



CHAMBRE DES SALAIRES
LUXEMBOURG

better
WORK

NEWSLETTER

Actualités du « Quality of work Index » N° 2

N° 1/2016

10 mars 2016



CHAMBRE DES SALAIRES
LUXEMBOURG

Le harcèlement moral au travail au Luxembourg

Auteurs : P. SISCHKA, G. STEFFGEN



CHAMBRE DES SALAIRES
LUXEMBOURG

18, rue Auguste Lumière • L-1950 Luxembourg
T +352 27 494 200 • F +352 27 494 250
www.csl.lu • csl@csl.lu

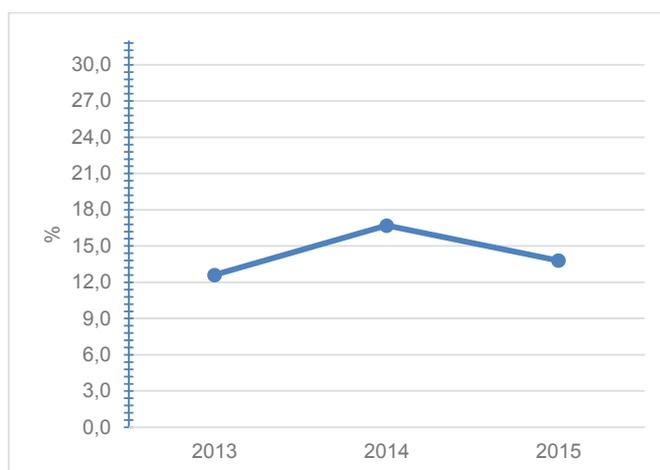
Entre 2013 et 2014, la prévalence des cas de harcèlement moral avait légèrement augmenté au Luxembourg. 2015 enregistre en revanche un faible recul. Les plus touchés par le harcèlement moral sont les salariés âgés de 16 à 24 ans. Les salariés de plus de 55 ans sont au contraire les moins concernés par ce phénomène. Au cours de ces trois années, on ne note que des différences minimes entre les différents groupes analysés : par sexe, temps plein/temps partiel et statut de responsable. Les personnes qui travaillent depuis très longtemps (plus de 20 ans) dans l'entreprise sont les moins touchées par le harcèlement moral. Les petites structures (1 à 4 collaborateurs) affichent un taux relativement faible de harcèlement moral. Dans les entreprises qui suppriment des emplois, les cas de harcèlement moral sont au contraire relativement fréquents. Les travailleurs non qualifiés et les managers sont moins victimes de harcèlement moral que les salariés exerçant un métier artisanal. Les entreprises qui réalisent souvent des actions de sensibilisation aux problèmes de santé rencontrent moins de cas de harcèlement moral que les entreprises qui ne le font jamais ou de façon seulement irrégulière. Si l'on observe les statistiques des trois années d'enquête par nationalité, on remarque un taux légèrement plus élevé de harcèlement moral chez les salariés de nationalités luxembourgeoise et française. Au contraire, les salariés de nationalité allemande sont, de manière constante, moins souvent victimes de harcèlement moral. La prévalence du harcèlement moral chez les salariés de nationalité portugaise augmente de 2013 à 2014, mais diminue légèrement en 2015.

La prévalence du harcèlement moral chez les salariés a été recensée à l'aide de quatre questions avec chaque fois cinq réponses (1=jamais ; 2=rarement ; 3=parfois ; 4=souvent ; 5=(presque) toujours). Si un salarié du Luxembourg répond par « (presque) toujours » (5) ou « souvent » (4) à l'une des quatre questions, sa réponse est considérée comme un cas de harcèlement (voir encadré : **méthode** en dernière page). Remarque : en raison du changement d'institut de sondage et des légères modifications apportées aux réponses entre 2013 et 2014, ces modifications doivent être interprétées avec prudence.

