



## **Rapport d'activité de l'année 2023**

### **Sommaire :**

1. Information et sensibilisation
2. Formations et conférences
3. Consultations individuelles
4. IPCD – intervention psychologique de courte durée
5. Bilan de l'année 2023



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère du Travail, de l'Emploi et  
de l'Économie sociale et solidaire

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

## **1. Information et sensibilisation**

**Le Conseil d'Administration de la Mobbing s'est réuni ensemble avec la directrice à 10 reprises :**  
25 janvier 2023, 7 février 2023 + **Assemblée Générale**, 21 février 2023, 23 mars 2023, 4 mai 2023, 15 juin 2023, 24 juillet 2023, 24 août 2023, 11 octobre 2023 et 16 novembre 2023.

### **La Mobbing asbl dans la presse :**

7 janvier 2023	Radio 100,7 - Liewen am Verein avec Magdalena Mida, Directrice de la Mobbing asbl
14 mai 2023	RTL Mag – Menschen & Geschichten avec Paul Gries, Président de la Mobbing asbl
21 août 2023	RTL Radio - Invité vun der Redatioun – Magdalena Mida
21 septembre 2023	Entreprises magazine – article : Mobbing asbl « La loi ne va pas tout résoudre »
27 septembre 2023	Ara City Radio – Mobbing asbl « no moral harassment at work »

### **Participation et intervention de la Mobbing asbl :**

17 avril 2023	Participation au projet de théâtre de prévention contre le sexisme, organisé par <b>MEGA</b> .
16 mai 2023	<u>Conférencier</u> pour le Webinar LISTen Up – Fostering a positive work environment – Preventing harassment and violence at <b>LIST</b> .
23 mai 2023	<u>Intervenant</u> à la table ronde de la conférence RH organisée par <b>MEETINCS</b> sur le sujet du harcèlement moral
23 mai 2023	Signature de la Charte de diversité
14 juin 2023	<u>Intervenants</u> à la table ronde de la Conférence « Le Harcèlement au travail » organisée par <b>Zonta Club Luxembourg Multiculturel</b>
13 octobre 2023	Stand d'information au 8 <sup>e</sup> Salon des Frontaliers français, Section Volmerange-les-Mines : <b>OGB-L</b> .

### **Présentation de nos services :**

En janvier 2023, **112 lettres** ont été envoyées à toutes les communes luxembourgeoises pour présenter la Mobbing asbl et les services comme les formations et conférences. 3 communes ont réagi à cette lettre, entre autres la VDL.

### Have a Tea with the Mobbing asbl: 21 mars 2023



La Mobbing asbl a organisé la deuxième soirée de rencontre « Have a Tea with the Mobbing asbl », cette fois-ci au restaurant Onda à Luxembourg. Cette rencontre a comme but d'inviter les personnes dans un contexte conviviale et de confiance, leur donner la parole et rencontrer d'autres personnes qui ont eu le même vécu qu'eux. Cette soirée a pour but de discuter et d'échanger sur le thème du harcèlement moral et du stress au travail au Luxembourg.

### Rapport d'activité 2020-2021-2022 sous forme de brochure



Pour la première fois, la Mobbing asbl a décidé de préparer un rapport d'activité résumant les années 2020, 2021 et 2022, ceci sous forme de brochure. Ce rapport a été publié sur le site internet de la Mobbing asbl à la date du **13 juillet 2023** et envoyé par courrier à divers Ministères, associations et entreprises.

### Révision de la procédure interne de 2 grandes associations luxembourgeoises.



**Conférence : « Harcèlement au Grand-Duché. Evolution et Actualité »**  
**La Mobbing asbl fait le point sur 20 ans de convention ministérielle**

À la date du **28 septembre 2023**, la Mobbing asbl avait organisé une conférence sur le sujet du harcèlement moral au Grand-Duché. C'était l'occasion de célébrer 20 ans de subvention ministérielle et la nouvelle loi qui a enfin été votée au Luxembourg en mars 2023. De plus, la Mobbing asbl voulait démontrer l'urgence d'échanger sur ce sujet en invitant un expert de la matière. Durant la discussion, avec le public pouvait poser des questions et ainsi avoir un échange direct. L'orateur invité à cette conférence était Monsieur Patrice ADAM, Professeur de droit privé et sciences criminelles à l'Université de Lorraine, Directeur de l'Institut Régional du Travail de Nancy et entre autres auteur des ouvrages comme « Risques psychosociaux en entreprise – Les solutions psychologiques et juridiques (2011, avec Ariane Bilheran) ou encore un ouvrage sur le harcèlement moral et sexuel au travail (Daloz, 2020) dont la deuxième édition est en cours.



