

2020-2021-2022
RAPPORT
D'ACTIVITÉ

M  **bbing***asbl*



Sommaire

Mot du Président de la Mobbing asbl (2016-2022)	4
Mot de la Directrice de la Mobbing asbl	5
1. Historique de la Mobbing asb	6
2. La Mobbing asbl se présente	8
2.1. Les formations des employé(e)s	8
3. Le Conseil d’Administration et l’Assemblée Générale	10
4. Les missions et valeurs de la Mobbing asbl	11
5. Les services proposés	12
5.1. Consultation individuelle.....	12
5.2. Avis professionnel.....	13
5.3. Consultation ponctuelle	13
5.4. IPCD – Intervention Psychologique de courte durée	13
5.5. Formations.....	14
5.6. Conférences.....	15
6. Événements importants et entrevues professionnelles	16
7. Mobbing asbl dans la Presse	20
8. Highlights	22
8.1. « Aktiv géint Gewalt - cours d’affirmation en soi » organisé par la Police Grand-Ducale.....	22
8.2. « Have a Tea with the Mobbing asbl »	23
8.3. Vision zéro	24
8.4. Etude préliminaire de deux cas de clients ayant suivi un accompagnement psychologique	25
9. Le site internet www.mobbingasbl.lu	26
10. La loi	27
11. Statistiques	28
12. Bilan des trois dernières années : 2020, 2021, 2022	34
13. Les dons	36
14. Contact	37

Mot du Président de la Mobbing asbl (2016-2022)



Depuis l'assemblée annuelle de septembre 2016, j'ai l'honneur et le privilège de présider le Conseil d'Administration et j'ai abordé cette présidence dans un esprit de consolidation.

C'est un grand honneur pour moi et un passage de relais important puisque je pense que chacun comprend la nécessité et l'importance du travail de notre organisation. C'est avec votre contribution et votre participation active que j'assume la mission de Président qui m'est confiée.

Mon souhait est de poursuivre l'action engagée depuis de nombreuses années déjà, tout en garantissant la pérennité de nos actions sur le terrain en répondant aux besoins de la communauté. Nos projets s'appuient sur la participation de tous, nous associons le plus possible nos forces, que ce soit dans les activités de l'équipe de salariés, femmes et hommes, investis et mobilisés de façon compétente et exemplaire dans les missions qui leur sont confiées, ou encore parmi l'ensemble des membres du Conseil d'Administration, vigilant au cadre proposé et au respect de ses principes.

Le contexte politique et institutionnel du marché du travail est en constante évolution et nécessite de fréquents ajustements de la part d'une association comme la nôtre.

Après plusieurs années de présidence de l'Organisation „Mobbing asbl“, la confiance qui m'a été faite me touche beaucoup. Le partage et l'implication de tous ceux que je rencontre renforcent ma conviction qu'ensemble et dans un esprit solidaire, les hommes et les femmes du monde réalisent de grandes choses. Même si on ne les voit pas comme des palais et des monuments, ils érigent dans nos cœurs le plus beau des édifices : la confiance en nous pour construire de façon plus belle l'humanité.

J'ai avec moi une formidable équipe en qui j'ai la plus grande confiance pour remplir notre mission qui consiste à offrir des services qui répondent le plus que possible aux problèmes causés par le harcèlement moral et le stress au lieu de travail.

Je vous remercie et je reste convaincu que grâce à vous nous pouvons faire de notre mieux pour apporter une bonne et saine réponse à une communauté présentant le besoin. Encore une fois de plus MERCI.

Manuel MULLENBACH
Président

Mot de la Directrice de la Mobbing asbl



La Mobbing asbl a le plaisir de vous présenter le premier Rapport d'Activités sous forme de brochure. Les dernières années nous ont tous marqués : la pandémie, les restrictions, le changement accéléré des conditions de travail et surtout l'impact sur notre santé mentale ne sont pas négligeables. Les consultants de la Mobbing asbl ont ressenti tous ces aspects dans la demande et dans le besoin d'aide des personnes confrontées au harcèlement moral au travail.

Le phénomène du harcèlement moral n'a rien de nouveau. La première initiative dans ce domaine était une campagne de prévention lancée en 1998. La création officielle de notre association date de 2001. Cette thématique est ainsi d'importance déjà depuis plus de 20 ans au Luxembourg.

Depuis 2003, l'association est subventionnée par le ministère du travail qui nous témoigne ainsi son indéfectible confiance et l'appréciation renouvelée de notre activité. La lutte contre le harcèlement moral au Luxembourg a un visage, une structure et des moyens efficaces ; un grand merci au ministère

de travail et aux ministres qui tant hier qu'aujourd'hui ont soutenu et soutiennent notre travail.

Ce Rapport d'Activité résumant les années 2020, 2021 et 2022 vous donne une vue détaillée de l'association, ses services et ses projets. Nos chiffres et notre bilan complètent ce document sur le plan financier.

Pour terminer, je souligne l'empathie et la rigueur du travail réalisé par notre équipe de professionnels, Anouk JACOBY, Morgane SIMON-LACROIX et Luis VIÇOSO: merci pour votre engagement dans la mission et les valeurs de la Mobbing asbl, pour votre professionnalisme et votre joie de vivre. Je suis fière de travailler à vos côtés ; vous rendez mon travail aussi performant qu'agréable et vous m'inspirez tous les jours !

Grâce à vous, je suis persuadée que la Mobbing asbl vivra à nouveau une année 2023 débordante de projets stimulants couronnés de succès dans notre lutte contre le harcèlement moral et le stress au travail au Grand-Duché du Luxembourg !

Magdalena MIDA
Directrice de la Mobbing asbl

1. Historique de la Mobbing asb

Il faut combattre le mobbing sous tous ses aspects

1998 La Mobbing asbl est issue d'une campagne de prévention du harcèlement moral.

1999 Le premier bureau d'aide et d'accueil pour les personnes victimes de harcèlement moral a ouvert ses portes.

2001 La Mobbing asbl (Association luxembourgeoise contre le harcèlement moral et stress au travail) fut créée par Madame Monique BREISCH, Monsieur Lex BREISCH et Docteur Carlo STEFFES et en collaboration avec le syndicat LCGB et le syndicat des chemins de fer Syprolux.



De g. à d. : Dr Carlo STEFFES, Mme Monique BREISCH, M. Lex BREISCH.

2002 La première proposition de loi fut lancée par Lucien LUX.

2003 La Mobbing asbl est conventionnée par le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire.

2006 Dès la fondation de la Mobbing asbl, des consultants bénévoles s'engageaient pour répondre aux attentes des victimes de harcèlement moral et stress au travail. Depuis 2006, le premier salarié fut embauché.

2009 Une convention relative au harcèlement et à la violence au travail a été signée par les syndicats OGB-L et LCGB et par l'Union des Entreprises Luxembourgeoises (UEL) pour sensibiliser les salariés, employeurs et ressources humaines. Ceci a déclenché une plus grande demande de conférences et formations dans les entreprises auprès de la Mobbing asbl.

2012 La Mobbing asbl a déménagé et se trouve au 2^e étage au numéro 64 à l'Avenue de la Liberté à Luxembourg-Gare. Ces locaux comprennent un bureau individuel, un bureau commun, une réception et une salle mise en place pour les consultations, supports psychologiques et réunions de l'équipe.

2016 La Mobbing asbl est devenue indépendante de tous les syndicats.

2017 La Mobbing asbl ne travaille plus avec des consultants bénévoles mais avec des consultants embauchés.

2019 En décembre, la direction a changé. Le poste de directrice passait de Madame Monique BREISCH à Madame Magdalena MIDA.

2020 La Mobbing asbl dépose un avant-projet de loi auprès du Ministre Dan KERSCH.

Adhésion en tant que membre à l'IMS Luxembourg (Inspiring More Sustainability).