Évolution générale de la prévalence du harcèlement moral

La prévalence du harcèlement moral chez les salariés du Luxembourg augmente légèrement entre 2013 et 2014 (de 12,6% à 16,7%). De 2014 à 2015, on enregistre en revanche un recul à 13,8% (Graphique 1).

Graphique 1 : Évolution générale de la prévalence du harcèlement moral



L'observation détaillée des comportements négatifs (Tableau 1) montre que l'attribution de missions dénuées de sens est, chaque année, le comportement le plus fréquemment cité (6,9% à 8,2%). Suivent les critiques au travail (4,9% à 7,6%) et le fait d'être ignoré (4,1% à 5,7%). Les cas les plus rares font état de salariés ridiculisés par leur supérieur ou leurs collègues devant d'autres personnes (0,8% à 1,7%).

Tableau 1 : Évolution des différents comportements négatifs

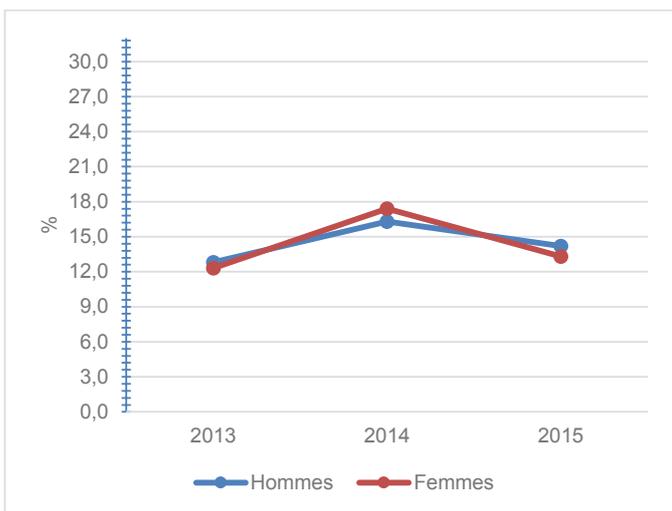
Comportements négatifs	2013	2014	2015
Critiques	4,9	7,6	5,0
Être ignoré	4,9	5,7	4,1
Missions dénuées de sens	6,9	7,9	8,2
Être ridiculisé	1,0	1,7	0,8

Évolution de la prévalence du harcèlement moral selon le sexe

Les cas de harcèlement moral augmentent légèrement entre 2013 et 2014, chez les hommes comme chez les femmes (Graphique 2). Chez les hommes, ce taux passe de 12,8% à 16,3% ; chez les femmes, de 12,3% à 17,4%, mais il diminue en 2015 pour les deux groupes (hommes :

14,2%, femmes : 13,3%). Globalement, la différence entre les hommes et les femmes s'avère minime à chacune des trois enquêtes.

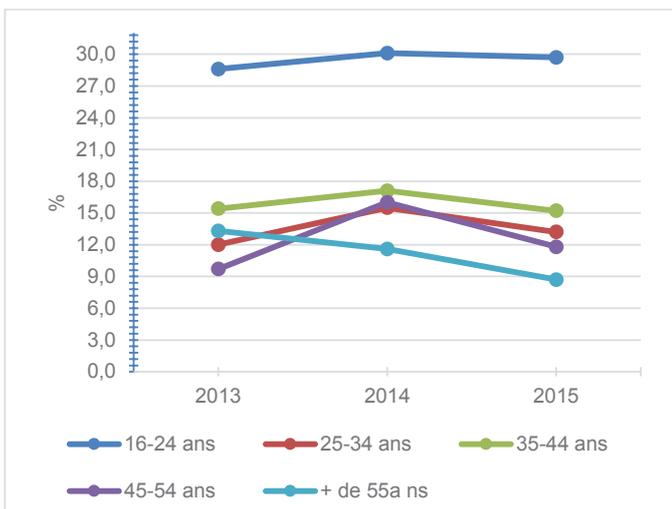
Graphique 2 : Évolution de la prévalence du harcèlement moral selon le sexe



