

Aurélie Laborde

Violences numériques et résistances au travail

Licence **Master Doctorat**

Violences numériques et résistances 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*
- COURTÉS 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*
- DUMAS Aurélie et MARTIN-JUCHAT Fabienne, *Les communications affectives en organisations*
- 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*
- LABORDE Aurélie, *Violences numériques et résistances au travail*
- 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*
- RONSSÉ 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*

Aurélie Laborde

Violences numériques et résistances au travail

Licence **Master Doctorat**

Cet ouvrage n'aurait pu paraître sans l'appui de la Fondation Pierre et Catherine Lalumière.



FONDATION
ABRITÉE PAR
LA FONDATION
DE FRANCE

Fondation
de
France

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

Couverture et maquette intérieure : Cerise.be

Mise en page : SCM, Toulouse

© De Boeck Supérieur s.a., 2023
Rue du Bosquet, 7 – B-1348 Louvain-la-Neuve

1^{re} édition

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 : novembre 2023

Bibliothèque royale de Belgique, Bruxelles : 2023/13647/141

ISBN 978-2-8073-6048-8

Sommaire

Introduction	7
PARTIE I LES VIOLENCES NUMÉRIQUES ORDINAIRES EN CONTEXTE PROFESSIONNEL	13
Chapitre 1 Cyber-violences et cyber-incivilités : changer de perspectives sur les comportements hostiles en contexte professionnel.....	17
Chapitre 2 Production organisationnelle et communicationnelle des incivilités numériques....	29
Chapitre 3 Les violences numériques professionnelles ordinaires.....	43
Chapitre 4 Le processus de banalisation des violences	51
PARTIE II DES RÉSISTANCES DISCRÈTES EN CONTEXTE PROFESSIONNEL	67
Chapitre 1 Techno-discours et disqualification des résistances	71
Chapitre 2 Analyser les résistances aux technologies	81
Chapitre 3 Penser la résistance au travail comme un processus.....	103
Chapitre 4 De la résistance aux technologies aux technologies de résistance	117

PARTIE III	UNE DÉMARCHE DE RECHERCHE-ACTION COLLABORATIVE POUR ÉCLAIRER LA FACE OBSCURE DES ORGANISATIONS	131
Chapitre 1	Les recherches participatives en communication	135
Chapitre 2	Une démarche de recherche-action collaborative pour appréhender le <i>dark side organisationnel</i>	145
Chapitre 3	Visée éthique et perspective critique de la démarche	173
	Conclusion générale	189
	Bibliographie	193
	Présentation de la Fondation Pierre et Catherine Lalumière...	213

Introduction

LA FACE OBSCURE DES ORGANISATIONS ET DES PRATIQUES DE COMMUNICATION

L'injonction à la visibilité caractéristique de nos sociétés contemporaines tend à disqualifier l'invisible, l'insignifiant, le discret. Les dirigeants des organisations, comme les analystes, ou les acteurs eux-mêmes, considèrent ainsi généralement la part du travail invisible comme négligeable et ne donnant pas lieu à reconnaissance ou à débat.

À contre-courant de cette posture, s'intéresser à la « face obscure » des organisations et des communications professionnelles permet d'orienter la focale sur ce qui ne se dit pas, n'est pas valorisé et ne se discute pas ou plus dans les situations organisationnelles. Cette approche peut également permettre d'éclairer ce qu'on ne perçoit plus, par habitude, par désintérêt, par impuissance, ou faute de grilles de lecture, ou encore ce qui est caché, qu'on ne veut pas voir ou montrer, ce qui est indicible car non éthique.

Ce livre propose de revisiter un ensemble de travaux de recherche à l'aune d'objets peu traités dans le champ de la communication organisationnelle¹ : les phénomènes oubliés, non débattus, qui ne font plus « événement », ou sont cachés dans les organisations et la sphère professionnelle. Cette réflexion amène à développer de nouveaux concepts autour de la violence et de la résistance professionnelle et à proposer une démarche de recherche-action collaborative qui permet de prendre au sérieux et d'éclairer ces pratiques laissées dans l'ombre, de faire évoluer les grilles de lecture, et de viser l'apprentissage organisationnel et la transformation.

1. Champ de recherche au sein des Sciences de l'information et de la communication (SIC) qui s'intéresse centralement aux liens entre communication et organisation.

Sans pour autant penser que tout est obscur, négatif, ou caché dans les organisations du travail, ce livre choisit de se détacher des phénomènes qui captent généralement l'attention des praticiens pour prendre au sérieux les pratiques communicationnelles invisibles et inaudibles, comme des éléments constitutifs de la vie des entreprises et des organisations, pertinents pour comprendre les transformations organisationnelles contemporaines.

Cette posture n'est pas inédite. À l'inverse des recherches qualifiées d'« administratives » (Lazarsfeld, 1941) qui visent à analyser les processus organisationnels pour les rendre plus efficaces et productifs, les recherches critiques proposent, non pas des adaptations aux modèles existants, mais une remise en question de leurs prémisses. Ce faisant, elles participent à éclairer des phénomènes qui ne sont pas directement perceptibles par les acteurs et à « fragiliser les normes invisibles » (Herrerros, 2019).

