

Associations

Document unique d'évaluation des risques à compléter...

Incivilités numériques et risques psychosociaux au travail

Dans un document portant sur les nouvelles sources d'incivilités au travail à l'ère du numérique ⁽¹⁾, Aurélie Laborde, maître de conférences et animatrice du groupe « Prévention des incivilités numériques au travail », coordonne une réflexion collective et multidisciplinaire afin d'ouvrir la discussion et de sensibiliser les entreprises. Les témoignages recueillis et les analyses révèlent les effets délétères de ces incivilités numériques tant sur le plan de la santé des personnes que sur la qualité de vie dans les entreprises.

La place prépondérante du numérique dans le monde du travail génère de nouvelles organisations ainsi que de nouveaux usages dans les entreprises. Au cœur de ces évolutions, la dématérialisation des échanges peut entraîner de nouvelles formes d'incivilités qui ne sont pas encore reconnues en tant que telles. Pourtant, celles-ci ont des conséquences importantes sur les personnes qui les subissent et sur les entreprises.

Les membres du groupe de travail offrent des éléments de réponse concernant la façon dont ces incivilités numériques se traduisent et ce qui en fait le lit. L'objectif de ses travaux est de « donner des clés de compréhension à tous ceux qui ont à gérer ces incivilités et leurs conséquences sur leurs collaborateurs et leurs organisations ».

Les chercheurs expliquent que les incivilités numériques sont plurielles : « Entre maladresse et volonté de nuire avérée, les incivilités numériques recouvrent un large spectre de formes, d'intensité et de contextes professionnels ». Il n'est pas possible de les caractériser de manière figée car elles sont émergentes et mobiles. Cependant, les membres du groupe de travail s'accordent sur cette définition : « Les incivilités au travail renvoient à une transgression de la culture professionnelle, de faible intensité, avec une intention ambiguë de nuire ».

Des réactions différentes à une même situation

Afin d'identifier, de prévenir, de réguler et d'encadrer juridiquement ces nouvelles formes d'agres-



Cet outil de prévention (84 pages) a été élaboré par le programme de recherche Civilinum de l'université Bordeaux Montaigne (laboratoire Mica), le réseau Santé et Qualité de vie au travail Nouvelle-Aquitaine et le réseau Les entreprises pour la cité.

sion, il importe de poser un cadre clair sur ce qu'est la civilité au travail : « La civilité renvoie (...) à un comportement qui rend compte et conforte les règles de respect et d'attention mutuelle dans le travail ».

En outre, « la perception de l'incivilité est (...) étroitement liée au seuil de tolérance et aux cadres de références des individus ». La subjecti-

(1) – <https://www.civilinum.fr/wp-content/uploads/2019/11/Livre-incivilités-numériques.pdf>

tivité entre en ligne de compte et chaque personne peut réagir différemment face à une même situation : « *Des mails en majuscule gêneront certains collaborateurs mais pas d'autres* ». Le manque d'indices contextuels est également un facteur de risque.

Si l'incivilité n'est pas toujours intentionnelle, elle peut être l'expression d'une négligence relationnelle corrélée à un ou des facteur(s) de stress au sein de l'activité professionnelle. Ainsi, les chercheurs ont repéré trois niveaux d'incivilités : « *Les incivilités numériques dans la forme, dans les usages et automatisées* ». Les contenus verbaux ont leur importance aussi bien dans le ton que dans le vocabulaire employés. Il peut notamment s'agir d'injonctions implicites visant à exercer une pression, comme en témoigne une salariée : « *On met le chef en copie lorsqu'on veut mettre un coup de pression et obtenir une réponse rapide. Ça engendre une pression désagréable. Ce n'est pas civil mais on le fait tous* ».

Les relations à distance, désincarnées, peuvent inciter les personnes à « *gommer l'humanité de l'échange et les codes qui lui sont associés. Les interlocuteurs oubliant ainsi " l'humain derrière la machine "* ». Le monde de l'entreprise vise à gagner en productivité. Dès lors, l'accélération des échanges (courrier électronique, médias sociaux, applications, tchat, SMS, évaluations en ligne...) laisse parfois peu de place à « *l'apprentissage de codes partagés pour les publics comme pour les salariés* ». La performance est au rendez-vous mais l'entreprise peut perdre en qualité de relation durable avec ses clients ou usagers.

Des dysfonctionnements à identifier et à prévenir

En outre, la banalisation de la violence numérique peut désinhiber les personnes et les conduire à exposer et à mettre en visibilité des salariés sur Internet. Comme en

témoigne ce médecin de travail : « *Il y a une différence quand on n'a pas la personne en face. S'ils avaient eu la présence de la personne, ils n'auraient probablement pas été aussi cruels. En fait, ils ont traité ça comme si c'était un cas d'école, diffusé les photos comme si ça n'était pas une vraie personne avec de vrais sentiments* ».

Refuser de laisser s'installer ces formes d'agression est l'un des enjeux identifiés par les chercheurs. « *L'effet est dévastateur côté collaborateurs qui se sentent publiquement humiliés, c'est perçu de façon très violente. Il ne faut jamais minimiser les effets sur les collaborateurs* », comme le souligne ce directeur des ressources humaines. Il y a également des appréhensions qui surviennent dans le milieu de l'enseignement où les professeurs ont « *de plus en plus peur d'être filmés, enregistrés, diffusés sur les réseaux sociaux, c'est un phénomène très anxigène. Ce sont eux qui sont directement nommés et non l'établissement ou la formation* ».

Les incivilités font partie des risques psychosociaux impactant les personnes : « *Les individus qui sont la cible d'incivilités sont plus susceptibles de se déclarer sujets à l'anxiété, la confusion, la dépression* ». Aussi les chercheurs préconisent-ils le recours à des enquêtes pour mieux repérer les dysfonctionnements liés aux communications numériques : « *Le plus souvent, ces enquêtes n'intègrent pas d'indicateurs propres aux incivilités numériques d'une part et les salariés ne sont pas suffisamment sensibilisés pour faire remonter leurs expériences d'incivilités numériques d'autre part* ». Ils rappellent la possibilité de faire apparaître les risques psychosociaux dans le Document unique d'évaluation des risques professionnels (Duerp) et invitent à l'enrichissement de ce dernier qui pourrait inclure « *des indicateurs destinés à analyser et évaluer les risques et modes de prévention liés aux incivilités numériques* ».