Évolution de la prévalence du harcèlement moral selon l'âge

Les trois enquêtes montrent que les plus jeunes sont plus souvent victimes de harcèlement moral (de 28,6% à 30,1%), alors que les autres tranches d'âges n'affichent qu'une différence minime (Graphique 3). Dans les tranches d'âge 25-34, 35-44 et 45-54, les cas de harcèlement moral augmentent entre 2013 et 2014, mais diminuent légèrement en 2015. Chez les plus de 55 ans, le harcèlement moral connaît une baisse constante au cours des trois enquêtes (de 13,3% à 8,7%).

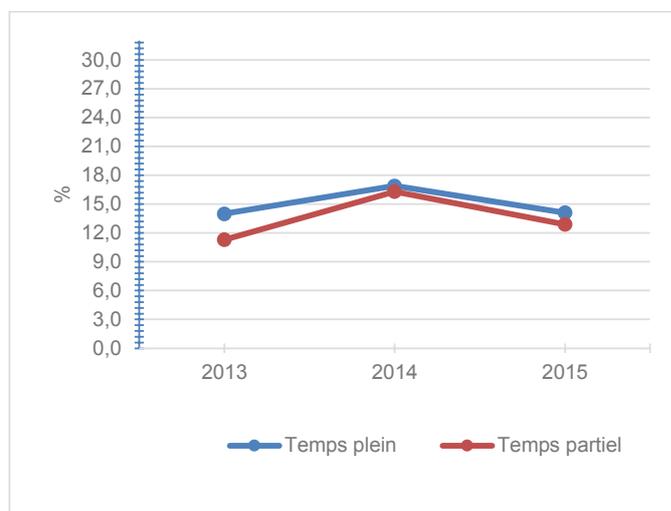
Graphique 3 : Évolution de la prévalence du harcèlement moral selon l'âge



Évolution de la prévalence du harcèlement moral selon le temps de travail

Le harcèlement moral touche de manière presque équivalente les salariés à temps plein et ceux qui travaillent à temps partiel (Graphique 4). Chez les salariés à temps plein, la prévalence du harcèlement moral oscille entre 14% et 16,9% ; chez les salariés à temps partiel, entre 11,3% et 16,3%, mais elle reste relativement stable au fil des années pour ces deux groupes.

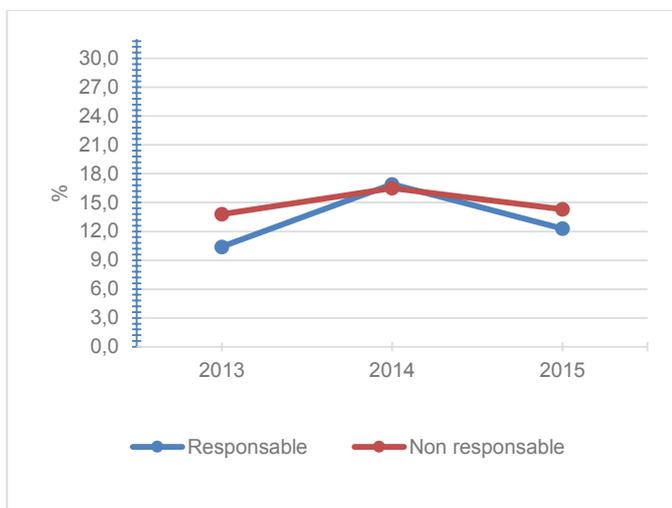
Graphique 4 : Évolution de la prévalence du harcèlement moral selon le temps de travail (plein/partiel)



Évolution de la prévalence du harcèlement moral selon le statut de responsable hiérarchique

Les trois années d'enquête ne révèlent que très peu de différences selon que les salariés ont un statut de responsable hiérarchique ou non (Graphique 5). Les salariés ayant des collaborateurs subordonnés sont moins souvent victimes de harcèlement moral (valeurs variant de 10,4% à 16,9%) que les salariés n'ayant personne sous leurs ordres (valeurs variant de 13,8% à 16,5%).

