

Sous la direction de
Valérie Carayol
et Aurélie Laborde

Incivilités numériques

Quand les pratiques numériques reconfigurent
les formes de civilité au travail

Licence **Master Doctorat**

Incivilités numériques

Quand les pratiques numériques reconfigurent
les formes de civilité au travail



- AGEE Warren K. et al., *Introduction aux communications de masse*
- APPEL Violaine, BOULANGER hélène, MASSOU Luc, *Les dispositifs d'information et de communication. Concept, usages et objets*
- AUGÉ Étienne F., *Petit traité de propagande à l'usage de ceux qui la subissent* (2^e édition)
- BANQUE MONDIALE, *Le droit d'informer.*
Le rôle des médias dans le développement économique.
- BERMEJO BERROS Jésus, *Génération Télévision.*
La relation controversée de l'enfant avec la télévision
- BEYAERT-GESLIN Anne, *Sémiotique du portrait. De Dibutade au selfie*
- BONVILLE (de) Jean, *L'analyse du contenu des médias.*
De la problématique au traitement statistique
- BURGER Marcel, JACQUIN Jérôme, MICHELI Raphaël (dir.), *La parole politique en confrontation dans les médias*
- CARAYOL Valérie et LABORDE Aurélie (dir.), *Incivilités numériques. Quand les pratiques numériques reconfigurent les formes de civilité au travail*
- COURTÈS Joseph, *Du lisible au visible. Analyse sémiotique d'une nouvelle de Maupassant, d'une bande dessinée de B. Rabier*
- DESTERBECQ Joëlle, *La peopolisation politique. Analyse en Belgique, France et Grande-Bretagne*
- EVERAERT-DESMEDT Nicole, *Interpréter l'art contemporain*
- EVERAERT-DESMEDT Nicole, *Sémiotique du récit* (3^e édition)
- GALLI David et RENUCCI Franck (dir.), *Pharmaphone : la voix des adolescents*
- GARVEY Daniel E. et RIVERS William L., *L'information radiotélévisée.*
Principes - exemples - applications
- GERGELY Thomas, *Information et persuasion. 2. Écrire* (2^e édition)
- HARLÉ Mélusine, *Attentats et télévision. Paroles et images*
- HELBO André (dir.), *Performance et savoirs*
- KLINKENBERG Jean-Marie, *Précis de sémiotique générale*
- LOHISSE Jean, *L'homme et le cyborg*
- LOHISSE Jean, PATRIARCHE Geoffroy et KLEIN Annabelle, *La communication.*
De la transmission à la relation (4^e édition)
- MARTIN-JUCHAT Fabienne, *Le corps et les médias. La chair éprouvée par les médias et les espaces sociaux*
- MERMINOD Gilles, *Histoire d'une nouvelle. Pratiques narratives en salle de rédaction*
- MEUNIER Jean-Pierre, *Approches systémiques de la communication.*
Systémisme, mimétisme, cognition
- MEUNIER Jean-Pierre et PEREYA Daniel, *Introduction aux théories de la communication* (3^e édition)
- NYSENHOLC Adolphe et GERGELY Thomas, *Information et persuasion.*
1. Argumenter (2^e édition)
- PERUSSET Alain, *Sémiotique des formes de vie. Monde de sens, manières d'être*
- RINN Michael, *Les discours sociaux contre le sida. Rhétorique de la communication publique*
- RONSSSE Jean-Michel, *Mediamarketing. L'influence des media sur la consommation*
- STREKER Stephan, *Gainsbourg. Portrait d'un artiste en trompe-l'œil*
- THOVERON Gabriel, *La communication politique aujourd'hui*
- VIALLOON Philippe et GARDÈRE Elizabeth, *Médias dits sociaux ou médias dissociants ?*
- WINKIN Yves, *Anthropologie de la communication. De la théorie au terrain*

Sous la direction de
Valérie Carayol
et Aurélie Laborde

Incivilités numériques

Quand les pratiques numériques reconfigurent
les formes de civilité au travail

Cet ouvrage n'aurait pu paraître sans le soutien de l'Université
Bordeaux Montaigne.



