

## Analyse critique

### L'atteinte à la personnalité d'un collègue de travail comme juste motif de licenciement immédiat (analyse critique de l'ATF 127 III 351, rendu dans une affaire neuchâteloise)

#### I. Introduction

Dans son arrêt du 11 mai 2001 (ATF 127 III 351), dont de larges extraits sont reproduits ci-dessus, le Tribunal fédéral s'est essentiellement fondé sur l'argumentation suivante: «L'altercation du 24 avril 1998 était objectivement grave et de nature à porter sérieusement atteinte à la personnalité de son collègue, de sorte que l'employeur était en droit de considérer que le rapport de confiance avec cet employé était rompu et de le licencier avec effet immédiat, même sans avertissement préalable.»

Cette jurisprudence a suscité notre intérêt pour deux raisons au moins. Premièrement, elle se penche sur une problématique qui a été relativement peu traitée jusqu'ici par les juges de Mon-Repos et par la doctrine. Deuxièmement, et pourquoi ne pas le préciser d'emblée, elle nous est parue discutabile eu égard aux circonstances du cas d'espèce.

Rappelons que l'état de fait retenu par la Cour de cassation civile neuchâteloise (ci-après: Cour de cassation civile) met en scène trois protagonistes principaux: l'employeur P., le travailleur S., et un autre travailleur, B., collègue de travail de S. Le litige a porté principalement sur les conditions d'application de l'article 337 CO (résiliation immédiate du contrat de travail pour justes motifs) et plus précisément sur la question de savoir si l'employeur P. était en droit de résilier avec effet immédiat le contrat le liant à S. pour la raison que ce dernier avait porté atteinte à la personnalité de son collègue de travail B.

Il n'est pas inutile de préciser que certaines zones d'ombre existent quant au déroulement de faits dont la connaissance précise était de nature à influencer sur l'issue du litige. Ainsi, ignore-t-on les raisons de l'animosité ayant semble-t-il existé entre le travailleur S. et son employeur P. Il en va de même des nombreuses altercations intervenues entre P. et son collègue B. On ne sait d'ailleurs pas si ces altercations ont eu des conséquences sur la santé de B.

Enfin, il semblerait que l'employeur P. était au courant des relations conflictuelles entre S. et B. C'est en tous les cas sur la base de ce présumé que le litige a été analysé aussi bien par la Cour de cassation civile que par le Tribunal fédéral.

Notre analyse critique s'effectuera en deux étapes. Il s'agira, dans un premier temps, de rappeler brièvement la notion et les conditions du licenciement avec effet immédiat. Puis, dans un second temps, nous examinerons plus précisément la nature des

manquements reprochés au travailleur S., ainsi que la question particulière de l'atteinte à la personnalité d'un collègue de travail comme juste motif de licenciement immédiat.

#### II. La résiliation pour justes motifs

Selon l'article 337 al. 1 première phrase CO, l'employeur et le travailleur peuvent résilier immédiatement le contrat en tout temps pour de justes motifs. Doivent notamment être considérées comme telles «toutes les circonstances qui, selon les règles de la bonne foi, ne permettent pas d'exiger de celui qui a donné le congé la continuation des rapports de travail» (article 337 al. 2 CO). Quand la résiliation émane de l'employeur, il faut prendre en considération non seulement ses propres intérêts, mais aussi les intérêts dont il assume la responsabilité envers les tiers, et notamment les autres travailleurs<sup>1</sup>.

La résiliation immédiate pour justes motifs est une mesure exceptionnelle qui ne doit être admise que de manière restrictive<sup>2</sup>. La doctrine parle de «solution extrême», d'«ultima ratio» ou encore de «soupape de sécurité»<sup>3</sup>. Selon la jurisprudence seul un manquement particulièrement grave du travailleur à ses obligations découlant de son contrat de travail, en particulier à son obligation d'exécuter le travail ou son devoir de fidélité, justifie la résiliation immédiate du contrat de travail<sup>4</sup>. Si le manquement est moins grave, tel un comportement incorrect ou déloyal envers l'employeur, il ne peut entraîner une résiliation immédiate que s'il a été répété malgré un ou plusieurs avertissements<sup>5</sup>. Enfin, il appartient à celui qui invoque un juste motif d'apporter la preuve des faits qu'il allègue et, s'il échoue, le juge doit constater que la résiliation immédiate était injustifiée<sup>6</sup>.

