobbing selon Leymann, c'est-à-dire aux personnes qui sont « victimes » de mobbing du LIPT au moins une fois par semaine depuis au moins six mois.

Dans les études sur le mobbing réalisées à ce jour, les tensions psychosociales n'étaient pas prises en compte si elles ne remplissaient pas le critère de fréquence (une fois par semaine) et de durée (pendant au moins six mois). Afin de pouvoir considérer les **différents degrés de la charge psychosociale**, nous avons procédé à une pondération fonction de **la fréquence et de la durée** (cf. *figure n° 3*) des actes de mobbing. Les coefficients ainsi obtenus pour chaque acte de mobbing ont été additionnés. Le résultat, qui constitue la charge psychosociale différenciée³ de chaque personne, a ensuite été attribué à l'une des catégories suivantes : charge psychosociale « faible », « moyenne » ou « élevée ».

Figure n°3. Délimitation et pondération des critères de mobbing

		Durée				
		jusqu'à 1 mois	de 1 à 6 mois	jusqu'à 1 an	de 1 à 2 ans	plusieurs années
Fréquence	Quotidiennement	2	3	4	4	4
	Hebdomadairement	1	3	4	4	4
	Mensuellement	0	2	3	3	3
	Plus rarement	0	1	2	2	2

Exemple: si une personne est « victime » d'un acte de mobbing quotidiennement ou hebdomadairement pendant plus d'un an, on lui attribue le coefficient 4 (correspond à la définition LIPT), si elle a subi ce même acte hebdomadairement pendant environ 3 semaines, on lui attribue le coefficient 1.

Les personnes interrogées restantes (celles qui n'ont pas fait état d'actes de mobbing) ont été réparties en deux catégories supplémentaires « *non testés* » (personnes qui n'ont pas été soumises à la partie LIPT du questionnaire) et « *test négatif* » (personnes qui, à la lumière des questions filtres – cf. *chap. 3.2.* et *annexe B* – étaient susceptibles d'être « victimes » de harcèlement psychologique et qui ont donc été soumises à la partie LIPT, mais qui n'ont pas présenté de charge psychosociale). Cette distinction supplémentaire montre que les questions filtres ont recensé des facteurs de charge professionnelle, qui ont parfois donné un résultat « test négatif », mais qui, pour ce qui est des répercussions sur la santé, révèlent néanmoins des troubles marqués⁴.

³ La notion de « charge psychosociale » se rapporte exclusivement aux tensions dans les relations interpersonnelles. La présente étude ne portait pas sur les autres charges psychosociales sur le lieu de travail telles que le stress, l'épuisement (*burnout*), le harcèlement sexuel, etc.

⁴ Les différences entre « *non testés* » et « *test négatif* » restent frappantes lorsque le critère filtre « *forte détérioration de l'état de santé* », susceptible de fausser les résultats, est écarté (cf. critères filtres à l'*annexe B* et *chap. 4.4.*).

Afin d'établir les points communs et les différences entre les **déclarations spontanées** et les cas de **mobbing selon Leymann**, ces deux catégories ont été réparties en quatre sous-groupes (cf. *figure n° 4*).

Figure n°4. Vue d'ensemble des groupes de comparaison

Désignation	Description	Abréviation
1. Mobbing selon Leymann	▪ Personnes répondant à la définition de Leymann.	MSL
	▪ Personnes ne répondant pas à cette définition.	Non mobbés
2. Déclaration spontanée et mobbés selon Leymann	▪ Personnes qui répondent à la définition de Leymann mais qui ne s'estiment pas mobbées.	MSL – DS
	▪ Personnes qui répondent à la définition de Leymann et qui s'estiment mobbées.	MSL + DS
	▪ Personnes qui s'estiment mobbées, mais qui ne répondent pas à la définition de Leymann.	DS – MSL
	▪ Personnes qui ne sont pas mobbées au sens de la définition de Leymann, et ne s'estiment pas mobbées.	Ni MSL ni DS
3. Charge différenciée	▪ Personnes présentant une charge « faible », « moyenne », « élevée »	charge faible charge moyenne charge élevée
	▪ Personnes qui n'ont pas répondu au questionnaire LIPT durant l'entretien téléphonique.	non testés
	▪ Personnes qui, d'après les questions filtres (cf. <i>chap.3.2. et annexe B</i>), sont susceptibles d'être mobbées et ont par conséquent répondu à la partie LIPT du questionnaire, mais qui ne font pas état d'une charge psychosociale.	test négatif

Remarque : Critères de la définition de Leymann (1993b, p. 272) = faire l'objet de l'un des 31 actes de mobbing au moins une fois par semaine durant au moins six mois.

4. Résultats

4.1. Introduction

Comme le montre la *figure n°1* : « Composition de l'échantillon » au chapitre 3.3., 3220 personnes ont répondu à la partie générale du questionnaire. Neuf cent septante deux d'entre elles ont répondu à la partie LIPT. Différentes caractéristiques des personnes mobbées et non mobbées (au sens de la définition) ainsi que des personnes faisant état d'une charge psychosociale différenciée sont exposées à l'annexe C. L'annexe D contient les différentes caractéristiques après prise en compte de la définition et de la déclaration spontanée. Les différences relatives à certaines caractéristiques des Suisses, des binationaux et des étrangers et aux personnes occupant le même poste ou ayant changé d'emploi figurent à l'annexe E.

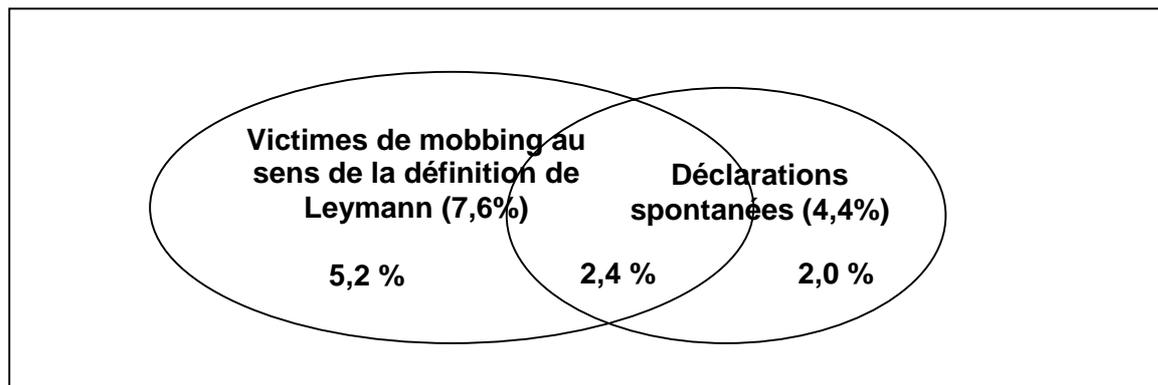
La présente étude vise notamment à décrire le phénomène du mobbing en Suisse. L'autre objectif était de déterminer s'il existe une corrélation entre le mobbing et l'état de santé des personnes interrogées. Pour ce faire, nous avons comparé des individus appartenant à des groupes différents, décrits au chapitre 3.5.3. Nous avons commencé par comparer les personnes mobbées au sens de la définition de Leymann avec les personnes non mobbées avant de prendre en compte les facteurs déclaration spontanée et définition de Leymann. Enfin, ce sont les personnes faisant état d'une charge psychosociale différenciée qui ont fait l'objet d'une comparaison. Les trois approches révèlent des divergences relatives aux caractéristiques sociodémographiques, à la situation au travail et à l'état de santé.

4.2. Le mobbing au sens de la définition de Leymann

4.2.1. Ampleur du harcèlement psychologique en Suisse

A l'issue de la première procédure de sélection, à laquelle ont participé 3220 actifs occupés en Suisse, il restait 972 personnes, qui ont répondu à la partie du questionnaire portant sur le mobbing. D'après les critères de la définition donnée par Leymann (1993b), on parle de mobbing quand un agissement se produit au moins une fois par semaine depuis au moins six mois. Ces critères s'appliquent à 245 personnes, ce qui équivaut à un taux de 7,6% de personnes mobbées si l'on considère les 3220 individus interrogés (cf. *figure n° 5*).

Figure n°5. Personnes mobbées au sens de la définition de Leymann et déclarations spontanées



4.2.2. Types de mobbing

4.2.2.1. Nature et fréquence des actes de mobbing

Le questionnaire utilisé pour déterminer l'ampleur du phénomène de mobbing comprend 31 questions portant sur des agissements spécifiques. Les questions sont principalement tirées du LIPT, mais elles ont été retravaillées et adaptées à la méthode de l'enquête téléphonique (cf. *chap. 3.2. et annexe A*).

Il existe de fortes disparités concernant la fréquence des actes de mobbing au sens du LIPT (cf. *figure n° 12*). Les agissements suivants sont considérés comme les principaux critères de mobbing selon Leymann :

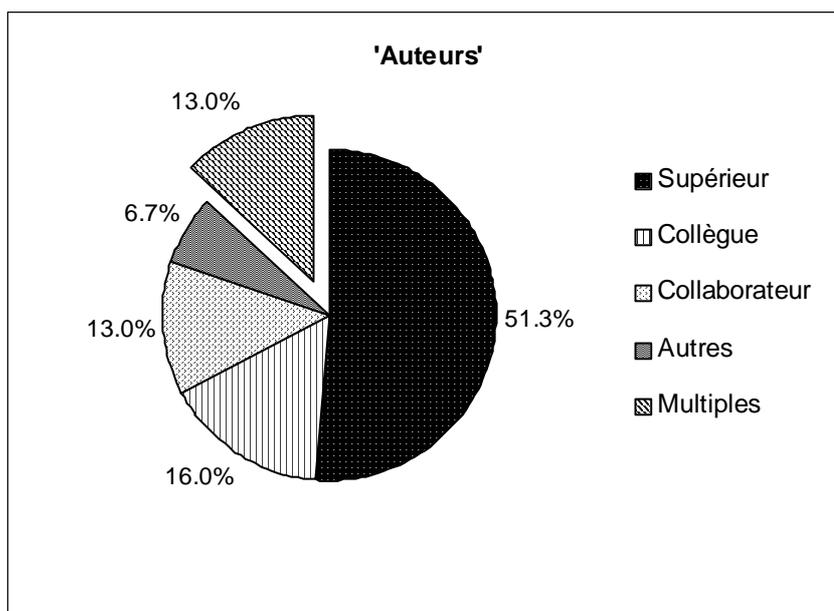
- Être volontairement interrompu lors d'explications ou d'exposés oraux
- Être contraint d'exécuter des travaux qui portent atteinte à la santé physique
- Ne pas obtenir de réaction lorsqu'on s'adresse à quelqu'un
- Voir ses tentatives de communiquer bloquées
- Se voir souvent attribuer de nouvelles tâches sans même être consulté
- Se voir imposer des directives précises pour effectuer les tâches les plus élémentaires.

Les attaques personnelles sont plus rares, les personnes sont rarement « ridiculisées » ou l'objet de « moqueries en raison de leur vie privée ».

4.2.2.2. Position des « auteurs »⁵ du mobbing au sein de l'entreprise

Les « victimes » de mobbing ont indiqué que dans 51,3% des cas, c'était leur supérieur qui était l'« auteur » des actes de mobbing. Les collègues (16,0%) et les subordonnés (13,0%) sont moins souvent cités. La *figure n° 6* présente une vue d'ensemble des résultats.

Figure n°6. Position des « auteurs » d'actes de mobbing au sein de l'entreprise dans le cas des personnes mobbées répondant à la définition de Leymann (N= 245, multiples signifie plusieurs auteurs)



4.2.3. Comparaisons entre personnes mobbées et non mobbées

Afin de pouvoir tirer des conclusions sur le phénomène du harcèlement psychologique, on a comparé les indications des personnes mobbées avec celles des personnes non mobbées. Nous souhaitons savoir si les facteurs sociodémographiques tels que l'âge, le secteur d'activité, la nationalité, etc., avaient une incidence sur la satisfaction au travail et l'état de santé des personnes mobbées et des personnes non mobbées. Les données chiffrées détaillées figurent à l'annexe C.

⁵ Sachant que le mobbing est un phénomène aux multiples facettes, les termes « victime » et « auteur des actes de mobbing » sont systématiquement placés entre guillemets dans la présente étude afin de signaler au lecteur qu'il nous est souvent impossible d'attribuer ces rôles de façon catégorique à l'un ou l'autre des deux groupes de protagonistes, puisque l'auteur des actes de mobbing peut parfois être considéré comme « victime ».

Différences sociodémographiques

ÂGE, SEXE, FORMATION, RÉGION

En Suisse, on n'a pas constaté de corrélation significative entre l'âge, le sexe ou la formation et l'existence de mobbing. Nous avons toutefois relevé une légère différence entre les régions (Suisse romande : 9,8%, Suisse alémanique : 7,0%, Tessin : 6,3%).

NATIONALITÉ

Il ressort des entretiens avec les « victimes » de mobbing que les étrangers (10,5%) et les binationaux (12,1%) sont nettement plus touchés par des actes de mobbing que les Suisses (6,9%).

RÉPARTITION PAR BRANCHE

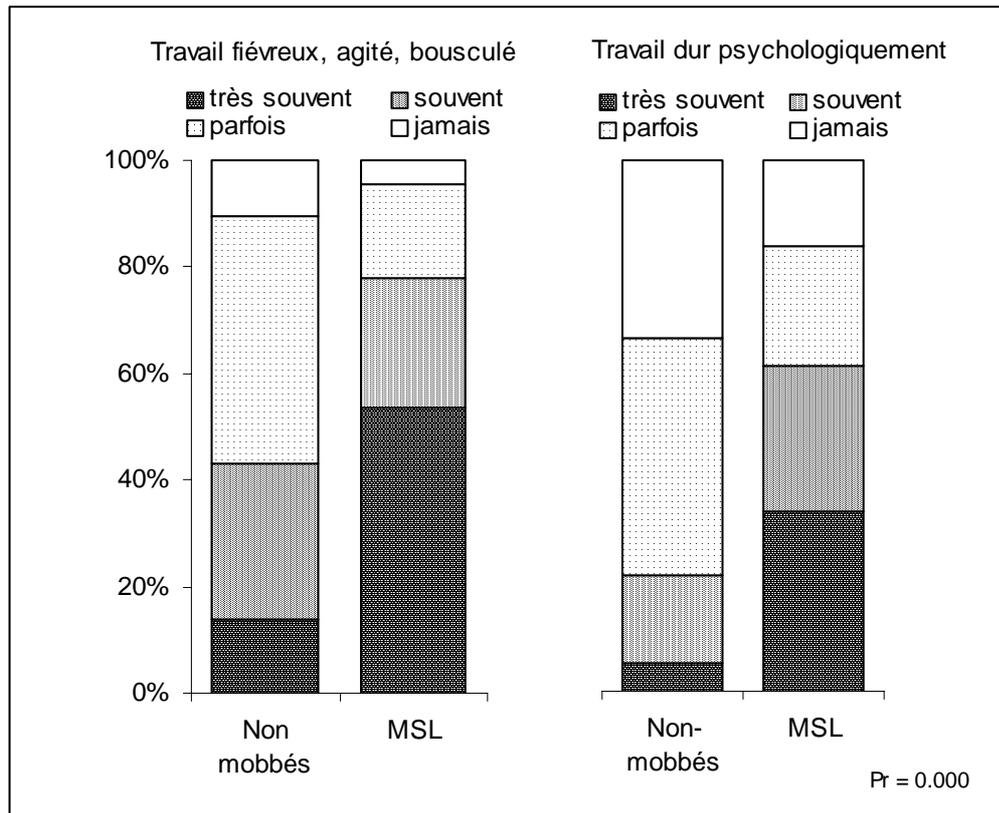
Tous les secteurs d'activité n'ont pas la même taille et certains sont donc représentés par relativement peu de personnes dans l'échantillon. Les résultats des comparaisons entre branches doivent donc être interprétés avec précaution. Les différences entre branches ne sont en outre pas très marquées. La branche hôtellerie et restauration/tourisme est celle qui affiche le taux de mobbing le plus élevé (15,6%). Le secteur de la santé enregistre par ailleurs un taux légèrement supérieur aux autres (10,4%). Contrairement aux résultats des études effectuées à l'étranger, les branches de l'administration publique et de la formation ne sont pas tellement plus touchées que les autres.

4.2.3.2. Situation au travail

TRAVAIL « FIÉVREUX, AGITÉ, BOUSCULÉ » ET « DUR PSYCHOLOGIQUEMENT »

Les « victimes » de mobbing décrivent plus souvent leur travail comme « fiévreux, agité, bousculé » et, dans une moindre mesure, comme « dur psychologiquement » que les personnes non mobbées (cf. *figure n° 7*).

Figure n°7. Lien entre l'existence de mobbing et un travail « fiévreux, agité, bousculé » et « dur psychologiquement »



*Lorsque Pr = 0,000 la probabilité d'un résultat aléatoire est inférieure à 1:1000.

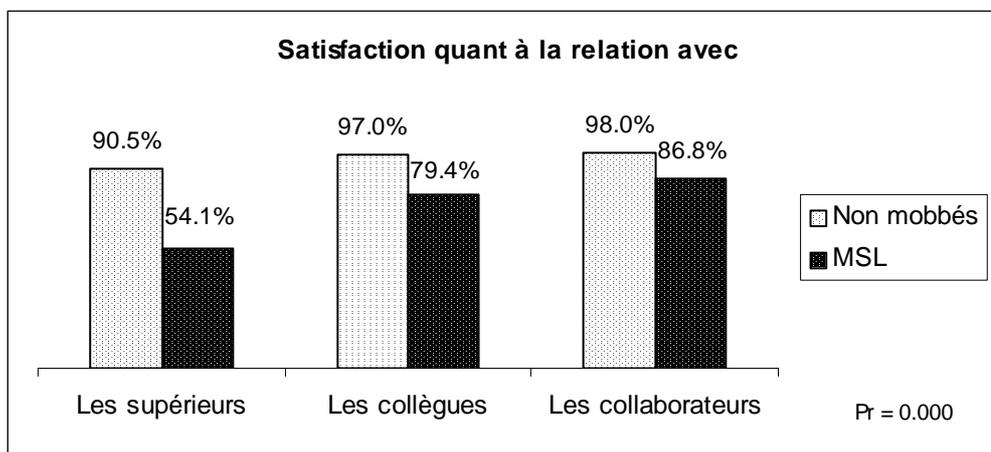
CONFLITS PROFESSIONNELS DURABLES

Conformément aux attentes, les personnes mobbées (43,9%) font plus souvent état de « conflits professionnels durables » que les personnes non mobbées (6,9%).

SATISFACTION QUANT À LA RELATION AVEC LE PERSONNEL DE L'ENTREPRISE

Les « victimes » de mobbing se montrent moins satisfaites de leur relation avec leur supérieur, leurs collègues et leurs collaborateurs que les personnes non mobbées (cf. figure n° 8). Le décalage le plus manifeste concerne la relation avec le supérieur.

Figure n°8. Lien entre la satisfaction quant à la relation avec les autres employés de l'entreprise et l'existence de mobbing

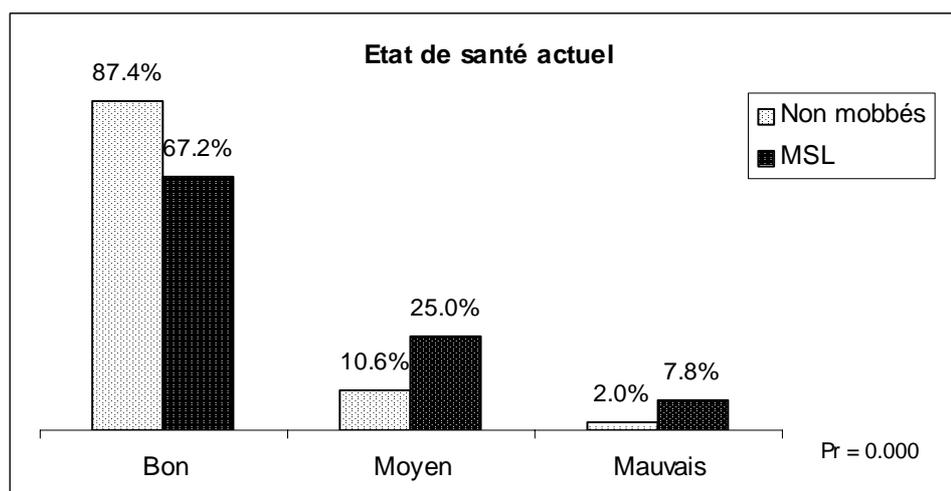


4.2.3.3. État de santé

ÉTAT DE SANTÉ ACTUEL

Si les personnes interrogées s'estiment globalement en bonne santé, les « victimes » de mobbing déclarent quatre fois plus souvent un état de santé « mauvais » que les personnes non mobbées (cf. figure n°9).

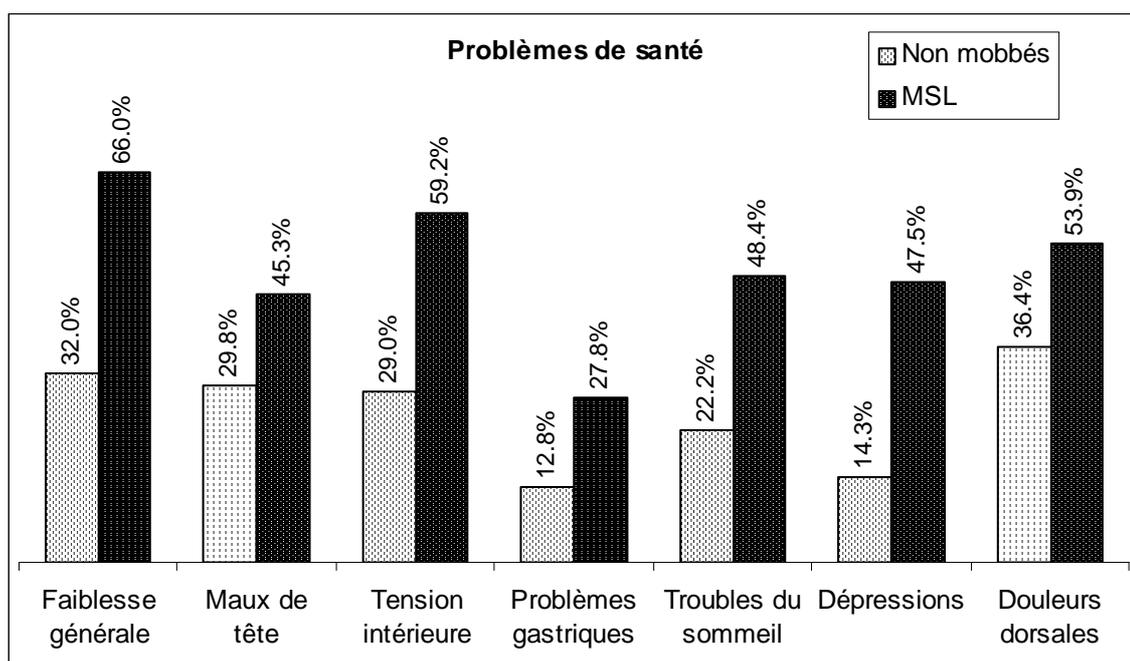
Figure n°9. Lien entre l'état de santé et l'existence de mobbing



PROBLÈMES DE SANTÉ

Il ressort de l'étude que les « victimes » de mobbing souffrent nettement plus souvent de problèmes de santé (cf. *figure n°10*) : les maux les plus fréquents sont « faiblesse générale, épuisement, manque d'énergie » (=faiblesse générale) et « tension intérieure, soucis et angoisses » (=tension intérieure). Le plus grand décalage s'observe au niveau des « sentiments négatifs tels qu'abattement, découragement ou dépression » (=dépression). La proportion de personnes dépressives est trois fois plus élevée parmi les « victimes » de mobbing que parmi les personnes non mobbées.

Figure n°10. Corrélation entre les troubles de la santé et l'existence de mobbing



NOMBRE DE PROBLÈMES DE SANTÉ

Les « victimes » de mobbing font plus souvent état de plusieurs problèmes de santé (cf. *figure n°11*). La différence est flagrante dans la catégorie « six à sept troubles », puisqu'elle s'applique cinq fois plus souvent aux « victimes » de mobbing qu'aux personnes non mobbées.

NOMBRE DE JOURS DE CONGÉ-MALADIE

La *figure n°11* révèle que les « victimes » de mobbing sont absentes presque deux fois plus souvent pour une durée « supérieure à trois jours » que leurs collègues non mobbés.

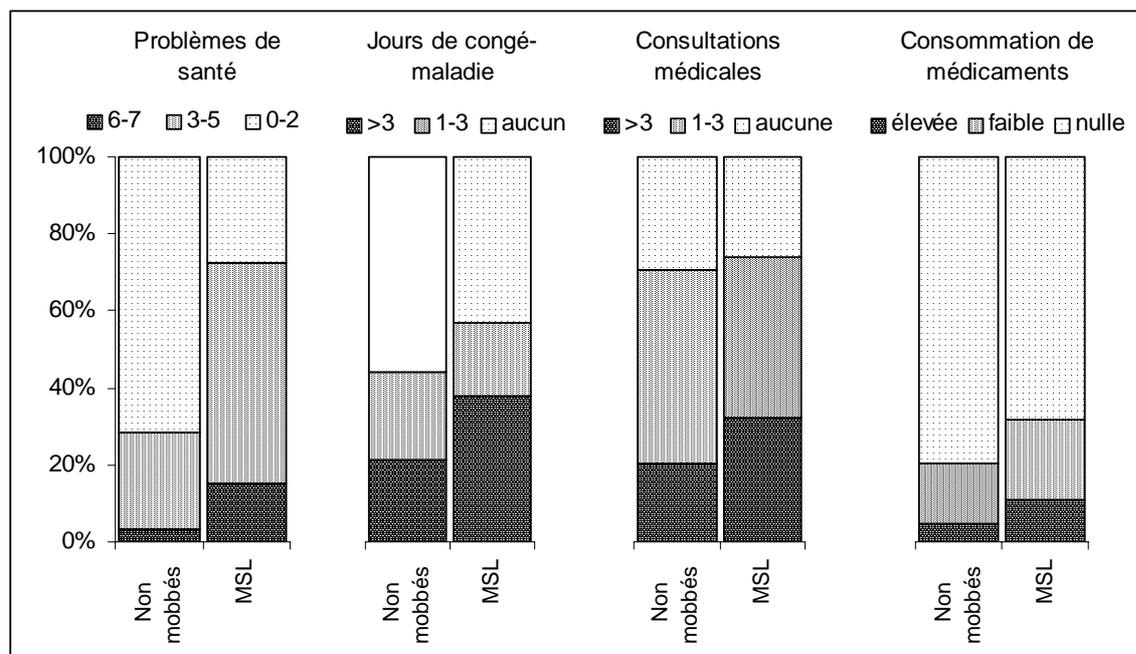
NOMBRE DE CONSULTATIONS MÉDICALES

Il en va de même pour les consultations médicales au cours des 12 derniers mois (cf. *figure n°11*) : les personnes mobbées se rendent nettement plus souvent chez le médecin que les personnes qui ne sont pas « victimes » de mobbing.