Pour toute information sur notre fonds et les nouveautés dans votre domaine
de spécialisation, consultez notre site web : www.deboecksuperieur.com

Maquette de couverture : Cerise.be

Mise en page : Nord Compo

© De Boeck Supérieur s.a., 2021

Rue du Bosquet, 7 – B-1348 Louvain-la-Neuve

Tous droits réservés pour tous pays.

Il est interdit, sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, de reproduire (notamment par photocopie) partiellement ou totalement le présent ouvrage, de le stocker dans une banque de données ou de le communiquer au public, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit.

Dépôt légal :

Bibliothèque nationale, Paris : juin 2021

Bibliothèque royale de Belgique, Bruxelles : 2021/13647/077

ISSN 0779-4614

ISBN 978-2-8073-3353-6

Sommaire

Introduction	Quand les pratiques numériques reconfigurent les formes de civilité et d'incivilité au travail	7
	<i>Valérie Carayol, Aurélie Laborde</i>	
Chapitre 1	Les incivilités numériques, quel tour d'horizon dans la littérature scientifique ?	17
	<i>Delphine Dupré</i>	
Chapitre 2	Incivilités et agressions des clients : distinctions théoriques et imbrications pratiques	35
	<i>Oriane Sitte de Longueval</i>	
Chapitre 3	La cyberviolence à l'école : « C'est une réalité, il y a eu un cas dans ma classe ». Étude exploratoire dans la région Grand Est.....	47
	<i>Bérengère Stassin</i>	
Chapitre 4	Les incivilités numériques au prisme des <i>dark side studies</i>.....	69
	<i>Aurélie Laborde, Valérie Carayol</i>	
Chapitre 5	Incivilités numériques au travail : nouvelles normativités, nouvelles toxicités ?	87
	<i>Christine Lagabriele, Corinne Louis-Joseph, Marie-Line Félonneau</i>	
Chapitre 6	Sur-sollicitations numériques et sentiment d'incivilité. Le cas des communicants internes	101
	<i>Olivia Foli</i>	

Chapitre 7 Les incivilités numériques :	
le droit du travail peut-il s'en saisir ?.....	119
<i>Loïc Lerouge</i>	
Conclusion	131
Bibliographie générale	135
Présentation des auteurs.....	155
Table des matières	157

Introduction

Quand les pratiques numériques reconfigurent les formes de civilité et d'incivilité au travail

Valérie Carayol

*Professeure en sciences de l'information
et de la communication, Université Bordeaux Montaigne,
Laboratoire MICA*

Aurélie Laborde

*Maître de conférences en sciences de l'information
et de la communication, Université Bordeaux Montaigne,
Laboratoire MICA*

Depuis la fin des années 1970, se dessine dans les écrits des philosophes et sociologues contemporains la figure d'un individu postmoderne (Lyotard, 1979) sans repère normatif et sans référence institutionnelle stable, livré à lui-même. Un homme devenu incivil (Sennett, 1975), peu investi dans la sphère publique et les questions de citoyenneté, développant un narcissisme exacerbé (Lash, 1981, Lipovetsky, 1983) et un individualisme parfois jugé préoccupant.

Cette figure de l'homme incivil est également devenue ces dernières années une figure majeure des études sur les usages des technologies numériques au point qu'il est presque courant de voir dans le déploiement des outils numériques la cause de nombreux comportements d'incivilité (Vrooman, 2002).

Mais de quoi parle-t-on ? Selon Norbert Elias (Elias, 1973), le terme de civilité du latin *civitas* est introduit par Érasme dans un court traité en 1530. Il lie ce terme à ce qu'il nomme la « convenance » ou encore « les manières », « les bonnes manières » ou les façons « de se contenir ». Qu'on l'associe à la politesse, aux égards, à la galanterie, à l'étiquette, elle interviendrait selon Elias dans le processus de civilisation, toujours sous la menace d'un processus de « décivilisation », de « brutalisation », « d'informalisation » (Merlin-Kajman 2012). L'incivilité aurait à voir avec « la violence anémique des êtres mal civilisés » (Heinich 2012). Elle est considérée tantôt comme un phénomène générationnel, tantôt comme liée aux exclusions sociales de toutes sortes, culturelles ou économiques. Elle traduirait, selon les auteurs, une déficience dans la transmission des modalités d'un savoir-vivre ensemble (Picard, 1998), la survenue d'un plus grand égalitarisme social qui pourrait se passer des règles d'une politesse qui ne viserait qu'à amoindrir les distances créées par la disparité des statuts sociaux ou encore la manifestation volontaire d'une identité discriminée par des populations exclues (Habib, Raynaud, 2012).