2021 L'équipe de la Mobbing asbl est renforcée par l'embauche d'une assistante en psychologie, Madame Morgane SIMON-LACROIX et un psychologue clinicien, Monsieur Luis VIÇOSO.

Le Ministre du Travail, Monsieur Dan KERSCH, dépose le projet de loi n°7864.

2022 La Mobbing asbl a un agrément avec le SNJ pour accueillir des volontaires.

Un protocole de coopération avec l'Université Autonome de Lisbonne est signé pour des futurs stages avec des étudiants en psychologie.

La Mobbing asbl est politiquement neutre et disponible pour tous les demandeurs (victimes, harceleur, employeur, etc.) qui nécessitent de l'aide dans le domaine du harcèlement moral et stress au travail.

2. La Mobbing asbl se présente

L'équipe de la Mobbing asbl se compose actuellement de quatre personnes :

Madame Magdalena MIDA

Employée en 2017 en tant que consultante et fin 2019 en tant que **directrice**.

Madame Anouk JACOBY

Employée en 2013 en tant que **secrétaire de direction**.

Monsieur Luis VIÇOSO

Employé en 2021 en tant que **psychologue clinicien**.

Madame Morgane SIMON-LACROIX

Employée en 2021 en tant qu'**assistante en psychologie**.



De g. à d. : Magdalena MIDA, Anouk JACOBY, Morgane SIMON-LACROIX, Luis VIÇOSO

2.1. Les formations des employé(e)s

Pour garantir une prise en charge professionnelle, les salarié(e)s de la Mobbing asbl participent à des formations continues et adaptées à la demande du service. Pour en citer quelques-unes des formations pendant la période 2020 et 2022 :

Formations en présentielle :

- Droit du travail, première et deuxième partie (CSL)
 - Premier secours en santé mentale (LIGUE)
 - L'intervention en cas de crise suicidaire (LIGUE)
 - Shared responsibility approach (Blum & Beck)
 - Formation au sujet des victimes (Madame Jocelyne POURVEUR)
 - ...
-

Formations en ligne pour améliorer les compétences administratives, comme :

- « Optimiser votre page Facebook pour une communication efficace »
- « Content Marketing Tactics for your business»
- « Quelle stratégie gagnante pour votre entreprise/projet sur les réseaux sociaux ? »
- « Train the Trainers – the virtual learning experience »
- « La gestion électronique des documents au cœur de la transition numérique »
- ...

Toute l'équipe participe à plusieurs supervisions de groupe par année tenues par un psychologue externe, ainsi que des supervisions individuelles. Des sessions de Teambuilding de différentes formes ont lieu au moins une fois par année. La Mobbing asbl prend au sérieux la gestion du bien-être des salariées ainsi que la prévention des risques psycho-sociaux à l'intérieur de son association.



4. Les missions et valeurs de la Mobbing asbl

L'association a pour mission :

- la lutte contre le harcèlement moral et le stress au travail;
- le soutien aux victimes du harcèlement moral et du stress au travail;
- la promotion de l'information, des moyens de défense et de la formation au sujet du harcèlement moral et du stress au travail.

Dans le cadre de ces missions, la Mobbing asbl peut en outre assurer une information générale et détaillée au niveau professionnel, économique et social. Respectueuse de toutes les opinions philosophiques et politiques, la Mobbing asbl se déclare neutre au point de vue idéologique et politique. L'association peut s'affilier à des organismes nationaux et internationaux poursuivant des buts similaires ou collaborer avec eux.

Les valeurs de l'association sont les suivantes :

« Confidentialité »

Dans un espace de confiance, toute personne confrontée ou subissant le harcèlement moral ou stress au travail trouve une écoute auprès de la Mobbing asbl.

« Respect et Dignité »

La portée du respect envers la personne et son vécu permet à cette dernière de se sentir vu et entendu. C'est la condition nécessaire pour chaque être humain, de voir reconnaître sa souffrance et accéder à l'ouverture du procès personnel dans la situation présente. La dignité de la personne humaine est le principe selon lequel une personne ne doit jamais être traitée comme un objet ou comme un moyen, mais comme une entité intrinsèque.

« Professionnalisme et neutralité »

Le but de proposer des services de haute qualité est soutenu par une formation continue de l'équipe de la Mobbing asbl, tant qu'au niveau personnel que professionnel. La neutralité envers toutes structures externes, permet à tous nos clients à se sentir accueilli sans jugement et peur de divulgation.

5. Les services proposés

La Mobbing asbl préconise un éventail de différents services.

Les prix peuvent varier ou être ajustés au fur et à mesure et dépendent de certains facteurs.

5.1. Consultation individuelle

La Mobbing asbl propose à toute personne qui est sous contrat de travail, que ce soit un CDI ou un CDD, une aide contre le harcèlement moral et stress au travail.

Des consultants formés sont à disposition et sont soumis au secret professionnel.

Un accueil compréhensible et un soutien dans les démarches sont garantis.

Discrétion absolue en ce qui concerne la divulgation d'informations à toute personne étrangère. Pour chaque cas, l'anonymat est de règle. Aucun nom et aucun fait ne sera divulgué sans autorisation de la personne concernée.

Documents à fournir avant le rendez-vous :

- Rapport chronologique détaillé des faits.
- Preuves : lettres, mails, sms, etc. (si le client en a).
- Copie du contrat de travail
- Liste des 45 faits élaborée par Heinz LEYMANN
- Questionnaire de la Mobbing asbl
- Consentement du client pour la Mobbing asbl

Dès réception de tous les documents, un dossier sera ouvert et le client sera contacté, après l'analyse des documents, pour fixer un rendez-vous pour une consultation individuelle.

Déroulement d'une consultation individuelle :

- Consultation uniquement sur rendez-vous
- Durée d'une consultation : 1 heure max.

Participation unique des frais : 40 Euros.

En cas d'empêchement, annuler 24 heures en avance sinon la facture est due.

Par la suite :

- Avec le consentement et l'accord du client, la procédure prévoit l'accompagnement du client dans la démarche à faire – ainsi une des possibilités est le contact avec l'employeur et/ou la délégation du personnel pour trouver une solution interne adéquate pour tous les concernés. Cela prévoit une analyse contradictoire et les recommandations comme la médiation. Autres possibilités : accompagnement psychologique individuel et/ou redirection vers d'autres experts et associations.

Cas non traités :

- Les cas concernant le droit du travail. Il faut se diriger vers un syndicat ou avocat.
 - Les cas concernant le harcèlement moral entre élèves ou étudiants.
Les titulaires des élèves de l'école primaire peuvent contacter le Centre pour le développement socio-émotionnel (CDSE).
-

Les titulaires des étudiants ou les étudiants eux-mêmes peuvent contacter le Centre psycho-social et d'accompagnement scolaires (CePAS et SePas).

5.2. Avis professionnel

Au cas où la Mobbing asbl constate qu'il s'agit de harcèlement moral et les démarches internes ont été épuisées, elle peut proposer au client de lui fournir un avis professionnel, ceci pour des frais supplémentaires, qui peut être utilisé pour faire des démarches juridiques contre l'entreprise en question.

5.3. Consultation ponctuelle

La consultation ponctuelle a été mise en place par la Mobbing asbl pour mieux informer les cadres supérieurs des entreprises, c'est-à-dire les employeurs, les Ressources Humaines, les managers et les délégations, concernant le sujet du harcèlement moral et stress au travail. Cette consultation prévoit un échange professionnel et d'expertise pour conseiller dans un cas particulier dans l'entreprise ou pour préparer une convention/un règlement interne.

Consultation uniquement sur rendez-vous.

Prix : 130 Euros/heure

5.4. IPCD – Intervention Psychologique de courte durée

En janvier 2022, le projet d'Intervention Psychologique de Courte Durée (IPCD) a été créé en prenant en compte le nombre grandissant d'individus qui contactent la Mobbing asbl et qui se trouvent en détresse psychologique et/ou psychosomatique. Cette problématique, déjà reporté dans la littérature, a justifié l'ouverture du service de support psychologique afin d'apporter un support adapté aux (potentielles) victimes.