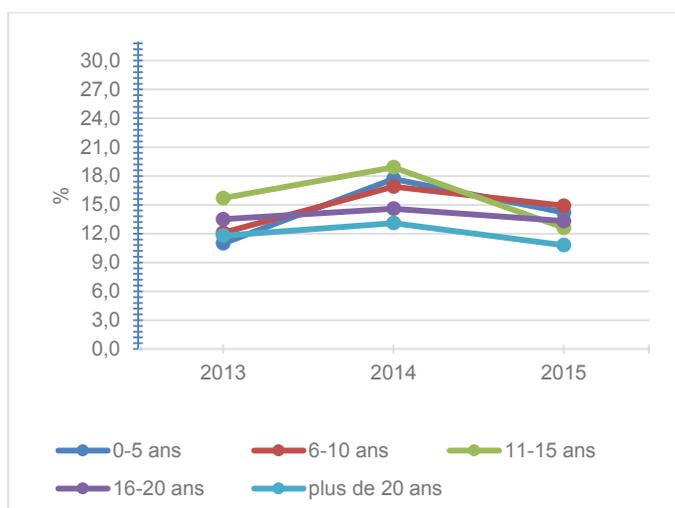
Graphique 5 : Évolution de la prévalence du harcèlement moral selon le statut de responsable hiérarchique



Évolution de la prévalence du harcèlement moral selon l'ancienneté dans l'entreprise

L'ancienneté dans l'entreprise n'influe que peu sur la fréquence du harcèlement (Graphique 6). En 2013, la prévalence varie en effet entre 11 et 15,7%. En 2014 et 2015, les salariés ayant plus de 20 ans d'ancienneté enregistrent le taux de harcèlement moral le plus faible (10,8%).

Graphique 6 : Évolution de la prévalence du harcèlement moral selon l'ancienneté dans l'entreprise

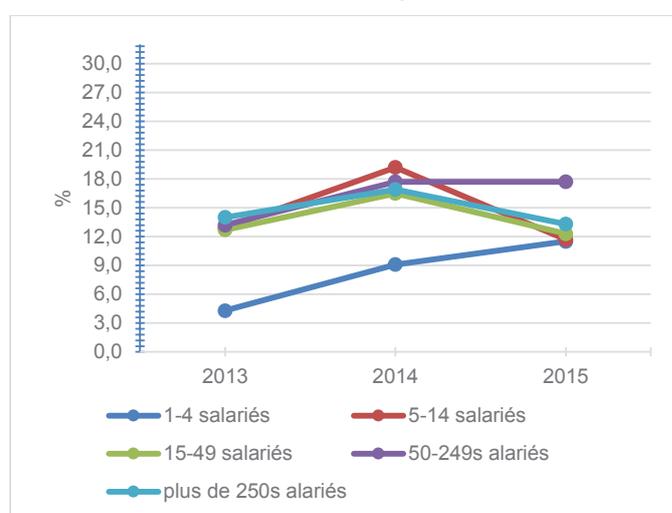


Évolution de la prévalence du harcèlement moral selon la taille de l'entreprise

Graphique 7 montre l'évolution de la prévalence du harcèlement moral selon la taille de l'entreprise. Les en-

treprises composées de 1 à 4 salariés affichent, toutes années confondues, le taux le plus faible de harcèlement moral, mais enregistrent cependant une tendance certaine à la hausse (2013 : 4,3% ; 2014 : 9,1% ; 2015 : 11,5%). En revanche, les différences entre les autres entreprises sont minimales. Pour l'année 2013, les taux varient entre 12,6 et 14% ; pour 2014, entre 16,5 et 19,2%. En 2015, on constate le taux de harcèlement moral le plus élevé dans les entreprises de 250 salariés et plus.