CONSOMMATION DE MÉDICAMENTS

La proportion de personnes mobbées qui *doivent* prendre des médicaments pour pouvoir affronter le quotidien est environ deux fois supérieure à celle des personnes non mobbées (cf. *figure n°11*).

Figure n°11. Problèmes de santé, jours de congé-maladie, consultations médicales, consommation de médicaments chez les personnes mobbées



Les différences au niveau des répercussions sur la santé entre les « victimes » de mobbing et les personnes non mobbées sont très significatives (cf. *annexe C*).

4.3. Différenciation entre les cas répondant à la définition de Leymann et les déclarations spontanées

4.3.1. Concernant les instruments de mesure du mobbing

4.3.1.1. Nature et fréquence des actes de mobbing

La *figure n°12* recense le nombre de fois où les 31 actes de mobbing du LIPT⁶ ont été signalés. Il révèle le nombre de fois où un agissement a été cité (=réponse positive), le nombre de fois où ces agissements ont contribué à remplir la définition de Leymann (MSL) et le nombre de fois où cela coïncidait avec une déclaration spontanée de mobbing (MSL+DS). Les actes sont classés en fonction du nombre des réponses positives. Le premier taux correspond au rapport entre MSL et réponses positives, autrement dit, la proportion de réponses positives remplissant les conditions de MSL. Le deuxième taux représente la proportion de victimes de mobbing se déclarant mobbées (MSL+DS / MSL). MSL-DS représente le nombre de cas répondant à la définition de Leymann alors que les personnes interrogées ne s'estiment pas « victimes » de mobbing.

⁶ Leymann Inventory of Psychological Terrorization (1996).

Figure n°12. Actes de mobbing classés par nombre de réponses positives

Actes de mobbing	Nombre de réponses positives				Taux	
	Réponses positives	MSL	MSL+DS	MSL-DS	MSL/Rép. pos.	MSL+DS/MSL
Se voir souvent attribuer de nouvelles tâches sans même être consulté	159	38	13	25	24%	34%
Être rendu responsable des erreurs des autres ou des problèmes concernant l'entreprise	155	33	14	19	21%	42%
Voir ses suggestions systématiquement rejetées	150	24	14	10	16%	58%
Être volontairement interrompu lors d'explications ou d'exposés oraux	140	58	28	30	41%	48%
Être exclu des prises de décisions	126	18	9	9	14%	50%
Ne pas obtenir de réaction lorsqu'on s'adresse à quelqu'un	119	47	20	27	39%	43%
Voir ses tentatives de communiquer bloquées	118	41	20	21	35%	49%
Voir son travail critiqué (chicanerie)	100	39	23	16	39%	59%
Se faire crier dessus, recevoir des remontrances	99	30	12	18	30%	40%
Ne pas se voir adresser la parole sur son lieu de travail	95	39	24	15	41%	62%
Être totalement ignoré dans l'entreprise	80	39	22	17	49%	56%
Être contraint d'exécuter des travaux qui portent atteinte à la santé physique	79	48	13	35	61%	27%
Être confronté à une attitude hostile	78	26	19	7	33%	73%
Se voir dénigré auprès de son supérieur par des collègues	78	18	10	8	23%	56%
Voir son engagement au travail faire l'objet de critiques vexantes	76	17	10	7	22%	59%
Être l'objet de ragots humiliants	76	18	14	4	24%	78%
Se voir imposer des directives précises pour effectuer les tâches les plus élémentaires	70	35	16	19	50%	46%
Se voir retirer la compétence de certains domaines d'influence ou d'activité importants	66	9	4	5	14%	44%
Faire l'objet d'une désinformation délibérée ou ne pas être informé du tout	59	14	10	4	24%	71%
Se heurter à un refus de collaboration	50	22	13	9	44%	59%
Être obligé d'exécuter certaines tâches humiliantes	50	18	8	10	36%	44%
Voir le résultat de son travail manipulé ou faussé	38	8	5	3	21%	63%
Être ridiculisé, faire l'objet de moqueries sur son lieu de travail	38	12	8	4	32%	67%
Faire l'objet de railleries quant à sa nationalité	31	12	4	8	39%	33%
Faire l'objet de menaces verbales ou écrites émanant de personnes travaillant dans l'entreprise	26	0	0	0	0%	-
Faire l'objet de moqueries blessantes relatives à sa vie privée	24	4	4	0	17%	100%
Recevoir des propositions verbales d'ordre sexuel ou être victime de harcèlement sexuel	21	1	1	0	5%	100%
Être exclu délibérément des fêtes d'entreprise et des événements d'ordre social	19	1	1	0	5%	100%
Être l'objet d'attaques blessantes relatives à ses convictions politique ou religieuse	17	7	2	5	41%	29%
Être soupçonné de maladie mentale alors que ce n'est pas le cas	17	3	1	2	18%	33%
Être transféré vers un poste de travail où l'on se trouve isolé de tous	15	3	1	2	20%	33%

Constatations flagrantes:

- Le nombre de réponses positives varie fortement selon l'acte de mobbing.
- Certains actes de mobbing remplissent plus facilement le critère de phénomène hebdomadaire (MSL/Réponse positive) que d'autres⁷.
- La nature des agissements fréquents diffère selon qu'il s'agit de déclarations spontanées ou de cas de mobbing déterminés par l'enquête (MSL+DS/MSL)⁸.

Conclusions:

Le mobbing au sens de la définition de Leymann coïncide plus ou moins fréquemment avec les cas de mobbing signalés spontanément selon l'acte de mobbing concerné. Certains actes de mobbing satisfont plus facilement au critère de fréquence de Leymann, comme le montre la comparaison avec la déclaration de mobbing spontanée (MSL+DS). Il y a des actes de mobbing qui sont relativement rares mais qui sont pourtant déterminants pour une déclaration spontanée alors que certains autres agissements sont relativement fréquents mais ne sont généralement pas perçus comme du mobbing.

Selon la définition première de Leymann (chap. 2.1.), un acte de mobbing doit être dirigé *contre une personne*. Selon K. Niedl, cet acte doit en outre être perçu par la personne comme étant dirigé contre elle et revêtir un caractère hostile, humiliant ou intimidant. La « victime » doit par ailleurs être incapable de se défendre.

H. Leymann mesure les tensions psychosociales sur le lieu de travail de manière différenciée. Étant donné que sa définition ne repose que sur des actes pris au cas par cas, elle ne tient pas compte de nombreuses formes combinées de mobbing et n'exploite pas pleinement l'éventail des instruments à disposition.

La section suivante présente donc une comparaison entre les indications des personnes mobbées au sens de la définition de Leymann et celles des personnes se considérant « victimes » de mobbing ; le chapitre 4.4. présente les tensions psychosociales sur le lieu de travail de manière différenciée.

4.3.1.2. Mobbing au sens de la définition de Leymann et déclarations spontanées de mobbing

Durant l'enquête téléphonique, on a demandé à toutes les personnes (N = 3220) si elles s'estimaient « victimes » de mobbing. Cent quarante trois personnes ont répondu par l'affirmative, dont 31 qui auraient été exclues de la partie LIPT du questionnaire en raison des questions filtres concernant la satisfaction au travail et l'état de santé (cf. *chap. 3.2. et annexe B*).

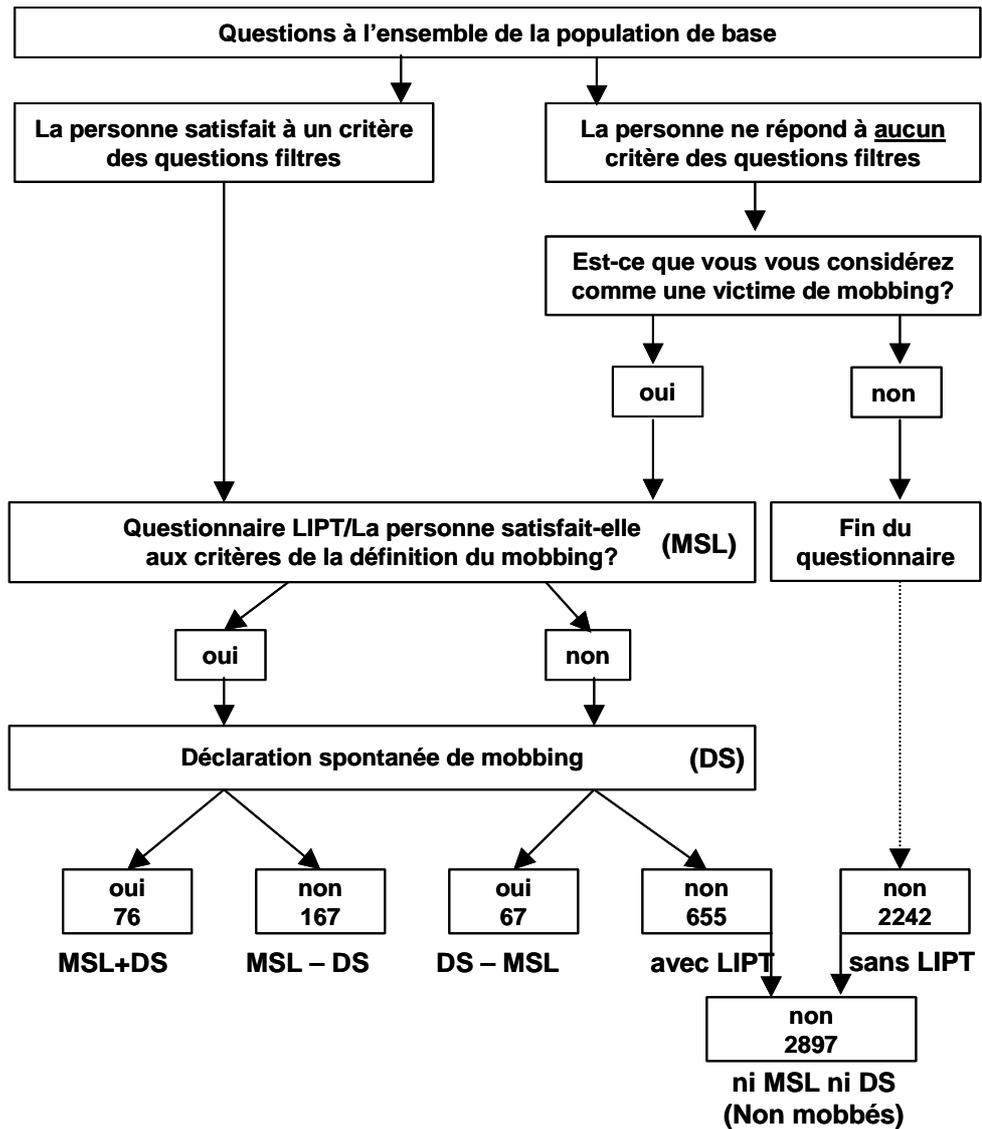
La *figure n°13* révèle que, parmi les 243 personnes répondant aux critères du mobbing selon Leymann, 76 (31,3%) s'estiment « victimes » de mobbing (= « MSL + DS »). Autrement dit, plus de deux tiers des 243 personnes (N = 167, soit 68,7%) satisfaisant

⁷ Ex. : 61% des personnes étant forcées d'effectuer des travaux nuisant à leur santé remplissent les critères de « victime » de mobbing, alors que seuls 21% des personnes dont le résultat des travaux est manipulé ou falsifié remplissent les critères.

⁸ Ex. : seuls 27% des personnes étant forcées d'effectuer des travaux nuisant à leur santé s'estiment « victimes » de mobbing, contre 63% des personnes dont les résultats sont manipulés ou falsifiés.

aux critères de Leymann ne se considèrent pas comme mobbées (= « MSL – DS »). Soixante sept actifs occupés (27,6%) estiment être « victimes » de mobbing alors qu'ils ne répondent pas aux critères de la définition de Leymann (=« DS – MSL »).

Figure n°13. Nombre de personnes répondant à la définition de Leymann et nombre de déclarations spontanées



4.3.2. Comparaison des « victimes » de mobbing au sens de la définition avec les déclarations spontanées

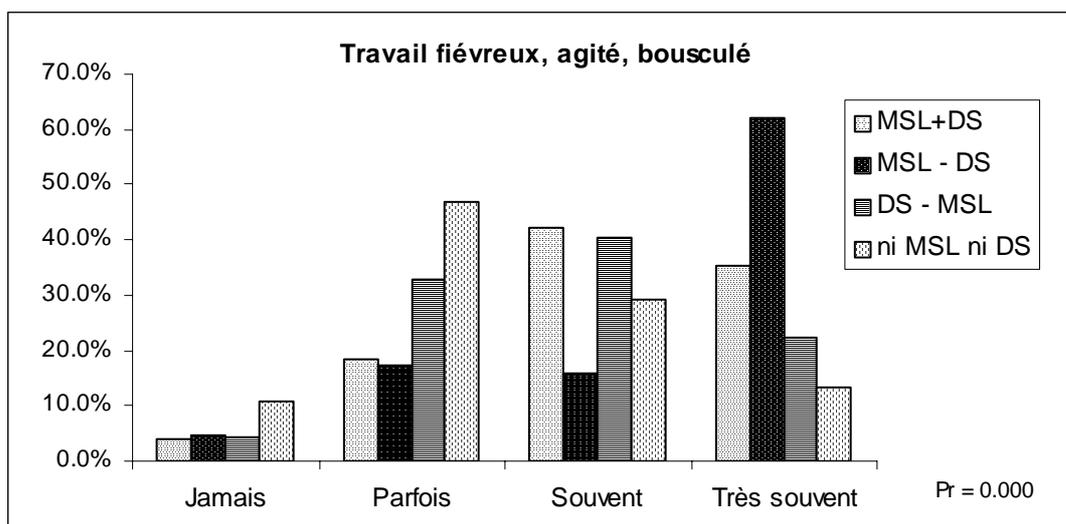
Dans la partie suivante, les données relatives à la satisfaction au travail et à la santé sont réparties selon les quatre catégories suivantes : « MSL+DS », « MSL-DS », « DS-MSL » et « ni MSL ni DS ».

4.3.2.1. Satisfaction au travail

TRAVAIL « FIÉVREUX, AGITÉ, BOUSCULÉ » ET « DUR PSYCHOLOGIQUEMENT »

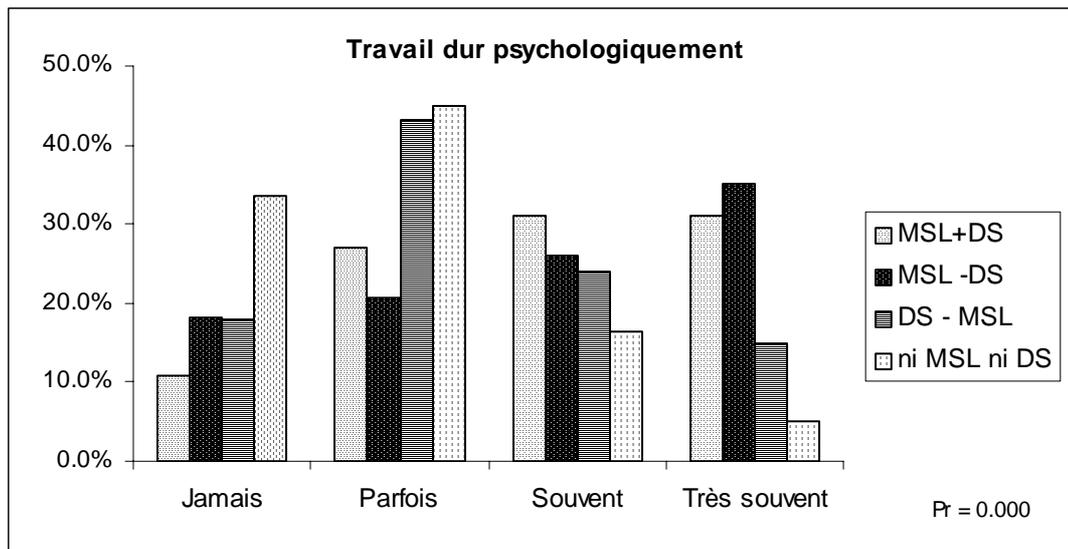
La majorité des personnes mobbées répondant à la définition du mobbing mais qui ne se considèrent pas comme telles (« MSL-DS ») évoquent une activité professionnelle « très souvent » « fiévreuse, agitée, bousculée » (cf. figure n°14).

Figure n°14. Lien entre un travail « fiévreux, agité, bousculé » et les quatre groupes de comparaison définis.



Plus d'un tiers de ces personnes déclarent que leur travail est « dur psychologiquement » (cf. figure n°15). Dans les deux domaines, les « victimes » de mobbing au sens de la définition sont nettement plus touchées que les personnes se déclarant mobbées.

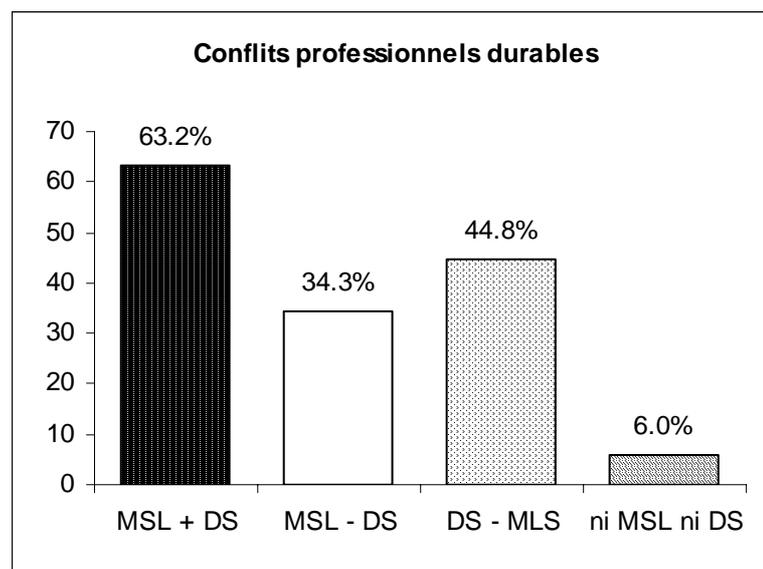
Figure n°15. Lien entre un travail « dur psychologiquement » et les quatre groupes de comparaison définis.



CONFLITS PROFESSIONNELS DURABLES

Les personnes mobbées qui ne s'estiment pas « victimes » de mobbing (34,3%) sont confrontées à nettement moins de conflits sur leur lieu de travail que les personnes qui estiment également être mobbées (63,2%). Les personnes mobbées ne répondant pas à la définition de Leymann sont plus souvent impliquées dans des « conflits professionnels durables » (44,8%) que les personnes n'ayant pas fait de déclaration spontanée (34,3%, cf. figure n°16).

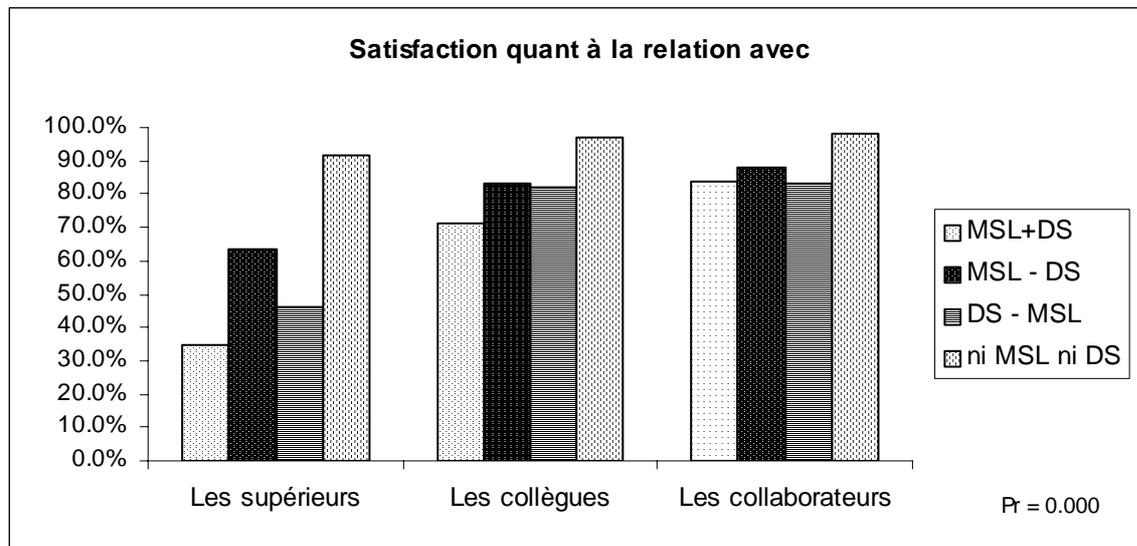
Figure n°16. Lien entre les conflits professionnels durables et les quatre groupes de comparaison définis



SATISFACTION QUANT À LA RELATION AVEC LE PERSONNEL DE L'ENTREPRISE

Toutes les « victimes » de mobbing témoignent d'un degré de satisfaction relativement similaire s'agissant des relations avec leurs collaborateurs. On observe les disparités les plus flagrantes dans la relation avec les supérieurs. Les « victimes » de mobbing qui ne se considèrent pas comme telles font état d'une relation plus satisfaisante avec leur supérieur que les « victimes » de mobbing se déclarant mobbées. Le degré de satisfaction quant à la relation avec le supérieur est le plus faible chez les « victimes » de mobbing répondant aux deux critères (cf. *figure n°17*).

Figure n°17. Lien entre la satisfaction quant à la relation avec le personnel de l'entreprise et les quatre groupes de comparaison définis.

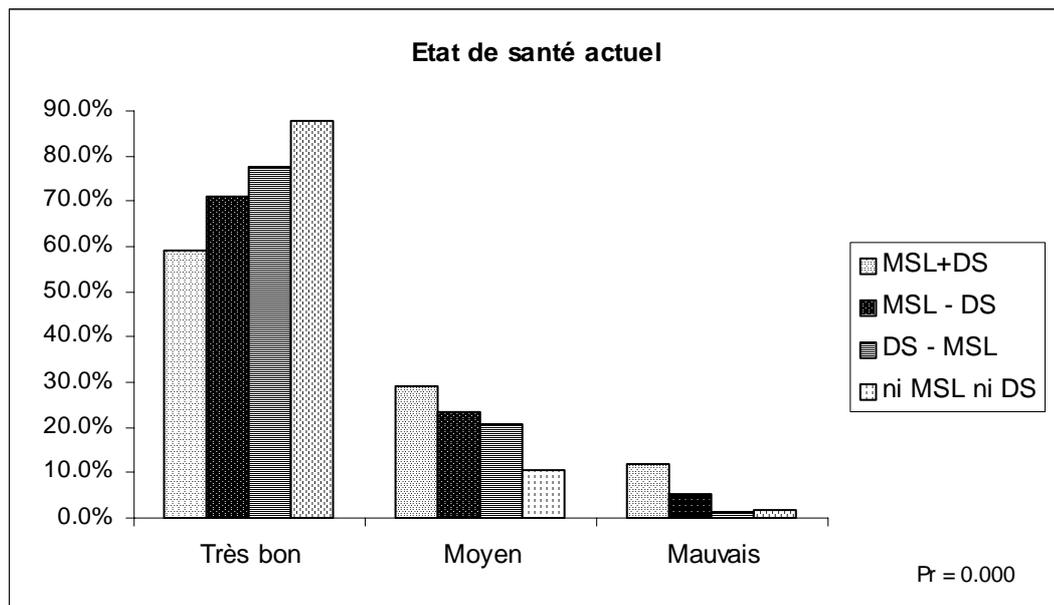


4.3.2.2. État de santé

ÉTAT DE SANTÉ ACTUEL

Concernant l'état de santé général, la *figure n°18* montre que les personnes mobbées à la fois au sens de la définition et selon leur propre estimation sont celles qui déclarent l'état de santé le moins bon. Les personnes qui ne remplissent pas les critères de la définition mais s'estiment « victimes » de mobbing ont en général un état de santé bien meilleur que les autres.