Ainsi se dessine, tout d'abord en creux, la notion d'incivilité et plus précisément celle d'incivilité numérique, comme la carence ou l'absence d'attention, d'égard, ou de politesse, ou encore la non-utilisation de règles de « savoir-vivre » sur les réseaux électroniques de communication ou lors de pratiques de communication utilisant des supports ou environnements numériques. On parlera parfois d'usages du langage ou de comportements qui traduisent une absence de respect d'un interlocuteur ou d'un groupe (Suhay *et al.*, 2014)¹.

Les manifestations d'incivilité dans les pratiques de communication médiatisées par les technologies numériques sont assez documentées.

Il ne s'agit plus seulement aujourd'hui des premières incivilités observées comme comportements potentiellement déviants lors de la généralisation des téléphones portables, qui faisaient qualifier les nouveaux usagers des kits « mains libres » de « fous parlants », mais de nouvelles pratiques propres à certaines situations sociales nouvelles ou pour lesquelles les anciennes formes de civilité épistolaires ou comportementales ne sont plus opératoires ou plus utilisées.

Invectives et incivilités numériques font l'objet de constats récurrents depuis les débuts du développement des pratiques de communication médiatisées sans qu'elles soient toujours distinguées. Il peut s'agir dans l'espace public :

- d'attaques individuelles sur des personnalités. Elles peuvent être publiques et/ou politiques² et avoir un caractère non seulement violent, mais éga-

1. « Although definitions of incivility differ, a common theme is the use of language that is clearly disrespectful to another person or group ». Traduction personnelle.

2. Une journaliste, Rokhaya Diallo a réuni dans un documentaire réalisé en 2014 intitulé *Les réseaux de la haine* les éléments de cette enquête qui montrent comment des personnalités publiques sont la cible de propos haineux et très violents sur Internet. Film *les réseaux de la*

lement sexiste (Megarry, 2014 ; Cole, 2015). Les cibles des attaques peuvent être aussi des individus isolés sur les réseaux sociaux notamment et s'apparenter à du harcèlement.

- d'outrages et de sexisme dans les pratiques de jeux, notamment des jeux en ligne (Fox, 2014 ; Massanari, 2017). Les observations menées notamment sur les joueurs de *World of Warcraft*³ sont assez édifiantes et montrent des dérives sexistes et racistes préoccupantes.
- de déchaînements de violence verbale, appelés en anglais phénomènes de *flaming* ou *flames* (Léa et al., 1992 ; O'Sullivan, 2003, Jane, 2015). Il s'agit de « l'usage d'invective ou d'agressivité verbale dans le domaine de la communication électronique⁴. » (Vrooman 2002)
- d'existence de *trolls* ou de commentaires malfaisants visant à susciter des réactions violentes dans des forums, sans qu'ils aient de liens avec les sujets en cours de discussion.

Certains écrits dans le domaine de la communication médiatisée par ordinateur (CMO ou CMC, *Computer Mediated Communication*) s'interrogent sur les caractéristiques des dispositifs techniques et sur leur possible influence sur la situation et le déroulement des séquences communicationnelles. C'est ainsi que sont étudiés, notamment pour expliquer l'agressivité dans les communications électroniques, des phénomènes tels que l'anonymat ou l'isolement de l'individu derrière son écran, l'absence d'observation des réactions de ses interlocuteurs, l'instantanéité ou la rapidité des réactions possible dans l'écriture au clavier (Suler, 2004 ; Lapidot-Lefler, 2012). Le sentiment d'impunité pour des comportements déviants, ainsi que celui d'être l'objet d'un intérêt pour un public d'internautes nombreux peuvent aussi être évoqués comme des raisons du développement des pratiques inciviles en ligne. D'autres types d'étude envisagent certains types de personnalité en lien avec les débordements incivils, qui seraient le fait d'individus montrant des désordres comportementaux. Plus récemment des analyses socio-politiques de ces phénomènes ont pu montrer l'implication de groupes politisés et coordonnés, notamment pour le harcèlement généré ou les discriminations racistes.