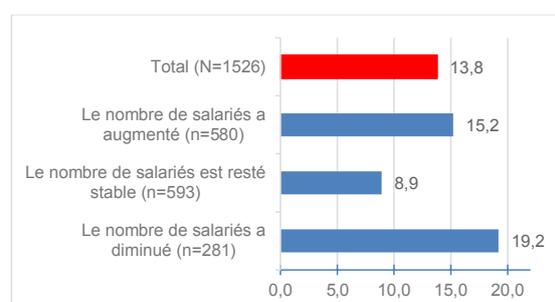
Graphique 7 : Évolution de la prévalence du harcèlement moral selon la taille de l'entreprise



Prévalence du harcèlement moral selon l'évolution du nombre de salariés

Les enquêtes montrent que les entreprises dont le nombre de salariés reste stable ont le taux de harcèlement moral le plus faible (8,9%) (Graphique 8). Les entreprises dont le nombre de salariés a diminué affichent la prévalence de harcèlement moral la plus élevée.

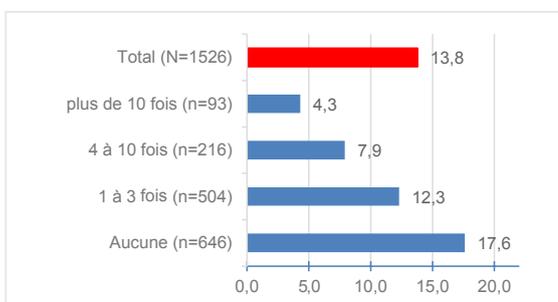
Graphique 8 : Évolution de la prévalence du harcèlement moral (2015) selon l'évolution du nombre de salariés



Prévalence du harcèlement moral selon la fréquence des actions de sensibilisation aux problèmes de santé

Graphique 9 indique la prévalence du harcèlement moral en fonction de la fréquence des actions de sensibilisation aux problèmes de santé menées par l'entreprise. Il montre que la fréquence des campagnes d'information est fortement associée au taux de harcèlement moral dans les entreprises.

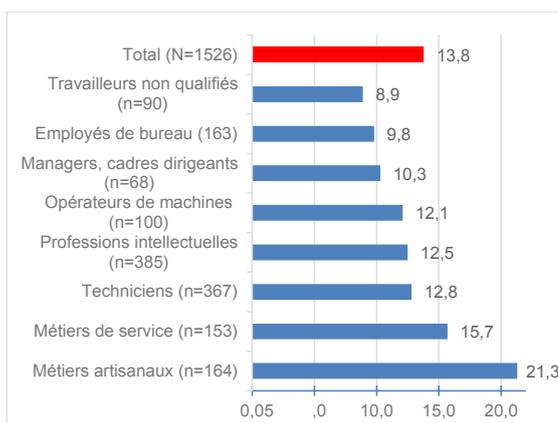
Graphique 9 : Prévalence du harcèlement moral (2015) selon la fréquence des actions de sensibilisation aux problèmes de santé



Prévalence du harcèlement moral selon la classification CIP des métiers

Les enquêtes montrent que les travailleurs non qualifiés sont moins souvent victimes de harcèlement moral (Graphique 10), suivis par les employés de bureau et les managers ou les cadres dirigeants. Les opérateurs de machines, les professions intellectuelles et les techniciens se situent dans la moyenne. Le harcèlement moral est plus fréquent chez les professions de service, mais les salariés exerçant un métier artisanal en sont les premières victimes.