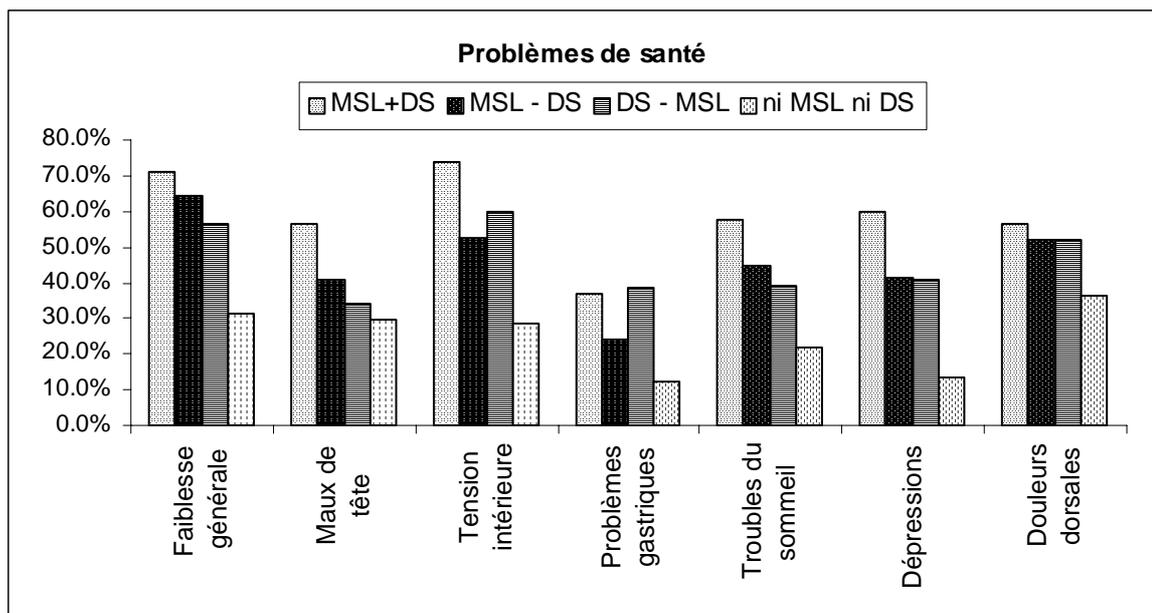
Figure n°18. Lien entre l'état de santé et les quatre groupes de comparaison définis.



PROBLÈMES DE SANTÉ

Le groupe « MSL+DS » est celui qui souffre le plus souvent des problèmes de santé dont il est question à la figure n°19. Pour les deux autres groupes, ces troubles sont quelque peu moins fréquents, mais tout de même nettement plus que chez les personnes qui ne sont pas mobbées.

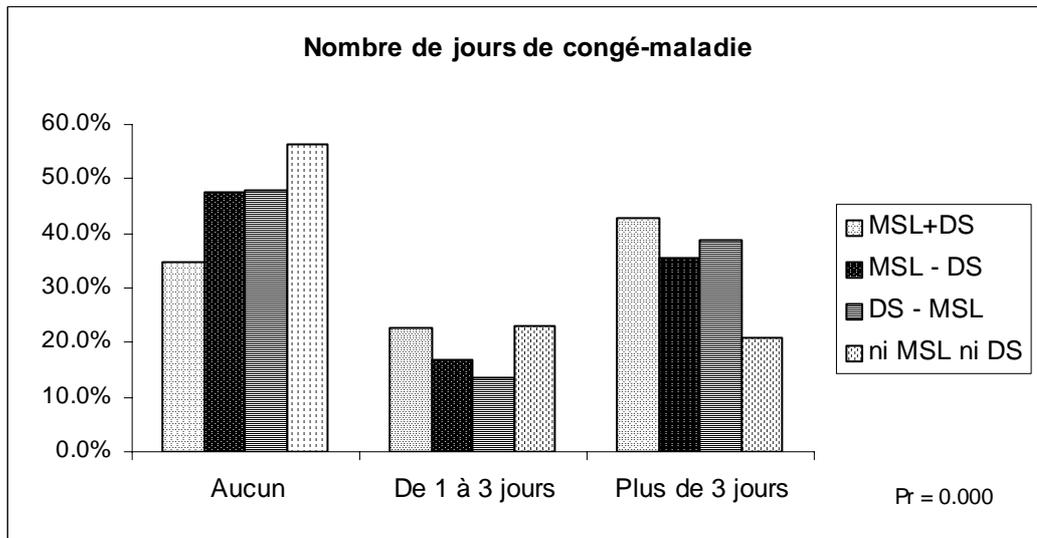
Figure n°19. Lien entre les problèmes de santé et les quatre groupes de comparaison définis.



NOMBRE DE JOURS DE CONGÉ-MALADIE

Ici aussi, le groupe « MSL+DS » est nettement en tête pour ce qui est de l'indication « plus de trois jours de congé-maladie au cours des six derniers mois » (cf. figure n°20). Quant aux cas de déclaration spontanée qui ne répondent pas à la définition, ils sont un peu plus représentés dans la catégorie « plus de trois jours » que les « victimes » de mobbing au sens de la définition mais qui ne se considèrent pas comme telles.

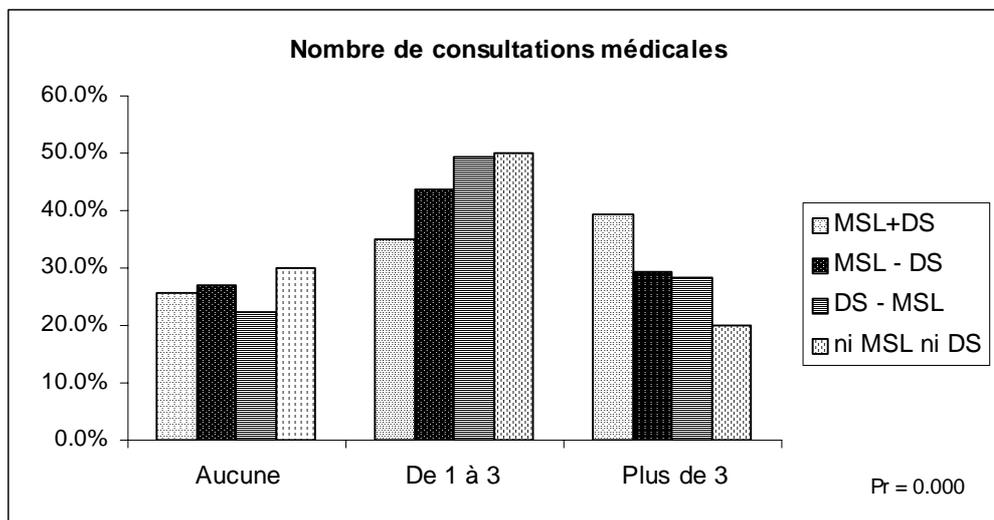
Figure n°20. Lien entre le nombre de jours de congé-maladie et les quatre groupes de comparaison définis.



NOMBRE DE CONSULTATIONS MÉDICALES

Les personnes des groupes « MSL-DS » et « DS-MSL » se sont rendues chez le médecin à peu près aussi fréquemment au cours des 12 derniers mois, à savoir « plus de trois fois » (cf. figure n°21). Ce sont les personnes du groupe « MSL+DS » qui consultent le médecin le plus fréquemment.

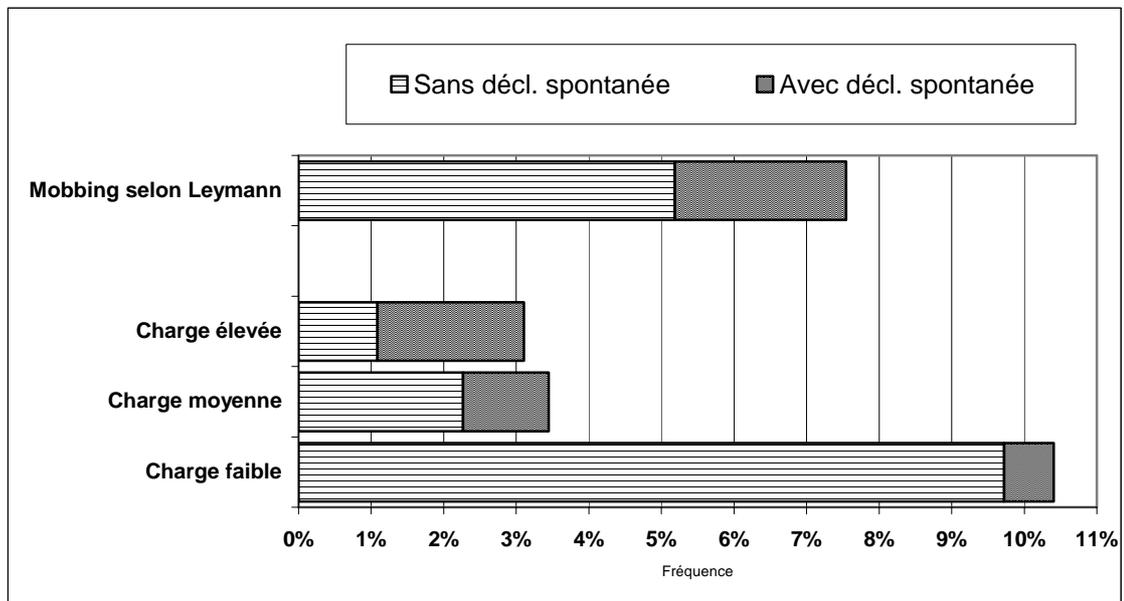
Figure n°21. Lien entre le nombre de consultations médicales et les quatre groupes de comparaison définis.



4.4. Différenciation en fonction de la charge psychosociale

Dans les milieux spécialisés, la définition de Leymann (1993b, p. 272) est régulièrement critiquée et considérée comme insatisfaisante. C'est pourquoi l'étude s'applique à évaluer la charge psychosociale de manière différenciée sur la base des actes de mobbing du LIPT. Ainsi, on n'évalue pas *chaque* acte de mobbing en fonction de son intensité, mais on additionne les différents actes concernant la même personne selon leur fréquence et leur durée grâce à un système de pondération. Le chapitre « Méthode » explique comment ce système de pondération a conduit à la création de trois groupes (cf. chap. 3.5.3.). On peut constater qu'avec ce système, la catégorie « charge élevée » coïncide davantage avec les déclarations spontanées que les cas de mobbing répondant à la définition de Leymann (cf. figure n° 22).

Figure n°22. Comparaison entre les différentes définitions du mobbing et les déclarations spontanées (selon la définition de Leymann et avec le système de différenciation en fonction de la charge psychosociale)



A première vue, il peut sembler déconcertant qu'on ait non seulement procédé à une répartition en fonction du degré de charge psychosociale (« faible », « moyenne » et « élevée »), mais qu'on ait également réparti le reste des personnes interrogées en deux catégories « non testés » et « test négatif ». Cette distinction supplémentaire permet toutefois de montrer que les questions filtres ont permis de saisir des facteurs professionnels de charge psychosociale qui ont parfois abouti au résultat « non testés » tout en présentant des répercussions sérieuses sur la santé. Il faudrait donc adapter et compléter le LIPT pour qu'il prenne en compte l'intégralité des facteurs de charge psychosociale au travail⁹.

⁹ Les différences entre « non testés » et « test négatif » restent significatives même lorsqu'on élimine le critère filtre « nette détérioration de l'état de santé » (cf. critères filtres en annexe B).

4.4.1. Ampleur de la charge psychosociale différenciée en Suisse

Avec ce système, 522 des 972 personnes interrogées sur la partie LIPT présentent une charge psychosociale « faible » à « élevée » sur leur lieu de travail, c'est-à-dire qu'un salarié sur six est concerné¹⁰.

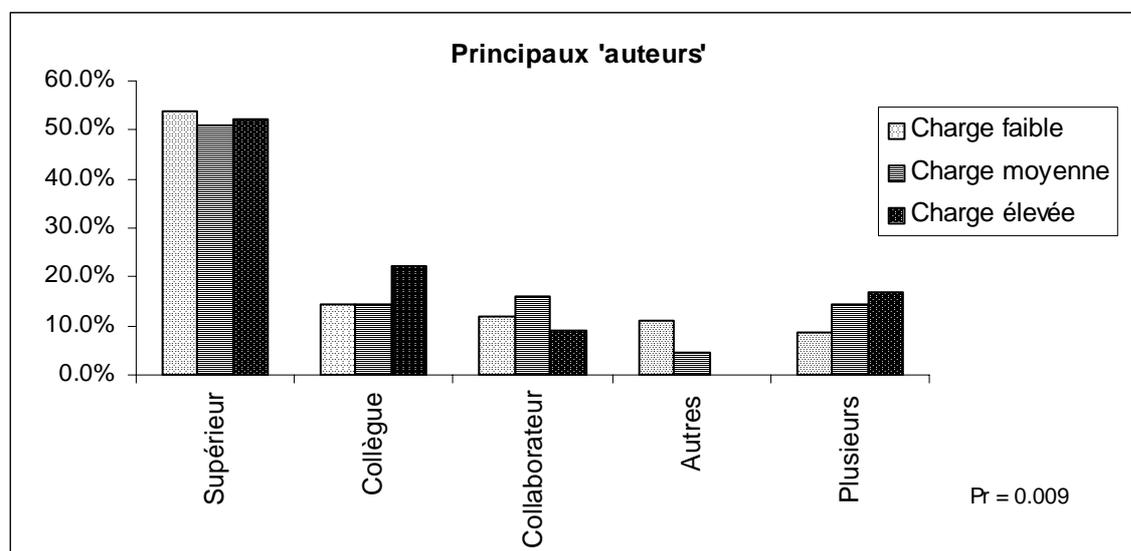
4.4.1.1. Type et fréquence des actes de mobbing

Si l'on compare la fréquence des différents actes de mobbing (indépendamment de la durée et de l'intensité) avec la fréquence des actes de mobbing selon la définition de Leymann (cf. *figure n°11*), on constate que les personnes victimes de mobbing selon la définition élargie sont plus fréquemment concernées par d'autres actes de mobbing que les « victimes » selon la définition de Leymann : pour ce qui est de la fréquence et de la durée, elles attribuent en effet une place plus importante à certains actes de mobbing que les « victimes » selon Leymann, et inversement.

4.4.1.2. Position dans l'entreprise des « auteurs » du mobbing

Avec le système différencié, la majorité des personnes interrogées citent leur supérieur. Lorsque la charge psychosociale augmente, le cercle des « auteurs » s'élargit (cf. *figure n°23*).

Figure n°23. Lien entre la position hiérarchique des « principaux auteurs » et la charge psychosociale différenciée (plusieurs réponses possibles)



¹⁰ L'utilisation des critères du LIPT et la répartition de la charge psychosociale constitue une solution pragmatique qu'il faudrait approfondir pour pouvoir l'utiliser dans le cadre d'autres enquêtes. Cette procédure simplifiée a toutefois permis d'obtenir des résultats très intéressants.

4.4.2. Comparaison en fonction du degré de charge psychosociale

On a comparé les réponses aux questions portant sur le lieu de travail et la santé des groupes à différentes charges psychosociales. Les différences les plus marquantes sont exposées ci-après et font pour la plupart l'objet d'une représentation graphique. Les annexes C, D et E permettent de procéder à des comparaisons plus précises (chiffres).

4.4.2.1. Différences sociodémographiques

En Suisse, on n'a constaté aucune différence significative de charge psychosociale liée à l'âge, au sexe ou à la formation des personnes concernées.

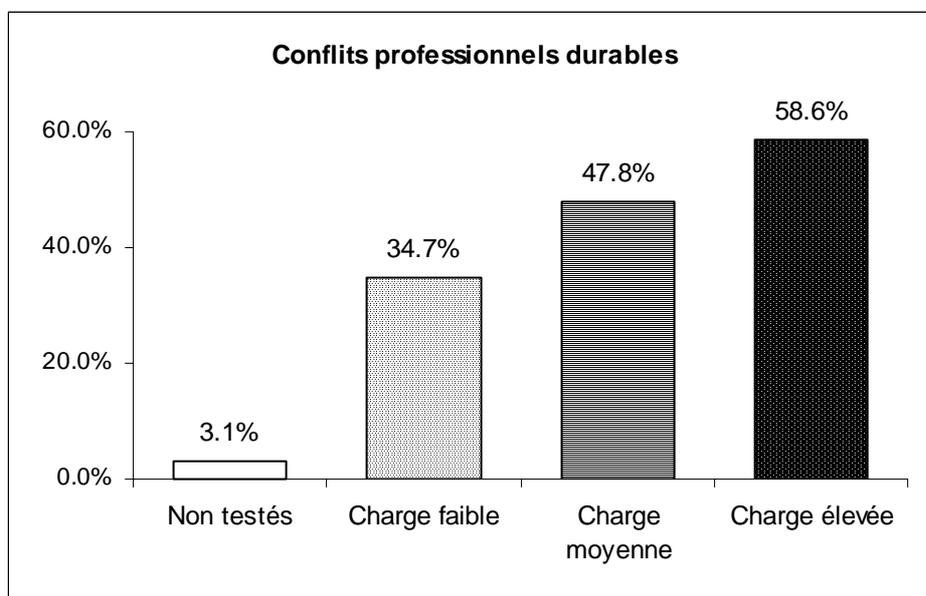
L'étude montre que les problèmes de charge psychosociale sont nettement plus fréquents chez les étrangers que chez les citoyens suisses. Ils sont également plus fréquents chez les personnes possédant la double nationalité (pour les détails, voir *chap. 4.5*).

4.4.2.2. Satisfaction au travail

CONFLITS PROFESSIONNELS DURABLES

Lorsque la charge psychosociale s'accroît, le nombre de conflits professionnels durables augmente également (*cf. figure n°24*).

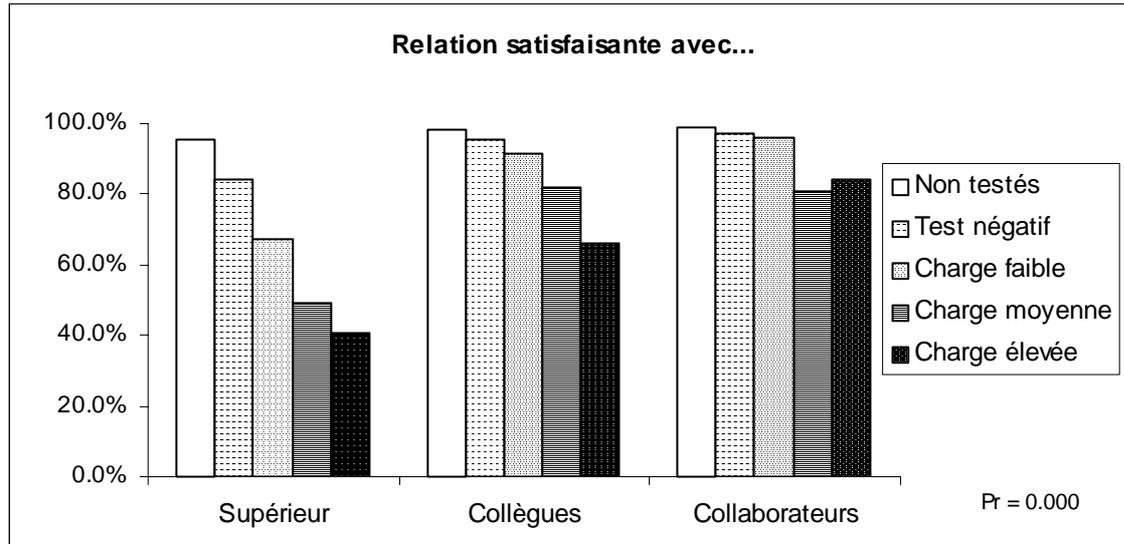
Figure n°24. Lien entre les conflits professionnels et la charge psychosociale différenciée (question filtre)



SATISFACTION QUANT AUX RELATIONS AVEC LE PERSONNEL DE L'ENTREPRISE

Il en va de même pour la satisfaction des personnes interrogées quant à leur relation avec les autres employés de l'entreprise (cf. figure n°25): plus la charge psychosociale est élevée, moins les relations avec les supérieurs et les collègues sont satisfaisantes. C'est la relation avec les supérieurs qui présente les différences les plus marquées.

Figure n°25. Lien entre la satisfaction quant aux relations avec le personnel de l'entreprise et la charge psychosociale différenciée (question filtre).

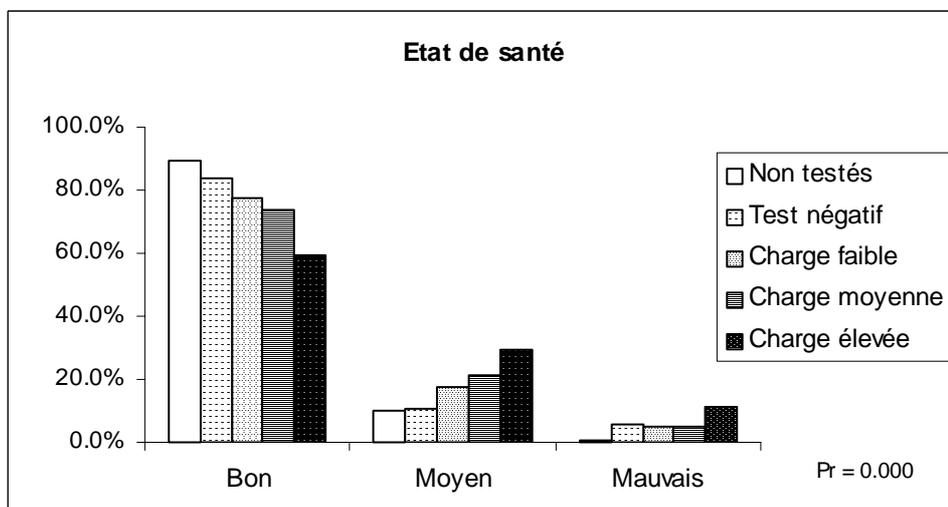


4.4.2.3. Différences au niveau de l'état de santé

ÉTAT DE SANTE ACTUEL

La plupart des personnes interrogées déclarent un état de santé *bon* (voire *très bon*). Plus la charge psychosociale augmente, plus le nombre de personnes déclarant un état de santé moyen à mauvais s'accroît (cf. figure n°26).

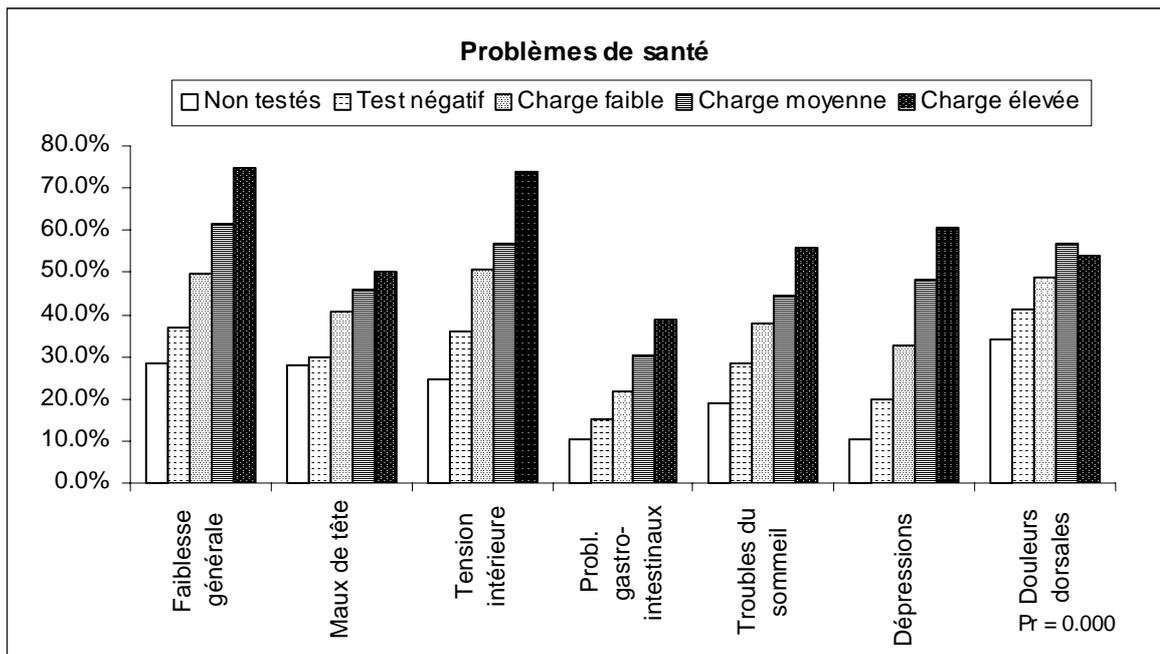
Figure n°26. Lien entre l'état de santé et la charge psychosociale différenciée



PROBLEMES DE SANTE

La *figure n°27* montre que les problèmes de santé comme les maux de tête, les problèmes gastro-intestinaux ou les dépressions sont nettement plus fréquents chez les personnes victimes de mobbing, même lorsque la charge psychosociale est *faible*. Plus la charge psychosociale augmente, plus le nombre de problèmes de santé cités est élevé.

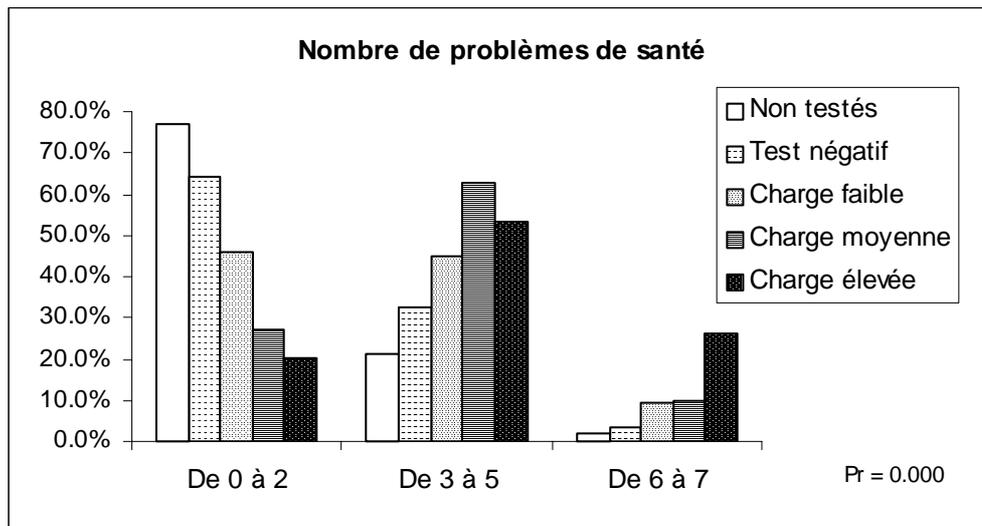
Figure n°27. Lien entre les problèmes de santé et la charge psychosociale différenciée



NOMBRE DE PROBLEMES DE SANTE

Il existe une corrélation entre la charge psychosociale et le nombre de problèmes cités. Les personnes dont la charge psychosociale est *élevée* souffrent souvent de plusieurs problèmes de santé (cf. *figure n°28*). Même lorsque la charge psychosociale est *faible*, le nombre de problèmes de santé est plus élevé que chez les personnes non mobbées.