L'objectif immédiat du IPCD est d'alléger la tension et souffrance psychologique que vit l'individu, et de l'accompagner dans un processus où il développera lui-même des outils pour faire face à la situation dans laquelle il se trouve, si nécessaire avec redéfinition de ses objectifs, professionnels ou non. D'ailleurs en cas de psychopathologie, les interventions du IPCD ont lieu uniquement si le client se retrouve suivi par un médecin ou un psychiatre, mais ne bénéficie toujours d'aucune intervention psychologique. Ce soutien de première ligne permet de prévenir ou atténuer l'exclusion et l'isolement social, l'incapacité professionnelle, voire même les idées suicidaires.

À la tête du service se trouve le psychologue clinicien, M. Luis VIÇOSO. À partir d'octobre 2022, une stagiaire en psychologie clinique, en stage pratique (jusqu'à fin juin 2023), Mme Ana MONTEIRO est venue renforcer le service et les consultations mises à disposition des clients. L'intervention principale des psychologues cliniciens à la Mobbing asbl se fonde sur une approche humaniste, centrée sur la personne.

Les séances ont une durée de 50 minutes avec un maximum de 6 séances, pour un coût symbolique de 50 euros par séance. Après les 6 séances, la Mobbing asbl met à disposition un suivi approfondi/follow up selon les besoins du client, à un coût de 75 euros par séance.

Pour l'instant ce service est seulement disponible en langue française, anglaise et portugaise.

5.5. Formations

La Mobbing asbl propose des formations de 4 heures (avec documentation) pour :

Le cadre / la direction / les ressources humaines / la délégation/ les managers

« Mobbing au travail – Prévenir – Exposer – Réagir »

Durant la formation, deux consultants de la Mobbing asbl vont transmettre aux participants :

- Une partie théorique, dans laquelle les bases fondamentales donneront un aperçu approfondi de ce qui caractérise le harcèlement moral et le stress au travail à travers sa définition, ses diverses formes, ses facteurs qui conduisent au harcèlement, ses niveaux et ses conséquences. De plus, des pratiques de prévention et de sensibilisation visant à instaurer au sein de l'environnement de travail sont expliquées pour assurer le bien-être et la sécurité de l'employeur et des employé(e)s.
- Une partie psycho-sociale se concentre sur la communication et la structure sociale entre les individus par des outils qui attirent l'attention des gens sur les subtilités interrelationnelles et comment les réceptionner pour atteindre un consensus.
- Une partie pratique qui enveloppe le théorique avec le psycho-social par des études de cas fictifs et réels pour favoriser la compréhension des participants avec le thème.

Prix : 175,00 Euros par personne (minimum 6 personnes maximum 12 personnes, certificat de participation sur demande)

Cependant, le contenu des formations peut être adapté au besoin individuel de l'entreprise.



5.6. Conférences

La Mobbing asbl propose des conférences de 1 à 2 heures pour :

Les salariés / les différents services / le grand public

Les conférences sont un moyen de sensibilisation et d'introduction à la thématique du harcèlement moral et stress au travail, souvent en coopération avec les ressources humaine et/ou la délégation pour présenter la démarche interne qui a été mise en vigueur par l'entreprise. Elles visent principalement la définition et prévention, étant nommées :

« La différence entre un conflit et le harcèlement moral.

Comment agir, me protéger et où chercher de l'aide ? »

La définition du harcèlement est fournie aux participants ainsi que des renseignements pratiques pour des victimes potentielles et des informations sur les instances auxquelles elles peuvent s'adresser en fonction de leurs besoins pour y remédier.

Prix : 750,00 Euros

Comme les formations, les conférences peuvent être adaptées au besoin individuel du demandeur.



6. Événements importants et entrevues professionnelles

Pendant l'année 2020, les événements suivants sont à mettre en évidence :

- JANVIER Entrevue et collaboration avec Madame Astrid GLOD, médiatrice.
 Entrevue avec Madame Céline BETTEL, Psychologue et médiatrice pour VDL.
- FÉVRIER Visite du Centre de Psychothérapie à Bereldange durant sa Porte Ouverte.
 Entrevue avec Monsieur Sébastien HAY, chargé de direction de SOS Détresse.
 En tant que participant à la conférence européenne EZA : "Digitalisierung und Psychische Belastung am Arbeitsplatz - ein vernachlässigter Aspekt im sozialen Dialog?"
 EZA est le Centre européen pour les travailleurs. Ils interviennent dans 29 pays européens pour la formation des travailleurs, conjointement avec leurs 70 centres affiliés. Ils rassemblent des organisations de travailleurs, des organisations syndicales et des instituts de formation.
 Assemblée Générale de la Mobbing asbl.
- MARS Entrevue et collaboration avec Madame Isabelle WACHENHEIM, médiatrice.
- AVRIL Nouveau site web de la Mobbing asbl est en ligne.
 Entretien avec Madame Julia WEBER de flexibles.ch, une association Suisse avec le but de promouvoir de nouvelles formes de travail et qui offre entre autres de l'aide (coaching) aux victimes du harcèlement moral au travail.
 Entretien avec Monsieur Laurent LORTHIOIR de la CSC confédération, concernant la loi contre le harcèlement moral au travail en Belgique.
- AOÛT Déposition de l'**Avant-projet de loi** de la Mobbing asbl au Ministre Dan KERSCH.
- SEPTEMBRE Adhésion au IMS – Inspiring More Sustainability - notre réseau avec d'autres associations et entreprises s'est agrandi.
 Entrevue avec Madame Jocelyne POURVEUR, déleguée à la bienveillance et thérapeute.
 La Mobbing asbl a été mentionnée pendant la **conférence de Meetings** : « Mobbing: les DRH au 1er rang » par M. Christopher FRÈRES de la Banque Degroof Petercam Luxembourg S.A.. Il a recommandé le site web de la Mobbing asbl avec les différents documents à télécharger.
- OCTOBRE Entrevue avec Tessy DE NASSAU et Claire-Lise BACKES.
-

NOVEMBRE Échange avec Mme Raquel GONÇALO MARCELINO, étudiante en Bachelier en assistante sociale.

Échange avec les élèves de la classe 2GCG du lycée privé Marie-Consolatrice à Esch-sur-Alzette pour leur projet : Speak up against Harassment!

Pendant l'**année 2021**, les événements suivants sont à mettre en évidence :

FÉVRIER Participation en tant qu'expert externe à une conférence digitale entre les collègues allemands du « pastorale catholique du diocèse » (Rottenburg-Stuttgart/KDA Württemberg et Sindelfingen) («katholische Betriebsseelsorge der Diözese Rottenburg-Stuttgart zusammen mit den Kollegen des Kirchlichen Dienstes in der Arbeitswelt (KDA) der ev. Landeskirche Württemberg und dem ev. Betriebsseelsorger aus Sindelfingen»).

Assemblée Générale de la Mobbing asbl.

MARS Participation en tant qu'expert externe à l'étude sur le racisme et les discriminations ethno-raciales (y compris le harcèlement « racial ») réalisé par CEFIS asbl et LISER, chargée par le Ministère de la Famille et de l'Intégration.

AVRIL Embauche d'une assistante en psychologie et d'un psychologue clinicien.

MAI Échange avec les étudiantes du LTPES (Lycée Technique pour Professions Educatives et Sociales).

JUIN Stand d'information à Dudelange, lors de la clôture du Mois du Respect. La Ville de Dudelange, et son service Ensemble quartiers Dudelange et respect.lu, en partenariat avec d'autres acteurs associatifs ont organisé le MOIS DU RESPECT.