La soirée était initiée par la citation d'un poème de l'artiste Nikita LUTGEN, puis un mot du Ministre de Travail, Monsieur Georges ENGEL, avant de se lancer dans un débat avec Monsieur Patrice ADAM. En clôturant la conférence, l'artiste Thi Xuan NGUYEN a partagé son témoignage du harcèlement moral qu'elle-même a vécu au Luxembourg. Pour clôturer la soirée, un pot d'amitié était offert aux participants de la conférence.

Un communiqué de presse a été publié le 5 octobre 2023.

**Conférence : « Harcèlement moral au travail, attaques à l'esprit »**

Conférence organisée par le groupe de travail **UNMUTE POWER ABUSE** et donnée par la Mobbing asbl le 27 novembre 2023. Lors de cette conférence, mise en place avec le soutien financier **du ministère de la Culture**, la Mobbing asbl a fourni les informations essentielles comme la définition et les différentes formes du harcèlement moral, en exposant les conséquences et en donnant des clés pour agir et prévenir ce phénomène aussi bien au niveau individuel qu'institutionnel. Le but est de comprendre la spécificité de l'environnement de travail au milieu culturel mais aussi de connaître ses droits et savoir vers qui se tourner pour recevoir une aide adéquate.



## **2. Formations et conférences**

### Formations :

Les formations données par la Mobbing asbl ont une durée de quatre heures et ont comme public cible les cadres, les responsables, la délégation et/ou les personnes de contact. Chaque formation est ajustée aux besoins et particularités de la demande.

**10 FORMATIONS**  
**5 FR; 3 EN; 1 LUX; 1 DE**  
**40 HEURES**  
**89 PARTICIPANTS**

24 janvier 2023 ; 26 janvier 2023 ; 22 février 2023 ; 7 septembre 2023 ; 19 septembre 2023 ; 10 octobre 2023 ; 18 octobre 2023 ; 26 octobre 2023 ; 22 novembre 2023 ; 7 décembre 2023.

### Conférences :

Les conférences données par la Mobbing asbl ont une durée d'une à deux heures et sont ciblées sur le grand public, c'est-à-dire pour tous salariés et toute population confrontée ou intéressée par le sujet. Le but est de comprendre la définition du harcèlement moral, connaître les conséquences, savoir comment se protéger et où demander de l'aide.

**16 CONFÉRENCES**  
**6 FR; 3 EN; 7 LUX**  
**22 HEURES**  
**426 PARTICIPANTS**

18 janvier 2023 (2x) ; 31 janvier 2023 ; 17 mars 2023 (Metz) ; 19 avril 2023 ; 27 avril 2023 ; 28 juin 2023 ; 5 juillet 2023 (Webinar) ; 12 octobre 2023 ; 14 octobre 2023 (Thionville) ; 17 octobre 2023 ; 21 octobre 2023 ; 8 novembre 2023 ; 9 novembre 2023 ; 23 novembre 2023 ;

Les formations et les conférences sont tenues par **DEUX personnes !**

### **3. Consultations individuelles**

La Mobbing asbl a été contactée par téléphone **746** fois durant l'année 2023.

**100 dossiers** ont été ouvert en 2023.

**250 consultations** ont été données, **dont :**

**78 consultations d'ouverture\***

**168 consultations d'accompagnement\*\* et**

**5 consultations ponctuelles avec des entreprises\*\*\***

**Une consultation d'ouverture\*** a pour objectif de partager notre analyse et revoir le but du client et nos moyens/conseil de l'aider dans sa situation.

**Une consultation d'accompagnement\*\*** représente toute consultation après celle d'ouverture, pour clarifier, poser des questions, partager des doutes, rajouter des nouveaux faits et/ou suivre le déroulement de la procédure choisi par le client.