Le juge apprécie librement s'il existe de justes motifs (article 337 al. 3 CO). Il applique «les règles du droit et de l'équité» (article 4 CC). Il n'est cependant pas possible de déterminer une fois pour toutes et de manière abstraite les exigences auxquelles est subordonnée la résiliation immédiate du contrat. La solution dépend des circonstances du cas particulier<sup>7</sup>. Sont notamment pris en considération la

<sup>1</sup> Cf. Bernard SCHNEIDER, «La résiliation immédiate du contrat de travail», in *Journée 1993 de droit du travail et de la sécurité sociale*, Zurich, 1994, pp. 57 s.

<sup>2</sup> Cf. Gabriel AUBERT, «Le licenciement immédiat», in *plädoyer* 1/1989, p. 59; Christiane BRUNNER/Jean-Michel BÜHLER/Jean-Bernard WAEBER, *Commentaire du contrat de travail*, Lausanne, 1996, p. 235; Manfred REHBINDER, *Commentaire bernois*, Berne, 1992, art. 337 CO, p. 123; Ulin STREIFF/Adrian VON KAENEL, *Leitfaden zum Arbeitsvertragsrecht*, Zurich, 1992, art. 337 CO N3 et Rémy Wyler, *Droit du travail*, Berne, 2002, p. 374.

<sup>3</sup> Cf. Bernard SCHNEIDER (n. 1), p. 55.

<sup>4</sup> Arrêt du Tribunal fédéral du 29 juin 1999, in SARB 2000, p. 923; arrêt du Tribunal fédéral du 21 octobre 1996, in SJ 1997, p. 149; ATF 121 III 467, p. 472 et ATF 117 II 72 c. 3.

<sup>5</sup> Cf. ATF 127 III 153 c. 1a et ATF 121 III 472.

<sup>6</sup> Cf. BRUNNER/BÜHLER/WAEBER (n. 2), p. 230.

<sup>7</sup> Cf. ATF 116 II 145.

position et la responsabilité du travailleur, le type et la durée des rapports contractuels, ainsi que la nature et l'importance des manquements<sup>8</sup>. Le même fait peut constituer un juste motif dans une relation de travail déterminée mais pas dans une autre<sup>9</sup>.

Il est important de rappeler que, selon sa jurisprudence, le Tribunal fédéral revêt avec réserve la décision d'équité prise en dernière instance cantonale. Il ne s'autorise à intervenir que dans les cas spécifiques suivants<sup>10</sup>:

- lorsque la décision cantonale s'écarter sans raison des règles établies par la doctrine et la jurisprudence en matière de libre appréciation;
- lorsqu'elle s'appuie sur des faits qui, dans le cas particulier, ne devraient jouer aucun rôle;
- lorsqu'elle n'a pas tenu compte d'éléments qui auraient absolument dû être pris en considération;
- lorsqu'elle aboutit à un résultat manifestement injuste ou à une iniquité choquante.

### III. La protection de la personnalité du travailleur et le licenciement immédiat

Il résulte de l'état de faits du présent litige que divers manquements ont été reprochés au travailleur au cours des relations de travail. Cependant, comme l'ont justement relevé tant la Cour de cassation civile que le Tribunal fédéral, il s'agit pour la plupart de griefs non pertinents dans la mesure où ils n'ont pas été prouvés ou ne sont de toute manière pas de nature à fonder de justes motifs de résiliation immédiate. Seule donc, finalement, l'attitude conflictuelle de S. envers son collègue B., était susceptible de justifier une telle résiliation. Le Tribunal fédéral s'est avant tout basé sur l'altercation du 24 avril 1998 pour admettre l'existence d'un juste motif de licenciement.

Selon le Tribunal fédéral, dès lors que S. a violé gravement une des obligations découlant du contrat de travail (art. 321a CO), l'employeur P. était en droit de le licencier avec effet immédiat, même sans avertissement préalable. Une telle solution résulterait aussi bien de la jurisprudence que de la doctrine.

Cette dernière affirmation mérite d'être relativisée. Il nous semble que l'on se trouve ici plus dans l'annonce d'une nouvelle conception qui vise à protéger de manière accrue la personnalité des travailleurs que d'un régime clairement établi tendant à favoriser la résiliation immédiate du contrat de travail.