Le mois du respect est censé attirer l'attention de la population aux valeurs qui se cachent derrière ce petit mot si anodin en apparence, mais si important pour le bien-vivre ensemble et donc pour la survie de nos sociétés démocratiques.

JUILLET Échange avec étudiante finalisant sa thèse du master en médiation auprès de Uni.lu.

SEPTEMBRE Participation en tant qu'expert externe au panel de discussion digitale sur le harcèlement organisé par la délégation de la banque RBC avec autres invitées comme Dr Patrizia THIRY-CURZIETTI de l'ASTF. La discussion portait sur les moyens de protection internes et externes des risques psycho-sociaux pour les salariés.

NOVEMBRE Échange et collaboration avec M. Julien DAUER, directeur de l'association Frontaliers Grand Est.

En tant que participant à la conférence et colloque sur l'impact des conditions de travail sur la santé des salariés organisés par la CSL et l'Université du Luxembourg.

Présentation de la Mobbing asbl pendant « le cours d'affirmation en soi – Aktiv géint Gewalt» organisé par la Police Grand-Ducale.¹

En tant que participant à la conférence digitale : Vision Zéro « 14th Occupational Health and Safety Forum ».

Entrevue avec Professeur SISCHKA et Professeur STEFGEN de l'Université du Luxembourg.

Échange avec Mme Vanessa TANI de l'association Respect Each Other.

Pendant **l'année 2022**, les événements suivants sont à mettre en évidence :

FÉVRIER Entrevue avec Madame Mirjana VASILJEVIC de la Stressberodung.

Assemblée Générale de la Mobbing asbl.

MARS Entrevue avec Madame Manette KAYSER et Monica NORBART de l'ancien service Stop Mobbing (pour les écoles primaires), qui est intégré dans CDSE (Centre pour le développement socio-émotionnel).

Entrevue avec Monsieur le Ministre, Georges ENGEL.

AVRIL Présentation de la Mobbing asbl pendant « le cours d'affirmation en soi – Aktiv géint Gewalt» organisé par la Police Grand-Ducale.

MAI Participation en tant qu'expert externe dans la campagne de prévention dans le secteur de l'Enseignement supérieur et de la Recherche organisée par l'OGBL. Conférences digitales : Kick-Off en 3 langues (anglais, français et allemand).



¹ L'événement sera expliqué plus en détail dans le chapitre 8 du rapport d'activité

- JUIN Échange avec Madame Anaïs BOURIN, de l'INDR (Institut National pour le Développement durable et la Responsabilité sociale des entreprises).
- JUILLET En tant que participant à la conférence de présentation de CEFIS et LISER de l'étude sur le racisme et les discriminations ethno-raciales au Luxembourg. La Mobbing asbl a partagé son expertise pour la partie qualitative de l'étude en mars 2021.
- SEPTEMBRE Activation du compte LinkedIn pour plus de visibilité.
- Conférence tenue par la Mobbing asbl pour la totalité du personnel d'un lycée, environ 300 personnes.
- OCTOBRE Événement pour la semaine de la santé mentale : Have a Tea with Mobbing asbl.²
- Participation en tant qu'expert externe à la Vision Zéro avec un stand d'information et une conférence présentielle.³
- NOVEMBRE Entrevue avec la Commission consultative des Droits de l'Homme du Grand-Duché de Luxembourg (CCDH).
- Entrevue avec Monsieur Germain KIRSCH, conseiller psychologique.
- Présentation de la Mobbing asbl pendant « le cours d'affirmation en soi – Aktiv géint Gewalt » organisé par la Police Grand-Ducale.
- DÉCEMBRE Mobbing asbl fait partie des experts externes sur le site Stopsexismus.lu.
- Entrevue avec Madame Irene ALVES de l'entreprise Aura Impact.

² et ³ L'événements seront expliqués plus en détail dans le chapitre 8 du rapport d'activité

7. Mobbing asbl dans la Presse :

Pendant l'**année 2020** plusieurs participations dans la presse ont eu lieu :

- 04.09. Reporter.lu – « Boreout-Syndrom : Mobbing durch zu wenig Arbeit »
- 16.09. RTL Journal – « Projet fir e Mobbing-Gesetz nach dëst Joer » interview avec Magdalena Mida, directrice de la Mobbing asbl.
- 15.10. Lëtzebuenger Journal, Kloertext – « Notwendige Ergänzung »
- 29.11. Tageblatt – « Drangsal im Job/ Wenn Arbeiten zur seelischen Tortur wird : Mobbing ist auch in Corona-Zeiten ein Thema »
- 15.12. RTL : De Magazin – « Portrait vum Claire-Lise Backes : Am fréieren Job gemobbt, elo eng erfollegräich Kënschtlerin », interview au Pop-Up Store à Diekirch avec Magdalena MIDA, directrice de la Mobbing asbl.

Pendant l'**année 2021** plusieurs participations dans la presse ont eu lieu :

- 27.01. Télécran – « Cela peut arriver à n'importe qui » - interview avec le psychologue Monsieur Hervé HANON, expert externe de la Mobbing asbl.
- 22.02. Radio RTL – « Mobbing op der Aarbechtsplaz: wat kann ee maachen? »
- 01.03. Luxemburg Times – « Despite empty offices, workplace bullying on the rise »
- 13.03. L'essentiel – « Collègues harcelés, un phénomène en hausse »
- 25.05. Luxemburger Wort – « Le mobbing reste encore et toujours un sujet tabou »
- 24.06. Paperjam – « Comment prévenir le mobbing dans votre entreprise »
- 22.09. Luxemburger Wort – « Das letzte Gesetz von Dan Kersch » départ du Ministre et un grand compliment à la Mobbing asbl.
- 06.10. Virgule.lu – « Le gouvernement passe à côté des enjeux du mobbing » interview avec Maître Jean-Marie BAULER, membre du Conseil d'Administration de la Mobbing asbl.
- 29.10. Contacto – « Trábalhar no inferno », interview avec Luis VIÇOSO, psychologue de la Mobbing asbl.

Le 11.10.2021, Mobbing asbl a publié un premier article de réflexion, écrit par Luis VIÇOSO, psychologue et traduit par Anouk JACOBY la secrétaire de direction de la Mobbing asbl.

Pendant l'année 2022 plusieurs participations dans la presse ont eu lieu :

- 13.01. 5 minutes.rtl.lu – « Harcèlement moral : Existe-t-il les mêmes recours au Luxembourg qu'en France ? » interview avec Frontaliers Grand Est.
 - 21.04. Paperjam – « Abus au travail : un compte Instagram veut libérer la parole »
 - 22.08. Contacto – « Assédio moral », interview avec Luis Viçoso, psychologue de la Mobbing asbl
 - 24.08. Radio Latina – «Teletrabalho», interview avec Magdalena MIDA, directrice de la Mobbing asbl.
-

8. Highlights

8.1. « Aktiv géint Gewalt - cours d'affirmation en soi » organisé par la Police Grand-Ducale

La Mobbing asbl est en coopération avec le Service de Prévention de la Région Capitale depuis 12 ans et a tenu à plusieurs reprises des conférences d'informations pour les participants en langue française et luxembourgeoise.

Le cours « affirmation en soi » est basé sur l'approche de se protéger contre la violence par une attitude de confiance en soi.

La formation gratuite vise les concitoyens de plus de 16 ans et prévoit les cours comme par exemple la prévention comportementale, des séances de self-défense, l'aide aux victimes, des conférences concernant le harcèlement moral et stress au travail, ...

D'autres partenaires pour le projet sont Bee Secure, Riicht Eraus, VISAVI et le Service d'aide aux victimes et beaucoup d'autres.



8.2. « Have a Tea with the Mobbing asbl »

Le **10 octobre 2022**, lors de la semaine de la santé mentale, la Mobbing asbl a organisé sa toute première soirée de rencontre et de partage autour de la thématique du harcèlement moral et de stress au travail.