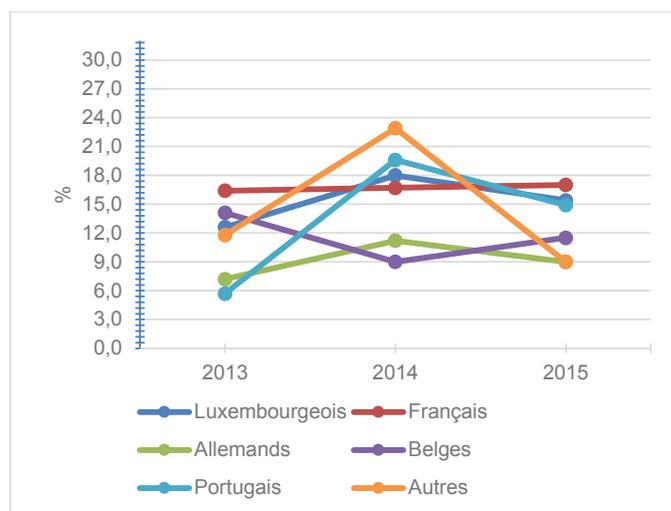
Graphique 10 : Prévalence du harcèlement moral (2015) selon la classification CIP des métiers



Évolution de la prévalence du harcèlement moral selon la nationalité

Les salariés de nationalité allemande sont, de manière constante, moins victimes de harcèlement moral (entre 7,2% et 11,2%), tandis que les Français (entre 16,4% et 17%) et les Luxembourgeois (entre 12,6 et 18%) sont les plus touchés (Graphique 11). Des variations relativement importantes apparaissent au fil des trois années d'enquête chez les salariés de nationalité portugaise ou de la catégorie « autres ». En 2013, les salariés de nationalité portugaise étaient les moins confrontés au harcèlement moral (5,7%), tandis que les Belges occupaient la deuxième place (14,1%). Mais ce classement s'inverse en 2014. En 2015, la prévalence du harcèlement moral chez les salariés de nationalité portugaise diminue légèrement (de 19,6% à 14,9%).

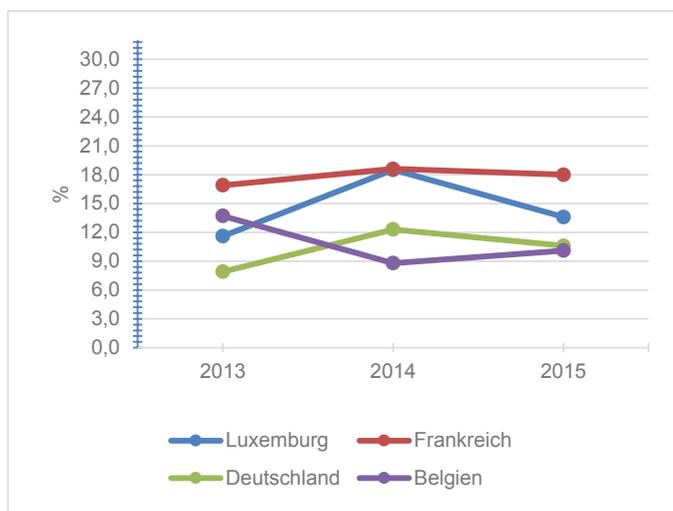
Graphique 11 : Évolution de la prévalence du harcèlement moral selon la nationalité



Évolution de la prévalence du harcèlement moral selon le pays de résidence

On constate que les salariés résidant en Allemagne sont, de manière constante, moins souvent victimes de harcèlement moral (entre 7,9% et 12,3%) (Graphique 12). Les chiffres concernant les salariés résidant au Luxembourg (entre 11,6% et 18,5%) et en France (entre 16,9% et 18,6%) sont systématiquement un peu plus élevés. Les chiffres concernant les salariés résidant en Belgique évoluent légèrement au fil des trois années d'enquête. Alors qu'ils occupaient la deuxième place du classement en 2013 (13,7%), ils sont les moins victimes de harcèlement moral en 2015 (10,1%). La prévalence du harcèlement moral est systématiquement plus élevée chez les salariés résidant en France.