En ce qui concerne la jurisprudence, le Tribunal fédéral cite, certes, trois arrêts. Il est cependant intéressant de relever qu'il s'agit de deux arrêts non publiés et d'un

<sup>8</sup> Cf. ATF 116 II 145 et ATF 111 II 245.

<sup>9</sup> Cf. BRUNNER/BÜHLER/WAEBER (n. 2), p. 227.

<sup>10</sup> Cf. ATF 127 III 153; ATF 123 III 246; ATF 122 III 262 et ATF 121 III 64.

arrêt publié, mais sans le considérant pertinent. Par ailleurs, ces décisions ne préconisent une résiliation immédiate que de «manière implicite», selon les termes du Tribunal fédéral. Quant à la doctrine, nous verrons qu'elle exprime des avis nuancés.

En vertu de l'article 328 al. 1 CO, l'employeur doit protéger et respecter, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur. Il doit manifester des égards voulus pour sa santé et veiller au maintien de la moralité.

La protection du travailleur découlant de l'article 328 CO n'est pas plus étendue que celle découlant des articles 27 et 28 CC, mais se borne à concrétiser cette protection dans le domaine du droit du travail<sup>11</sup>. Elle est le pendant du devoir de fidélité du travailleur (art. 321a CO). Les biens protégés par l'article 321 CO sont notamment la santé et l'intégrité physique et psychique du travailleur, son honneur personnel et professionnel, sa position et sa réputation dans l'entreprise, sa sphère privée, sa liberté sexuelle et son image<sup>12</sup>. L'atteinte à la personnalité du travailleur peut provenir directement de l'employeur ou, par application de l'article 101 CO, d'un auxiliaire de l'employeur (supérieur du travailleur, collègue de travail), voire de tiers. L'article 328 CO n'en demeure pas moins opposable à l'employeur seulement<sup>13</sup>.

En l'espèce, le fait de menacer une personne de lui «faire la peau» constitue à n'en pas douter une atteinte grave à sa personnalité. La doctrine admet qu'une atteinte grave aux droits de la personnalité de l'employeur ou d'un collègue de travail constitue une violation de l'obligation de fidélité (cf. art. 321a CO) susceptible de fonder un licenciement immédiat. A titre d'exemples de manquements graves pouvant justifier un licenciement immédiat, elle cite notamment les cas de voies de fait entre collègues, d'attitude désobligeante envers des collègues ou de harcèlement sexuel<sup>14</sup>. Comme le relève cependant SCHNEIDER, le «domaine des injures, des voies de fait et, plus généralement, des altercations est délicat. Il y a bien des métiers où la spontanéité d'expressions colorées n'a aucun effet sur le rapport de confiance entre l'employeur et le salarié, en tout cas quand ça se déroule entre collègues»<sup>15</sup>.

Nous l'avons vu, pour justifier une résiliation immédiate, on ne peut toutefois se baser uniquement sur l'existence d'un manquement grave. L'exercice du droit de résilier est soumis à certaines conditions. Il faut en outre tenir compte de l'ensemble des circonstances du cas d'espèce.

<sup>11</sup> Cf. arrêt du Tribunal fédéral du 19 décembre 1994, in SJ 1995, p. 669.

<sup>12</sup> Cf. Jean-Louis DUC/Olivier SUBILIA, *Commentaire du contrat individuel de travail*, Lausanne, 1998, p. 244 et Jean-Bernard WAEBER, «Travail et protection de la personnalité», in *plädoyer 2/2002*, p. 47.

<sup>13</sup> Cf. BRUNNER/BÜHLER/WAEBER (n. 2), p. 96.

<sup>14</sup> Cf. BRUNNER/BÜHLER/WAEBER (n. 2), p. 227; DUC/SUBILIA (n. 12), p. 463; REHBINDER (n. 2), pp. 132s. et SCHNEIDER (n. 1), p. 58.

<sup>15</sup> SCHNEIDER (n. 1), p. 61.