Cette soirée s'est tenue au Kaale Kaffi au centre-ville de Luxembourg, de 17h30 à 20h, dans un contexte informel et hors du cadre habituel de la Mobbing asbl.

La Directrice, Madame Magdalena MIDA, l'assistante en psychologie, Madame Morgane SIMON-LACROIX, et la stagiaire, Madame Ana MONTEIRO, ont donné le coup d'envoi de ce tout premier événement en compagnie d'une invitée spéciale, Madame Claire-Lise BACKES. Cette dernière a partagé son vécu face au harcèlement moral qu'elle a subi et comment elle a utilisé ceci pour revenir en force en suivant un nouveau chemin professionnel lié à sa passion.

La dynamique du groupe, l'intimité et la confidentialité proposées, ont donné lieu à un partage et une ouverture entre les participants et l'équipe de la Mobbing asbl.

Ce premier événement a été une réussite pour la Mobbing asbl et elle tient ainsi à commencer une initiative, comme celle-ci, régulièrement dans des locaux semblables pour préserver la possibilité de rencontre, d'échange et de de-tabouiser le sujet, tout en redonnant la force au côté humain qui dans ce contexte peut vite tomber aux oubliettes.



8.3. Vision zéro



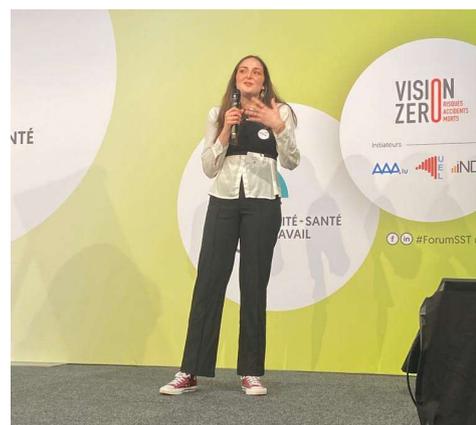
Les salarié(e)s ainsi que le Président du Conseil d'Administration de la Mobbing asbl ont participé le **26 octobre 2022** au Forum Sécurité-Santé au Travail (Vision Zéro). Ceci était la 15e édition qui avait lieu en format salon à la LuxExpo The Box. La Vision Zéro est un événement incontournable en matière de sécurité-santé et bien-être au travail au Luxembourg.

Outre la Mobbing asbl, 86 autres entreprises, associations et institutions étaient présentes.

En plus des stands, certains exposants ont animé des workshops dans trois salles différentes.

Le stand de la Mobbing asbl a été bien visité durant toute la journée par des salariés mais aussi par des patrons d'entreprise, des délégués du personnel et des travailleurs désignés.

L'assistante en psychologie, Madame Morgane SIMON-LACROIX et le psychologue Monsieur Luis VIÇOSO de la Mobbing asbl ont animé un workshop avec le titre « Qu'est-ce que le harcèlement moral et le stress au travail ? Comment détecter et prévenir des situations à risque », qui a été visité par 60 personnes.



De g. à d. : Luis VIÇOSO, Magdalena MIDA, Anouk JACOBY, Morgane SIMON-LACROIX, Manuel MULLENBACH

8.4. Etude préliminaire de deux cas de clients ayant suivi un accompagnement psychologique

Le nouveau service IPCD, Intervention psychologique de courte durée, était en phase de test pendant l'année 2022. 15 clients ont pu bénéficier de 70 consultations.

Mais est-ce qu'un mouvement thérapeutique peut être constaté, et dans quel sens ?

Etude préliminaire de deux cas – Mouvement thérapeutique constaté ?

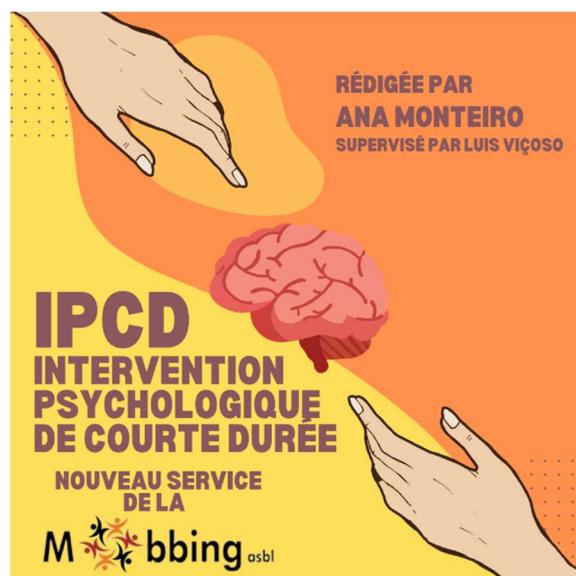
Afin de répondre à cette question une première étude préliminaire a été menée auprès de nos clients.

Ainsi, une analyse longitudinale a été réalisée, prenant en compte le cas de deux clients, âgées de 32 ans et 52 ans, avec des contextes socioéconomiques et professionnelles différents, mais qui ont bénéficié de six séances chacun d'eux. Les clients ont été soumis à une batterie de tests d'évaluation, pré et post-intervention. L'estime de soi, les émotions, le plein fonctionnement de l'individu ainsi que le progrès thérapeutique ont été mesurés.

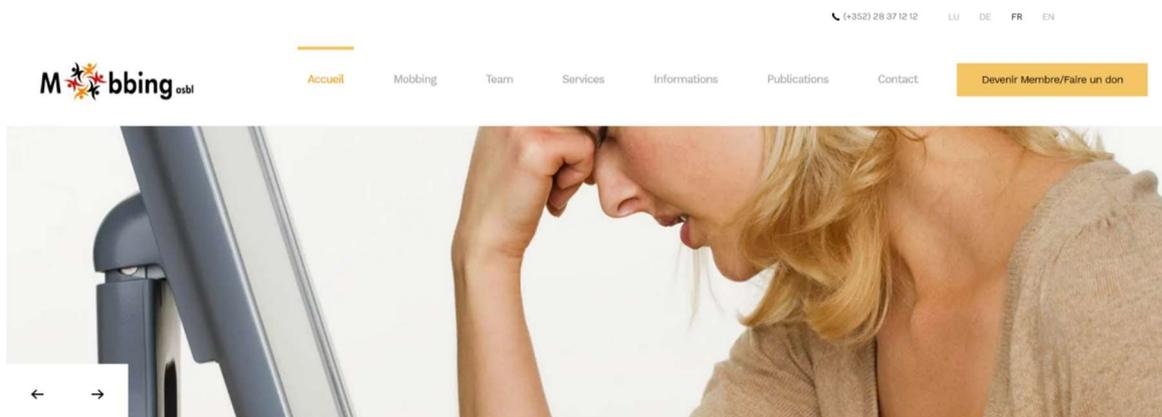
Les résultats confirment que l'intervention psychologique de courte durée est utile et bénéfique pour les (potentielles) victimes, avec une diminution de l'intensité de troubles psychiques et une amélioration des troubles psychosomatiques liés à l'expérience de stress et/ou harcèlement au travail. Néanmoins, il faut prendre en compte que la taille de l'échantillon de cette étude préliminaire est très réduite, ce qui engage la continuation/ création d'une étude plus élargie, avec une analyse statistique plus complète, dans les prochaines années.

L'étude complet avec ces conclusions, défis et limites, est à la disposition sur le site web : https://www.mobbingasbl.lu/images/mobbing/A_propos/58/IPCD-2023.pdf

Un résumé en version digitale a été promu via la page Facebook et LinkedIn de la Mobbing asbl.



9. Le site internet www.mobbingasbl.lu



Le site internet de la Mobbing asbl est disponible en 4 langues (luxembourgeoise, française, allemande et anglaise) et est partagé en 7 catégories.

Durant l'année 2020, tout le site internet a été restauré par l'entreprise Molotov et est devenu plus net.