Les explications avancées pour expliquer les phénomènes de cyberviolence dans l'espace public, où l'internaute se cache souvent derrière un pseudonyme, deviennent plus problématiques dans le cadre de relations de travail ou de relations organisationnelles internes quand l'anonymat n'est plus de

Haine, réalisation Rokhaya Diallo, Mélanie Gaillard, 52 minutes, <http://www.lcp.fr/emissions/grand-ecran/vod/160200-les-reseaux-de-la-haine>, consulté le 29.10.2014.

3. <http://rue89.nouvelobs.com/rue89-culture/2014/11/06/balade-world-of-warcraft-y-faire-parler-les-sexistes-255894>

4. « In essence, flaming can be defined as the use of invective and/or verbal aggressiveness in computer-mediated communication (CMC) ». Traduction personnelle.

mise. Les environnements organisationnels et institutionnels constituent des cadres censés procurer des régulations des pratiques d'interaction, qu'elles interviennent dans un contexte hiérarchique, entre pairs ou avec des tiers, clients, usagers ou fournisseurs.

De fait, très peu d'études ont, jusqu'à aujourd'hui, été menées sur les incivilités numériques dans le contexte du travail, ce qui a conduit à la proposition d'un programme de recherche interdisciplinaire intitulé CIVILINUM. Ce programme vise à documenter et analyser les manifestations d'incivilité liées à l'usage de dispositifs de communication numériques dans un cadre de travail. Il réunit cinq équipes de recherche, en sciences de l'information et de la communication, en psychologie sociale, psychologie du travail et en droit. Les chapitres que vous pourrez lire dans cet ouvrage sont le fruit des travaux de membres du programme et d'invités qui ont enrichi de leur expertise nos recherches collectives.

Avant d'approfondir la question des incivilités numériques au travail, nous avons tout d'abord étudié celle des incivilités au travail hors contexte numérique. Ces dernières ont pu être définies comme des « comportements antisociaux de faible intensité » qui se manifesteraient de façon quotidienne chez 25 % des travailleurs et plus d'une fois par semaine chez 50 % de ceux-ci (Merette, 2014). Elles sont surtout étudiées dans une perspective managériale, pour faire le constat de pertes de productivité ou de performance organisationnelle (Pearson, Lynne Porath 2009), d'une accélération du *turn-over* ou des départs non souhaités. Elles sont souvent associées à l'intimidation (*mobbing*, *bullying*), la violence psychologique, la brutalité dans les rapports sociaux. Elles pourraient faire le lit d'actes de représailles ou de sabotage, voire de harcèlement. Les incivilités seraient un phénomène assez commun dans le registre de la communication hiérarchique, et pourraient même être associées à un type de management brutal (Hornstein, 1996).

Quand elles sont étudiées par la psychologie du travail ou la psychosociologie, les études s'intéressent essentiellement à la question des risques psychosociaux et à la souffrance au travail. Elles mettent au jour des phénomènes associés à l'anxiété, la dépression, la démotivation et les idées suicidaires. Très rares sont les travaux sur les questions d'incivilité au travail dans le domaine des sciences de l'information et de la communication et particulièrement dans le domaine de la communication organisationnelle. On peut noter quelques travaux sur les ritualisations dans les communautés virtuelles éducatives (Grosjean, 2005) sur les employés des *call centers*, s'intéressant aux dimensions émotionnelles et à leurs manifestations linguistiques et paralinguistiques dans les interactions (Devillers, Vidrascu, 2006). On peut identifier une étude sur la mise en scène de l'incivilité professionnelle dans les documents télévisés, comme dans l'émission « *Cauchemar en cuisine* » (Higgins *et al.*, 2012). Les incivilités sont régulièrement mises en lien avec

ce que les organisations valorisent et promeuvent comme normes et comportements acceptables, même si certaines d'entre elles peuvent relever de comportements dits « déviants » et/ou être le fait d'individus présentant des troubles du comportement.

