

Incivilités numériques et souffrance au travail

Catherine Dalm, Médecin Inspecteur du Travail DREETS Nouvelle Aquitaine

Henriette Jakubiec, Médecin du travail

Aurélié Laborde, Maître de conférences en Sciences de l'information et de la communication,
Université de Bordeaux

Civilinum 

Incivilités et cyber-incivilités au travail :
de quoi parle-t-on ?

Les incivilités

Des violences ordinaires

« les mille petites agressions quotidiennes qui nous gâchent la vie »

Les incivilités au travail

des comportements en violation des normes de respect mutuel propre au lieu de travail...

de faible intensité

avec une intention ambiguë de nuire

une perception des incivilités qui dépend des individus, de la qualité des relations et des contextes organisationnels

des « stresseurs chroniques » qui produisent des « environnements sociaux » de travail nocifs et délétères

Les cyber incivilités ou incivilités numériques au travail

- Des incivilités...
- Entre membres d'une même organisation
- Qui se développent dans le cadre d'interactions médiatisées par des outils numériques

Les incivilités numériques diffèrent-elles des incivilités en co-présence ?

• **Des technologies numériques qui « prolongent »**, en ligne, des environnements conflictuels et incivils existants par ailleurs.

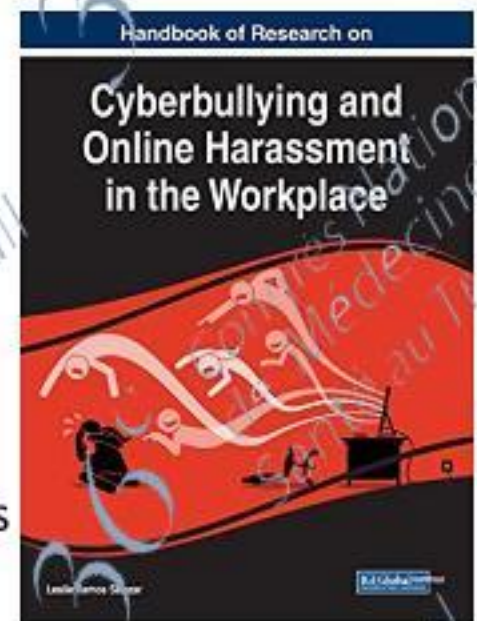
Les médias ne sont pas neutres, en nous reliant ils nous organisent. Ils ont des caractéristiques propres qui influencent la relation et l'interprétation des messages.

• **Un potentiel inédit** de production et d'interprétation des incivilités

Manque d'indices contextuels

Sentiment de désinhibition numérique

Potentiel inédit de diffusion et d'exposition des incivilités



Pourquoi s'en préoccuper ?

- Parce que les incivilités ont une incidence sur la **santé des individus au travail**
- Parce que les incivilités ont une incidence sur la **qualité du travail** et la vie organisationnelle et donc un coût pour les organisations
- Parce que les incivilités numériques sont souvent « **invisibles** » dans les organisations

Des effets néfastes démultipliés en situation de télétravail et de stress

Quelques manifestations d'incivilités

Les incivilités numériques « dans la forme »

Les incivilités proviennent de contenus ou de formes inappropriées des messages

- Contenus verbaux (vocabulaire, ton...) et non verbaux (taille et couleurs des polices, ponctuation...)

Les incivilités numériques « dans les usages »

Les incivilités proviennent d'usages inappropriés des outils qui entraînent des effets néfastes sur les récepteurs

- L'excès de pression
- La surcharge informationnelle
- Les conflits de temporalités
- Choix d'un média inapproprié



Les Incivilités numériques « automatisées »

- Les incivilités portées par le design technique
- Par les configurations organisationnelles ou personnelles

Contextes de développement des cyber incivilités professionnelles

Des incivilités numériques comme **symptômes d'une évolution des logiques techniques et organisationnelles**

Les technologies numériques peuvent, « sinon déclencher, au moins révéler ou accentuer tout un ensemble de problématiques contemporaines du travail »

- « Banalisation » et « cécité organisationnelle » qui permettent la prolifération des violences ordinaires et isolent les individus
- Un flux ininterrompu d'outils et une absence de règles partagées qui nuisent à la qualité des échanges
- Des incivilités numériques comme adaptation aux contraintes de travail : des phénomènes de surcharge qui nous amènent à « instrumentaliser » nos collaborateurs et à négliger les « relations » de travail
- Les incivilités numériques comme marque de désengagement ou de résistance
- Les incivilités numériques comme réponses ou prolongement de conflits organisationnels non résolus

Pour aller plus loin
www.civilinum.fr