**Les consultations ponctuelles\*\*\*** ont été faites avec 4 différentes entreprises/institutions en confidentialité totale. Pendant ces consultations, le cadre/la délégation avait la possibilité de poser toutes les questions et doutes par rapport au harcèlement moral, la procédure interne ou sur une situation interne et recevoir un conseil professionnel.

(1<sup>er</sup> mars 2023 ; 25 avril 2023 ; 24 mai 2023 ; 9 octobre 2023 ; 11 décembre 2023)

#### **Autre service - Enquête externe :**

Le 5 juin 2023, la Mobbing asbl a été mandatée de faire une enquête externe auprès d'une entreprise luxembourgeoise. L'enquête a commencé le 10 juin et s'est terminée le 24 juillet 2023. Dans cette enquête étaient incluses : les entretiens individuels avec la victime présumée, l'analyse du rapport chronologique, les entretiens avec les témoins et le rapport final avec des recommandations.

Ce travail a été menée par **2 consultants** et **supervisé par la directrice**.

#### **4. IPCD – intervention psychologique de courte durée**

Le service d'Intervention Psychologique de Courte-Durée (IPCD) a été créé en 2022, comme réponse au nombre croissant de (potentielles) victimes de harcèlement moral au travail qui se trouvent en situation de souffrance psychologique, quand ils contactent la Mobbing asbl. La littérature scientifique et les recherches indiquent le soutien psychologique comme une des réponses d'intervention pour soulager la détresse de l'individu en cas de mobbing. (Une première étude préliminaire de deux cas de clients a été menée en 2022 et publiée le **17 mai 2023** en trois versions : académique (30 pages) ; moyenne sous forme de newsletter (SWAY) et courte (deux pages) envoyée à la presse.

##### Population-cible :

- Accessible à tous les clients avec un dossier ouvert chez la Mobbing asbl, qui ne bénéficient pas d'un suivi dans une autre structure de support psychologique.

##### Objectifs du service :

- Support et suivi psychologique dans les cas de détresse psychique et/ou psychosomatique liés au contexte de harcèlement moral et stress au travail ;
- Soulagement de la souffrance psychologique et diminution de la tension émotionnelle ;
- **Prévention/atténuation de l'exclusion et isolement social, l'incapacité professionnelle, voire même les idées suicidaires ;**
- Garantir les conditions nécessaires pour le développement personnel de chaque individu afin qu'il puisse trouver les meilleures solutions pour son cas.