Dans les travaux interdisciplinaires relatifs à la qualité de vie au travail, on étudie plus souvent l'incivilité du client que celle de l'employé, bien que cette dernière puisse avoir de lourdes conséquences ainsi que certaines études l'ont montré (Porath, MacInnis et Folkes, 2011). Les réactions négatives nombreuses des consommateurs face aux comportements incivils des employés, qu'il s'agisse des managers reprenant des employés, ou des employés en contact direct avec le public, entraîneraient en cascade un surcroît d'incivilités de part et d'autre. Ce phénomène de cascade est régulièrement évoqué (Corvina, 2008), qu'il s'agisse de l'importance du comportement des dirigeants sur les subordonnés ou de celui des employés sur les clients. « Les leaders donnent le ton de l'organisation », selon Corvina, les employés les observent pour trouver des indices de ce qui constitue une conduite acceptable.

Quelques secteurs font l'objet de plus d'attention que d'autres eu égard aux difficultés professionnelles rencontrées par les acteurs en contact avec le public (clients ou usagers), les hôpitaux, les services de nuit, les métiers du service, le domaine de l'éducation.

L'intérêt et la pertinence du projet de recherche engagé tenaient au fait que la dimension numérique des interactions était très peu présente dans l'étude des incivilités au travail, comme la revue de la littérature académique en témoignait. Les témoignages recueillis, de manière incidente, lors de la réalisation d'un projet de recherche sur l'hyperconnexion des cadres⁵ nous avaient montré que des phénomènes d'incivilités numériques nombreux pouvaient être observés au travail, en lien avec l'usage des technologies d'information et de communication (TIC). Notre participation à des réseaux professionnels réunissant communicants, responsables de ressources humaines, chargés de mission sécurité ou qualité de vie au travail nous montrait par ailleurs les préoccupations croissantes des entreprises sur ce sujet.

Les études proposées dans le programme CIVILINUM visent donc à combler ce manque, dont les enjeux sont importants, à la fois d'un point de vue scientifique, étant donné le peu d'études interdisciplinaires sur ce sujet, mais également d'un point de vue sociétal, les répercussions en termes de qualité de vie et de survenue de risques psychosociaux dans les entreprises étant potentiellement très importantes, du fait de l'accroissement des échanges électroniques et de la diffusion de dispositifs communicationnels numériques de toutes natures. Les conditions sanitaires liées à la pandémie récente n'ont

5. Projet DEVOTIC financé par l'ANR, auquel l'équipe a contribué, sur l'hyperconnexion aux TIC.

fait que renforcer le besoin d'études des situations de travail à distance, potentiellement porteuses d'épisodes d'incivilité.

La mise à l'agenda politique⁶, et scientifique de la question des incivilités, du stress et de la qualité de vie au travail, en phase avec les politiques régionales prioritaires en Aquitaine autour de la santé, de la qualité de vie au travail et des TIC a finalement rendu possible ce programme, dont nous témoignons dans cet ouvrage.

Les contributions qui vous sont données à lire sont au nombre de sept. Elles ont été produites par des membres du programme ou par des chercheurs invités. Toutes éclairent à leur manière, selon l'angle choisi et la discipline d'origine, le phénomène des incivilités numériques au travail.

Le premier chapitre propose une revue de la littérature et un cadrage conceptuel du phénomène des incivilités numériques au travail. Il a été rédigé par Delphine Dupré, docteure en Sciences de l'information et de la communication, qui a réalisé sa thèse dans le cadre du programme CIVILINUM (Dupré, 2020). Le chapitre propose, après une synthèse des principaux travaux sur les incivilités dans le cadre du travail, leurs effets délétères et leurs contextes d'émergence, une cartographie des différentes formes d'incivilités numériques au travail. L'auteure analyse également les travaux qui s'attachent aux contextes sociotechniques et organisationnels d'émergence des incivilités numériques. En revenant sur sa recherche doctorale et sur les travaux du programme CIVILINUM, l'auteure montre ainsi que les incivilités numériques au travail peuvent être perçues comme les symptômes d'un travail en souffrance et de contextes organisationnels propices à la production d'incivilités.