On peut tout d'abord se demander si un avertissement donné à S. de cesser de menacer ou importuner son collègue B. n'aurait pas été plus adéquat et plus conforme à la jurisprudence relative à l'article 337 CO. WYLER, estime, par exemple, que même dans le cas grave du harcèlement sexuel, le licenciement immédiat du travailleur devrait être précédé d'un avertissement<sup>16</sup>. REHBINDER préconise une solution identique dans les hypothèses de harcèlement psychologique<sup>17</sup>. Il nous semble par ailleurs que l'on doit tenir compte du fait que l'employeur P. connaissait, bien avant l'altercation du 24 avril 1998, la nature des relations entre S. et B. Or, selon un témoin, cette altercation n'était pas plus importante que les précédentes disputes. Comme l'a relevé la Cour de cassation civile, dans ces conditions, «on voit mal que cet événement ait subitement ruiné ou ébranlé le lien de confiance existant entre S. et son employeur au point que la continuation du contrat de travail jusqu'au plus prochain terme de résiliation ait été rendue impossible».

Plus généralement, on doit s'étonner du fait que l'employeur P. n'ait jamais adressé la moindre directive à S. à ce sujet. Selon le Tribunal fédéral, cet élément n'est pas déterminant: il «peut du reste arriver que l'employeur, ne se sentant pas concerné, tarde à réagir. Son inaction, contrairement aux obligations issues de l'art. 328 CO, ne saurait alors être utilisée pour minimiser la gravité de l'atteinte à la personnalité subie par l'employé.» Cette affirmation est discutable.

Il ne s'agit pas ici de minimiser la gravité potentielle de l'atteinte à la personnalité du collègue de travail, mais de déterminer si l'employeur n'était pas en partie responsable des faits qui se sont produits au sein de son entreprise.

La protection de la personnalité du travailleur, au sens de l'article 328 CO, implique aussi bien un devoir d'abstention qu'une obligation positive à charge de l'employeur. La jurisprudence et la doctrine admettent en effet que celui-ci a non seulement l'obligation de s'abstenir directement de toute atteinte aux droits de la personnalité de ses travailleurs, mais aussi qu'il a l'obligation d'entreprendre tout ce qui est nécessaire pour empêcher que les travailleurs ne subissent une telle atteinte<sup>18</sup>. Lors d'un conflit entre deux de ses employés, l'employeur est ainsi tenu d'en rechercher les causes, de prendre les mesures adéquates pour le faire cesser, en usant

<sup>16</sup> Cf. WYLER (n. 2), p. 370.

<sup>17</sup> Manfred REHBINDER, «Psychoterror am Arbeitsplatz, Mobbing und Bossing und das Arbeitsrecht», in *Gewalt in der Kleingruppe und das Recht*, Berne, 1997, p. 174.

<sup>18</sup> Cf. arrêt du Tribunal fédéral du 18 décembre 2001 (4C.253/2001): «le problème principal résidait dans un important conflit relationnel opposant deux personnes qui n'étaient pas faites pour s'entendre. Dans une telle situation, l'employeur est tenu de prendre les mesures que l'on peut attendre de lui pour désamorcer le conflit (ATF 125 III 70 consid. 2c p. 74). Cette obligation découle de l'art. 328 al. 1 CO, selon lequel l'employeur protège et respecte, dans les rapports de travail, la personnalité du travailleur. L'employeur doit non seulement respecter la personnalité du travailleur, mais il doit encore la protéger, c'est-à-dire prendre des mesures adéquates si elle fait l'objet d'atteintes de la part de ses supérieurs ou de membres du personnel...» (arrêt cité in ARV/DTA 1/2002, pp. 17s, 18). Voir aussi, BRUNNER/BÜHLER/WAEBER (n. 2), p. 96; Gabriella WENNUST, *Mobbing. Le harcèlement psychologique analysé sur le lieu de travail*, Lausanne, 1999, p. 135 et Rémy WYLER (n. 2), p. 220.

notamment de son droit de donner des directives (cf. art. 321d CO), et de contrôler par la suite que de nouvelles altercations ne se reproduisent plus<sup>19</sup>. Il ne saurait au contraire tolérer pendant plusieurs mois une atteinte à la personnalité de l'un de ses travailleurs, puis décider à l'occasion d'un manquement parmi d'autres de licencier avec effet immédiat la personne qui l'a engendrée.