Figure n°28. Lien entre le nombre de problèmes de santé cités et la charge psychosociale différenciée



NOMBRE DE JOURS DE CONGÉ-MALADIE ET DE CONSULTATIONS MÉDICALES

On aboutit à des conclusions similaires sur la fréquence et l'ampleur des problèmes de santé en observant le nombre de jours de congé-maladie (cf. figure n°29) et le nombre de consultations médicales (cf. figure n°30), c'est-à-dire que plus la charge psychosociale d'un salarié est élevée, plus ce dernier est absent de son travail et plus il se rend souvent chez son médecin. Dans les deux cas, on constate une augmentation significative lorsque la charge psychosociale passe de moyenne à élevée.

Figure n°29. Lien entre le nombre de jours de congé-maladie et la charge psychosociale différenciée

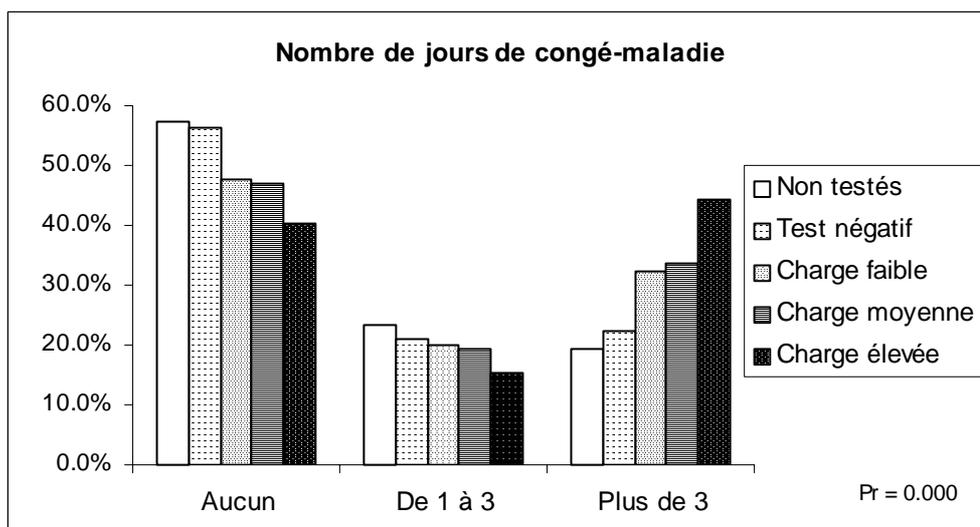
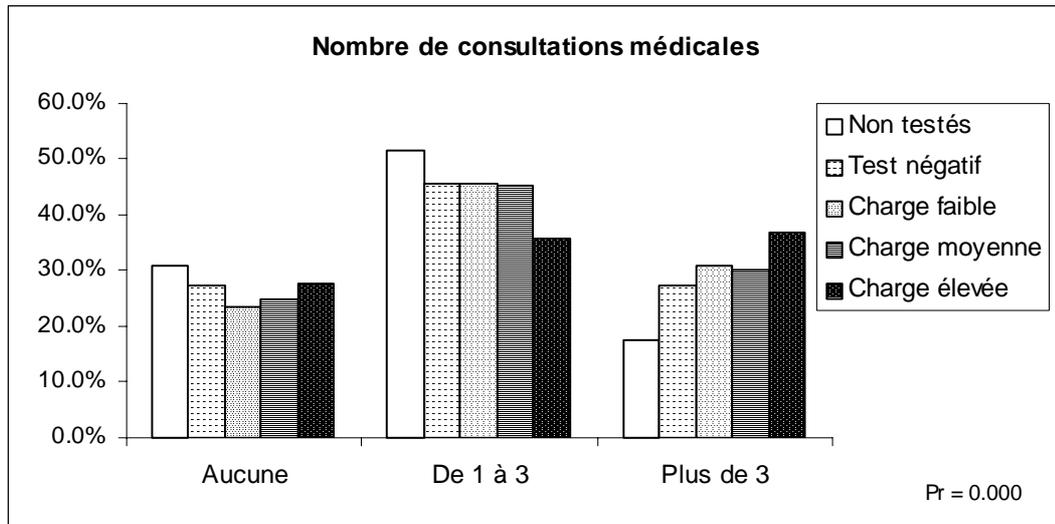


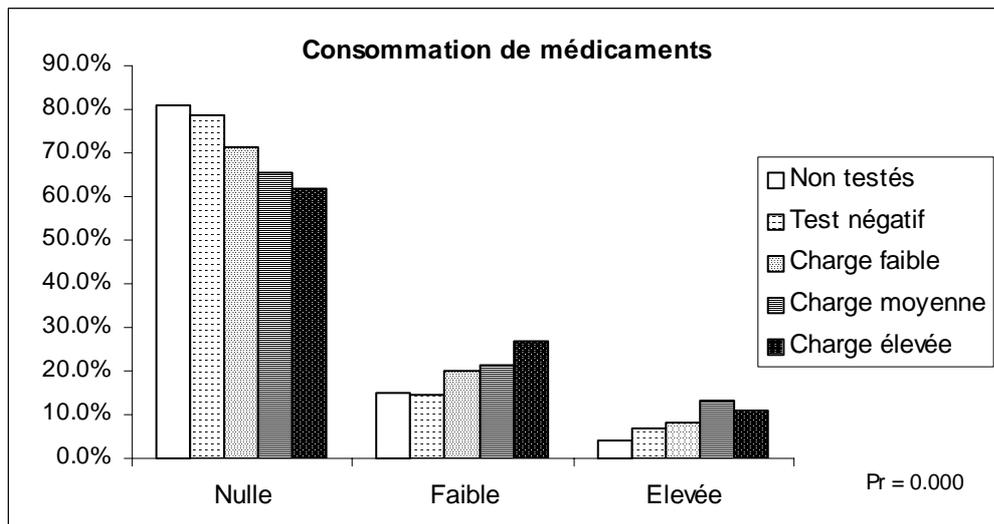
Figure n°30. Lien entre le nombre de consultations médicales et la charge psychosociale différenciée



CONSOMMATION DE MEDICAMENTS

La consommation de médicaments augmente aussi parallèlement à la charge psychosociale sur le lieu de travail (cf. figure n°31).

Figure n°31. Lien entre la consommation de médicaments et la charge psychosociale différenciée

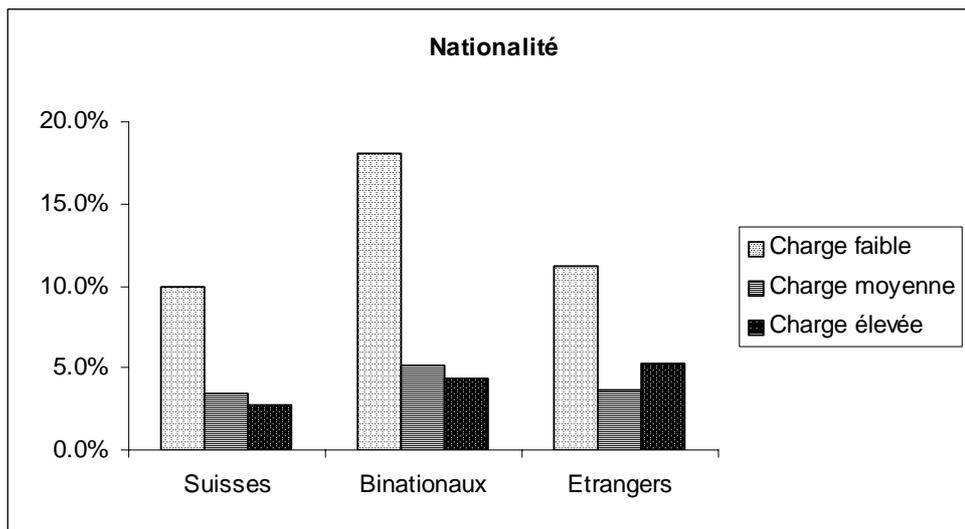


4.5. Quelques résultats à la loupe

4.5.1. Le mobbing chez les étrangers et les personnes possédant la double nationalité

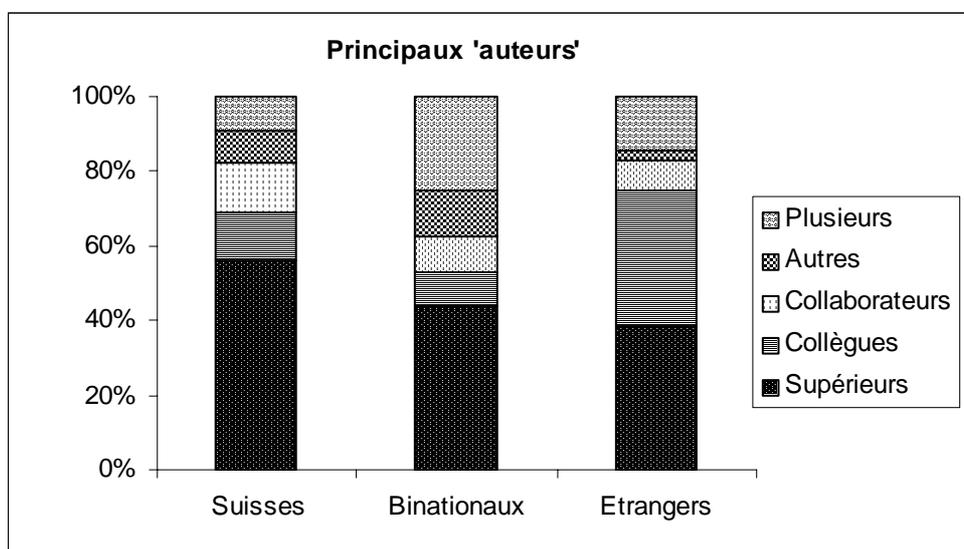
Que l'on observe les cas de mobbing répondant à la définition de Leymann, les déclarations spontanées ou la charge psychosociale différenciée, on constate que les cas de mobbing sont plus fréquents et la charge psychosociale plus élevée chez les étrangers et les personnes possédant la double nationalité (cf. figure n°32).

Figure n°32. Lien entre la nationalité et la charge psychosociale différenciée



Au niveau des conflits professionnels, il n'existe aucune différence significative entre les Suisses, les étrangers et les personnes possédant la double nationalité. Il en va de même pour les relations avec les supérieurs, alors que les réponses concernant les relations avec les collègues affichent des différences importantes, de même que les réponses à la question sur les principaux « auteurs » de harcèlement psychologique (voir figure n°33): les collègues sont nettement plus impliqués dans les cas de mobbing d'étrangers ou de personnes possédant la double nationalité.

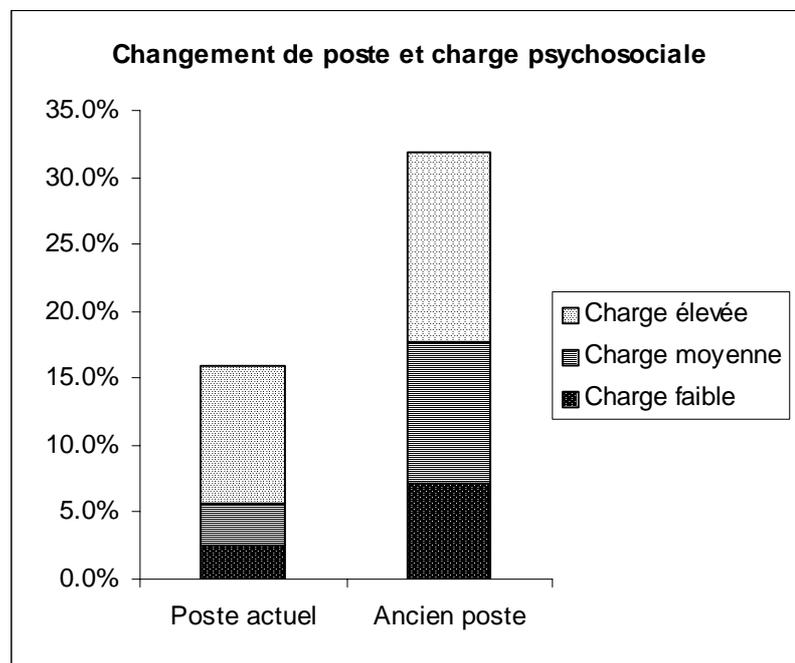
Figure n°33. Lien entre la nationalité et les « auteurs » de mobbing



4.5.2. Mobbing et changement de poste

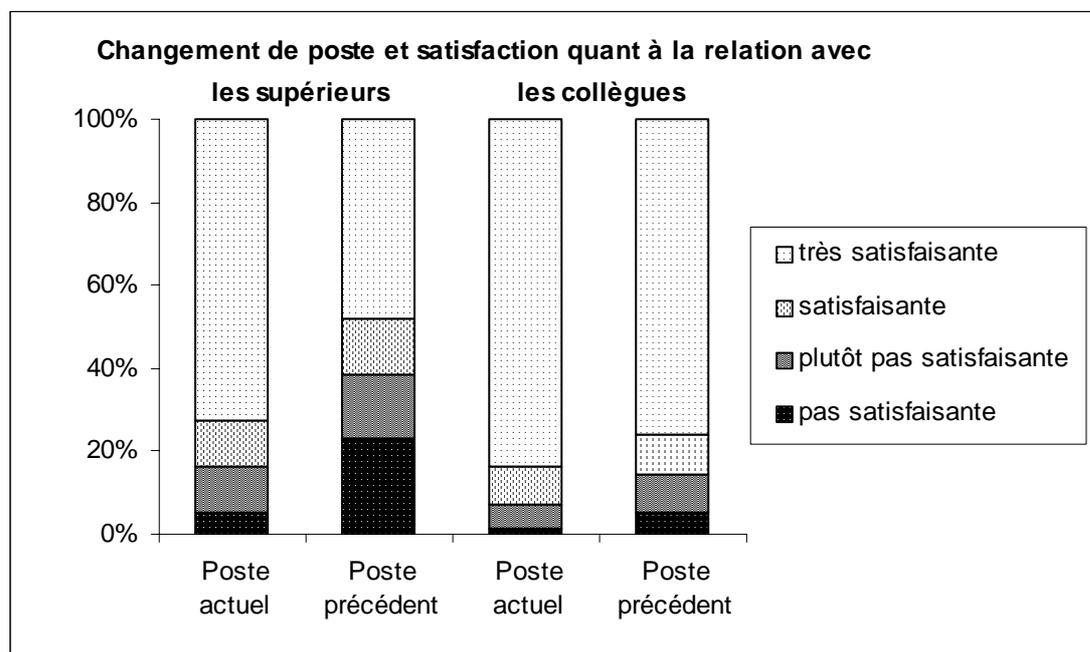
La proportion de personnes mobbées (déclarations spontanées et cas répondant à la définition de Leymann) et la charge psychosociale augmentent considérablement chez les personnes qui occupent leurs nouvelles fonctions depuis moins de 6 mois et qui se basent sur leur ancienne place de travail pour répondre au questionnaire (cf. *figure n°34*). Cette proportion est tout aussi élevée en ce qui concerne les conflits permanents (22,1% contre 8,9%). Les personnes ayant changé de poste (il y a plus de 6 mois) ne connaissent plus de problèmes particuliers de harcèlement psychologique sur le nouveau lieu de travail.

Figure n°34. Lien entre les changements de poste et la charge psychosociale différenciée



Chez les personnes ayant changé d'emploi, c'est souvent la relation avec le supérieur qui posait problème et beaucoup plus rarement celle avec les collègues (cf. *figure n°35*).

Figure n°35. Lien entre les changements de poste et la satisfaction quant aux relations avec les supérieurs et les collègues



4.5.3. Mobbing et jours de congé-maladie/consultations médicales

Le nombre moyen de jours de congé-maladie varie fortement en fonction du type de harcèlement psychologique et de la charge psychosociale (cf. *figure n°36*). Les personnes déclarant le plus grand nombre de jours de congé-maladie sont celles qui sont considérées comme mobbées (déclarations spontanées et cas répondant à la définition de Leymann). Toutefois, on constate que même les personnes dont la charge psychosociale est faible indiquent un nombre de jours de congé-maladie plus élevé que la moyenne. Les chiffres pratiquement identiques obtenus chez les « tests négatifs » peuvent être en partie attribués au système des questions filtres et ne doivent donc pas être interprétés. Il faut également préciser que les questions filtres ciblaient le mobbing et qu'il est possible que les formes moins graves de charge psychosociale ne soient pas représentées.

L'étude du nombre de consultations médicales aboutit à la même conclusion que celle du nombre de jours de congé-maladie (cf. *figure n°37*).

Figure n°36. Nombre de jours de congé-maladie chez les personnes victimes de mobbing ou confrontées à une charge psychique¹¹

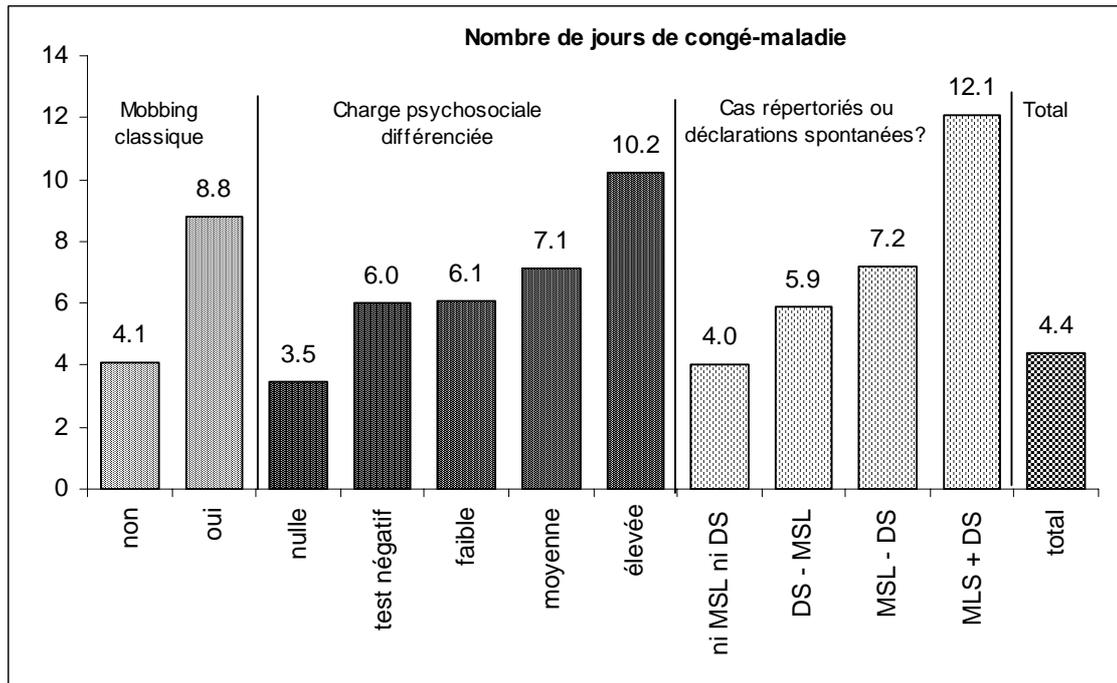
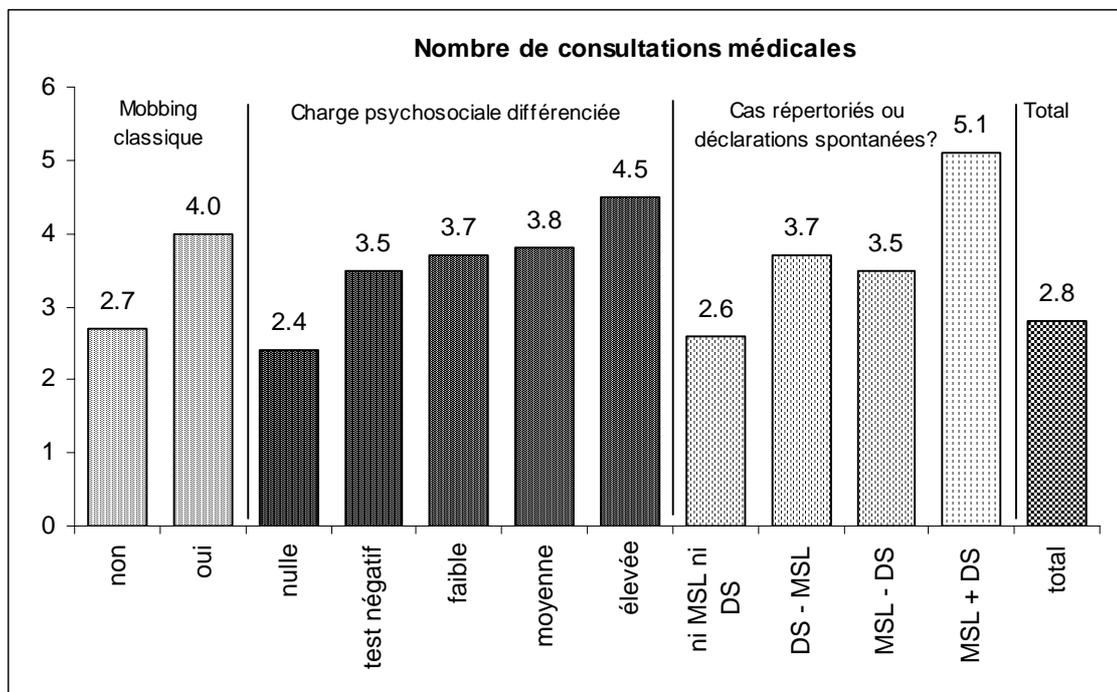


Figure n°37. Nombre de consultations médicales chez les personnes victimes de mobbing ou confrontées à une charge psychique¹²



¹¹ Pour éviter de fausser les résultats avec des valeurs extrêmes, les absences de plus de 90 jours ont été comptabilisées comme des absences de « 90 jours ».

¹² Pour éviter de fausser les résultats avec des valeurs extrêmes, les réponses indiquant plus de 30 consultations médicales ont été comptabilisées sous « 30 consultations médicales ».

5. Commentaire des résultats

5.1. Le phénomène du mobbing en Suisse

Pour différentes raisons, on renoncera à chiffrer le phénomène du mobbing en Suisse:

- En effet, il s'agit d'un phénomène aux multiples facettes qu'il reste difficile de recenser avec les définitions et les instruments dont on dispose actuellement.
- Le mobbing est une forme extrême de tension psychosociale. L'ampleur du phénomène décrit ici dépendrait avant tout de la définition du mobbing choisie (sens large/sens étroit)¹³.
- En chiffrant l'ampleur du mobbing, on ne tiendrait compte que de la forme extrême de ce phénomène au lieu de se concentrer sur la problématique du harcèlement psychologique sur le lieu de travail dans sa globalité.
- La définition du mobbing varie considérablement d'un pays à l'autre de même que la procédure de saisie statistique des cas de mobbing. Comparer les chiffres dans ce domaine ne donnerait aucun résultat fiable et conduirait à des interprétations erronées.
- Dans la présente étude, le mobbing a été recensé de deux manières différentes. Le taux de déclarations spontanées (4,5%) se distingue assez nettement de celui des cas de mobbing répertoriés avec le LIPT (7,6%) et ces deux instruments de mesure se complètent mal.

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. A l'inverse, les étrangers, les personnes possédant la double nationalité et certaines catégories professionnelles sont davantage concernées par le mobbing.

Le nombre plus élevé de cas de mobbing chez les étrangers n'a rien de très surprenant. Il aurait été encore plus important si l'enquête n'avait pas pris en compte exclusivement les étrangers bien intégrés qui maîtrisaient l'une des langues de l'étude. La proportion de mobbés chez les personnes possédant la double nationalité est similaire à celle des étrangers, ce qui donne davantage à réfléchir. Chez eux non plus, l'intégration professionnelle ne va pas sans problèmes. Chez les personnes possédant la double nationalité, les jeunes sont surreprésentés.¹⁴

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. L'échantillon de population interrogée est trop petit pour procéder à une évaluation différenciée en fonction des catégories professionnelles.

L'étude ne permet pas de savoir dans quelle mesure les spécificités de l'entreprise concernée (organisation du travail, ambiance, participation à la prise de décisions,

¹³ De la même manière que le nombre de toxicomanes dépend de ce que l'on qualifie de drogue et de ce que l'on appelle dépendant.

¹⁴ Avec 14,6%, la proportion d'étrangers parmi les personnes interrogées est inférieure de moitié à la proportion d'étrangers au sein de la population active en Suisse (soit 29,6%, ESPA 2001).

stress, etc.) et les traits de caractères des supérieurs et des collaborateurs ont une influence sur les cas de mobbing. Des études étrangères et les expériences collectées en Suisse permettent de supposer que les valeurs moyennes suisses présentées dans cette étude varient fortement d'une entreprise à l'autre.

5.2. Comparaison avec des études étrangères

5.2.1. Phénomène du mobbing en général

Il est difficile, pour différentes raisons, de comparer le taux de mobbing en Suisse avec celui des autres pays. Si l'on prend comme éléments de comparaison les *cas de mobbing selon le LIPT*, la présente étude repose sur une enquête téléphonique alors que les études menées à l'étranger reposaient sur des questionnaires écrits. De plus, les données relatives aux cas de mobbing qui ont servi pour les études comparables menées à l'étranger remontent souvent à plusieurs années (cf. *chap. 2.2.2.*). Or la situation économique et sociale a connu des mutations profondes au cours des dernières années, ce qui s'est répercuté sur la situation au travail. En comparaison avec les études étrangères, le taux de mobbing en Suisse selon le LIPT s'élève à 7,6%, ce qui représente un chiffre élevé, notamment par rapport aux résultats des études scandinaves.