Le chapitre suivant est rédigé par Oriane Sitte de Longueval, docteure en Sciences de gestion. Celle-ci propose une réflexion sur les notions d'incivilités et d'agression au travail. Alors que ces deux phénomènes sont clairement distingués dans la littérature, un terrain de quatre ans auprès d'employés de service amène l'auteure à s'interroger sur la porosité « en pratique » entre ces deux notions. Le chapitre nous incite ici à dépasser les repères théoriques classiques pour prendre en compte le vécu des employés de service qui « construisent une grille de sens pragmatique, particulière et partagée, qui leur permet d'étiqueter ce qu'ils vivent ». De ce point de vue, l'étude de terrain montre qu'une séparation trop artificielle entre incivilité et agressivité « est susceptible de dissoudre la complexité des situations vécues par les employés de service au contact des clients ». Il serait alors plus juste de dépasser les clivages entre les termes et d'envisager un « continuum » allant des incivilités aux agressions et prenant en compte plusieurs comportements intermédiaires qui aujourd'hui ne sont pas traités dans la littérature : « agression civile »,

6. Journée parlementaire du 5 novembre 2015, « Incivilités au travail – Quel enjeu de société, quelles réponses des organisations ? Consulté le 1^{er} novembre 2015. http://www.eleas.fr/documents/Programme_colloque_Incivilites_au_travail_5_Nov_Eleas.pdf

« incivilité agressive », « agression involontaire » et « incivilité respectueuse ». L’auteure conclut sur l’opportunité, du point de vue des politiques de gestion, de construire des solutions hybrides « permettant d’agir simultanément sur les problèmes d’incivilités et d’agressivité ».

Bérangère Stassin, maître de conférences en Sciences de l’information et de la communication, propose un chapitre sur les cyberviolences et le cyberharcèlement dans le cadre scolaire. Les recherches sur les incivilités et les violences au travail via les réseaux sociaux étant très peu nombreuses, l’importante production scientifique réalisée dans le cadre scolaire constitue une source extrêmement riche de réflexion. La revue de la littérature proposée dans ce chapitre montre ainsi que la cyberviolence est présente dès l’adolescence, à l’école, et se poursuit ensuite à l’université. Elle s’exerce à la fois pendant les cours et en dehors du temps scolaire. L’auteure propose, à la suite d’autres chercheurs, une typologie des cyberviolences scolaires et montre comment cette violence médiatisée par les outils numériques peut facilement devenir harcèlement à travers les potentialités de diffusion, de viralité et de traces des réseaux sociaux. L’auteure s’appuie sur des entretiens menés entre 2018 et 2020 auprès d’adolescents pour réaffirmer l’ancrage de la cyberviolence dans les stéréotypes de genre, le sexisme, l’homophobie ou le racisme d’une part, et le lien entre harcèlement scolaire et cyberviolence, entre violence *on* et *off line*, d’autre part. Les entretiens montrent également l’ampleur des phénomènes de pornodivulgateur qui constituent la majorité des phénomènes de cyberviolence dont sont témoins les adolescents et qui touchent majoritairement les jeunes filles. Si ces phénomènes sont dans les faits peu développés, l’enquête montre qu’ils ont une très large audience chez les jeunes et que les témoins, très affectés, peuvent être également considérés comme des « victimes collatérales ».

Aurélie Laborde et Valérie Carayol proposent un chapitre où elles revisitent les recherches réalisées au cours des trois premières années du programme CIVILINUM à l’aune de réflexions théoriques inspirées des *Organizational Dark side studies*. Les incivilités numériques sont ici observées comme des phénomènes organisationnels « obscurs ». « Obscurs » car souvent considérés comme négatifs et non éthiques, mais surtout « obscurs » parce que les analyses montrent qu’ils sont cachés, masqués, rendus invisibles – consciemment ou non – dans les organisations. Le chapitre aborde ainsi la généralisation et la banalisation des incivilités numériques dans le cadre du travail, l’euphémisation des discours organisationnels et la solitude et l’autocensure des travailleurs sur ces questions. Les *Dark side studies* invitent également à observer les phénomènes « obscurs » comme de potentiels révélateurs de dysfonctionnements organisationnels plus larges. Le texte envisage ainsi les incivilités numériques non pas comme des comportements déviants qu’il s’agirait de « corriger » ou de « transformer », mais comme la manifestation et la mise au jour de difficultés relationnelles et de conflits sous-jacents à la vie organisationnelle. Les incivilités numériques sont ici analysées comme