Les Highlights du site internet sont les rubriques suivantes : Information - dans laquelle la Mobbing asbl publie des articles de presse et des articles concernant les activités de l'association.

Dans la rubrique Publication - se trouve un nombre important de documents mis à disposition pour les clients et les autres intéressés. Cette rubrique est subdivisée en différentes catégories pour faciliter la recherche.



10. La loi

La première tentative, pour introduire une loi, fut lancée en 2002, lorsque le député Lucien LUX avait présenté à la Chambre des députés une proposition de loi sur la protection contre le harcèlement moral au travail. Ce texte visait à :

- Interdire tout acte de harcèlement concernant les relations de travail
- Obliger les employeurs à faire cesser tout acte de harcèlement
- Prendre des mesures préventives
- Veiller au respect du principe de non-discrimination et d'égalité des chances
- Protéger les victimes et témoins
- Demander la nullité de licenciement en cas de harcèlement moral.

En 2003, le ministre actuel, Monsieur François BILTGEN, avait introduit un nouveau projet de loi qui incluait la protection de la sécurité et de la santé des travailleurs. Le bien-être des travailleurs au travail devrait être garanti. Tout employeur serait obligé de faire cesser tout acte de harcèlement moral au travail.

En 2005, le Conseil d'État s'était décidé contre les projets de loi (LUX et BILTGEN) et en 2006, la Chambre des Députés avait décidé de retirer du rôle le projet de loi de Monsieur BILTGEN.

En 2007, suite à la signature de l'accord-cadre européen concernant le harcèlement et la violence au travail par les partenaires sociaux européens, les partenaires sociaux luxembourgeois avaient l'occasion d'introduire la Convention contre le harcèlement et la violence au travail au Luxembourg. Cette convention a été signée par les partenaires sociaux luxembourgeois OGBL, LCGB et UEL en 2009 (qui se trouve aussi sur notre site internet dans la rubrique « Publications – Documents pratiques »).

En 2014, la députée Madame Taina BOFFERDING avait repris la proposition de loi qui était déposée par Monsieur Lucien LUX en 2002. Depuis cet instant, le sujet était souvent à l'ordre du jour dans les médias et les débats politiques.

En 2018, le ministre Nicolas SCHMIT voulait élaborer un cadre légal en se consultant avec les partenaires sociaux luxembourgeois.

Durant la même année, la proposition de Monsieur Lucien LUX avait de nouveau été envoyée en commission parlementaire.

En août 2020, la Mobbing asbl a déposé un **avant-projet de loi** sur demande du ministre Dan Kersch contenant entre autres une proposition d'un renversement de la charge de la preuve, création d'une section spécialisée dans le domaine du harcèlement moral avec mission de conseil, de médiation et d'enquête ainsi que la possibilité de démarches formelles et informelles.

En 2021, le ministre Dan KERSCH avait présenté un nouveau projet de loi contre le harcèlement moral au travail. Cette loi, reprise par le ministre Georges ENGEL a des bonnes chances d'être votée en 2023.

11. Statistiques

Les demandes diverses qui parviennent chez Mobbing asbl peuvent être comptabilisés sur différents onglets de nos services. Dans ce prochain chapitre nous vous présentons les résultats de nos statistiques comparés sur les années 2020, 2021 et 2022.

Vous pouvez trouver les statistiques individuelles des différentes années sur notre site web, www.mobbingasbl.lu, sous la rubrique PUBLICATIONS – STATISTIQUES.

	2020	2021	2022
 Nombre de contacts par téléphone :	631	787	657
 Nombre de consultations :	366	315	260
 Nombre de dossiers ouverts :	155	89	75
 Nombre de consultations psychologiques :			70

11.1 Formations et conférences

Au cours de l'année **2020**, suite à la pandémie, la Mobbing asbl n'a pas tenu de formations ni de conférences. Elle s'est concentrée plus sur les consultations puisque durant cette année, la Mobbing asbl avait que deux salariées en mode télétravail.

Au cours de l'année **2021**, la Mobbing asbl a tenu

4 formations
16 heures
46 participants

et

Suite aux restrictions du nombre de personnes, la Mobbing asbl n'a pas tenu de conférence

Au cours de l'année **2022**, la Mobbing asbl a tenu

3 formations
12 heures
27 participants

et

7 conférences
8 heures
448 participants

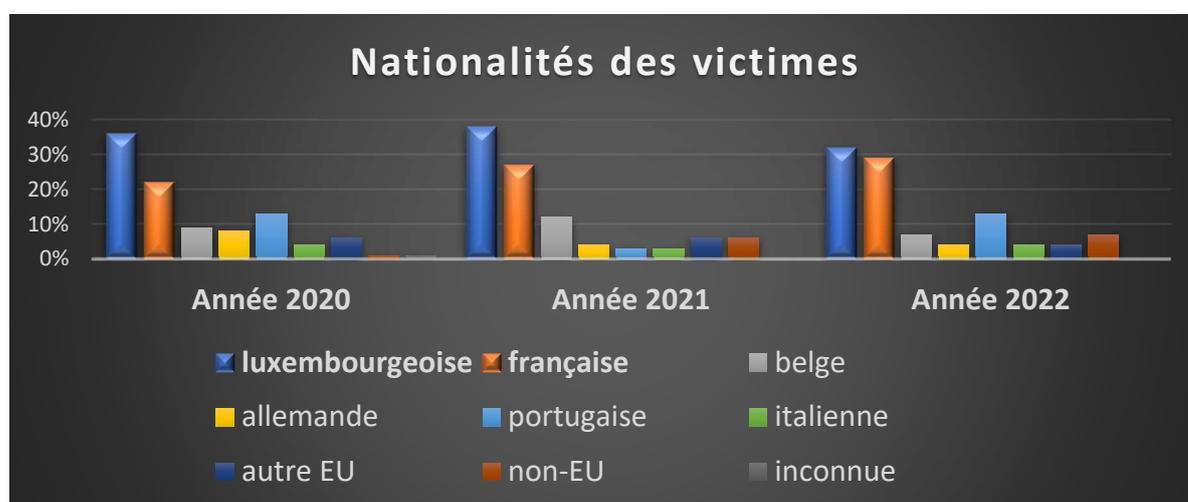
11.2. Caractéristiques des victimes qui contactent la Mobbing a.s.b.l.

Depuis 2020, la Mobbing asbl demande aux clients de remplir un questionnaire, pour faciliter l'ouverture des dossiers et le registre des données. Une analyse de ces résultats a permis d'effectuer une brève comparaison entre les caractéristiques/ profils des personnes qui ont contacté l'association, pendant les années 2020, 2021 et 2022.

Ces résultats sont exprimés dans les graphiques ci-dessous. Cependant, il faut tenir en compte que le perfectionnement du questionnaire au long des années, justifie l'absence de quelques détails sur les années précédentes. De plus, un nombre réduit de clients a opté pour ne pas remplir le questionnaire ou pas dans son intégralité.