Si l'on se penche sur les cas de mobbing *signalés spontanément* (déclarations spontanées), il est possible de comparer sous réserve les résultats de la présente enquête avec ceux de l'étude menée récemment en Allemagne. Il faut toutefois préciser qu'une définition plus restrictive du mobbing était donnée dans l'étude allemande alors que dans la nôtre, la question était ouverte. En Allemagne (B. Meschkutat, 2002), on a mesuré une proportion de mobbing de 2,7%. Elle était de 4,5% chez nous (question ouverte).

Sous toute réserve, force est de constater que la proportion est plus élevée chez nous, que l'on considère les cas de mobbing selon le LIPT ou les cas de mobbing ayant fait l'objet d'une déclaration spontanée.

La présente étude confirme les relations entre mobbing et état de santé reconnues au niveau international, qu'il s'agisse du bien-être général, des problèmes de santé ou des jours de congé-maladie.

A première vue, le taux de mobbing en Suisse peut paraître surprenant. Il est pourtant confirmé par le taux de 9,7% de personnes déclarant l'existence de conflits professionnels durables. Dans une étude sur le stress (D. Ramaciotti & J. Perriard, 2000, 46 ss.), 9,0% des personnes interrogées qualifiaient leur travail de « très souvent » « fiévreux, agité, bousculé ». Quatre ans plus tard, ce taux s'élève à 16,8% dans notre étude. Et si l'on considère l'augmentation considérable des rentes AI octroyées pour raisons psychiques (le taux de maladies est passé de 24% à 36% entre 1985 et 1999 ; le taux de rentes AI a augmenté de 50% entre 1992 et 2001), l'augmentation de la consommation de médicaments psychotropes et surtout de celle des antidépresseurs (de 91 à 215 millions de francs en cinq ans) et la surcharge générale des infrastructures psychiatriques en Suisse, les chiffres sont moins surprenants et donnent à réfléchir.

5.2.2. Différences sociodémographiques

DIFFERENCES SELON L'ÂGE DES PERSONNES INTERROGÉES

L'enquête représentative menée par téléphone par B. Meschkutat et al. (2002) montre que ce sont les moins de 25 ans qui sont le plus souvent victimes de mobbing. Les plus de 55 ans sont également légèrement plus touchés que le reste de la population. K. Niedl (1995, p. 104 ss.) a lui aussi démontré sur la base d'un échantillon hospitalier qu'il existe un lien significatif entre le mobbing et l'âge: la catégorie la plus touchée dans cet échantillon était la catégorie des 21-30 ans, suivie de celle des 51-60 ans. À l'inverse, l'étude représentative de H. Leymann (1993b, p. 273) n'établit pas l'existence d'un lien entre le mobbing et l'âge. En Suisse aussi, les actifs occupés de toutes les catégories d'âge sont touchés dans la même mesure par le harcèlement psychologique (cf. *annexe C*).

DIFFERENCES SELON LE SEXE DES PERSONNES INTERROGÉES

Dans le travail synoptique qu'il a réalisé, D. Zapf (1999, p. 7) montre que, selon de nombreuses études, notamment germanophones, les femmes sont nettement plus touchées par le mobbing que les hommes. L'étude représentative réalisée en République fédérale d'Allemagne (B. Meschkutat et al., 2002) confirme ce résultat: en Allemagne, il existe un risque nettement plus élevé de harcèlement psychologique pour les femmes actives occupées.

En revanche, les études menées auprès de grands échantillons de la population en Suède (H. Leymann, 1993b) et en Norvège (S. Einarsen & A. Skogstad, 1996, d'après D. Zapf, 1999) ne font état d'aucun lien entre le mobbing et le sexe des personnes interrogées. En Suisse aussi, le mobbing touche autant les hommes que les femmes (cf. *annexe C*).

5.2.3. Qui mobbe qui?

La plupart des études montrent que dans plus de la moitié des cas, les supérieurs sont impliqués dans les cas de mobbing. Dans les pays scandinaves, le mobbing par les supérieurs est toutefois légèrement moins fréquent que dans les pays germanophones. Les « auteurs » agissent seuls ou en petits groupes de deux à quatre personnes. Exceptionnellement, il se peut que tout un groupe de travail soit impliqué (H. Leymann, 1993a, p. 87). Il semble que les comportements soient semblables en Suisse, même si la présente étude ne donne aucune indication exacte à propos du nombre de participants dans la question sur les principaux « auteurs ».

5.2.4. Impact du harcèlement psychologique sur la santé

On constate que l'état de santé des « victimes » de mobbing est nettement moins bon que celui d'autres personnes. Les « victimes » de mobbing souffrent nettement plus fréquemment de troubles tels maux de tête, tensions, nervosité, troubles du sommeil et dépressions (cf. par ex. : H. Leymann, 1993a; K. Niedl, 1995; C. Knorz & D. Zapf, 1996). La présente étude n'avait pas pour objectif de recenser l'intégralité des conséquences physiques et psychosomatiques du mobbing. Elle démontre toutefois qu'un nombre important de problèmes de santé est dû en grande partie au mobbing.

5.2.5. Absences et démissions

Les « victimes » de harcèlement psychologique présentent un nombre plus élevé de jours d'absence et de jours de congé-maladie que leurs collègues épargnés par le mobbing. Parfois, ils vont jusqu'à poser leur démission. Lorsqu'ils en ont l'âge et la possibilité, ils optent également pour la retraite anticipée. D. Zapf et ses collaborateurs (1999) ont constaté que les absences sont plus fréquentes chez presque un tiers des « victimes » de mobbing. Les données suisses confirment que les « victimes » de mobbing présentent un nombre plus élevé de jours d'absence et que le mobbing était souvent cité dans les cas de démission. Dans cette étude, on ne s'est pas penché sur le cas des préretraités et des chômeurs de longue durée.

5.3. Difficultés relatives à la définition du mobbing

5.3.1. Cas de mobbing répondant à la définition de Leymann et cas de mobbing ayant fait l'objet d'une déclaration spontanée

En utilisant l'instrument de mesure habituel du mobbing selon Leymann, le LIPT, on constate en règle générale une grande différence entre les cas de mobbing répondant à la définition de Leymann et le mobbing ayant fait l'objet d'une déclaration spontanée:

- Environ deux tiers des personnes mobbées au sens de la définition de Leymann ne se considèrent pas comme victimes de harcèlement psychologique;
- Seule un peu plus de la moitié des déclarations spontanées (76 sur 143) font partie des 245 cas de mobbing répondant à la définition de Leymann.

Si l'on combine les déclarations spontanées avec les cas de mobbing répondant à la définition de Leymann, on aboutit à quatre possibilités (MSL + DS; MSL - DS; DS - MSL; ni MSL ni DS). Les conflits professionnels et les problèmes de santé les plus importants ne sont pas l'apanage de la catégorie « cas répondant à la définition de Leymann + déclarations spontanées » (MSL + DS) mais concernent quasiment dans les mêmes proportions la catégorie « cas répondant à la définition de Leymann sans déclaration spontanée » (MSL - DS) et la catégorie « déclarations spontanées ne répondant pas aux critères du LIPT ». Aucune des deux procédures (test avec la définition de Leymann et déclaration spontanée) ne permet de recenser le mobbing de manière satisfaisante.

Si l'on ne définit pas le mobbing seulement sur la base de la satisfaction à **un** critère du LIPT, mais en tant qu'addition pondérée de plusieurs actes de mobbing, on aboutit à une bien meilleure adéquation entre les cas de mobbing répondant à la définition de Leymann et les déclarations spontanées. Il est également possible d'évaluer les données des personnes interrogées qui présentent une charge psychosociale sans répondre aux critères de mobbing du LIPT. Ce qui veut dire qu'en y regardant de plus près, la définition classique du mobbing s'avère peu parlante, notamment lorsqu'il s'agit d'évaluer le mobbing au cas par cas. *Le mobbing ne doit pas être défini ou mesuré sur la seule base d'un acte qui se répéterait sur une longue période, il s'agit plutôt d'un phénomène qui regroupe plusieurs agissements de nature diverse.* Cette critique n'est pas nouvelle (voir *chap. 2.1.*), mais cette étude en est la première confirmation empirique.

Cette procédure d'évaluation différenciée n'est toutefois pas optimale en ce sens qu'elle n'évalue le mobbing qu'en matière de fréquence et de durée sans tenir compte de la gravité des actes et de la perception subjective des individus. De plus, le test ne prend que les actes négatifs en compte. Dans une évaluation globale complète, il faudrait également inclure les actes positifs. La question des causes et de la responsabilité partagée de la « victime » n'est pas abordée non plus.

5.3.2. Concernant les différents actes de mobbing (Items) du LIPT

L'analyse des différents actes de mobbing (Items) montre que ceux-ci sont plus ou moins adaptés à l'évaluation du mobbing. La *figure n° 11* montre pour chaque acte de mobbing combien de fois les personnes interrogées ont répondu oui, combien de fois l'acte satisfaisait aux critères de la définition du mobbing selon le LIPT et quelle était l'adéquation avec les déclarations spontanées.

On constate les problèmes suivants:

- Le taux de mobbing et la proportion de déclarations spontanées varient très fortement d'un critère à l'autre.
- Qu'un acte satisfasse aux conditions du LIPT ne signifie pas qu'il s'agit d'un acte de mobbing; on peut confier régulièrement à une personne un travail qui nuit à sa santé sans avoir l'intention de la mobber.

L'évaluation différenciée ne tient pas compte non plus de la gravité et de la durée des répercussions des différents actes (par ex. changer quelqu'un de poste ou refuser une proposition).

Les déclarations spontanées mais aussi la perception et l'interprétation des différents actes de mobbing sont liées à la sensibilité subjective, à la résistance, à la tolérance et à la perception individuelle de chacun. Le mobbing dépend également fortement de la sensibilité et de la réaction de la « victime ».

Il n'est donc pas étonnant que, pour les différents actes de mobbing comme plus généralement pour la définition du mobbing selon Leymann, on aboutisse à une faible adéquation de 30% avec les déclarations spontanées. L'instrument de mesure de H. Leymann s'avère lacunaire pour le recensement des cas concrets de mobbing.

5.3.3. Evaluation différenciée: la charge psychosociale sur le lieu de travail¹⁵

Il n'était pas prévu de procéder à une évaluation différenciée des tensions psychosociales mais cette solution s'est dessinée au cours de l'évaluation. Le concept de base et les questions filtres du questionnaire étaient axés sur le LIPT.

L'évaluation différenciée ne se concentre pas sur un seul type d'acte de mobbing; elle essaie d'établir un *spectre de charge différencié* sur la base des données différenciées disponibles. Les différentes charges sont additionnées en tenant compte de leur durée et de leur intensité grâce à un système de pondération. Tous les actes sont pris en

¹⁵ Le terme de « charge psychosociale » se rapporte exclusivement aux tensions dans les relations interpersonnelles. Il existe d'autres charges psychosociales sur le lieu de travail, comme le stress, le *burnout* (dépression au travail), le harcèlement sexuel, etc. qui n'étaient pas au centre de cette étude.

compte de la même manière. Avec le terme de « tensions psychosociales sur le lieu de travail », on montre les problèmes du doigt sans désigner de responsables.

Par rapport à la définition classique du mobbing, cette évaluation différenciée permet une bien meilleure adéquation avec les déclarations spontanées. Elle donne également des informations sur les différents degrés de charge psychosociale.

Le résultat majeur de cette étude est le suivant: *on constate l'existence de problèmes de santé importants même lorsque les tensions sur le lieu de travail sont « mineures ».*

Dans la pratique, cela signifie qu'il faut accorder l'attention nécessaire au problème du harcèlement psychologique mais aussi aux formes moins extrêmes de charge psychosociale sur le lieu de travail.

5.4. Les « auteurs » du mobbing

Lorsqu'on se penche sur la question des « auteurs » du mobbing en Suisse, on constate que c'est la relation supérieurs-subordonnés qui est la plus touchée, ce qui signifie qu'il existe des problèmes de conduite du personnel et d'organisation du travail. Plus la charge psychosociale augmente, plus le nombre de collègues impliqués est grand et plus on constate une multiplicité d'« auteurs ».

Si l'on demande aux « victimes » non pas de citer les « auteurs », mais de décrire leurs relations avec leurs collègues, on constate une dégradation de ladite relation proportionnelle à l'augmentation de la charge psychosociale, c'est-à-dire que dans une situation de mobbing, les collègues participent moins de manière active que sous la forme d'une prise de distance avec la « victime » qui est isolée. Pourtant, une telle prise de distance est considérée comme blessante et ne fait que renforcer le mobbing. Il serait donc judicieux de se pencher sur les processus et les dynamiques de groupes dans le travail de prévention et d'intervention.

La présente étude révèle un autre élément intéressant: le taux de mobbing est pratiquement le même quel que soit le niveau hiérarchique. Des problèmes non résolus conduisent les supérieurs et leurs subordonnés à adopter des comportements de mobbing. L'étude n'est pas en mesure de dire pourquoi il n'est possible de trouver une solution alternative.

5.5. Mobbing et changement de poste

Afin que les personnes ayant changé de poste satisfassent aux critères de la définition classique du mobbing, elles ont été interrogées sur leur ancien poste lorsqu'elles occupaient leur nouvelle place de travail depuis moins de six mois. Les résultats sont surprenants : le taux de mobbing et de tensions psychosociales est environ deux fois plus élevé pour ces personnes que pour les autres actifs occupés. La charge psychosociale sur l'ancien lieu de travail a encore un impact sur la santé de ces personnes qui occupent désormais un nouveau poste. Environ un tiers d'entre elles déclarent qu'il y avait des tensions à leur ancienne place de travail. Environ un dixième a été victime de harcèlement psychologique.

En revanche, les valeurs ne sont pas plus élevées chez les personnes qui occupent un nouveau poste depuis un peu plus de six mois, ce qui signifie que changer d'emploi

permet souvent de « résoudre » le problème. Changer de poste semble être une « échappatoire » pour « résoudre » les problèmes de mobbing et de tensions psychosociales sur le lieu de travail. Cette solution est toutefois synonyme de coûts supplémentaires pour les entreprises et ne cache que peu de temps les véritables causes de tensions inhérentes à l'entreprise.

5.6. Situation au travail

SATISFACTION AU TRAVAIL, TRAVAIL « FIEVREUX, AGITE, BOUSCULE » ET « DUR PSYCHOLOGIQUEMENT », SATISFACTION QUANT AUX RELATIONS AVEC LES AUTRES EMPLOYES

Les personnes victimes de mobbing ne sont pas satisfaites de leur travail, elles le considèrent comme plus « fiévreux, agité, bousculé » et plus « dur psychologiquement » et trouvent leurs relations avec leurs collègues et leurs supérieurs nettement moins satisfaisantes que les personnes non mobbées.

Plus la charge psychosociale des personnes interrogées est élevée, moins elles sont satisfaites de leurs conditions de travail.

CONFLITS PROFESSIONNELS DURABLES

Les personnes victimes de mobbing sont plus souvent (43,9%) confrontées à des conflits professionnels durables. Selon H. Leymann (1993b, p. 275), le phénomène du mobbing suit toujours le même schéma en ce sens qu'il trouve toujours son origine dans un conflit. Vu sous cet angle, il est étonnant que moins de la moitié des personnes mobbées se déclarent confrontées à des « conflits professionnels durables ». Soit on a recensé avec cette question des situations de charge psychosociale qui n'ont rien à voir avec du harcèlement psychologique, soit la question a été mal interprétée.

5.7. Mobbing, charge psychosociale et santé

Il existe un lien avéré entre le mobbing et la charge psychosociale et les problèmes de santé. Les personnes victimes de mobbing ou confrontées à une charge psychosociale déclarent un état de santé général moins bon, des problèmes de santé plus fréquents, et un nombre de jours d'absence et de consultations médicales plus élevé que les autres personnes interrogées.

La relation de cause à effet est toutefois complexe. Ainsi, les personnes qui ont des problèmes de santé ou qui sont confrontées à une charge psychosociale privée (qu'elle soit actuelle ou pas) réagissent plus fortement à une charge psychosociale supplémentaire au travail et se sentent donc plus facilement mobbées que d'autres personnes. On suppose qu'il existe une relation d'interdépendance : les tensions professionnelles ont un impact sur la vie privée et inversement.

Différentes études ont montré que le mobbing était synonyme de problèmes de santé majeurs. Cela concerne un cercle de personnes relativement petit mais qui est fortement touché. Les personnes confrontées à une charge psychosociale faible sur leur lieu de travail connaissent toutefois des problèmes de santé étonnamment importants. Et cela concerne un cercle de personnes nettement plus important. La charge psychosociale sur le lieu de travail doit donc être prise au sérieux même lorsqu'elle reste dans

les limites « légales ». C'est la seule façon d'éviter aux personnes directement concernées de mettre leur santé en danger et d'épargner aux entreprises les problèmes qui en découlent.

5.8. Mobbing et stress

Il existe différentes formes de stress sur le lieu de travail, qui sont liées notamment à la charge de travail, à l'organisation du travail, à des conditions-cadres peu favorables, à une surcharge ou à un manque de travail, au stress psychosocial ou au mobbing. Le mobbing est une forme de stress sur le lieu de travail. Les situations de charge psychosociale professionnelle examinées dans l'étude, tel le travail « fiévreux, agité, bousculé » et « dur psychologiquement » vont de pair avec une augmentation des cas de harcèlement psychologique. Un travail « dur psychologiquement » peut l'être pour des raisons de mobbing. Lorsque le travail est « fiévreux, agité, bousculé » ou « dur psychologiquement », les employés et leurs supérieurs ont moins de temps pour aborder les conflits de manière constructive.

Les **travaux de recherche sur le stress** se concentrent plutôt sur les conditions de travail dont fait notamment partie la communication interpersonnelle. On demande aux personnes interrogées si elles sont satisfaites de leurs relations avec leur supérieur ou leurs collègues et si elles ont leur soutien. Le mobbing se distingue du stress en ce sens que les actes de mobbing sont fréquents et visent une personne *de manière ciblée* et prolongée. Ce critère est toujours rempli avec le système de pondération en fonction de la fréquence et de la durée.

5.9. L'utilisation de questions filtres

L'utilisation de questions filtres a fait ses preuves: sur 2279 personnes chez lesquelles aucun signe de harcèlement psychologique n'avait été détecté par le biais des questions filtres, seules 31 ont déclaré être victimes de mobbing lorsqu'on leur a posé directement la question, de sorte qu'on leur a également posé les questions de la partie LIPT. Sur ces 31 personnes, seules huit ont finalement satisfait aux critères de la définition du mobbing de Leymann.

5.10. La définition du mobbing dans le contexte juridique

Etant donné la définition habituelle du mobbing et les instruments utilisés, il est difficile d'utiliser tels quels les éléments fournis par la présente étude pour résoudre des cas juridiques. L'étude ne cherchait pas à savoir si les victimes de mobbing étaient l'objet d'actes juridiquement répréhensibles. De plus, cette étude n'a recensé aucun cas extrême de harcèlement psychologique. Elle a notamment exclu explicitement les personnes qui n'avaient pas occupé un poste de travail durant au moins six mois au cours de la dernière année. Ce groupe comporte des personnes qui, victimes de harcèlement psychologique par le passé, sont chômeurs de longue durée ou dans l'incapacité de travailler. On peut supposer que d'autres « victimes » de mobbing se trouvent parmi les personnes ayant refusé de participer à l'étude. Etant donné que le

harcèlement psychologique conduit souvent à des dépressions, on peut supposer que le nombre de personnes refusant de participer n'en est que plus élevé.

Les résultats montrent qu'en s'appuyant sur la définition de Leymann d'un point de vue médico-légal, on exclut des personnes victimes de problèmes de santé du fait des tensions psychosociales qu'elles subissent sur leur lieu de travail. Etant donné que les employeurs sont tenus de protéger l'intégrité et la santé de leurs employés (art. 6 de la loi sur le travail), il faut opter pour une définition différenciée du mobbing.

Le mobbing ne constitue que l'une des formes de tension psychosociale sur le lieu de travail. D'autres formes de tension psychosociale peuvent également occasionner des troubles de la santé, comme par exemple le harcèlement sexuel, la violence, etc. D'autres recherches effectuées dans ce domaine pourraient montrer l'interdépendance de ces problèmes.

Il est recommandé de ne pas s'appliquer à chercher un responsable, étant donné que cela entrave souvent le véritable travail de recherche sur les origines du harcèlement psychologique et par-là même le travail de prévention. Souvent, « auteurs » et mobbés sont victimes de conditions de travail défavorables.

Le mobbing est un terme à la mode que la presse utilise souvent. Le phénomène n'est certainement pas nouveau et l'on peut se demander si le nombre de cas a augmenté ces derniers temps. Etant donné que l'étude ne concerne qu'une période définie, elle ne permet pas de tirer des conclusions sur l'évolution du mobbing dans le temps. Le terme de mobbing est nouveau et n'a pas partout la même signification. Jusqu'à ce que l'on trouve une définition consensuelle, il sera difficile de procéder à des comparaisons fiables sur ce phénomène et son déroulement.

6. Conclusion

6.1. Introduction

Le mobbing constitue une forme extrême des tensions psychosociales très fréquentes qui existent sur le lieu de travail. Au niveau européen, la Suisse se situe au mieux dans la moyenne européenne. Dans notre pays, le mobbing et les tensions psychosociales constituent un véritable problème, un problème multiple et probablement solidement ancré sur le plan socioculturel.

Il est nécessaire d'agir. L'objectif de la présente étude n'était pas de tester ou de trouver de nouvelles solutions, étant donné qu'elles sont déjà nombreuses. Elle a néanmoins permis de mettre en lumière des éléments importants:

- La sélection et la formation des cadres doivent faire partie intégrante du travail de prévention.
- Dans les services où le turn-over (fluctuations du personnel) et le taux d'absentéisme sont élevés, le mobbing devrait être envisagé comme possible explication.
- Il faudrait, dans la mesure du possible, réduire la charge de travail pour éliminer le stress.
- Les responsables de groupes au sein desquels se trouvent des étrangers doivent s'efforcer de désamorcer le plus tôt possible les sources de tension entre Suisses et étrangers.

Les paragraphes suivants présentent les possibilités d'action en matière de promotion de la santé, le mandat légal de protection de la santé et une solution complète.

6.2. Le mobbing et les tensions psychosociales sur le lieu de travail, un élément d'une structure complexe

Le mobbing et les autres tensions psychosociales sur le lieu de travail n'ont pu être recensés et étudiés que de manière relativement limitée dans la présente étude. Il a fallu mettre entièrement de côté la question des causes du mobbing et des tensions psychosociales ainsi que celles des autres phénomènes. On peut citer par exemple des *charges psychosociales* comme le climat au sein de l'entreprise ou la pression des délais, qui n'ont pas été intégrées à la présente étude, vu qu'elles ne présentent pas de caractère de mobbing. Sources de stress, elles peuvent toutefois avoir un impact très négatif sur la satisfaction de la personne à son poste de travail. On peut aussi citer les *charges liées au travail* (aménagement de la place de travail, ergonomie, température, etc.). Tous les employés ont en outre un « bagage personnel » (*attentes individuelles, environnement personnel, charges issues de la sphère privée et autres conditions personnelles*) qui détermine leur relation au passé, au présent et au futur.

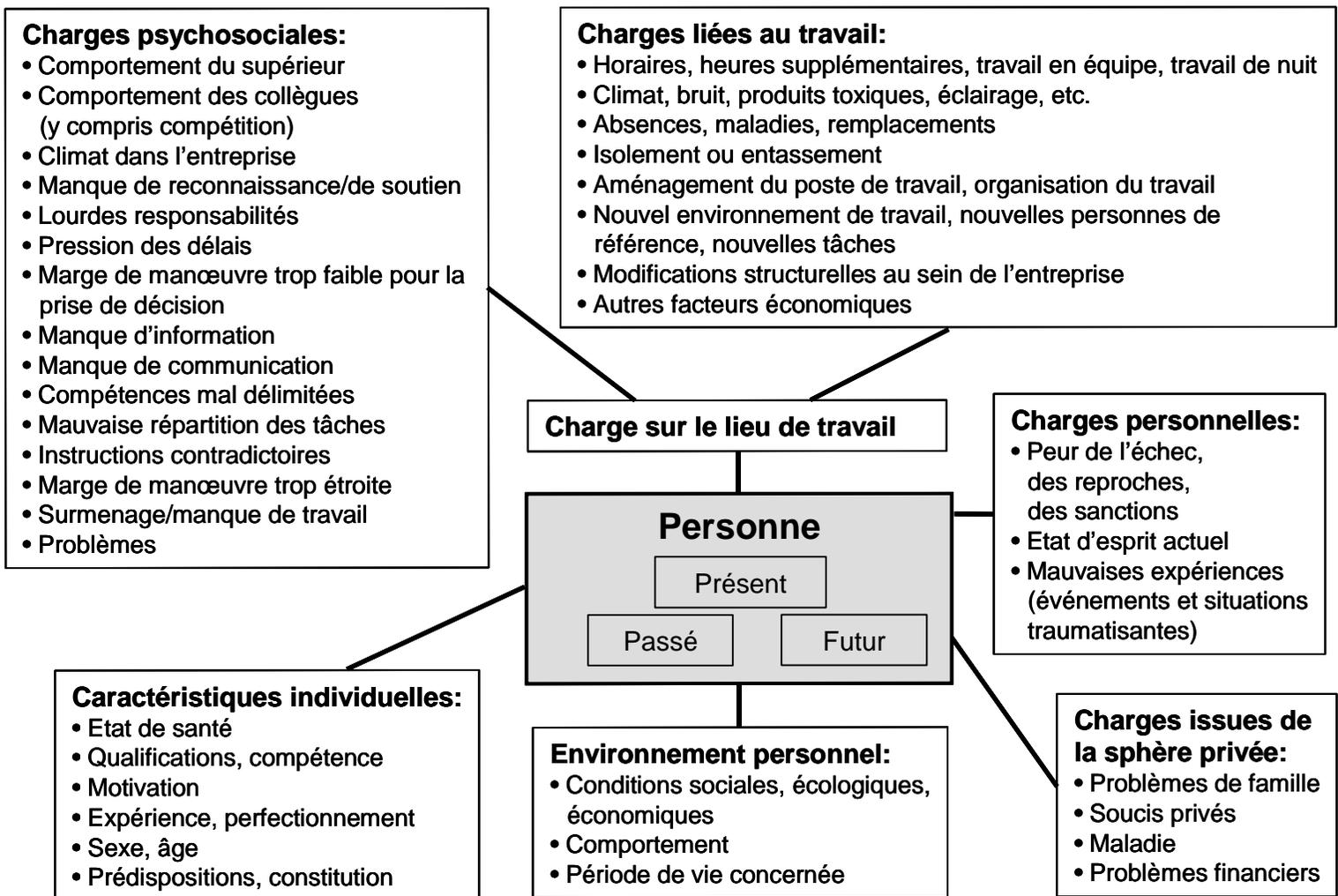
Le terme de « charge » se concentre presque exclusivement sur les facteurs négatifs. Lors d'une évaluation complète, il faut également tenir compte des éléments positifs.