« révélateur », prolongement ou « preuves » de conflits existants et signes d'un malaise dans la relation, notamment hiérarchique. La conclusion du chapitre ouvre la réflexion sur des travaux en cours qui s'intéressent aux incivilités numériques comme résistance ou adaptation aux conditions de travail contemporaines, une façon pour les individus « de se réapproprier leur temps, leur travail, leur identité au travail. »

Christine Lagabriele, Corinne Louis-Joseph et Marie-Line Félonneau, chercheuses en psychologie sociale et en psychologie du travail, proposent un chapitre reprenant les hypothèses théoriques et les principaux résultats des recherches qu'elles ont menées dans le cadre du programme CIVILINUM. Les auteures s'intéressent aux phénomènes d'incivilités numériques liés au développement des comportements multitâches (*mutitasking*) et de multi communication. Dans ce contexte, où « les modalités traditionnelles de la communication directe sont bousculées » et où « de nouvelles conduites organisationnelles se développent, en l'absence de règles organisationnelles instituées », les auteures se demandent, à partir d'approches en termes de normativité sociale et d'influence sociale, si nous assistons « à la transformation des normes sociales d'interaction et à l'émergence de nouvelles normes ». La banalisation, la tolérance, « l'excusabilité sociale » des pratiques d'incivilités numériques sont ainsi considérées comme des indicateurs, les signes d'émergence d'une nouvelle norme de communication au travail. Les terrains investigués depuis quelques années visaient ainsi à repérer les comportements « excusables » ou « inexcusables », mais également à déceler les facteurs susceptibles d'augmenter ou de réduire cette « excusabilité sociale ». Si, pour les auteurs, ces travaux montrent qu'« une norme sociale est en train de se construire », les résultats des différents terrains rappellent toutefois que la perception des incivilités numériques induites par la multi-communication diffère et apparaît plus ou moins « excusable » selon la culture organisationnelle, les situations de communication et les dimensions individuelles comme l'âge.

Olivia Foli, maître de conférences en Sciences de l'information et de la communication, propose, dans son chapitre, de revisiter une enquête sur la communication au travail et la multi-activité des communicants internes, pour explorer leur vécu des incivilités numériques. L'auteure postule que les contextes de sur-sollicitation et de sur-équipement numériques, caractéristiques des métiers de la communication interne, comportent effectivement des risques d'intensification du travail et de fragmentation de l'activité, mais ne présument en rien des comportements des acteurs et notamment de la production de comportements incivils. L'analyse montre ainsi que les communicants internes « ne sont pas démunis face à ces incivilités » et développent des habiletés professionnelles, des compétences, des contournements, qui constituent des ressources pour « faire face et tenir ». Les échanges avec les pairs, qui peuvent transformer des épisodes d'incivilités surmontés avec succès en « jugement de beauté » professionnel (Dejours, 2009), en sont

un exemple. L'enquête montre également que dans un métier souvent « en déficit de reconnaissance » les mails jugés incivils ne sont pas tant ceux qui augmentent la pression, sont discourtois ou prolongent l'échange en dehors du temps de travail, que ceux qui montrent un mépris ou une méconnaissance du métier. Le sentiment d'incivilité est alors corrélé « au sentiment de la légitimité du message à l'aune de l'idéal du métier ». Ce sentiment d'incivilité est également fréquemment atténué dans le cadre des relations hiérarchiques, où les communicants internes, soucieux de rester proches des sphères de pouvoir, semblent plus facilement tolérer les incivilités lorsqu'elles viennent des rangs les plus élevés de l'organisation.