Graphique 11 : Évolution de la prévalence du harcèlement moral selon le pays de résidence



Conditions de travail et apparition du harcèlement

De nombreuses études prouvent que le harcèlement moral apparaît essentiellement dans les organisations où l'environnement psychologique est défavorable aux salariés (Agervold, 2009 ; Agervold & Mikkelsen, 2004 ; Hauge, Skogstad & Einarsen, 2007). Ces conditions de travail sont caractérisées par : a) une faible autonomie et une charge de travail importante (Baillien, De Cuyper & De Witte, 2011), b) un mauvais style de direction (Hoel et al., 2010 ; Laschinger & Fida, 2014), c) les conflits de rôle vécus par les salariés (Balducci, Cecchin & Fraccaroli, 2012). Différentes théories expliquent ce lien entre l'environnement de travail et le harcèlement moral : un environnement de travail stressant peut par exemple conduire à ce que certains salariés enfreignent les normes sociales (par ex. comportement irrespectueux vis-à-vis des collègues, plaintes constantes à propos de la situation), ce qui peut inciter les autres à adopter des comportements de harcèlement. Le harcèlement peut également être une réaction au stress de la part de la victime (Bowling & Beehr, 2006). Les comportements de harcèlement sont alors une réaction à des situations critiques d'un point de vue émotionnel (par ex. colère ou peur).

Les données du QoW-Index prouvent que le harcèlement moral est lié à un faible soutien social, une faible participation aux processus de décision, une faible reconnaissance et à des charges mentales plus importantes (Sischka & Steffgen, 2015a, 2015b), et par conséquent que les conditions de travail sont en lien direct avec le harcèlement moral.

Les conséquences du harcèlement moral

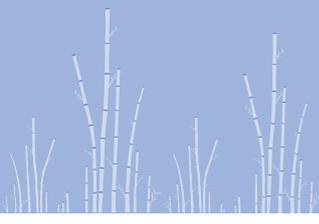
Le harcèlement moral au travail entraîne de nombreuses conséquences négatives pour le salarié concerné ainsi que pour l'organisation dans laquelle il travaille.

Le harcèlement moral a ainsi une influence sur la santé mentale de la victime. Les victimes de harcèlement moral témoignent d'une augmentation du stress, de problèmes de sommeil, ainsi que de burn-out et de dépression (Hershcovis & Barling, 2010 ; Nielsen & Einarsen, 2012). Le harcèlement moral influe également fortement sur la satisfaction qu'éprouvent les personnes concernées à propos de leur travail et de leur vie (Bowling & Beehr, 2006 ; Nielsen & Einarsen, 2012 ; Sischka & Steffgen, 2015c).

Le harcèlement moral a également une influence négative sur l'organisation : les victimes font preuve de moins d'engagement et souhaitent plus fortement changer de poste (Hershcovis & Barling, 2010).

Bibliographie

- Agervold, M. (2009). The significance of organizational factors for the incidence of bullying. *Scandinavian Journal of Psychology*, 50, 267-276.
- Agervold, M., & Mikkelsen, E. G. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work & Stress*, 18, 336-351.
- Baillien, E., De Cuyper, N., & De Witte, H. (2011). Job autonomy and workload as antecedents of workplace bullying: A two-wave test of Karasek's Job Demand Control Model for targets and perpetrators. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84, 191-208.
- Balducci, C., Cecchin, M., & Fraccaroli, F. (2012). The impact of role stressors on workplace bullying in both victims and perpetrators, controlling for personal vulnerability factors: A longitudinal analysis. *Work & Stress*, 26, 195-212.
- Bowling, N. A., & Beehr, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: a theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91, 998-1012.
- Hauge, L. J., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2007). Relationships between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study. *Work & Stress*, 21, 220-242.
- Hershcovis, M. S., & Barling, J. (2010). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 24-44.
- Hoel, H., Glasø, L., Hetland, J., Cooper, C., & Einarsen, S. (2010). Leadership styles as predictors of self-reported and observed workplace bullying. *British Journal of Management*, 21, 453-468.
- Laschinger, H. K., & Fida, R. (2014). A time-lagged analysis of the effect of authentic leadership on workplace bullying, burnout, and occupational turnover intentions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23, 739-753.
- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2010). The impact of methodological moderators on prevalence rates of workplace bullying: A meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 955-979.
- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2012). Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress*, 26, 309-332.
- Sischka, P., & Steffgen, G. (2015a). Quality of Work-Index. Forschungsbericht zur Weiterentwicklung des Arbeitsqualitätsindex in Luxemburg. Inside Research Report. Luxembourg: Universität Luxemburg.
- Sischka, P., & Steffgen, G. (2015b). Workplace mobbing in Luxembourg: Predictors, prevalence and changes. Paper presented at the 20th Workshop Aggression, Linz, Austria. Abstract retrieved from: <https://www.fh-ooe.at/index.php?id=1354&L=1>
- Sischka, P., & Steffgen, G. (2015c). Arbeitszufriedenheit der Arbeitnehmer in Luxemburg. Working Paper.