Selon le Tribunal fédéral, dans le cas d'espèce, «c'est l'obligation pour l'employeur de protéger ses autres travailleurs, sous peine d'engager sa propre responsabilité [...] qui est à l'origine du licenciement immédiat». Mais, il n'a pas été démontré que le licenciement immédiat de S. était le seul moyen de protéger la personnalité de B. De plus, il apparaît qu'en laissant perdurer une situation conflictuelle entre deux de ses employés, l'employeur a de toute manière violé à notre avis ses devoirs de protection découlant de l'article 328 CO et engagé sa responsabilité contractuelle<sup>20</sup>.

Il est intéressant de relever que le Tribunal fédéral a qualifié S. de «harceleur». Sans préciser la nature et le type de harcèlement, notre Haute Cour sous-entend une répétition d'actes plus ou moins répréhensibles dont S. aurait été l'auteur et B. la victime. La notion de «harcèlement» est connue en droit suisse du travail sous deux formes principales. Il y a, d'une part, le «harcèlement sexuel», qui fait l'objet d'une répression explicite depuis l'entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 1996 de la loi fédérale sur l'égalité entre femmes et hommes<sup>21</sup>, et la révision concomitante de l'article 328 al. 1 CO. Cette notion n'est à l'évidence pas en cause ici. Et puis, il y a, d'autre part, le «harcèlement psychologique» (*mobbing*), qui est reconnu depuis quelques années dans notre ordre juridique sans que le législateur ne lui ait consacré une norme légale spécifique<sup>22</sup>.

Il n'est pas impossible que B. ait subi une forme de harcèlement au travail<sup>23</sup>. Mais l'instruction de la cause devant les juridictions cantonales n'a pas véritablement

<sup>19</sup> Cf. WYLER (n. 2), pp. 220 et 238 s.

<sup>20</sup> Sur la responsabilité contractuelle de l'employeur pour atteinte à la personnalité de son travailleur, cf. Anne-Lise SAILLEN, *La protection de la personnalité du travailleur au sens de l'article 328 al. 1 CO*, Lausanne, 1981, p. 99 ss.

<sup>21</sup> Selon l'article 4 de la loi fédérale sur l'égalité entre femmes et hommes du 24 mars 1995 (RS 151.1), on doit entendre par «harcèlement sexuel», «tout comportement importun de caractère sexuel ou tout autre comportement fondé sur l'appartenance sexuelle, qui porte atteinte à la dignité de la personne sur son lieu de travail, en particulier le fait de proférer des menaces, de promettre des avantages, d'imposer des contraintes ou d'exercer des pressions de toute nature sur une personne en vue d'obtenir d'elle des faveurs de nature sexuelle».

<sup>22</sup> Le harcèlement psychologique peut être défini «comme un enchaînement de propos et/ou d'agissements hostiles, répétés fréquemment pendant une période assez longue, par lesquels une ou des personnes cherchent à isoler, à marginaliser, voire à exclure une personne sur son lieu de travail» (Jean-Bernard WAEBER, «Le mobbing ou harcèlement psychologique au travail, quelles solutions?», in *AJP* 7/98, p. 792). Sur le harcèlement psychologique en général, cf. WENNUST (n. 18).

<sup>23</sup> Sur cette notion, cf. Marie-France HIRIGOYEN, «Harcèlement et conflits de travail», in *Harcèlement au travail*, Zurich, 2002, pp. 9 ss.

porté sur cette question. Certes, il a notamment été établi que S. et B. se disputaient très souvent. Apparemment, S. a même plusieurs fois insulté B. On ignore toutefois aussi bien les causes de ces altercations que la manière dont elles se déroulaient généralement. Par ailleurs, on ne sait rien de l'impact de ces disputes sur la personnalité de B. ni des réactions de celui-ci, si ce n'est qu'il a averti la police le jour de l'ultime altercation.

Rappelons que, dans le cadre de sa libre appréciation de l'existence de justes motifs, il est demandé au tribunal de prendre en considération tous les éléments du cas particulier. Selon la jurisprudence du Tribunal fédéral<sup>24</sup> et la doctrine<sup>25</sup> les éléments suivants doivent être évalués :

*le genre et la gravité du manquement* : plus le manquement est grave, plus on doit admettre facilement l'existence d'un juste motif. En l'espèce le manquement reproché au travailleur était son attitude inadmissible envers un collègue de travail. Dans l'arrêt ici commenté, le Tribunal fédéral n'a examiné que ce seul critère. Il s'agit sans doute du plus important. Mais la prise en compte des autres critères aurait pu amener à une solution plus nuancée ;