Loïc Lerouge, directeur de recherche au CNRS et spécialiste de droit du travail, clôt cet ouvrage en nous proposant un chapitre sur la façon dont le droit du travail peut prendre en compte la question des incivilités numériques. L'auteur propose dans un premier temps un ensemble de « catégories juridiques » susceptibles d'être mobilisées pour traiter ces phénomènes : le droit pénal, mais surtout le droit de la santé au travail, et notamment « l'obligation de prévention de l'employeur ». Au-delà des différentes catégories juridiques mobilisables, l'auteur rappelle la difficulté actuelle du droit à définir la notion d'incivilité numérique au travail qui « n'existe nulle part au sein des normes juridiques ». La subjectivité de cette notion ne permet pas d'en donner une définition univoque et elle doit être adaptée à chaque contexte. L'auteur montre ainsi toute la difficulté qu'il y a à identifier les incivilités numériques, qui impliquerait de définir « un cadre "normal" de travail dans lequel les relations sont conformes à la civilité ». L'autre problème consiste à intégrer dans le cadre du droit du travail des phénomènes qui se déroulent bien souvent en dehors du temps et du lieu de travail. Face à ces difficultés, l'auteur montre la possibilité de recourir au droit du harcèlement et de la discrimination pour traiter les situations d'incivilités numériques, en s'attachant notamment au critère de la répétition, caractéristique du harcèlement, et à la possibilité de l'acte unique, dans les situations de discrimination. Ce chapitre nous montre combien la question de l'encadrement juridique des incivilités numériques au travail est complexe, il nous rappelle également combien elle est essentielle aujourd'hui à l'heure où ces phénomènes se multiplient et surtout renouvellent en permanence leurs modalités de production.

La production de ce livre, et le webinaire qui l'a précédée⁷, ont permis de construire des échanges interdisciplinaires fructueux et d'enrichir incontestablement un objet d'étude encore peu exploré. Que l'ensemble des participants au webinaire et des contributeurs de cet ouvrage en soient remerciés.

7. Webinaire CIVILINUM – Séminaire pluridisciplinaire en ligne, 28 et 29 mai 2020.

Incivilités numériques

Quand les pratiques numériques reconfigurent les formes de civilité au travail

Comment les pratiques de communication au travail évoluent-elles avec l'usage – devenu massif – des outils de communication numériques ? Comment les salariés vivent-ils la numérisation croissante des échanges ? Quels bouleversements et phénomènes nouveaux autour de la civilité ou de l'incivilité organisationnelles peut-on observer ? Avec quelles conséquences sur l'environnement organisationnel et la santé au travail ?

À travers 7 chapitres signés par des chercheurs en communication, en gestion, en psychologie sociale et en droit social, ce recueil pluridisciplinaire dessine les contours de phénomènes d'incivilités numériques au travail tels qu'ils se développent dans les organisations contemporaines, qu'il s'agisse de mail lapidaire, d'absence de réponse persistante ou de mise en copie abusive.

Les transformations des pratiques de civilité sont analysées comme les symptômes d'évolutions organisationnelles et technologiques, qui révèlent souvent un travail « en souffrance ».

Ce livre s'adresse aux chercheurs et aux étudiants, mais également aux professionnels intéressés par les nouveaux enjeux organisationnels et de santé au travail liés à l'usage des technologies de communication, et notamment du travail à distance.

Valérie CARAYOL est professeure des universités en sciences de l'information et de la communication au sein du laboratoire MICA de l'Université Bordeaux Montaigne. Ses recherches portent sur la communication organisationnelle et les transformations du travail et des pratiques de communication en contexte numérique. Elle dirige au sein du laboratoire MICA un groupe de recherche en communication organisationnelle intitulé « Communication, Organisation, Société ».

Aurélié LABORDE est maître de conférences en sciences de l'information et de la communication et chercheure au laboratoire MICA. Elle est rédactrice en chef de la revue académique *Communication & Organisation*. Elle est à l'initiative, avec Valérie Carayol, d'un programme de recherche intitulé CIVILINUM sur les incivilités numériques au travail et a coordonné récemment un livre blanc intitulé *Le numérique : nouvelles sources d'incivilités au travail*.



9 782807 333536

ISBN 978-2-8073-3353-6
ISSN 0779-4614

deboeck **B**
SUPÉRIEUR

www.deboecksuperieur.com