##### Consultations :

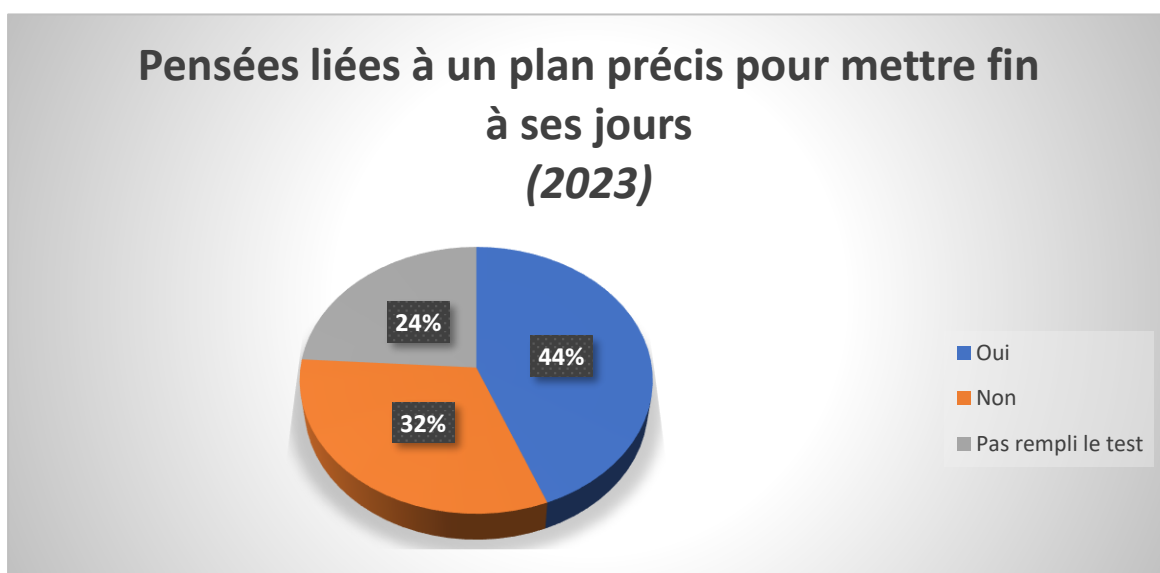
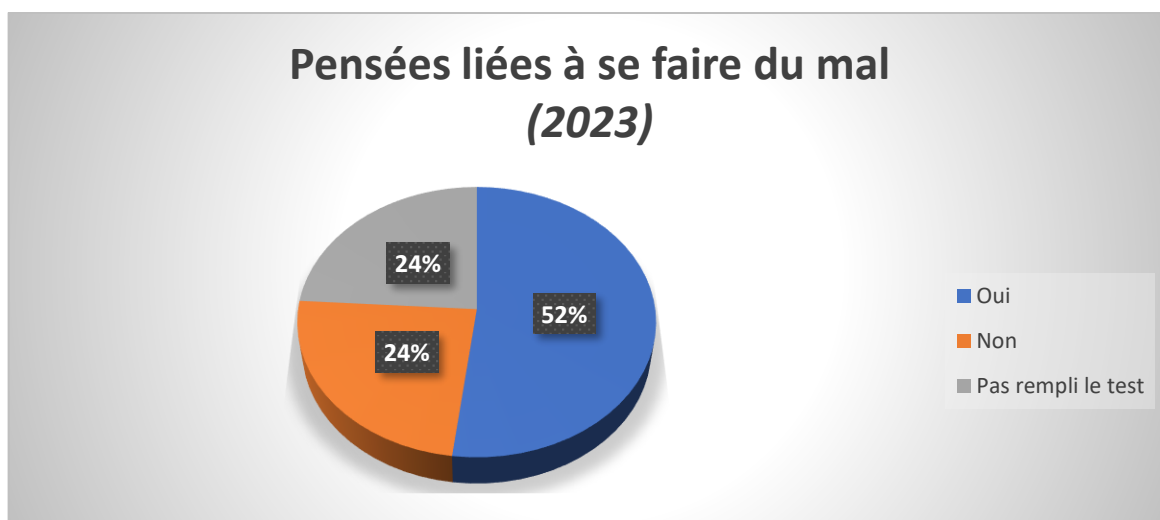
- Réalisées par un psychologue clinicien ;
- Durée de 50 min/consultation avec un programme de base d'un maximum de 6 à 8 séances ;
- **Une approche humaniste, centrée sur la personne est suivie.** Elle est basée sur les concepts de Carl Rogers permettant de considérer l'individu dans sa dimension pleine et ne pas le réduire juste au problème qu'il ramène ;
- Pour le moment, le service IPCD est disponible en langue **française, anglaise et portugaise.**

##### Bilan 2022 - 2023 :

- Entre 2022 – 2023 : **40 clients** assistés avec un total de **195 consultations psychologiques** ;
- Pendant les deux ans, tous clients soumis à une batterie de tests pré et post-intervention et ayant terminé le programme, **présentent un mouvement thérapeutique positive au niveau de l'estime de soi, des émotions, au niveau du plein fonctionnement et au niveau du progrès thérapeutique** ;
- Consultations données par le psychologue clinicien du service et autres par la stagiaire, dans le cadre de son Master en Psychologie Clinique, avec supervision du responsable IPCD et de son université.

### Constatation de clients avec des risques de comportements/ pensées suicidaires 2023

- En 2023, sur un total de 25 clients de l'IPCD, environ la moitié des clients qui a reçu l'échelle CORE-OM (qui sera décrite *a posteriori* dans ce document), présentait déjà des risques au niveau du comportement, avec pensées qui évoquent un début d'idéation suicide, avec une sévérité de ces ruminations qui variaient entre « rarement » à « tout le temps ou presque ». Ces résultats ont pu être confirmés lors du déroulement des séances, avec ces pensées étant évoqués une fois la relation thérapeutique établie, quelques fois démontrant une intensité plus sévère que celle indiquée dans l'échelle.