Méthode

Pour l'étude « Quality of work Index » sur la situation et la qualité du travail des salariés luxembourgeois, quelque 1500 salariés ont été interrogés par téléphone (CATI) depuis 2013 par Infas (2014) pour le compte de la Chambre des Salariés luxembourgeoise et de l'Université du Luxembourg : INSIDE.

Entre 2013 et 2015, la prévalence du harcèlement moral au travail a été évaluée dans le cadre de l'étude QoW-Index au moyen de quatre questions restées identiques (Tableau 2). Cependant, la collecte des données a été confiée à un autre institut à partir de 2014. C'est pourquoi, la comparaison des données de 2013 avec celles de 2014 et 2015 doit être effectuée avec prudence.

Tableau 2 : Méthodologie de l'enquête

Objectif de l'enquête	Examen de la situation et de la qualité du travail des salariés luxembourgeois
Conception, réalisation, analyse	Université de Luxembourg : INSIDE, Chambre des salariés Luxembourg, depuis 2014 Institut Infas, avant TNS-ILRES
Procédure de l'enquête	Enquête par téléphone (CATI) en allemand, français et luxembourgeois
Échantillon	2013 : 1570, 2014 : 1532, 2015 : 1526
Questions 2013/2015	À quelle fréquence vos collègues ou votre supérieur critiquent-ils votre travail ? À quelle fréquence vos collègues ou votre supérieur vous ignorent-ils au travail ? À quelle fréquence votre supérieur vous assigne-t-il des missions dénuées de sens ? À quelle fréquence votre supérieur ou vos collègues vous ridiculisent-ils devant d'autres personnes ?
Alpha de Cronbach de l'échelle	2013 : .80 2014 : .83 2015 : .79
Enquête sur le harcèlement moral	Les résultats obtenus par les différentes enquêtes varient fortement selon les méthodes utilisées. On distingue en général deux méthodes différentes. La méthode dite du « self-labeling » demande directement aux salariés s'ils estiment être victimes de harcèlement moral. Certaines études se différencient également par le fait qu'elles donnent, ou pas, une définition du harcèlement moral. La méthode « comportementale », utilisée dans cette étude, demande au contraire au salarié interrogé de citer des comportements – définis comme du harcèlement moral – dont ont fait preuve ses responsables et ses collègues. Une méta-analyse montre que la méthode du self-labeling avec définition établit la plus faible prévalence, la méthode comportementale une prévalence moyenne et la méthode du self-labeling sans définition la prévalence la plus élevée (Nielsen, Matthiesen & Einarsen, 2010). Ceci explique partiellement les écarts entre les différentes études sur la prévalence du harcèlement moral.

**Université du Luxembourg
Research Unit INSIDE**

Philipp.Sischka@uni.lu
Tél. : 466644 9782

Georges.Steffgen@uni.lu
Tél. : 466644 6644

Chambre des salariés

David.Büchel@cfsl.lu
Tél. : 27494 306

Sylvain.Hoffmann@csl.lu
Tél. : 27494 200