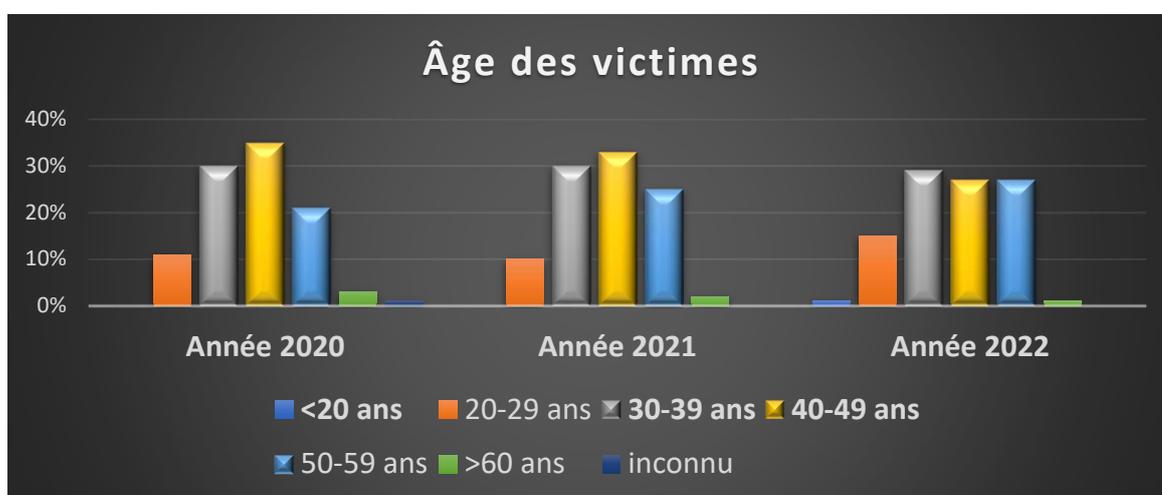


- Il est possible de constater que d'une façon uniforme, au long des années, les femmes ont plus de facilité à demander de l'aide et contacter nos services que les hommes (20% de plus). Ce serait intéressant de vérifier si cela est justifié par le fait que le nombre de victimes de mobbing est effectivement supérieur dans les individus du sexe féminin comparés à ceux du sexe masculin, et/ou s'il y a un aspect culturel lié au genre qu'influence la reconnaissance et identification de situations mobbing ainsi que les décisions prises pour mieux le gérer.



- Au fil de ces trois années, les victimes qui contactent la Mobbing asbl sont majoritairement de la nationalité luxembourgeoise, française et belge, néanmoins il est possible de constater que le mobbing est un phénomène transversal et représentatif de la population multiculturelle présente au Luxembourg. Les autres échantillons sont résiduels. Cependant, il est important de noter que le nombre de plaintes de mobbing reportés par des personnes qui non pas la nationalité européenne est en pleine augmentation (1% en 2020 et 7% en 2022), bien comme le cas parmi les portugais (3% en 2021 et 13% en 2022). L'augmentation du nombre de réfugiés et de migrants peut avoir un impact dans ces chiffres dans les années à venir.

Pour cette analyse, les résultats concernant les autres pays de l'Union Européenne concernent les nationalités espagnole, grecque, néerlandaise ou polonaise. Les cas de nationalités non-Européennes font références aux nationalités : russe, australienne, brésilienne, canadienne ou libanaise.



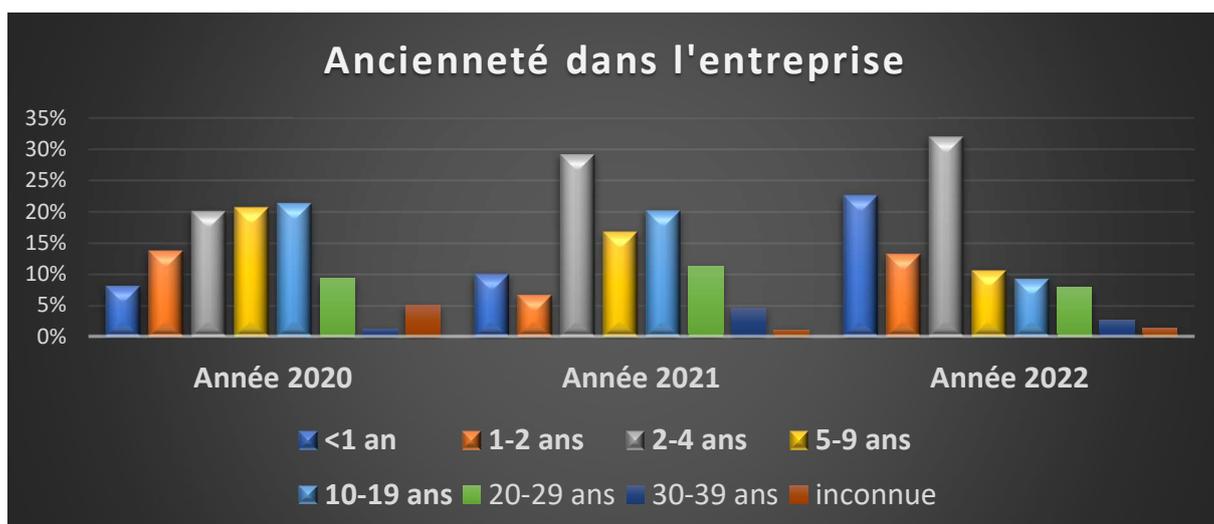
- Le mobbing au Luxembourg semble impacter de plus en plus les individus plus expérimentés, à partir de 30 ans, et surtout dans la case des 40-59 ans. Les individus plus jeunes semblent moins affectés par ce phénomène.

Il est également possible de poser l'hypothèse que les jeunes optent pour gérer les situations de mobbing d'une autre façon (plus de comportements de soumission et/ou de peur de perdre le travail car nouveaux dans le marché d'emploi), plus de contrats CDD (donc plus facile à tenir la situation vu que c'est temporaire), marché de travail plus dynamique (avec changement d'emploi facilité par les salaires qu'en début de carrière ne sont pas encore si élevés), manque d'information pour identifier les cas ou rechercher de l'aide (ce qui renforce l'importance de la sensibilisation sur la thématique et divulgation de réseaux de contacts utiles).



- La plupart des clients de la Mobbing asbl, font appel à l'association bien avant que le problème persiste plus qu'une année et ceci pour les trois années décrites. Cependant, il y a 2 à 3% des clients qui ont contactés nos services que très tard et qui ont enduré une situation de harcèlement entre 10 et 19 ans.

La prévention par des conférences, des formations et différents évènements de sensibilisation permettent d'aiguiller les victimes aux instances compétentes dans les différentes matières liées à la problématique, et ainsi recevoir le support nécessaire dans un délai plus court.



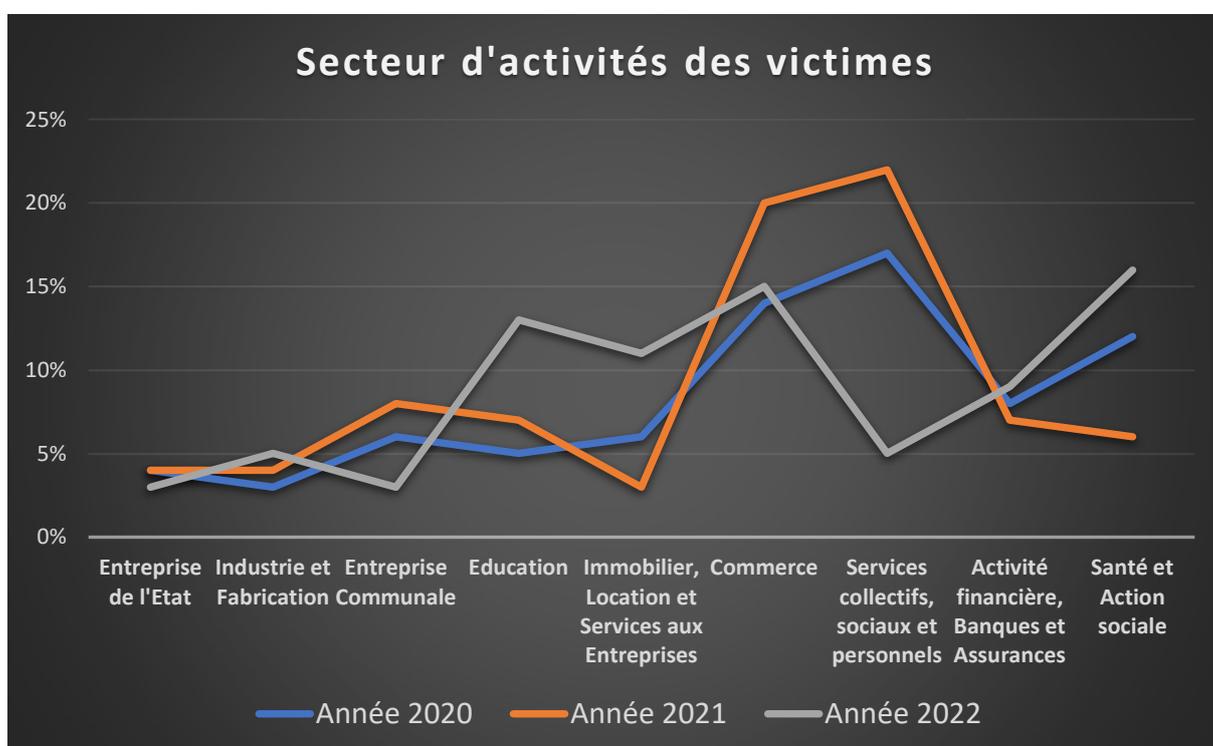
- Il est possible de constater que le facteur ancienneté ne semble pas être un facteur de protection à l'exposition au harcèlement moral, vu que le mobbing est observé dans toutes les catégories d'ancienneté. Néanmoins, il est possible de vérifier que le nombre de cas de mobbing dans les nouveaux arrivés (présentes dans l'entreprise à moins de 4 ans) est en augmentation significative ces derniers années.