La somme de ces charges aboutit à un spectre complexe de charges parfois interdépendantes. Le harcèlement psychologique et les autres charges psychosociales font d'une certaine façon partie de ce spectre de charges, qu'il s'agisse des « auteurs » ou

des « victimes » du mobbing. La figure n°38 donne un aperçu de certaines formes possibles de charges et doit permettre d'examiner le mobbing et les charges psychosociales dans ce cadre élargi.

Figure n°38. Sélection de plusieurs charges possibles sur le lieu de travail

Charges psychosociales et autres charges sur le lieu de travail



6.3. Objectifs de la promotion de la santé

Actuellement, la promotion de la santé

- entend améliorer les relations et les comportements;
- cherche à intervenir le plus tôt possible;
- ne cherche pas seulement à savoir ce qui rend les gens malades (influences négatives), mais cherche aussi savoir ce qui les maintient en bonne santé (influences positives) ;
- considère les facteurs de protection telles les ressources personnelles comme une priorité ;
- est basée sur la participation, sur la codécision et sur la responsabilité partagée;
- est axée sur la durée, c'est-à-dire qu'elle vise des objectifs à long terme ;
- se concentre en priorité sur le monde professionnel, tout en tenant compte de l'influence des autres domaines (école, famille, voisinage, etc.).

La promotion de la santé au sein de l'entreprise propose de nouvelles voies qui constituent, conjointement avec l'Inspection du travail, un système complet de protection de la santé de la population active. Son impact dépasse le cadre de l'entreprise car les ressources personnelles et les changements de comportement qu'elle cherche à promouvoir sont également utiles dans d'autres domaines.

6.4. Objectifs de la protection de la santé

Contrairement à la promotion de la santé, la protection de la santé traditionnelle porte uniquement sur les conditions de travail au sein de l'entreprise. Si la promotion de la santé vise à développer des *ressources* spécifiques en matière de santé, la protection de la santé au sein de l'entreprise se fonde sur une définition plus étroite de la santé et se limite à éviter les *maladies* professionnelles et liées au travail. Dans les faits, les frontières entre promotion et protection de la santé ne sont pas clairement délimitées. Afin de respecter les dispositions de la loi sur le travail, il faut tenir compte de l'intégralité des conditions de travail, y compris des facteurs qui peuvent entraîner des charges psychosociales comme le mobbing.

L'art. 6 de la loi sur le travail décrit les obligations en matière de protection de la santé:

^{1.} Pour protéger la santé des travailleurs, l'employeur est tenu de prendre toutes les mesures dont l'expérience a démontré la nécessité, que l'état de la technique permet d'appliquer et qui sont adaptées aux conditions d'exploitation de l'entreprise. Il doit en outre prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger l'intégrité personnelle des travailleurs.

^{2.} L'employeur doit notamment aménager ses installations et régler la marche du travail de manière à préserver autant que possible les travailleurs des dangers menaçant leur santé et du surmenage.

.....

³. *L'employeur fait collaborer les travailleurs aux mesures de protection de la santé. Ceux-ci sont tenus de seconder l'employeur dans l'application des prescriptions sur la protection de la santé.*

Plusieurs articles de l'ordonnance 3 relative à la loi sur le travail (hygiène) offrent une protection contre le mobbing. L'article 2 « Principe » indique notamment:

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.

L'art. 2 du commentaire de l'ordonnance 3 relative à la loi sur le travail (chap. 1, art. 2), concerne les conflits sur le lieu de travail:

« Des conflits peuvent éclater à chaque poste de travail. Ils ont leur origine souvent dans des différences de vue, le surmenage ou des injustices sociales, d'une manière générale dans des relations psychosociales et des relations humaines perturbées. Souvent, ces situations peuvent être désamorçées si le climat de travail est bon. Si elles perdurent et qu'une personne déterminée fait systématiquement l'objet d'actes hostiles, on parle de mobbing. Des solutions ne peuvent être trouvées qu'en prenant en considération tous les aspects des conditions de travail. Une analyse de certains facteurs isolés ne suffit pas. »

Eviter les maladies professionnelles et les maladies liées au travail est l'objectif premier du mandat légal de protection de la santé. Pour résoudre les conflits majeurs entre deux ou plusieurs personnes, la loi explique qu'il est nécessaire de tenir compte de l'intégralité des conditions de travail.

6.5. Solutions possibles

6.5.1. En fonction du degré de charge

Les solutions au mobbing et à la tension psychosociale doivent être adaptées aux différents degrés de charge.

- La prévention primaire doit être au centre du travail de prévention (p. ex. : travailler le comportement social et les compétences de direction grâce à des cours de formation et de perfectionnement professionnels).
- Il convient de reconnaître à temps, de prendre au sérieux et de résoudre les conflits prévisibles en cherchant leurs causes.
- Solution en cas de situation grave et bien ancrée de mobbing. Il s'agit ici de « limiter les dégâts », de trouver une solution équitable pour la « victime », de supprimer les causes et d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

6.5.2. En fonction du niveau concerné

6.5.2.1. Au niveau du comportement social en général

La prévention du mobbing est basée sur l'apprentissage de la prévenance, de la tolérance et du respect mutuel. Dans une société toujours plus individualiste, les milieux économiques, mais aussi l'école et la famille, entre autres, doivent contribuer au développement et à la promotion des compétences sociales, sensibiliser la population aux questions de santé et transmettre des stratégies appropriées pour la résolution des conflits.

6.5.2.2. Au niveau de l'entreprise

Les critiques constructives, tout comme les tensions et les divergences d'opinion, permettent de travailler de manière dynamique et fructueuse et de promouvoir un esprit sain et libre. Si une entreprise ne veut pas mettre en péril la santé de ses collaborateurs au détriment de la collectivité, il est de son propre intérêt de s'engager en faveur d'un climat de travail favorable et de veiller à ce que les collaborateurs soient motivés et en bonne santé.

Pour l'entreprise, cela signifie:

- Faire de la consultation au sein de l'entreprise une partie intégrante de la culture d'entreprise;
- Chercher à résoudre les problèmes dès leur apparition en les prenant au sérieux, sans chercher à les contourner et passer outre les préjugés;
- Evaluer avec attention les solutions internes en cas de conflits insurmontables;
- Faire appel à des ressources externes si nécessaire;
- Surveiller la formation/le surmenage des cadres (et notamment des cadres inférieurs) et intervenir auprès des supérieurs dont les collaborateurs ne cessent de changer;
- Surveiller les relations entre les Suisses et les étrangers;
- Contrôler l'impact des restructurations et des changements de supérieurs sur l'ambiance de travail et sur les différents collaborateurs;
- Assurer les acquis en cas de restructuration et de changement de supérieur;
- Accorder une attention particulière aux collaborateurs plus âgés pour lesquels les possibilités de changer de poste sont très limitées.

En matière de protection mais aussi de promotion de la santé, les éléments positifs qui contribuent au bien-être et à l'épanouissement des collaborateurs font partie d'une culture d'entreprise saine.

6.5.2.3. Au niveau de la relation entre « auteur » et « victime »

Lorsqu'un couple divorçait, on s'est concentré pendant des décennies sur la question de la faute. Il en va de même pour le mobbing que l'on considère souvent uniquement sous l'angle « auteur »-« victime », ce qui limite fortement les solutions et ne fait souvent qu'aggraver la situation. Pour les cas fréquents de harcèlement psychologique à l'école, on obtient de bons résultats avec l'approche « *no blame* » (pas de reproche), une stratégie de résolution des conflits basée sur la compréhension mutuelle et le respect d'autrui. Dans les cas extrêmes, il sera certainement nécessaire d'entreprendre une action en justice, mais cela doit rester exceptionnel.

6.6. Solutions proposées par le Parlement européen ¹⁶

Le mobbing est un phénomène d'actualité mais également un sujet à la mode, sur lequel se penchent une multitude d'institutions aux niveaux national et international. Ces institutions émettent des recommandations en vue de résoudre les problèmes. On peut citer par exemple les « Propositions de renforcement de la protection contre le harcèlement moral au travail » du Parlement européen (voir ci-après).

6.6.1. Proposition de renforcement de la protection contre le harcèlement moral au travail

Les mesures proposées peuvent être réparties en deux catégories: les mesures préventives et les mesures d'intervention.

6.6.1.1. Mesures préventives

Différentes mesures pour prévenir le harcèlement psychologique.

6.6.1.1.1. Lancer une campagne générale d'information

Une campagne générale d'information constitue la méthode de prévention la plus efficace. Elle comprend les mesures suivantes:

- Distribuer des brochures et des affiches sur le mobbing afin d'informer les actifs occupés de leurs droits, de leurs devoirs et des dangers liés au harcèlement psychologique, notamment des coûts que ce dernier représente pour l'entreprise;
- Publier des articles dans les magazines et les revues internes des entreprises ou dans leur Intranet;
- Présenter une vidéo sur le mobbing;
- Organiser des exposés et des discussions sur le mobbing;
- Aborder le thème du mobbing lors des réunions de l'ensemble du personnel de l'entreprise.

6.6.1.1.2. Répertorier de manière systématique les données sur le mobbing dans l'entreprise

Cette démarche est nécessaire pour lutter efficacement contre le harcèlement psychologique. Afin de mettre en œuvre cette mesure, on peut réaliser des enquêtes générales au sein de l'entreprise, concernant l'ambiance de travail par exemple. On peut également distribuer des questionnaires spécifiques et organiser des entretiens individuels sur le mobbing. De tels entretiens, menés régulièrement avec le personnel, doivent être ensuite analysés tout comme les plaintes et les causes d'absentéisme. Il conviendra en outre d'interroger les employés dont les absences sont fréquentes (maladie).

6.6.1.1.3. Former et informer les cadres

Les cadres seront ainsi en mesure de reconnaître plus tôt les cas de harcèlement psychologique.

¹⁶ Document de travail de la Direction générale des Etudes du Parlement européen, série Affaires sociales SOCI 108 FR, Luxembourg, 2001

6.6.1.1.4. *Mettre sur pied une infrastructure de lutte contre le mobbing au sein de l'entreprise*

L'entreprise peut exprimer sa détermination à lutter activement contre tous les types de harcèlement psychologique en:

- nommant un « responsable du mobbing »;
- simplifiant la procédure de dépôt d'une plainte concernant des incidents liés au mobbing;
- créant des procédures d'enquête concernant les actes de mobbing et en mettant au point des mesures disciplinaires pour les « auteurs » de mobbing et des mesures de réhabilitation pour leurs victimes;
- créant des accords sur le mobbing;
- organisant des discussions obligatoires sur le mobbing pour l'ensemble de l'équipe.

6.6.1.1.5. *Adapter les méthodes de travail et la répartition des responsabilités*

Une organisation du travail inadaptée au sein d'une entreprise peut entraîner des problèmes en matière de délimitation des responsabilités. Ce manque de clarté engendre des conflits et des situations de concurrence qui peuvent constituer la première étape du harcèlement psychologique.

6.6.1.2. Mesures d'intervention

En cas de mobbing, deux objectifs sont essentiels: mettre fin au harcèlement psychologique, d'une part, et offrir un soutien à la « victime », d'autre part.

6.6.1.2.1. *Mettre fin au harcèlement psychologique*

L'une des tâches principales du législateur est de faire stopper le harcèlement psychologique. Les ouvrages disponibles se concentrent toutefois principalement sur les possibilités qu'offre le cadre légal existant sans proposer de nouvelles mesures législatives.

La médiation est également une méthode recommandée pour mettre fin au harcèlement psychologique.

6.6.1.2.2. *Offrir un soutien à la « victime »*

On propose une « réhabilitation psychosociale » à la « victime » par le biais d'une réhabilitation professionnelle, d'une psychothérapie, d'un groupe d'entraide et d'une thérapie. Les obligations de l'employeur ne devraient pas se limiter à la mise à disposition d'informations appropriées et de personnes de contact mais s'étendre au contrôle régulier du groupe de travail dans le cadre duquel se sont produits les actes de mobbing, notamment lorsque le/les « auteur/s » et la/les « victime/s » doivent continuer à travailler ensemble.

Bibliographie

Document de travail de la Direction générale Science du Parlement européen, série Affaires sociales, SOCI 108 FR, Luxembourg, 2001.

Einarsen, S. & Raknes, B.I. (1991). *Mobbing i arbeidslivet. En undersøkelse av forekomst og helsemessige konsekvenser av mobbing på norske arbeidsplasser.* Forskningscenter for Arbeidsmiljø: Universitetet Bergen, Norvège [d'après D. Zapf, 1999].

Einarsen, S. & Skogstad, A. (1996). Prevalence and risk groups of bullying and harassment at work. *European Journal of Work and Organizational* .

von Holzen Beusch E. (1997). *Warum Mobbingopfer ihren Arbeitsplatz – trotz Mobbing – nicht wechseln.* Thèse non publiée, Université de Zurich: Psychologisches Institut, Abteilung Angewandte Psychologie.

Huber, B. (1993). *Psychoterror am Arbeitsplatz. Mobbing.* Niederhausen: Falken.

Knorz, C. (1994). *Mobbing – eine Extremform von sozialem Stress am Arbeitsplatz.* Thèse non publiée. Université de Giessen (section Psychologie) [d'après D. Zapf, 1999].

Knorz C. & Zapf D. (1996). Mobbing - eine extreme Form sozialer Stressoren am Arbeitsplatz. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 40, 12-21.

Leymann, H. (1993a). *Mobbing. Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann.* Hambourg: Rowohlt.

Leymann, H. (1993b). Ätiologie und Häufigkeit von Mobbing am Arbeitsplatz. Eine Übersicht über die bisherige Forschung. *Zeitschrift für Personalforschung*, 7 (2), 271-283.

Leymann, H. (1996). *Handanleitung für den LIPT-Fragebogen. (Leymann Inventory of Psychological Terrorization).* Tübingen: Dgvt.

Meschkat, B., Stackelbeck, M. & Langenhoff, G. (2002). *Der Mobbing-Report. Repräsentativstudie für die Bundesrepublik Deutschland.* Dortmund: Wirtschaftsverlag NW.

Neuberger, O. (1999). *Mobbing. Übel mitspielen in Organisationen* (3. verb. und erw. Auflage). Mering: Hampp.

Niedl, K. (1995). *Mobbing/Bullying am Arbeitsplatz. Eine empirische Analyse zum Phänomen sowie zu personalwirtschaftlich relevanten Effekten von systematischen Feindseligkeiten.* Munich: Hampp.

Paoli P. & Merlié D. (2001). *Third European survey on working conditions.* European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Dublin, Irlande.

Ramaciotti, D. & Perriard, J. (2000). *Le coût du stress en Suisse.* Berne: Secrétariat d'Etat à l'économie (seco).

ESPA 2001 en bref. *Principaux résultats de l'enquête suisse sur la population active*. Neuchâtel: Office fédéral de la statistique.

Schild, I. & Heeren, A. (2002). *Mobbing. Konflikteeskalation am Arbeitsplatz. Möglichkeiten der Prävention und Intervention* (2. verb. Auflage). Munich: Hampp.

Enquête suisse sur la santé (OFS), 1997, Berne: Office fédéral de la statistique.

Walter, H. (1993). *Mobbing. Kleinkrieg am Arbeitsplatz. Konflikte erkennen, offenlegen und lösen*. Francfort-sur-le-Main: Campus.

Zapf, D. & Osterwalder, Ph. (1998). *Mobbing and organisational factors*. Unveröffentlichtes Manuskript. Université de Francfort (Psychologisches Institut) [d'après Zapf, 1999].

Zapf, D., Knorz C. & Kulla M. (1996). On the relationship between mobbing factors and job content, social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 215-237.

Annexe A Questionnaire en français

Bonsoir. Ici ... de l'institut de recherche LINK à Lucerne. Nous procédons à un sondage sur le thème de la « Santé au travail », sur mandat du Secrétariat d'État à l'économie, ou seco. Est-ce qu'il y a chez vous des personnes âgées de 16 à 65 ans ?

C'est un entretien qui ne prendra qu'une quinzaine de minutes.

Votre activité professionnelle actuelle comprend 20 heures ou plus de travail par semaine, en d'autres termes, vous êtes engagé à au moins 50%.

Est-ce exact?

- <1> Oui
- <2> Non, elle comprend moins de 20 heures de travail par semaine
- <3> Non, je n'exerce AUCUNE activité professionnelle
- <9> Pas de réponse

Vous n'exercez aucune activité professionnelle en ce moment, mais vous avez, au cours des 12 derniers mois, travaillé pendant plus de 6 mois, à raison de 20 heures ou plus par semaine, dans la même entreprise. Est-ce exact?

- <1> Oui
- <2> Non, je travaillais pendant moins de 20 heures par semaine
- <3> Non, j'ai travaillé pendant moins de 6 mois
- <4> Non, je n'exerçais AUCUNE activité professionnelle
- <5> Non, j'exerce une activité professionnelle EN CE MOMENT
- <9> Pas de réponse

Avez-vous, au cours des 12 derniers mois, travaillé pendant plus de 6 mois, à raison de 20 heures ou plus par semaine, dans la même entreprise?

- <1> Oui
- <2> Non
- <9> Pas de réponse

Est-ce que vous habitez actuellement...

INT.: Enumérez les réponses jusqu'à l'obtention de celle qui convient, s.v.p.

- <1> Seul(e)
- <2> Avec un ou plusieurs enfants sous le même toit
- <3> Avec votre conjoint ou votre partenaire sous le même toit
- <4> Avec votre conjoint ou partenaire ET avec un ou plusieurs enfants sous le même toit
- <5> Avec vos parents, sous le même toit
- <6> Avec d'autres adultes, en communauté domestique
- <9> Pas de réponse

Quelle est votre nationalité?

- <1> Suisse
- <2> Double nationalité
(uniquement en cas de nationalité suisse ET de nationalité étrangère)
- <3> Etrangère
- <4> Sans nationalité
- <9> Pas de réponse

Est-ce que vous êtes né(e) en Suisse?

-
- <1> Oui
 - <2> Non
 - <9> Pas de réponse

Quelle est la formation la plus poussée pour laquelle vous avez obtenu un diplôme?

-
- <01> École obligatoire INACHEVÉE
 - <02> Ecole obligatoire
 - <03> Formation élémentaire / stage ménager / école ménagère
 - <04> Apprentissage d'une durée maximale de trois ans
 - <05> Apprentissage d'une durée de plus de 3 ans, école professionnelle supérieure, école professionnelle à plein temps
 - <06> Maturité professionnelle
 - <07> Ecole du degré diplôme, école d'enseignement général (école de commerce, école d'administration et des transports)
 - <08> Ecole de préparation à la maturité, gymnase, école normale
 - <09> Formation professionnelle supérieure avec maîtrise ou brevet fédéral
 - <10> Ecole technique ou professionnelle (en 2 ans à plein temps ou en 3 ans à temps partiel)
 - <11> Ecole spécialisée supérieure, ETS, ESCEA (en 3 ans à temps plein ou en 4 ans à temps partiel)
 - <12> Université, haute école
 - <99> Pas de réponse
 - <01400>

Depuis combien de temps est-ce que vous travaillez dans l'entreprise qui vous occupe actuellement?

INT.: Réponse à deux chiffres, s.v.p.

<XX> Années

-
- <01> Moins d'une année
 - <99> Pas de réponse

Depuis combien de mois est-ce que vous travaillez dans cette entreprise?

INT.: Réponse à deux chiffres, s.v.p.

<XX> Mois

- <99> Pas de réponse

Est-ce que vous avez, au cours des 12 derniers mois, travaillé dans une autre entreprise pendant au moins 6 mois sans interruption, à raison de 20 heures ou plus par semaine?

- <1> Oui
- <2> Non
- <9> Pas de réponse

Quelle est la fonction que vous occupez actuellement?

- <01> Apprenti(e)
- <02> Employé(e) sans fonction d'encadrement
- <03> Employé(e) / cadre inférieur

- <04> Employé(e) / cadre moyen
- <05> Employé(e) / cadre supérieur
- <06> Membre de la famille occupé dans l'entreprise
- <07> Personne exerçant une activité lucrative indépendante, et occupant un ou des employés
- <08> Personne exerçant une activité lucrative indépendante sans occuper d'employés
- <98> Ne sait pas
- <99> Pas de réponse

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

-
- <01> Agriculture, sylviculture et pêche
 - <02> Industries extractives, génie civil, production
 - <03> Production et distribution d'électricité, gaz et eau
 - <04> Construction
 - <05> Commerce, réparation de véhicules automobiles ou d'appareils électroniques
 - <06> Hôtellerie et restauration / Tourisme
 - <07> Transports et communication
 - <08> Banques et assurances / Activités financières
 - <09> Immobilier, Location, Informatique, Recherche et développement
 - <10> Administration publique / Armée / Police
 - <11> Instruction publique / Enseignement
 - <12> Santé publique
 - <13> Divertissement / Publicité / Sports / Culture
 - <14> Elimination déchets / Organisations d'utilité publique / Autres services
 - <99> PAS DE REPONSE

Les questions suivantes concernent votre **satisfaction au travail**. Vous pouvez lui attribuer une note allant de 0 (AUCUNE SATISFACTION) à 10 (GRANDE SATISFACTION).

#b Aucune satisfaction		Grande satisfaction
<00>	<01> <02> <03> <04> <05> <06> <07> <08> <09> <10>	
<98> Ne sait pas	<99> Pas de réponse	

- #1 Quel degré de satisfaction vous procurent ... #e
- < Votre travail en général?
 - < Vos rapports avec vos supérieurs hiérarchiques?
 - < Vos rapports avec vos collègues masculins / féminins?
 - < Vos rapports avec vos collaborateurs / collaboratrices?

Est-ce que vous considérez votre travail comme ...

- <1> Jamais <3> Souvent <8> Ne sait pas
- <2> Parfois <4> Très souvent <9> Pas de réponse

-
- < ... précipité, bousculé, agité?
 - < ... pénible au plan psychique?

Est-ce que vous vous heurtez à des problèmes ou à d'importants conflits d'ordre professionnel qui durent déjà depuis PLUSIEURS SEMAINES?

-
- <1> Oui
 - <2> Non
 - <8> Ne sait pas
 - <9> Pas de réponse

Des questions semblables concernant le poste précédent sont posées aux personnes qui occupent leur poste actuel depuis moins de six mois.

Voici maintenant quelques **questions portant sur votre état de santé**. Comment qualifiez-vous votre état de santé général en ce moment?

-
- <1> Très bon
 - <2> Bon
 - <3> Moyen
 - <4> Mauvais
 - <5> Très mauvais
 - <8> Ne sait pas
 - <9> Pas de réponse

Au cours des 12 derniers mois, votre état de santé a-t-il subi une amélioration ou une aggravation ou est-il resté le même?

INT : Faire préciser s'il s'agit d'une amélioration ou d'une aggravation très importante ou importante, ou d'une certaine forme d'amélioration ou d'aggravation !

-
- <1> Aggravation très importante
 - <2> Aggravation importante
 - <3> Certaine forme d'aggravation
 - <4> Aucun changement
 - <5> Certaine forme d'amélioration
 - <6> Amélioration importante
 - <7> Amélioration très importante
 - <8> Ne sait pas
 - <9> Pas de réponse

<03400>

Au cours des 12 derniers mois, est-ce que vous avez souffert AU MOINS UNE FOIS PAR MOIS des douleurs ou troubles de santé suivants?

#1<1> Oui <2> Non <8> Ne sait pas <9> Pas de réponse

#e

< Douleurs dorsales ou lombaires?

< Faiblesse générale, épuisement, manque d'énergie

< Difficultés d'endormissement, troubles du sommeil

< Maux de tête, tension dans la tête ou douleurs dans le visage

< Tension intérieure, soucis, angoisses

< Douleurs / problèmes gastro-intestinaux?

< Sentiments négatifs tels qu'abattement, découragement, dépression?

Au cours des 12 DERNIERS MOIS, combien de jours est-ce que vous avez été absent(e) pour cause de maladie?

- <XXX> Nombre de jours
- <000> Aucune absence pour cause de maladie
- <998> Ne sait pas
- <999> Pas de réponse

Au cours des 12 DERNIERS MOIS, combien de fois est-ce que vous avez consulté un médecin?

INT.: Réponse à deux chiffres, s.v.p.

- <XX> Consultations
- <00> Aucune consultation
- <98> Ne sait pas
- <99> Pas de réponse

Dans quelle mesure est-ce que vous dépendez de la prise de médicaments pour arriver à gérer le quotidien?

- <1> Aucune dépendance
- <2> Faible dépendance
- <3> Forte dépendance
- <4> Très forte dépendance
- <8> Ne sait pas
- <9> Pas de réponse

Image filtre (MOBBING + pas de Mobbing)

Est-ce que vous vous considérez comme une victime du mobbing?

- <1> Oui
 - <2> Non
-
- <9> Pas de réponse

Les **questions suivantes portent sur diverses situations de stress** susceptibles de se produire AU QUOTIDIEN, dans le domaine du travail et de la collaboration avec d'autres personnes. Il ne doit pas s'agir d'événements isolés, mais de situations auxquelles vous êtes confronté(e) de façon durable dans le cadre de votre emploi actuel.

OU

Elles concernent votre DERNIER EMPLOI, celui qui incluait 20 heures ou plus de travail par semaine pendant plus de 6 mois.

