



# Risques psychosociaux au travail

sodexo

## 1. Quand parle-t-on de risques psychosociaux au travail ?

*Les risques psychosociaux au travail sont définis comme la probabilité qu'un ou plusieurs travailleurs subissent un dommage psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, suite à l'exposition à des composantes de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail, sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger.*

Le dommage psychique peut par exemple se manifester par des angoisses, de la dépression, du burnout, et même des idées suicidaires.

Au niveau physique, ces risques peuvent mener à des problèmes de sommeil, de l'hypertension, des palpitations, des problèmes gastriques et intestinaux...

L'individu peut donc en souffrir mais également toute l'entreprise, par exemple, à travers un climat délétère de travail, des conflits...

## 2. Différentes formes de risques psychosociaux

### A. Violence au travail

La violence se définit comme toute situation de fait où une personne est menacée ou agressée psychiquement ou physiquement sur le lieu de travail. Elle s'exprime principalement par des comportements instantanés de menace, d'agression physique (ex. : coups directs mais aussi menaces lors d'une attaque à main armée...) ou d'agression verbale (insultes, diffamation...).

### B. Harcèlement sexuel au travail

Le harcèlement sexuel au travail se définit comme tout comportement non désiré verbal, non verbal ou corporel à connotation sexuelle qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. Le harcèlement sexuel au travail peut se manifester sous différentes formes, tant physiques que verbales :

- Il peut consister en des regards insistants ou concupiscent, des remarques équivoques ou insinuations, l'exposition de matériel à caractère pornographique (photos, textes, vidéos...), des propositions compromettantes...
- Il peut aussi prendre la forme d'attouchements, de coups et blessures, de viol...

### C. Harcèlement moral au travail

Le harcèlement moral au travail se définit comme un ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'une personne lors de l'exercice de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux.

Le harcèlement moral au travail peut se manifester de différentes façons :

- Isoler la personne en l'ignorant, en semant la discorde entre elle et ses collègues, en changeant son horaire, en omettant de la convoquer aux réunions...
- Empêcher la personne de s'exprimer en l'interrompant continuellement, en la critiquant de manière systématique...
- Discréditer la personne en ne lui confiant aucune tâche, en ne tenant pas compte de son avis, en ne lui imposant que des tâches inutiles, absurdes ou qui ne correspondent pas à sa fonction ou qui sont impossibles à exécuter, en dissimulant l'information nécessaire à l'exécution de son travail, en la surchargeant de travail, en l'écartant de toute

possibilité de progression professionnelle, en ne lui fournissant pas les outils de travail nécessaires, en lui fournissant des consignes de travail contradictoires ou floues, en ne lui accordant pas les mêmes avantages que les autres travailleurs...

- Porter atteinte à la personne en tant qu'individu en la dénigrant, en la ridiculisant, en critiquant ses convictions religieuses, ses origines, sa vie privée, en se moquant d'elle par rapport à un trait physique, en l'imitant...
- Surveiller les faits et gestes de la personne, contrôler ses communications téléphoniques...

### 3. Comment réagir ?

#### **Prenez vos sentiments de peur, de gêne ou d'irritation au sérieux. Ce sont des signaux !**

Dites que vous ne souhaitez pas être harcelé. Soyez direct, clair et concret. Utilisez des phrases courtes et énergiques et restez conséquent.

Essayez de résister à la pression, soyez irréprochable et ne répondez pas aux provocations de la personne mise en cause.

Vous trouverez dans le règlement de travail, de plus amples informations sur les procédures d'interventions psychosociales et les services et organismes auxquels vous pouvez recourir.



Vous souhaitez en parler ou avoir de plus amples informations, prenez contact avec un de nos services, en toute confidentialité, ci-dessous :

#### **Qui contacter en cas de besoin ?**

##### **Assistance téléphonique**

**Sodexo Supports Me** (anonyme)

**0800 88 084** (numéro gratuit) 24h/24

**Le service psycho-social de Securex** (conseiller en prévention externe)

**0800 10059** (numéro gratuit)