- Il convient de noter qu'au cours des deux dernières années, le nombre de clients en arrêt de maladie a plus que doublé en apportant avec cela toutes les aggravations économiques et sociales que cette augmentation implique et en rendant compte de la gravité du harcèlement moral pour le bien-être individuel et social.



- Durant l'année 2020, le type de secteur d'activité n'a pas été demandé auprès des clients de la Mobbing asbl. Sur les deux autres années, il est possible de constater que le plus grand nombre de plaintes vient du secteur privé. Il est important de souligner le nombre non négligeable de demandes/plaintes qui arrivent du secteur public (un quart), vu qu'ils bénéficient des structures de prévention et gestion de cas de harcèlement au travail.



- L'année 2022 a été marquée par une augmentation significative de cas dans les secteurs de l'Education, Immobilier, Location et Services aux Entreprises, Activités Financières, Banque et Assurances et surtout dans le domaine de la Santé et de l'Action Sociale (auraient les effets de la pandémie et le contexte socioéconomique causés une tension dans la structure

organisationnelle de ces services, qui se traduit dans une augmentation du nombre de conflits et cas de mobbing dans ce domaine ?).

- ✚ Il est également important de constater au fil des années un nombre important et constant de cas dans le secteur du Commerce, Entreprise Communale et dans les Services collectifs, sociaux et personnels (qui ont cependant diminué substantiellement lors de l'année 2022).
-

12. Bilan des trois dernières années : 2020, 2021, 2022

En résumant ces trois années, il faut dire : « *Challenge accepted* ».

En 2020, la Mobbing asbl était composé de deux personnes : Madame Anouk Jacoby et Madame Magdalena Mida. Une restructuration et un relancement de l'activité dans les premiers mois ont été brusquement perturbés par la pandémie. Ainsi une nouvelle approche et adaptation a dû être mise en place le plus vite possible.

Les défis pour la Mobbing asbl étaient repartis sur plusieurs aspects :

La mise en place du télétravail était une priorité pour protéger la santé des collaboratrices. La deuxième priorité était le maintien de la disposition pour nos clients, ceci via téléphone, mail et/ou visioconférences.

L'incertitude et la peur sur le niveau santé **ET** travail étaient prédominantes dans la demande d'aide auprès de la Mobbing asbl. C'est-à-dire, les clients avaient une situation difficile au travail qui se mélangeait et éventuellement s'empirait avec les questions existentielles. Souvent les consultations devenaient des consultations de première aide psychologique, car l'isolement (quarantaine) et la difficulté de trouver et recevoir un rendez-vous auprès d'un psychologue ou psychiatre s'avérait déjà quasiment impossible...

La Mobbing asbl a géré la pression et l'adaptation professionnelle grâce aux valeurs de l'association et le soutien des collaborateurs externes. Un rapport d'activité ainsi que des statistiques impressionnantes dans les circonstances données ont pu être présentés.

L'année 2021 était marquée surtout positivement par le renforcement des ressources sous forme d'embauchement du psychologue, Monsieur Luis Viçoso, et de l'assistante en psychologie, Madame Morgane Simon-Lacroix, pour l'équipe professionnelle de la Mobbing asbl. Ceci a permis de relancer le volet de prévention, dont l'activité des formations et conférences sur mesure ainsi que l'amélioration des procédures internes et externes. Les clients, toujours nombreux, sont informés et invités de nous fournir les documents nécessaires pour l'analyse préalablement à la consultation individuelle. Cette procédure permet de préparer la consultation individuelle et adapter l'aide offerte aux clients.

En 2022, avec une équipe complète et avec un nouvel élan, la Mobbing asbl a pu lancer plusieurs nouveaux projets et services. La liste est longue, mais important pour ce bilan à mentionner quelques points pour résumer. Auparavant vous avez pu lire sur l'événement « Have a Tea with Mobbing asbl » et notre nouveau service IPCD, pour en mentionner que deux.

Notre constatation sur ces trois années : il y a une énorme demande et besoin d'écoute de la part des travailleurs au Luxembourg. Le bien-être au travail devient de plus en plus important dans tous les secteurs et pour toutes les tranches d'âge. Les personnes se rendent compte d'un environnement toxique au travail plus rapidement et ne veulent plus l'accepter – et ceci de bonne raison. L'importance de la santé mentale est en hausse – ceci aussi de bonne raison.

Les risques psycho-sociaux ne devraient pas seulement être traités, mais une stratégie de prévention doit être mise en place pour éviter les conséquences déjà trop présentes dans la population luxembourgeoise.

Une loi contre le harcèlement moral est chaleureusement attendue pour protéger les victimes et pour responsabiliser les agresseurs et les patrons dans le cas de non-réactivité.

Conclusion :

Le phénomène de manque de communication saine doit être approché et toute la population doit s'y mettre, au niveau individuel comme administratif.

Le besoin d'écoute présent auprès des employés et les employeurs doit être reconnu.

Nous croyons à un retour vers l'humain dans l'environnement du travail.

Des acteurs professionnels, indépendants et neutres sont indispensables pour ce travail.

13. Les dons

Nous tenons à remercier du fond du cœur Madame Claire-Lise BACKES, qui nous soutient depuis 3 années consécutives en nous reversant un pourcentage du montant des ventes des produits de sa propre marque SaKaNaNa.

Nous tenons à remercier nos donateurs anonymes et non-anonymes qui nous ont soutenus durant toutes les années. Grâce à leur aide, nous avons pu financer plusieurs de nos projets.

C'est grâce au soutien financier de la part de la population et du Ministère du Travail que nous pourrons continuer à offrir une aide aux victimes de harcèlement moral et stress au travail et à réaliser nos projets futurs.

Pour tous ceux et celles qui souhaitent soutenir la Mobbing asbl, peuvent le faire via transfère bancaire :

BCEE : IBAN LU50 0019 4155 0383 7000

POST : IBAN LU46 1111 1981 8514 0000

Ou scanner le code QR ci-joint.



La Mobbing asbl vous remercie pour votre soutien.

14. Contact

Mobbing asbl -

Association luxembourgeoise contre le harcèlement moral et stress au travail

64, Avenue de la Liberté

L-1930 Luxembourg

B.P. 2617 L-1026 Luxembourg

La Mobbing asbl peut être contacté du

Lundi au vendredi de 8h00 à 16h00 par téléphone au +352 28 37 12 12

ou par mail au mobbingasbl@mobbingasbl.lu.

Toutes consultations se font uniquement sur rendez-vous.

Nos consultants parlent :

Luxembourgeois, Français, Allemand, Anglais, Espagnole, Polonais et Italien.

www.mobbingasbl.lu



