

Mobbing asbl

« La loi ne va pas tout résoudre »

En mars dernier, le pays s'est doté d'un cadre légal concernant le harcèlement moral au travail. Pour une association telle que Mobbing asbl est-ce une réelle avancée ? Entretien avec Magdalena Mida, directrice de Mobbing asbl.

Pour l'asbl que vous dirigez, que change concrètement la nouvelle loi ?

Alors que tous ses voisins disposent d'une législation, le Luxembourg restait à la traîne avec sa convention du 25 juin 2009 relative au harcèlement et à la violence au travail, conclue entre les partenaires sociaux et déclarée d'obligation générale par le règlement grand-ducal du 15 décembre 2009. La nouvelle loi vient donc combler un vide de 14 ans alors que l'environnement et les relations de travail ont beaucoup évolué depuis. Nous saluons donc cette loi et le fait qu'elle donne, entre autres, une définition élargie du harcèlement moral puisqu'elle comprend aussi bien les actes commis sur le lieu de travail qu'en dehors (lors de voyages professionnels, par exemple...), qu'elle englobe les apprentis, étudiants, stagiaires... et qu'elle protège les témoins. Elle donne aussi des moyens de recours aux salariés victimes qui peuvent saisir l'Inspection du Travail et des Mines (ITM), laquelle peut infliger une amende administrative à l'employeur, jusqu'à 25.000 EUR, s'il ne fait pas cesser les actes de harcèlement. La loi prévoit aussi une série d'obligations pour l'employeur dont la mise en œuvre d'enquêtes internes et de mesures pour faire cesser le harcèlement. Par contre, nous déplorons que la loi n'ait pas prévu l'inversion de la charge de la preuve et que ce soit donc toujours aux salariés d'apporter les preuves des actes de harcèlement subis. Nous remarquons que la



Magdalena Mida, directrice, Mobbing asbl.
Photo-Focalize/Emmanuel Claude

loi a provoqué une grande affluence de demandes individuelles et des entreprises, ce qui confirme l'importance et l'intérêt de ce phénomène dans le monde du travail.

Constatez-vous plus de harcèlements et de discriminations qu'il y a quelques années ? Le COVID a-t-il eu un impact négatif ?

Si l'on regarde nos statistiques sur 3 ans, on peut voir que les dossiers sont nombreux et que durant les années 2020 et 2021, ils étaient très élevés aussi. En 2022,

Mobbing asbl a été contactée 657 fois (787 en 2021 et 631 en 2020) ; a reçu 260 personnes en consultation (315 en 2021 et 366 en 2020) ; a ouvert 75 dossiers (89 en 2021 et 155 en 2020) et 70 consultations psychologiques ont été tenues. Pour les 7 premiers mois de 2023, nous avons déjà 71 dossiers ouverts... L'an passé, nous avons relevé une augmentation significative de cas dans les secteurs de l'Éducation, Immobilier, Location et services aux entreprises, Activités financières, Banque et Assurances, et surtout dans les domaines de la Santé et de l'Action sociale, des domaines qui auraient subi les effets de la pandémie et des tensions dans l'organisation des services... Un nombre important et constant de cas concernent également les secteurs du Commerce, des Communes ou dans les Services collectifs, sociaux et personnels (qui ont cependant diminué substantiellement en 2022). Au fil des années, nous constatons que ce sont les femmes qui ont plus de facilité à demander de l'aide et à nous contacter que les hommes (20 % de plus). Concernant les nationalités, ce sont majoritairement des Luxembourgeois, Français et Belges qui font appel à nos services, mais nous constatons que le nombre de plaintes de mobbing rapportées par des personnes qui n'ont pas la nationalité européenne est en pleine augmentation (1 % en 2020 et 7 % en 2022). L'augmentation du nombre de réfugiés et de migrants aura sans doute un impact sur les chiffres dans les années à venir. Le mobbing au Luxembourg semble impacter de plus en plus des individus expérimentés, à partir de 30 ans, et surtout dans la tranche des 40-59 ans. Les individus plus jeunes semblent moins affectés par ce phénomène, peut-être parce qu'ils gèrent ces situations d'une autre façon (pas de comportements de