Est-ce qu'on crie après vous, ou vous fait des remontrances?

Est-ce qu'on vous coupe exprès la parole pendant vos explications ou vos exposés?

Est-ce qu'on vous ignore totalement dans l'entreprise?

Est-ce qu'on a développé une attitude hostile envers vous dans l'entreprise?

Est-ce qu'on vous exclut délibérément des fêtes et autres événements d'ordre social organisés par l'entreprise?

Lorsque vous vous adressez à quelqu'un (autrement que pour le saluer), est-ce qu'il vous arrive de ne pas obtenir de réaction?

Est-ce qu'il arrive qu'on ne vous adresse pas la parole?

Est-ce qu'on met un frein à vos tentatives de communiquer, que ce soit par des regards de dénigrement, des allusions non explicites ou des gestes à connotation négative?

Est-ce qu'on refuse de collaborer avec vous?

Est-ce qu'on vous a transféré(e) vers un poste de travail où vous vous trouvez isolé(e) de tous?

Est-ce qu'on critique votre travail dans le but de vous chicaner?

Est-ce qu'on vous exclut de prises de décisions vous concernant personnellement?

Est-ce que des collègues médisent de vous auprès de vos supérieurs hiérarchiques?

Est-ce que les suggestions que vous faites sont systématiquement rejetées?

Est-ce qu'on manipule ou fausse le résultat de votre travail dans le but vous chicaner?

Est-ce qu'on vous tient intentionnellement à l'écart des informations ou est-ce qu'on vous donne des informations fausses pour vous mettre en difficulté?

Est-ce qu'on vous rend responsable de fautes commises par d'autres personnes, ou de problèmes d'ordre général concernant l'entreprise?

Est-ce que votre engagement au travail fait l'objet de critiques vexantes?

Est-ce qu'on vous impose des directives précises pour effectuer les tâches les plus élémentaires, dans le but de vous chicaner?

Est-ce qu'on a retiré de vos compétences certains domaines d'influence ou d'activité importants?

Est-ce qu'on vous attribue souvent de nouvelles tâches sans même vous consulter?

Est-ce qu'on vous OBLIGE à exécuter certaines tâches portant atteinte à votre amour-propre, par exemple en exigeant tout-à-coup que vos activités les plus élémentaires soient soumises à approbation, ou en corrigeant vos lettres, par exemple?

Est-ce que vous êtes CONTRAINT(E) d'exécuter des travaux qui risquent de porter atteinte à votre santé PHYSIQUE?

Est-ce que, dans l'entreprise, on vous ridiculise, vous imite, ou est-ce qu'on se moque de votre apparence physique, d'un handicap, etc.?

Est-ce que vos convictions politiques ou religieuses font l'objet d'attaques blessantes?

Est-ce que votre nationalité fait l'objet de railleries qui vous offensent?

Est-ce que votre vie privée fait l'objet de moqueries blessantes dans l'entreprise?

Est-ce que vous avez connaissance de ragots humiliants sur votre compte?

Est-ce qu'on vous soupçonne d'avoir une maladie mentale alors que ce n'est pas le cas?
Est-ce que vous avez reçu des menaces verbales ou écrites de la part de personnes qui travaillent dans l'entreprise?

Est-ce qu'on vous a fait des propositions verbales désagréables, d'ordre sexuel, ou est-ce que vous êtes victime d'un harcèlement sexuel?

Vous avez donné des indications sur divers événements auxquels vous êtes confronté(e) dans l'entreprise qui vous occupe. Est-ce qu'il vous vient à l'esprit d'autres événements, qui se produisent SOUVENT et qui sont MANIFESTEMENT DIRIGÉS CONTRE VOUS?

<01> Non

<90?> Oui, lesquels? (INT.: notez-les, s.v.p.)

<99> Pas de réponse

Si une personne répond par l'affirmative à une question sur le mobbing, les deux questions suivantes lui sont systématiquement posées :

A quels intervalles est-ce que ces événements se reproduisent?

- <1> 1 fois par jour
- <2> Au moins 1 fois par semaine
- <3> Au moins une fois par mois
- <4> Moins d'une fois par mois
- <8> Ne sait pas
- <9> Pas de réponse

Depuis combien de temps est-ce que vous êtes confronté(e) à cette situation?

- <1> Moins d'un mois
- <2> Entre 1 et 6 mois
- <3> Entre 7 mois et 1 an
- <4> Entre 1 et 2 ans
- <5> Plus de 2 ans
- <8> Ne sait pas
- <9> Pas de réponse

Vous avez parlé de diverses situations auxquelles vous étiez confronté(e) dans votre entreprise. Qui en étaient principalement à l'origine?

INT.: NE PAS ÉNONCER LA LISTE SUIVANTE!

- <1> Supérieurs hiérarchiques
- <2> Collègues
- <3> Collaborateurs (-trices)
- <4> Autres personnes
- <8> Ne sait pas
- <9> Pas de réponse

Image filtre

Est-ce que vous vous considérez comme une victime du mobbing?

- <1> Oui
- <2> Non
- <9> Pas de réponse

Est-ce que vous souhaitez obtenir des informations sur le thème "Travail, stress et mobbing?"

- <1> Oui
- <2> Non
- <9> Ne sait pas

Je peux vous communiquer un numéro de téléphone et une adresse Internet où vous pouvez obtenir des informations sur le thème "Travail, stress et mobbing".

Si la personne le souhaite, lui donner les coordonnées suivantes:

- Mobbing Beratungsstelle Zürich (tél: 01 / 361 66 67)
- www.mobbing-zentrale.ch: répondants de divers cantons
- www.mobbing-info.ch. (en allemand)

Annexe B Questions sur la situation professionnelle et la santé, échelles de notation et critères filtres

Situation professionnelle

Question	Question filtre	Échelles de notation/Critère filtre
1) <i>Quel degré de satisfaction vous procurent:</i>		0 = 'aucune satisfaction' 10 = 'grande satisfaction'
▪ <i>vos travaux en général?</i>	oui	Partie mobbing* si 0-4
▪ <i>vos rapports avec vos supérieurs hiérarchiques?</i>	oui	Partie mobbing si 0-4
▪ <i>vos rapports avec vos collègues?</i>	oui	Partie mobbing si 0-4
▪ <i>vos rapports avec vos collaborateurs?</i>	oui	Partie mobbing si 0-4
2) <i>Est-ce que vous considérez votre travail comme</i>		0 = 'jamais' 4 = 'très souvent'
▪ <i>précipité, agité, bousculé?</i>	oui	Partie mobbing si 4
▪ <i>pénible au plan psychique?</i>	oui	Partie mobbing si 4
3) <i>Est-ce que vous vous heurtez à des problèmes ou à d'importants conflits d'ordre professionnel qui durent déjà depuis plusieurs mois?</i>	oui	'oui'/'non' Partie mobbing si 'oui'

Santé

Question	Question filtre	Échelles de notation/Critère filtre
1) <i>Comment qualifiez-vous votre état de santé général en ce moment?</i>	non	1 = 'très bon' 5 = 'très mauvais'
2) <i>Au cours des 12 derniers mois votre état de santé a-t-il subi une amélioration ou une aggravation ?</i>	oui	1 = 'aggravation très importante' 7 = 'amélioration très importante' Partie mobbing si 1-2
3) <i>Est-ce que vous avez souffert des douleurs ou troubles de santé suivants:</i>		'oui'/'non'
▪ <i>Douleurs dorsales ou lombaires?</i>	non	
▪ <i>Maux de têtes, douleurs dans le visage?</i>	non	
▪ <i>Douleurs/problèmes gastro-intestinaux?</i>	non	
▪ <i>Faiblesse générale, épuisement, manque d'énergie?</i>	non	
▪ <i>Abattement, découragement, dépression?</i>	non	
▪ <i>Difficultés d'endormissement, troubles du sommeil?</i>	non	
▪ <i>Tension intérieure, soucis, angoisses ?</i>	non	
4) <i>Questions concernant:</i>		
▪ <i>Le nombre de jours de congé-maladie au cours des 12 derniers mois</i>	non	
▪ <i>Le nombre de consultations médicales au cours des 12 derniers mois</i>	non	
5) <i>Dans quelle mesure est-ce que vous dépendez de la prise de médicaments pour arriver à gérer le quotidien?</i>	non	1 = 'aucune dépendance' 4 = 'très forte dépendance'

* Partie mobbing signifie que les personnes ont été soumises à la partie LIPT du questionnaire (partie 4).

Personnes mobbées, personnes non mobbées et personnes subissant différents degrés de charge psychosociale : caractérisation au moyen de différents critères

	Existence de mobbing au sens de la définition				Existence d'une charge psychosociale différenciée						
	non	oui	total	probabilité de signif. ¹	non testés	test négatif	charge faible	charge moyenne	charge élevée	total	probabilité de signif.
<i>[Remarque : Les différences entre les sommes proviennent du fait que toutes les personnes n'ont pas ré- pondu à toutes les questions.]</i>											
SEXE				0.202							0.272
Homme	1835	141	1976		1401	245	209	67	54	1976	
	92.9%	7.1%	100.0%		70.9%	12.4%	10.6%	3.4%	2.7%	100.0%	
Femme	1140	104	1244		848	176	128	46	46	1244	
	91.6%	8.4%	100.0%		68.2%	14.1%	10.3%	3.7%	3.7%	100.0%	
Total	2975	245	3220		2249	421	337	113	100	3220	
	92.4% ²	7.6%	100.0%		69.8%	13.1%	10.5%	3.5%	3.1%	100.0%	
ÂGE				0.231							0.159
Jusqu'à 20 ans	125	13	138		104	10	15	6	3	138	
	90.6%	9.4%	100.0%		75.4%	7.2%	10.9%	4.3%	2.2%	100.0%	
Entre 21 et 35 ans	886	69	955		673	121	89	41	31	955	
	92.8%	7.2%	100.0%		70.5%	12.7%	9.3%	4.3%	3.2%	100.0%	
Entre 36 et 50 ans	1214	113	1327		905	177	149	48	48	1327	
	91.5%	8.5%	100.0%		68.2%	13.3%	11.2%	3.6%	3.6%	100.0%	
Entre 51 et 65 ans	750	50	800		567	113	84	18	18	800	
	93.8%	6.3%	100.0%		70.9%	14.1%	10.5%	2.3%	2.3%	100.0%	
Total	2975	245	3220		2249	421	337	113	100	3220	
	92.4%	7.6%	100.0%		69.8%	13.1%	10.5%	3.5%	3.1%	100.0%	

¹ Probabilité de signifiante: < 0.001 = hautement signifiant, < 0.01 = très signifiant, < 0.05 = signifiant

² Sur les 1244 femmes interrogées, 104 (soit 8.4%) sont mobbées. Lorsque la valeur indiquée en total *ne correspond pas* à 100.0%, le pourcentage indiqué constitue une moyenne des pourcentages figurant au-dessus et les sommes indiquées sont à lire *horizontalement*.

Personnes mobbées, personnes non mobbées et personnes subissant différents degrés de charge psychosociale : caractérisation au moyen de différents critères

	Existence de mobbing au sens de la définition					Existence d'une charge psychosociale différenciée						
	non	oui	total	probabilité de signif.		non testés	test négatif	charge faible	charge moyenne	charge élevée	total	probabilité de signif.
NATIONALITE				0.005								0.003
Suisses	2464	182	2646		1859	362	265	89	71	2646		
	93.1%	6.9%	100.0%		70.3%	13.7%	10.0%	3.4%	2.7%	100.0%		
Binationaux	102	14	116		70	14	21	6	5	116		
	87.9%	12.1%	100.0%		60.3%	12.1%	18.1%	5.2%	4.3%	100.0%		
Étrangers	409	48	457		320	45	51	17	24	457		
	89.5%	10.5%	100.0%		70.0%	9.8%	11.2%	3.7%	5.3%	100.0%		
TOTAL	2975	244	3219		2249	421	337	112	100	3219		
	92.4%	7.6%	100.0%		69.9%	13.1%	10.5%	3.5%	3.1%	100.0%		
CHANGEMENT DE POSTE				0.014								0.000
Poste actuel	2749	211	2969		2104	383	303	95	75	2960		
	92.9%	7.1%	100.0%		71.1%	12.9%	10.2%	3.2%	2.5%	100.0%		
Poste précédent	98	15	113		59	18	16	12	8	113		
	86.7%	13.3%	100.0%		52.2%	15.9%	14.2%	10.6%	7.1%	100.0%		
Total	2847	226	3073		2163	401	319	107	83	3073		
	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

Personnes mobbées, personnes non mobbées et personnes subissant différents degrés de charge psychosociale : caractérisation au moyen de différents critères

	Existence de mobbing au sens de la définition					Existence d'une charge psychosociale différenciée					
	non	oui	total	probabilité de signif.		non testés	test négatif	charge faible	charge moyenne	charge élevée	total
BRANCHE PROFESSIONNELLE				0.024							0.028
Agriculture	74	6	80		62	6	9	2	1	80	
	92.5%	7.5%	100.0%		77.5%	7.5%	11.3%	2.5%	1.3%	100.0%	
Industrie minière	285	24	309		231	25	36	6	11	309	
	92.2%	7.8%	100.0%		74.8%	8.1%	11.7%	1.9%	3.6%	100.0%	
Électricité / gaz	78	6	84		60	14	5	5	0	84	
	92.9%	7.1%	100.0%		71.4%	16.7%	6.0%	6.0%	0.0%	100.0%	
Bâtiment	302	22	324		229	42	38	8	7	324	
	93.2%	6.8%	100.0%		70.7%	13.0%	11.7%	2.5%	2.2%	100.0%	
Commerce	431	36	467		338	53	44	18	14	467	
	92.3%	7.7%	100.0%		72.4%	11.4%	9.4%	3.9%	3.0%	100.0%	
Hôtellerie	108	20	128		82	18	14	6	8	128	
	84.4%	15.6%	100.0%		64.1%	14.1%	10.9%	4.7%	6.3%	100.0%	
Transport	172	17	189		131	24	13	12	9	189	
	91.0%	9.0%	100.0%		69.3%	12.7%	6.9%	6.4%	4.8%	100.0%	
Banque	234	17	251		177	30	31	8	5	251	
	93.2%	6.8%	100.0%		70.5%	12.0%	12.4%	3.2%	2.0%	100.0%	
Immobilier	138	7	145		103	21	13	3	5	145	
	95.2%	4.8%	100.0%		71.0%	14.5%	9.0%	2.1%	3.5%	100.0%	
Administration	219	14	233		160	30	27	8	8	233	
	94.0%	6.0%	100.0%		68.7%	12.9%	11.6%	3.4%	3.4%	100.0%	
Formation	219	10	229		162	39	15	8	5	229	
	95.6%	4.4%	100.0%		70.7%	17.0%	6.6%	3.5%	2.2%	100.0%	
Santé	336	39	375		235	67	48	15	10	375	
	89.6%	10.4%	100.0%		62.7%	17.9%	12.8%	4.0%	2.7%	100.0%	
Culture	77	6	83		51	9	17	2	4	83	
	92.8%	7.2%	100.0%		61.5%	10.8%	20.4%	2.4%	4.8%	100.0%	
Autre	287	17	304		216	41	25	11	11	304	
	94.4%	5.6%	100.0%		71.1%	13.5%	8.2%	3.6%	3.6%	100.0%	
Total	2960	241	3201		2237	419	335	112	98	3201	
	92.5%	7.5%	100.0%		69.9%	13.1%	10.5%	3.5%	3.1%	100.0%	

Personnes mobbées, personnes non mobbées et personnes subissant différents degrés de charge psychosociale : caractérisation au moyen de différents critères

	Existence de mobbing au sens de la définition					Existence d'une charge psychosociale différenciée					
	non	oui	total	probabilité de signif.		non testés	test négatif	charge faible	charge moyenne	charge élevée	total
SATISFACTION QUANT AU TRAVAIL³				0.000							0.000
Insatisfaits	181	71	252		73	41	72	31	35	252	
	6.1%	29.3%	7.8%		3.3%	9.8%	21.4%	27.4%	36.1%	7.8%	
Satisfaits	2790	171	2961		2173	379	265	82	62	2961	
	93.9%	70.7%	92.2%		96.7%	90.2%	78.6%	72.6%	63.9%	92.2%	
Total	2971	242	3213		2246	420	337	113	97	3213	
	100.0% ⁴	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
TRAVAIL « FIEVREUX, AGITE, BOUSCULE »²				0.000							0.000
Jamais	314	11	325		285	10	18	7	5	325	
	10.6%	4.5%	10.1%		12.7%	2.4%	5.3%	6.2%	5.1%	10.1%	
Parfois	1376	43	1419		1230	77	70	26	16	1419	
	46.4%	17.6%	44.2%		54.9%	18.3%	20.8%	23.0%	16.2%	44.2%	
Souvent	869	59	928		725	68	71	33	31	928	
	29.3%	24.2%	28.9%		32.4%	16.2%	21.1%	29.2%	31.3%	28.9%	
Très souvent	407	131	538		0	266	178	47	47	538	
	13.7%	53.7%	16.8%		0.0%	63.2%	52.8%	41.6%	47.5%	16.8%	
Total	2966	244	3210		2240	421	337	113	99	3210	
	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

³ Questions filtres: S'agissant des questions filtre, il est impossible de comparer les différentes catégories de personnes qui ont été testées avec le groupe de personnes qui n'ont pas été testées.

⁴ Sur les 242 personnes mobbées, 171 (soit 70.7%) sont satisfaites de leur travail. Lorsque le pourcentage indiqué en bas d'une colonne à la ligne « Total » correspond à 100%, les sommes indiquées sont à lire *verticalement*.

Personnes mobbées, personnes non mobbées et personnes subissant différents degrés de charge psychosociale : caractérisation au moyen de différents critères

	Existence de mobbing au sens de la définition					Existence d'une charge psychosociale différenciée					
	non	oui	total	probabilité de signif.		non testés	test négatif	charge faible	charge moyenne	charge élevée	total
TRAVAIL DUR PSYCHOLOGIQUEMENT²				0.000							0.000
Jamais	987	39	1026		857	82	60	17	10	1026	
	33.3%	16.2%	32.0%		38.3%	19.5%	17.9%	15.2%	10.2%	32.0%	
Parfois	1329	54	1383		1082	135	104	34	28	1383	
	44.9%	22.4%	43.2%		48.4%	32.1%	31.0%	30.4%	28.6%	43.2%	
Souvent	488	66	554		298	103	100	25	28	554	
	16.5%	27.4%	17.3%		13.3%	24.5%	29.8%	22.3%	28.6%	17.3%	
Très souvent	158	82	240		0	100	72	36	32	240	
	5.3%	34.0%	7.5%		0.0%	23.8%	21.4%	32.1%	32.7%	7.5%	
Total	2962	241	3203		2237	420	336	112	98	3203	
	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
CONFLITS PROFESSIONNELS DURABLES²				0.000							0.000
Oui	205	107	312		0	83	117	54	58	312	
	6.9%	43.9%	9.7%		0.0%	19.9%	34.7%	47.8%	58.6%	9.7%	
Non	2763	137	2900		2245	335	220	59	41	2900	
	93.1%	56.1%	90.3%		100.0%	80.1%	65.3%	52.2%	41.4%	90.3%	
Total	2968	244	3212		2245	418	337	113	99	3212	
	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Personnes mobbées, personnes non mobbées et personnes subissant différents degrés de charge psychosociale : caractérisation au moyen de différents critères

	Existence de mobbing au sens de la définition					Existence d'une charge psychosociale différenciée					
	non	oui	total	probabilité de signif.		non testés	test négatif	charge faible	charge moyenne	charge élevée	total
SATISFACTION QUANT AUX RELATIONS AVEC LES SUPERIEURS²				0.000							0.000
Insatisfaits	269	107	376		96	61	104	57	58	376	
	9.5%	45.9%	12.3%		4.5%	15.6%	32.9%	50.9%	59.2%	12.3%	
Satisfaits	2548	126	2674		2036	331	212	55	40	2674	
	90.5%	54.1%	87.7%		95.5%	84.4%	67.1%	49.1%	40.8%	87.7%	
Total	2817	233	3050		2132	392	316	112	98	3050	
	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
SATISFACTION QUANT AUX RELATIONS AVEC LES COLLEGUES²				0.000							0.000
Insatisfaits	87	49	136		37	18	28	20	33	136	
	3.0%	20.6%	4.3%		1.7%	4.4%	8.4%	18.0%	33.7%	4.3%	
Satisfaits	2803	189	2992		2138	394	304	91	65	2992	
	97.0%	79.4%	95.7%		98.3%	95.6%	91.6%	82.0%	66.3%	95.7%	
Total	2890	238	3128		2175	412	332	111	98	3128	
	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
SATISFACTION QUANT AUX RELATIONS AVEC LES COLLABORATEURS				0.000							0.000
Insatisfaits	29	16	45		13	7	7	10	8	45	
	2.0%	13.2%	2.8%		1.2%	3.0%	3.7%	19.2%	16%	2.8%	
Satisfaits	1439	105	1544		1056	224	180	42	42	1544	
	98.0%	86.8%	97.2%		98.8%	97.0%	96.3%	80.8%	84.0%	97.2%	
Total	1468	121	1589		1069	231	187	52	50	1589	
	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Personnes mobbées, personnes non mobbées et personnes subissant différents degrés de charge psychosociale : caractérisation au moyen de différents critères

	Existence de mobbing au sens de la définition					Existence d'une charge psychosociale différenciée					
	non	oui	total	probabilité de signif.		non testés	test négatif	charge faible	charge moyenne	charge élevée	total
ETAT DE SANTE ACTUEL				0.000							0.000
Bon à très bon	2598	164	2762		2007	352	261	83	59	2762	
	87.4%	67.2%	85.9%		89.3%	83.8%	77.4%	73.5%	59.6%	85.9%	
Moyen	316	61	377		219	45	60	24	29	377	
	10.6%	25.0%	11.7%		9.7%	10.7%	17.8%	21.2%	29.3%	11.7%	
Mauvais à très mauvais	58	19	77		21	23	16	6	11	77	
	2.0%	7.8%	2.4%		0.9%	5.5%	4.7%	5.3%	11.1%	2.4%	
Total	2972	244	3216		2247	420	337	113	99	3216	
	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
EVOLUTION DE LA SANTE²				0.000							0.000
Détérioration	51	25	76		0	29	28	6	13	76	
	1.7%	10.2%	2.4%		0.0%	6.9%	8.3%	5.3%	13.0%	2.4%	
Stabilité	2792	202	2994		2161	376	279	97	81	2994	
	93.9%	82.4%	93.0%		96.1%	89.3%	82.8%	85.8%	81.0%	93.0%	
Amélioration	131	18	149		87	16	30	10	6	149	
	4.4%	7.3%	4.6%		3.9%	3.8%	8.9%	8.8%	6.0%	4.6%	
Total	2974	245	3219		2248	421	337	113	100	3219	
	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Personnes mobbées, personnes non mobbées et personnes subissant différents degrés de charge psychosociale : caractérisation au moyen de différents critères

	Existence de mobbing au sens de la définition					Existence d'une charge psychosociale différenciée						
	non	oui	total	probabilité de signif.		non testés	test négatif	charge faible	charge moyenne	charge élevée	total	probabilité de signif.
FAIBLESSE GENERALE				0.000								0.000
Oui	950	161	1111		643	156	168	69	75	1111		
	32.0%	66.0%	34.5%		28.6%	37.1%	49.9%	61.6%	75.0%	34.5%		
Non	2022	83	2105		1603	265	169	43	25	2105		
	68.0%	34.0%	65.5%		71.4%	62.9%	50.1%	38.4%	25.0%	65.5%		
Total	2972	244	3216		2246	421	337	112	100	3216		
	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
TENSION INTERIEURE, SOUCIS, ANXIETE				0.000								0.000
Oui	863	145	1008		548	151	171	64	74	1008		
	29.0%	59.2%	31.34%		24.4%	36.0%	50.7%	56.6%	74.0%	31.3%		
Non	2108	100	2208		1698	269	166	49	26	2208		
	71.0%	40.8%	68.7%		75.6%	64.0%	49.3%	43.4%	26.0%	68.7%		
Total	2971	245	3216		2246	420	337	113	100	3216		
	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
MAUX DE TETE, DOULEURS AU VISAGE				0.000								0.000
Oui	886	111	997		631	126	138	52	50	997		
	29.8%	45.3%	31.0%		28.1%	29.9%	40.9%	46.0%	50.0%	31.0%		
Non	2087	134	2221		1616	295	199	61	50	2221		
	70.2%	54.7%	69.0%		71.9%	70.1%	59.1%	54.0%	50.0%	69.0%		
Total	2973	245	3218		2247	421	337	113	100	3218		
	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

Personnes mobbées, personnes non mobbées et personnes subissant différents degrés de charge psychosociale : caractérisation au moyen de différents critères

	Existence de mobbing au sens de la définition					Existence d'une charge psychosociale différenciée						
	non	oui	total	probabilité de signif.		non testés	test négatif	charge faible	charge moyenne	charge élevée	total	probabilité de signif.
MAUX D'ESTOMAC				0.000								0.000
Oui	382	68	450		239	64	74	34	39	450		
	12.8%	27.8%	14.0%		10.6%	15.2%	22.0%	30.1%	39.0%	14.0%		
Non	2591	177	2768		2009	357	262	79	61	2768		
	87.2%	72.2%	86.0%		89.4%	84.8%	78.0%	69.9%	61.0%	86.0%		
Total	2973	245	3218		2248	421	336	113	100	3218		
	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
TROUBLES DU SOMMEIL				0.000								0.000
Oui	661	118	779		427	119	127	50	56	779		
	22.2%	48.4%	24.2%		19.0%	28.3%	37.8%	44.6%	56.0%	24.2%		
Non	2311	126	2437		1820	302	209	62	44	2437		
	77.8%	51.6%	75.8%		81.0%	71.7%	62.2%	55.4%	44.0%	75.8%		
Total	2972	244	3216		2247	421	336	112	100	3216		
	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
DEPRESSIONS				0.000								0.000
Oui	424	116	540		232	84	110	54	60	540		
	14.3%	47.5%	16.8%		10.3%	20.0%	32.6%	48.2%	60.6%	16.8%		
Non	2548	128	2676		2015	337	227	58	39	2676		
	85.7%	52.5%	83.2%		89.7%	80.0%	67.4%	51.8%	39.4%	83.2%		
Total	2972	244	3216		2247	421	337	112	99	3216		
	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