## Pensées liées au fait que "ce serait mieux d'être mort" (2023)



### Bilan IPCD 2023 :

- En 2023, **25 clients** ont été suivis, avec un total de **125 consultations**.  
En début 2024, quatre de ces clients bénéficient encore d'un suivi régulier, neuf d'un suivi ponctuel, et douze ont déjà terminé le programme ;
- Profil des clients du service IPCD en 2023 :  
Individus âgés entre 20 et 60 ans, célibataires, mariés ou en couple, mais aussi divorcés, avec ou sans enfants, sous contrat à durée déterminé ou à durée indéterminé.  
76% sont des femmes ;
- Leur plainte initiale fait référence à des situations au niveau du travail où ils se plaignent de subir des comportements de harcèlement moral surtout de la part d'un supérieur hiérarchique (60%), indépendamment de la taille de la structure (petite, moyenne ou grande taille) ;
- Il est possible de constater un pourcentage de 33% relative à la combinaison de différents types de niveaux, relevant des problèmes liés principalement à l'organisation du travail et entreprises, ainsi qu'à la dynamique de travail en équipe. Ces données peuvent être constatées également dans les choix de thèmes ramenés dans les séances initiales du programme du IPCD ;
- Nombreux clients sont déjà suivis par des médecins traitants et/ou psychiatres, et se trouvent en arrêt de maladie pour des raisons de dépression, d'épuisement professionnel, d'anxiété, de stress et/ou d'autres conditions psychosomatiques associées (problèmes du système digestif, maux de tête, migraines, insomnie, entre autres).

### Points d'attention :

- Actuellement, le rôle d'intervention du psychologue clinicien à l'association passe par deux types de consultations (psychologiques et d'analyse de cas de harcèlement). En plus des consultations, il fait partie de l'équipe des formations et conférences.
- Vu les ressources humaines limitées au sein de la Mobbing asbl, il était impossible de donner une réponse positive à la demande de suivi psychologique de plusieurs clients.
- Un **rapport du service IPCD 2023** plus détaillé sera publié et disponible sur le site de la Mobbing asbl après l'Assemblée Générale.

## 5. Bilan

L'équipe de la Mobbing asbl était composée de façon suivante en 2023 :

Bh

Directrice : Magdalena MIDA

Secrétaire : Anouk JACOBY

Psychologue : Luis VIÇOSO et

Assistante en psychologie : Morgane SIMON-LACROIX (– 30.09.2023)

Quatre personnes à temps pleins jusqu'à fin septembre 2023.

Madame Ana MONTEIRO a rejoint l'équipe de la Mobbing asbl le 15.10.2023 en tant que formatrice/conseillère à mi-temps, après un stage pratique auprès de notre association, de 600h – d'octobre 2022 jusqu'à juillet 2023.

Deux volontaires SNJ (Francisco et Muhamed) ont eu la possibilité de rejoindre notre équipe, chacun pour une période de 3 mois.

En résumant l'année 2023, il faut dire : « **Du jamais vu !** »

- C'est la première fois dans l'histoire de l'association d'avoir fait autant de formations (10x) et de conférences (16x) en entreprises. Avec 22 ans d'expérience, la Mobbing asbl est devenue l'interlocuteur incontournable, professionnel et neutre pour les entreprises. Les demandes de révision de procédure interne, comme les enquêtes externes deviennent de plus en plus communes.
- 100 dossiers étaient ouverts pour analyse auprès de la Mobbing asbl. **Un quart** (25 dossiers) était suivie psychologiquement ! Le développement et le succès du service IPCD pour les personnes individuelles, confirme le besoin national de suivi psychologique des personnes confrontées au stress et harcèlement moral au travail !
- Notre participation en tant qu'intervenants aux différentes tables rondes de cette année (Zonta ; Meetincs ; Mega) a permis un échange intéressant avec d'autres professionnels luxembourgeois.
- La diversité de tous les activités et services proposés en 2023 avait un impact puissant sur le public, mais aussi sur l'équipe sachant qu'un effectif de 4 personnes n'est pas suffisant pour satisfaire la demande ainsi que le besoin d'aide sur différents niveaux.