*la fonction et la responsabilité du travailleur* : plus le travailleur a une fonction importante et des responsabilités étendues et plus les exigences quant à son comportement sont élevées. En l'espèce, le travailleur était un simple ouvrier polisseur ;

*la nature et la durée des rapports contractuels* : plus les rapports ont été longs et plus on doit utiliser avec retenue la possibilité de résilier le contrat avec effet immédiat. En l'espèce, les rapports de travail ont duré un peu plus de deux ans ;

*la longueur du délai de congé ordinaire* : plus le délai de congé ordinaire est court et plus on doit recourir avec réserve au congé avec effet immédiat. En l'espèce, le délai de congé était de deux mois pour la fin d'un mois (cf. article 335c al. 1 CO). L'altercation litigieuse étant survenue le 24 avril 1998, le contrat de travail aurait pu valablement être résilié pour le 30 juin 1998.

On peut même se demander si, dans « les circonstances du cas particulier », on n'aurait pas aussi dû tenir compte des relations conflictuelles entre le travailleur S. et son employeur P. On rappellera dans ce contexte que le mois précédant son licenciement immédiat, S. s'était plaint à son syndicat de divers manquements de son employeur qui avaient donné lieu à une intervention du service cantonal de l'inspection et de la santé au travail. Peu de temps après, l'employeur avait adressé à un intervalle d'une quinzaine de jours deux courriers à S. dans lesquels il lui reprochait, dans le premier, d'arriver en retard et, dans le second, une baisse de production. Compte tenu de ces diverses circonstances, l'employeur pouvait désor-

<sup>24</sup> Arrêt du Tribunal fédéral du 23 décembre 1998 in JAR 1999, p. 271 ; ATF 116 II 145 et ATF 111 II 245 c. 3.

<sup>25</sup> Cf. SCHNEIDER (n. 1), pp. 55 s et WYLER (n. 2), p. 365.

mais avoir un intérêt personnel à se séparer de son employé S. le plus rapidement possible.

Enfin, on rappellera que, selon une jurisprudence constante, le Tribunal fédéral admet que les juridictions cantonales disposent d'un « large pouvoir d'appréciation » pour déterminer l'existence ou non de justes motifs de licenciement. A notre avis, il existait plusieurs éléments permettant de fonder la décision de la Cour de cassation civile. L'employeur P. aurait pu résilier le contrat de travail de S. pour son prochain terme et le menacer d'un licenciement immédiat en cas de répétition des manquements signalés. En tous les cas, il n'était pas évident d'affirmer, comme l'a fait le Tribunal fédéral, que la Cour de cassation civile « a usé de son pouvoir d'appréciation d'une manière incompatible avec l'article 337 CO ».

#### IV. Conclusion

L'arrêt du Tribunal fédéral s'inscrit dans une tendance récente qui cherche à mieux prendre en compte et à protéger la personnalité du travailleur<sup>26</sup>. On peut, d'une manière générale se réjouir de cette nouvelle approche qui se développe notamment dans les situations, semble-t-il fréquentes en pratique<sup>27</sup>, de harcèlement psychologique.

Dans le cas d'espèce cependant, cette jurisprudence a suscité en nous quelques réserves que nous avons exprimées ci-dessus.

Le genre de conflit survenu entre S. et B. ne doit malheureusement pas être rare dans les entreprises de notre pays. Loin de nous l'idée de le banaliser. Mais l'employeur qui laisse une telle situation se créer et s'envenimer supporte une large part de responsabilité. Il ne saurait s'en absoudre au moyen d'un licenciement immédiat de l'un de ses travailleurs. La protection de la personnalité des travailleurs doit être une préoccupation constante de l'employeur. Elle peut impliquer des mesures préventives d'organisation du travail, des directives précises et une réelle volonté de résoudre les conflits internes.

Jean-Philippe Dunand,  
Professeur de droit privé et public  
du travail à l'Université de Neuchâtel

<sup>26</sup> A ce sujet, cf., par exemple, Jean-Bernard WAEBER (n. 22), pp. 792 et 796.

<sup>27</sup> Cf. A. KJENER, *Mobbing und andere psychosoziale Spannungen am Arbeitsplatz in der Schweiz*, octobre 2002, étude commandée par le Secrétariat d'Etat à l'économie (seco).