« Nous déplorons que la loi n'ait pas prévu l'inversion de la charge de la preuve et que ce soit donc toujours aux salariés d'apporter les preuves des actes de harcèlement subis. »

soumission, moins peur de perdre leur travail, contrats CDD, donc temporaires...), mais ils sont peut-être aussi moins bien informés pour rechercher de l'aide. La plupart des personnes qui font appel à notre asbl le font bien avant que le problème persiste plus d'un an. Néanmoins, il y en a tout de même 2 à 3 % qui contactent nos services après avoir enduré du harcèlement durant de longues années, parfois entre 10 et 19 ans ! On ne peut donc pas dire que l'ancienneté soit un facteur qui protège les salariés, même si nous constatons que l'exposition au harcèlement chez les personnes qui travaillent depuis moins de 4 ans dans l'entreprise est en augmentation significative ces dernières années. Quant aux statistiques concernant le nombre de personnes en arrêt de maladie, il a plus que doublé au cours des deux dernières années, ce qui prouve le degré de gravité du harcèlement moral tant sur le bien-être individuel et de l'entourage de la victime qu'au niveau social.

Comment prenez-vous en charge les personnes harcelées ?

Notre asbl est structurée en deux départements : les consultations individuelles pour analyser toute situation de mobbing et soutenir par du conseil ou/et un accompagnement psychologique de courte durée, et un département formations/conférences. Notre service d'Intervention Psychologique de Courte Durée (IPCD) a été créé en janvier 2022 pour répondre à un nombre croissant de personnes qui nous contactent et qui sont en détresse psychologique et/ou psychosomatique, burn-out, anxiété généralisée... L'IPCD prodigue une première assistance psychologique dans un contexte de harcèlement et de stress au travail. Son objectif immédiat est d'alléger la souffrance psychologique d'une personne et de l'accompagner dans un processus qui lui permettra de développer des outils pour faire face à la situation. Un maximum de 6 séances d'une durée de 50 minutes sont programmées avec le psychologue clinicien de Mobbing asbl. En phase de test l'an passé, nous avons réalisé une première évaluation et nous pouvons dire que les résultats sont très positifs, notamment sur le regain de l'estime de soi, une ressource nécessaire pour renforcer les émotions positives.

Étant donné que l'information et la prévention sont des clés pour combattre



Photo-Focalize/Emmanuel Claude

« Si l'on regarde nos statistiques sur 3 ans, on peut voir que les dossiers sont nombreux et que durant les années 2020 et 2021, ils étaient très élevés aussi. En 2022, Mobbing asbl a été contactée 657 fois, a reçu 260 personnes en consultation, a ouvert 75 dossiers et 70 consultations psychologiques ont été tenues. Pour les 7 premiers mois de 2023, nous avons déjà 71 dossiers ouverts... »

toute forme de discrimination et de harcèlement, la deuxième mission de Mobbing asbl est l'organisation de formations et conférences auprès de cadres, RH, managers... dans les entreprises, communes, organismes publics. Ces événements nous donnent l'occasion de prendre connaissance des procédures internes mises en place et de voir où sont les points faibles et comment y remédier. En général, lorsque se présentent des cas de harcèlement, les départements sont souvent dépassés et ne savent pas comment gérer. À l'heure où les entreprises doivent attirer et surtout retenir les talents, pouvoir prévenir et, le cas échéant, gérer rapidement des situations de harcèlement est un atout pour tous les concernés comme pour l'ensemble de l'entreprise. Néanmoins, si les ressources humaines font la force de toute entreprise, les discriminations et le harcèlement moral peuvent la mettre à mal au quotidien et la loi ne va pas tout résoudre d'un coup de baguette magique, mais elle force maintenant les entreprises à se pencher sur la thématique, ce qui va provoquer, avec un peu de chance, un changement de

paradigme, c'est-à-dire la mise en place d'une approche plus humaine dans la résolution de conflit, du harcèlement moral et peut-être au sein du management. En conclusion, mieux vaut miser sur l'information, la sensibilisation et la prévention. ☑

Propos recueillis par Isabelle Couset