Personnes mobbées, personnes non mobbées et personnes subissant différents degrés de charge psychosociale : caractérisation au moyen de différents critères

	Existence de mobbing au sens de la définition					Existence d'une charge psychosociale différenciée						
	non	oui	total	probabilité de signif.		non testés	test négatif	charge faible	charge moyenne	charge élevée	total	probabilité de signif.
DOULEURS DORSALES				0.001								0.000
Oui	1083	132	1215		761	172	164	64	54	1215		
	36.4%	53.9%	37.8%		33.9%	41.0%	48.7%	56.6%	54.0%	37.8%		
Non	1890	113	2003		1487	248	173	49	46	2003		
	63.6%	46.1%	62.2%		66.1%	59.0%	51.3%	43.4%	46.0%	62.2%		
Total	2973	245	3218		2248	420	337	113	100	3218		
	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
NOMBRE DE SYMPTOMES				0.000								0.000
0 à 2	2125	67	2192		1721	268	153	30	20	2192		
	71.8%	27.7%	68.5%		76.9%	64.0%	45.7%	27.3%	20.2%	68.5%		
3 à 5	743	138	881		472	136	151	69	53	881		
	25.1%	57.0%	27.5%		21.1%	32.5%	45.1%	62.7%	53.5%	27.5%		
6 à 7	91	37	128		45	15	31	11	26	128		
	3.1%	15.3%	4.0%		2.0%	3.6%	9.3%	10.0%	26.3%	4.0%		
Total	2959	242	3201		2238	419	335	110	99	3201		
	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

Personnes mobbées, personnes non mobbées et personnes subissant différents degrés de charge psychosociale : caractérisation au moyen de différents critères

	Existence de mobbing au sens de la définition					Existence d'une charge psychosociale différenciée						
	non	oui	total	probabilité de signif.		non testés	test négatif	charge faible	charge moyenne	charge élevée	total	probabilité de signif.
NOMBRE DE JOURS DE CONGE-MALADIE				0.000								0.000
Aucun	1664	105	1769		1281	236	159	53	40	1769		
	56.2%	43.2%	55.2%		57.2%	56.5%	47.6%	46.9%	40.4%	55.2%		
1 à 3	671	46	717		525	88	67	22	15	717		
	22.7%	18.9%	22.4%		23.4%	21.1%	20.1%	19.5%	15.2%	22.4%		
Plus de 3	627	92	719		435	94	108	38	44	719		
	21.2%	37.9%	22.4%		19.4%	22.5%	32.3%	33.6%	44.4%	22.4%		
Total	2962	243	3205		2241	418	334	113	99	3205		
	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
NOMBRE DE CONSULTATIONS MEDICALES				0.000								0.000
Aucune	874	64	938		691	114	78	28	27	938		
	29.6%	26.3%	29.4%		31.0%	27.2%	23.4%	24.8%	27.6%	29.4%		
1 à 3	1477	101	1578		1149	191	152	51	35	1578		
	50.1%	41.6%	49.4%		51.5%	45.6%	45.6%	45.1%	35.7%	49.4%		
Plus de 3	598	78	676		389	114	103	34	36	676		
	20.3%	32.1%	21.2%		17.5%	27.2%	30.9%	30.1%	36.7%	21.2%		
Total	2949	243	3192		2229	419	333	113	98	3192		
	100.0%	100.0%	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

Personnes mobbées, personnes non mobbées et personnes subissant différents degrés de charge psychosociale : caractérisation au moyen de différents critères

	Existence de mobbing au sens de la définition				non testés	Existence d'une charge psychosociale différenciée					
	non	oui	total	probabilité de signif.		test négatif	charge faible	charge moyenne	charge élevée	total	probabilité de signif.
CONSOMMATION DE MEDICAMENTS				0.000							0.000
Nulle	2364	167	2531		1825	329	241	74	62	2531	
	79.5%	68.2%	78.7%		81.1%	78.5%	71.5%	65.5%	62.0%	78.7%	
Faible	463	51	514		334	61	68	24	27	514	
	15.6%	20.8%	16.0%		14.9%	14.6%	20.2%	21.2%	27.0%	16.0%	
Elevée	146	27	173		90	29	28	15	11	173	
	4.9%	11.0%	5.4%		4.0%	6.9%	8.3%	13.3%	11.0%	5.4%	
Total	2973	245	3218		2249	419	337	113	100	3218	
	100%	100%	100%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
AUTEURS				0.001							0.009
Supérieur	163	122	285				163	57	52	272	
	54.0%	51.3%	52.8%				53.8%	50.9%	52.0%	52.8%	
Collègue	48	38	86				44	16	22	82	
	15.9%	16.0%	15.9%				14.5%	14.3%	22.0%	15.9%	
Collaborateur	36	31	67				36	18	9	63	
	11.9%	13.0%	12.4%				11.9%	16.1%	9.0%	12.2%	
Autre personne	27	16	43				34	5	0	39	
	8.9%	6.7%	8.0%				11.2%	4.5%	0.0%	7.6%	
Plusieurs personnes	28	31	59				26	16	17	59	
	9.3%	13.0%	10.9%				8.6%	14.3%	17.0%	11.5%	
Total	302	238	540				303	112	100	515	
	100%	100%	100%				100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Personnes mobbées au regard de la définition de Leymann et personnes se déclarant elles-mêmes mobbées : caractérisation au moyen de différents critères

	MSL ⁵ et déclaration spontanée	MSL mais pas de déclaration spontanée	Déclaration spontanée mais pas de MSL	Ni déclaration spontanée ni MSL	Total	Probabilité de signifiante ⁶
SEXE						0.145
Homme	37 1.9%	102 5.2%	40 2.0%	1788 90.9%	1967 100.0%	
Femme	39 3.2%	65 5.2%	27 2.2%	1109 89.4%	1240 100.0%	
Total	76 2.4%	167 5.2%	67 2.1%	2897 90.3%	3207 100.0%	
ÂGE						0.400
Jusqu'à 20 ans	1 0.7%	11 8.0%	3 2.2%	122 89.1%	137 100.0%	
Entre 21 et 35 ans	19 2.0%	49 5.2%	19 2.0%	864 90.8%	951 100.0%	
Entre 36 et 50 ans	40 3.0%	73 5.5%	26 2.0%	1182 89.4%	1321 100.0%	
Entre 51 et 65 ans	16 2.0%	34 4.3%	19 2.4%	729 91.3%	798 100.0%	
Total	76 2.4%	167 5.2%	67 2.1%	2897 90.3%	3207 100.0%	

Remarque : Les différences entre les sommes proviennent du fait que toutes les personnes n'ont pas répondu à toutes les questions.

⁵ MSL = victime de mobbing répondant aux critères de fréquence et de durée de la définition de Leymann (1993b).

⁶ Probabilité de signifiante: < 0.001 = hautement significatif, < 0.01 = très significatif, < 0.05 = significatif

⁷ Sur les 1223 femmes interrogées, 65 sont mobbées (soit 5.3%) d'après les critères de Leymann, alors qu'elles ne se sont pas déclarées comme telles. Lorsque la valeur indiquée en total *ne correspond pas* à 100.0%, le pourcentage indiqué constitue une moyenne des pourcentages figurant au-dessus et les sommes indiquées sont à lire *horizontalement*.

Personnes mobbées au regard de la définition de Leymann et personnes se déclarant elles-mêmes mobbées :
caractérisation au moyen de différents critères

	MSL et déclaration spontanée	MSL mais pas de déclaration spontanée	Déclaration spontanée mais pas de MSL	Ni déclaration spontanée ni MSL	Total	Probabilité de signifiante
NATIONALITE						0.012
Citoyens suisses	53	128	50	2405	2636	
	2.0%	4.9%	1.9%	91.2%	100.0%	
Binationaux	4	10	3	99	116	
	3.5%	8.6%	2.6%	85.3%	100.0%	
Étrangers	19	28	14	393	454	
	4.2%	6.2%	3.1%	86.6%	100.0%	
TOTAL	76	166	67	2897	3206	
	2.4%	5.2%	2.1%	90.4%	100.0%	
CHANGEMENT DE POSTE						0.016
Poste actuel	57	152	55	2684	2948	
	1.9%	5.2%	1.9%	91.0%	100.0%	
Poste précédent	7	8	5	92	112	
	6.3%	7.1%	4.5%	82.1%	100.0%	
TOTAL	64	160	60	2776	3060	
	2.1%	5.2%	2.0%	90.7%	100.0%	

Personnes mobbées au regard de la définition de Leymann et personnes se déclarant elles-mêmes mobbées : caractérisation au moyen de différents critères

	MSL et déclaration spontanée	MSL mais pas de déclaration spontanée	Déclaration spontanée mais pas de MSL	Ni déclaration spontanée ni MSL	Total	Probabilité de signifiante
SATISFACTION QUANT AU TRAVAIL						0.000
Insatisfaits	24	47	19	161	251	
	32.4%	28.3%	28.4%	5.6%	7.8%	
Satisfaits	50	119	48	2733	2950	
	67.6%	71.7%	71.6%	94.4%	92.2%	
Total	74	166	67	2894	3201	
	100.0%	100.0% ⁸	100.0%	100.0%	100.0%	
TRAVAIL « FIEVREUX, AGITE, BOUSCULE »						0.000
Jamais	3	8	3	309	323	
	3.9%	4.8%	4.5%	10.7%	10.1%	
Parfois	14	29	22	1351	1416	
	18.4%	17.5%	32.8%	46.8%	44.3%	
Souvent	32	26	27	840	925	
	42.1%	15.7%	40.3%	29.1%	28.9%	
Très souvent	27	103	15	389	534	
	35.5%	62.0%	22.4%	13.5%	16.7%	
Total	76	166	67	2889	3198	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

⁸ Sur les 166 personnes mobbées au regard de la définition de Leymann mais qui ne se sont pas déclarées comme telles, 119 (soit 71.7%) sont satisfaites de leur travail. Lorsque le pourcentage indiqué en bas d'une colonne à la ligne « Total » correspond à 100.0%, les sommes indiquées sont à lire *verticalement*.

Personnes mobbées au regard de la définition de Leymann et personnes se déclarant elles-mêmes mobbées :
caractérisation au moyen de différents critères

	MSL et déclaration spontanée	MSL mais pas de déclaration spontanée	Déclaration spontanée mais pas de MSL	Ni déclaration spontanée ni MSL	Total	Probabilité de signifiante
TRAVAIL DUR PSYCHOLOGIQUEMENT						0.000
Jamais	8 10.8%	30 18.2%	12 17.9%	972 33.7%	1022 32.0%	
Parfois	20 27.0%	34 20.6%	29 43.3%	1297 45.0%	1380 43.2%	
Souvent	23 31.1%	43 26.1%	16 23.9%	469 16.3%	551 17.3%	
Très souvent	23 31.1%	58 35.2%	10 14.9%	147 5.1%	238 7.5%	
Total	74 100.0%	165 100.0%	67 100.0%	2885 100.0%	3191 100.0%	
CONFLITS PROFESSIONNELS DURABLES						0.000
Oui	48 63.2%	57 34.3%	30 44.8%	173 6.0%	308 8.3%	
Non	28 36.8%	109 65.7%	37 55.2%	2718 94.0%	2783 91.7%	
Total	76 100.0%	166 100.0%	67 100.0%	2891 100.0%	3034 100.0%	

Personnes mobbées au regard de la définition de Leymann et personnes se déclarant elles-mêmes mobbées :
caractérisation au moyen de différents critères

	MSL et déclaration spontanée	MSL mais pas de déclaration spontanée	Déclaration spontanée mais pas de MSL	Ni déclaration spontanée ni MSL	Total	Probabilité de signif.
SATISFACTION QUANT AUX RELATIONS AVEC LES SUPERIEURS						0.000
Insatisfaits	49	57	36	232	374	
	65.3%	36.5%	53.7%	8.5%	12.3%	
Satisfaits	26	99	31	2509	2665	
	34.7%	63.5%	46.3%	91.5%	87.7%	
Total	75	156	67	2741	3039	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
SATISFACTION QUANT AUX RELATIONS AVEC LES COLLEGUES						0.000
Insatisfaits	22	27	12	75	136	
	28.9%	16.9%	17.9%	2.7%	4.4%	
Satisfaits	54	133	55	2738	2980	
	71.1%	83.1%	82.1%	97.3%	95.6%	
Total	76	160	67	2813	3116	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
SATISFACTION QUANT AUX RELATIONS AVEC LES COLLABORATEURS						0.000
Insatisfaits	6	10	5	23	44	
	16.2%	12.0%	16.7%	1.6%	2.8%	
Satisfaits	31	73	25	1409	1538	
	83.8%	88.0%	83.3%	98.4%	97.2%	
Total	37	83	30	1432	1582	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Personnes mobbées au regard de la définition de Leymann et personnes se déclarant elles-mêmes mobbées :
caractérisation au moyen de différents critères

	MSL et déclaration spontanée	MSL mais pas de déclaration spontanée	Déclaration spontanée mais pas de MSL	Ni déclaration spontanée ni MSL	Total	Probabilité de signifiante
ÉTAT DE SANTE ACTUEL						0.000
Bon à très bon	45	118	52	2538	2753	
	59.2%	71.1%	77.6%	87.7%	85.6%	
Moyen	22	39	14	300	375	
	29.0%	23.5%	20.9%	10.4%	11.7%	
Mauvais à très mauvais	9	9	1	56	75	
	11.8%	5.4%	1.5%	1.9%	2.3%	
Total	76	166	67	2894	3203	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
ÉVOLUTION DE LA SANTE						0.000
Détérioration	8	16	7	43	74	
	10.5%	9.6%	10.4%	1.5%	2.3%	
Stabilité	61	140	56	2727	2984	
	80.3%	83.8%	83.6%	94.2%	93.1%	
Amélioration	7	11	4	126	148	
	9.2%	6.6%	6.0%	4.4%	4.6%	
Total	76	167	67	2896	3206	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Personnes mobbées au regard de la définition de Leymann et personnes se déclarant elles-mêmes mobbées :
caractérisation au moyen de différents critères

	MSL et déclaration spontanée	MSL mais pas de déclaration spontanée	Déclaration spontanée mais pas de MSL	Ni déclaration spontanée ni MSL	Total	Probabilité de signifiante
FAIBLESSE GENERALE						0.000
Oui	54	107	38	908	1107	
	71.1%	64.5%	56.7%	31.4%	34.6%	
Non	22	59	29	1987	2097	
	28.9%	35.5%	43.3%	68.6%	65.4%	
Total	76	166	67	2895	3204	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
TENSION INTERIEURE, SOUCIS, ANXIETE						0.000
Oui	56	88	40	820	1004	
	73.7%	52.7%	59.7%	28.3%	31.3%	
Non	20	79	27	2075	2201	
	26.3%	47.3%	40.3%	71.7%	68.7%	
Total	76	167	67	2895	3205	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
MAUX DE TETE, DOULEURS AU VISAGE						0.000
Oui	43	68	23	861	995	
	56.6%	40.7%	34.3%	29.7%	31.0%	
Non	33	99	44	2035	2211	
	43.4%	59.3%	65.7%	70.3%	69.0%	
Total	76	167	67	2896	3206	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Personnes mobbées au regard de la définition de Leymann et personnes se déclarant elles-mêmes mobbées : caractérisation au moyen de différents critères

	MSL et déclaration spontanée	MSL mais pas de déclaration spontanée	Déclaration spontanée mais pas de MSL	Ni déclaration spontanée ni MSL	Total	Probabilité de signifiante
MAUX D'ESTOMAC						0.000
Oui	28	40	26	350	444	
	36.8%	24.0%	38.8%	12.1%	13.8%	
Non	48	127	41	2546	2762	
	63.2%	76.0%	61.2%	87.9%	86.2%	
Total	76	167	67	2896	3206	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
TROUBLES DU SOMMEIL						0.000
Oui	44	74	26	631	775	
	57.9%	44.6%	39.4%	21.8%	24.2%	
Non	32	92	40	2264	2428	
	42.1%	55.4%	60.6%	78.2%	75.8%	
Total	76	166	66	2895	3203	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
DEPRESSIONS						0.000
Oui	45	69	27	393	534	
	60.0%	41.3%	40.9%	13.6%	16.7%	
Non	30	98	39	2502	2669	
	40.0%	58.7%	59.1%	86.4%	83.3%	
Total	75	167	66	2895	3203	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Personnes mobbées au regard de la définition de Leymann et personnes se déclarant elles-mêmes mobbées : caractérisation au moyen de différents critères

	MSL et déclaration spontanée	MSL mais pas de déclaration spontanée	Déclaration spontanée mais pas de MSL	Ni déclaration spontanée ni MSL	Total	Probabilité de signifiante
DOULEURS DORSALES						0.000
Oui	43	87	35	1044	1209	
	56.6%	52.1%	52.2%	36.1%	37.7%	
Non	33	80	32	1851	1996	
	43.4%	47.9%	47.8%	63.9%	62.3%	
Total	76	167	67	2895	3205	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
NOMBRE DE SYMPTOMES						0.000
0 à 2	11	55	23	2097	2186	
	14.7%	33.3%	35.4%	72.7%	68.5%	
3 à 5	48	89	33	706	876	
	64.0%	53.9%	50.8%	24.5%	27.5%	
6 à 7	16	21	9	82	128	
	21.3%	12.7%	13.8%	2.8%	4.0%	
Total	75	165	65	2885	3190	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Personnes mobbées au regard de la définition de Leymann et personnes se déclarant elles-mêmes mobbées :
caractérisation au moyen de différents critères

	MSL et déclaration spontanée	MSL mais pas de déclaration spontanée	Déclaration spontanée mais pas de MSL	Ni déclaration spontanée ni MSL	Total	Probabilité de signifiante
NOMBRE DE JOURS DE CONGE-MALADIE						0.000
Aucun	26	79	32	1625	1762	
	34.7%	47.6%	47.8%	56.3%	55.2%	
1 à 3	17	28	9	661	715	
	22.7%	16.9%	13.4%	22.9%	22.4%	
Plus de 3	32	59	26	598	715	
	42.7%	35.5%	38.8%	20.7%	22.4%	
Total	75	166	67	2884	3192	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
NOMBRE DE CONSULTATIONS MEDICALES						0.000
Aucune	19	45	15	857	936	
	25.7%	26.9%	22.4%	29.9%	29.4%	
1 à 3	26	73	33	1439	1571	
	35.1%	43.7%	49.3%	50.1%	49.4%	
Plus de 3	29	49	19	575	672	
	39.2%	29.3%	28.4%	20.0%	21.1%	
Total	74	167	67	2871	3179	
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Personnes mobbées au regard de la définition de Leymann et personnes se déclarant elles-mêmes mobbées :
caractérisation au moyen de différents critères

	MSL et déclaration spontanée	MSL mais pas de déclaration spontanée	Déclaration spontanée mais pas de MSL	Ni déclaration spontanée ni MSL	Total	Probabilité de signifiante
CONSOMMATION DE MEDICAMENTS						0.000
Nulle	48 63.2%	117 77.0%	42 65.6%	2315 84.1%	2522 82.9%	
Faible	16 21.1%	35 23.0%	22 34.4%	437 15.9%	510 16.8%	
Forte	12 15.8%	15 9.9%	3 4.7%	143 5.2%	173 5.7%	
Total	76 100.0%	152 100.0%	64 100.0%	2752 100.0%	3044 100.0%	
AUTEURS						0.003
Supérieur	42 55.3%	78 48.8%	27 55.1%	134 56.3%	281 53.7%	
Collègue	16 21.1%	22 13.8%	7 14.3%	41 17.2%	86 16.4%	
Collaborateur	8 10.5%	23 14.4%	4 8.2%	31 13.0%	66 12.6%	
Autre personne	1 1.3%	15 9.4%	3 6.1%	24 10.1%	43 8.2%	
Plusieurs personnes	9 11.8%	22 13.8%	8 16.3%	8 3.4%	47 9.0%	
Total	76 100.0%	160 100.0%	49 100.0%	238 100.0%	523 100.0%	

**Mobbing classique et mobbing selon une définition propre à la personne :
corrélation entre mobbing et nationalité ainsi qu'entre mobbing et changement de poste**

	Nationalité				Changement de poste				
	CH	Binationaux	Étrangers	Total	Probabilité de signif. ⁹	Poste actuel	Poste précédent	Total	Probabilité de signif.
MOBBING CLASSIQUE					0.005				0.014
Non	2464	102	409	2975		2749	98	2847	
	93.12	87.93	89.5	92.42		92.87	86.73	92.65	
Oui	182	14	48	244		211	15	226	
	6.88	12.07	10.5	7.58		7.13	13.27	7.35	
Total	2646	116	457	3219		2960	113	3073	
	100	100	100	100		100	100	100	
MOBBING SELON DEFINITION PRO- PRE A LA PERSONNE					0.004				0.000
Non	2533	109	421	3063		2836	100	2936	
	96.09	93.97	92.73	95.54		96.2	89.29	95.95	
Oui	103	7	33	143		112	12	124	
	3.91	6.03	7.27	4.46		3.8	10.71	4.05	
Total	2636	116	454	3206		2948	112	3060	
	100	100	100	100		100	100	100	

⁹ Probabilité de signifiante < 0.001 = hautement significatif, < 0.01 = très significatif, < 0.05 = significatif

Mobbing classique et mobbing selon une définition propre à la personne :
 corrélation entre mobbing et nationalité ainsi qu'entre mobbing et changement de poste

	Nationalité				Probabilité de signifiante	Changement de poste			
	CH	Binationaux	Étrangers	Total		Poste actuel	Poste précédent	Total	Probabilité de signif.
CHARGE PSYCHOSOCIALE					0.003				0.000
Personnes non testées	1859	70	320	2249		2104	59	2163	
	70.26	60.34	70.02	69.87		71.08	52.21	70.39	
Test négatif	362	14	45	421		383	18	401	
	13.68	12.07	9.85	13.08		12.94	15.93	13.05	
Charge faible	265	21	51	337		303	16	319	
	10.02	18.1	11.16	10.47		10.24	14.16	10.38	
Charge moyenne	89	6	17	112		95	12	107	
	3.36	5.17	3.72	3.48		3.21	10.62	3.48	
Charge élevée	71	5	24	100		75	8	83	
	2.68	4.31	5.25	3.11		2.53	7.08	2.7	
Total	2646	116	457	3219		2960	113	3073	
	100	100	100	100		100	100	100	
CONFLITS DURABLES					0.093				0.000
Non	2376	101	422	2899		2691	88	2779	
	90	87.07	92.75	90.28		91.1	77.88	90.61	
Oui	264	15	33	312		263	25	288	
	10	12.93	7.25	9.72		8.9	22.12	9.39	
Total	2640	116	455	3211		2954	113	3067	
	100	100	100	100		100	100	100	

Mobbing classique et mobbing selon une définition propre à la personne :
 corrélation entre mobbing et nationalité ainsi qu'entre mobbing et changement de poste

	Nationalité				Probabilité de signif.	Changement de poste			
	CH	Binationaux	Étrangers	Total		Poste actuel	Poste précédent	Total	Probabilité de signif.
SATISFACTION QUANT AUX RELATIONS AVEC LES SUPERIEURS					0.045				0.000
Insatisfaits	167	7	19	193		149	26	175	
	6.71	6.19	4.25	6.33		5.33	23.21	6.02	
Plutôt insatisfaits	267	13	64	344		310	17	327	
	10.73	11.5	14.32	11.28		11.09	15.18	11.25	
Satisfaits	271	7	58	336		308	15	323	
	10.89	6.19	12.98	11.02		11.02	13.39	11.11	
Très satisfaits	1784	86	306	2176		2028	54	2082	
	71.68	76.11	68.46	71.37		72.56	48.21	71.62	
Total	2489	113	447	3049		2795	112	2907	
	100	100	100	100		100	100	100	
SATISFACTION QUANT AUX RELATIONS AVEC LES COLLEGUES					0.000				0.004
Insatisfaits	38	4	7	49		40	6	46	
	1.48	3.51	1.58	1.57		1.39	5.31	1.54	
Plutôt insatisfaits	131	7	46	184		164	10	174	
	5.1	6.14	10.38	5.88		5.71	8.85	5.83	
Satisfaits	230	10	49	289		267	11	278	
	8.95	8.77	11.06	9.24		9.3	9.73	9.32	
Très satisfaits	2171	93	341	2605		2399	86	2485	
	84.47	81.58	76.98	83.31		83.59	76.11	83.31	
Total	2570	114	443	3127		2870	113	2983	
	100	100	100	100		100	100	100	

Mobbing classique et mobbing selon une définition propre à la personne :
 corrélation entre mobbing et nationalité ainsi qu'entre mobbing et changement de poste

	Nationalité				Changement de poste				
	CH	Binationaux	Étrangers	Total	Probabilité de signifi- fiance	Poste actuel	Poste précédent	Total	Probabilité de signifiante
AUTEUR(S) PRINCIPAL/PRINCIPAUX					0.000				0.051
Supérieur	239	14	32	285		229	25	254	
	56.37	43.75	38.55	52.88		50	64.1	51.11	
Collègue	53	3	30	86		74	7	81	
	12.5	9.38	36.14	15.96		16.16	17.95	16.3	
Collaborateurs	56	3	7	66		64	0	64	
	13.21	9.38	8.43	12.24		13.97	0	12.88	
Autre personne	37	4	2	43		42	1	43	
	8.73	12.5	2.41	7.98		9.17	2.56	8.65	
Plusieurs auteurs	39	8	12	59		49	6	55	
	9.2	25	14.46	10.95		10.7	15.38	11.07	
Total	424	32	83	539		458	39	497	
	100	100	100	100		100	100	100	