Les approches critiques, dans leur grande diversité, ont ainsi souvent en commun de chercher à mettre au jour et dénoncer les phénomènes qui ne sont pas directement visibles par les acteurs et peuvent pourtant, dès lors qu'ils en prennent conscience, être considérés comme « inacceptables ». L'inacceptable c'est alors « ce qui fait obstacle à d'autres possibilités de l'existence humaine en société qui s'expriment en termes de justice, de liberté, d'autonomie, de réalisation de soi... sur quoi se fondent *a contrario* les conceptions de l'acceptable » (Heller *et al.*, 2013). Dans ces recherches les questions de pouvoir, de résistance, de signification et d'identité sont centrales.

Dans le vaste panorama des recherches critiques en organisation, un champ anglo-saxon récent – les *Organizational Darkside Studies* – revendique explicitement une analyse des côtés « sombres » et « obscurs » des organisations². Les travaux critiques qui s'inscrivent dans ce champ abordent sous un angle nouveau les problèmes éthiques, politiques et idéologiques, généralement négligés, ignorés ou niés dans les organisations. Ils s'appuient sur plusieurs références théoriques classiques, majoritairement françaises et européennes, et plus largement sur des perspectives post-marxistes et post-modernes. Ils dépassent toutefois ces approches en proposant de s'intéresser centralement et de prendre au sérieux les « pratiques de l'ombre ». Ces productions, avec d'autres, permettent d'enrichir et de renouveler les pers-

2. Le champ de recherche des *Organizational Darkside Studies* n'est pas homogène et regroupe, autour de la thématique commune fédératrice du côté « sombre » et « obscur » des organisations, des disciplines et des perspectives théoriques très différentes et souvent déjà existantes. Ce regroupement dans un nouveau champ ou studies permet à la fois d'ouvrir de nouvelles perspectives, de revisiter des travaux déjà anciens, et de favoriser les échanges scientifiques interdisciplinaires et internationaux. Cette métaphore facilite également le dialogue avec les professionnels sur la mise en perspective critique de leurs pratiques, en renouvelant le vocabulaire des théories critiques pour le rendre accessible et « entendable » par les praticiens, un enjeu important facilitant l'accès aux terrains.

pectives critiques en communication organisationnelle et les approches des questions de vulnérabilité et de souffrance au travail.

Ces recherches orientent la focale des observations sur les actions dysfonctionnelles, antisociales ou anormales, non pas pour les corriger, mais pour voir ce qu'elles révèlent d'un discours et de comportements normatifs contextualisés, et des rapports de pouvoir et de domination qui les sous-tendent. L'étude de « l'obscur », de l'invisible, du caché, permet ainsi de « lever le masque » sur les arrangements sociaux, les discours et les connaissances, qui apparaissent comme des évidences et ne sont pas remises en question. Dans ce cas, analyser les phénomènes « obscurs », c'est mettre au jour les évolutions et les mutations des organisations contemporaines, c'est aussi voir des alternatives, montrer que la manière dont les choses sont n'est pas inévitable, mais qu'elles sont le produit d'une représentation particulière de l'histoire.

Cette perspective théorique permet de donner une autre épaisseur aux recherches sur les usages des technologies numériques qui équipent le travail et d'envisager les incivilités, les violences, les conflits, les silences, les résistances, liés aux échanges numériques, comme des phénomènes qui révèlent les failles et les impasses des évolutions contemporaines du travail, ou encore comme des moyens conscients ou inconscients mobilisés par les acteurs et les collectifs pour s'opposer aux contraintes imposées, se réapproprier leur cœur de métier et leur outil de travail, proposer des alternatives aux modèles existants.

Dans le champ de la communication organisationnelle, la métaphore de « l'obscur » invite à analyser centralement les pratiques de communication non éthiques, invisibles, cachées ou non étudiées. À les appréhender comme des phénomènes indissociables de la vie organisationnelle (conflits, ambiguïtés, incommunication) et comme les révélateurs de transformation en cours. Cette métaphore incite également à observer la façon dont la communication des organisations, à la fois comme gouvernement et comme pratique productive, participe à masquer et à rendre invisibles certaines pratiques et certains phénomènes³. Il s'agit alors de prendre en compte la dimension politique de la communication organisationnelle qui « dans son déploiement (relationnel, discursif ou technologique), masque, occulte, opacifie, euphémise, fait passer dans l'ombre ou dénie, les relations de pouvoir, des formes de violence, ou encore des conditions objectives du travail » (Heller, 2019).

3. Plusieurs approches critiques en communication, chacune à leur façon, s'intéressent aux aspects obscurs des phénomènes tels qu'ils viennent d'être définis. Le colloque intitulé « Le "côté obscur" de la communication des organisations » (Carayol *et al.*, 2020), montre que les chercheurs en communication organisationnelle, s'ils mobilisent très peu le champ des *Organizational dark side studies*, s'intéressent largement aux aspects non éthiques, cachés ou ambigus de la communication des organisations.

Les pratiques de communication professionnelles sont indissociables des environnements économiques, organisationnels, culturels et sociaux, qu'elles expriment, confortent et transforment en permanence. La communication des organisations participe alors à produire, reproduire et propager, dans le monde du travail et au-delà, des imaginaires de l'organisation, du travail et du « vivre ensemble ». Elle contribue à définir des contextes organisationnels et sociaux qui concourent à reléguer un certain nombre de phénomènes dans l'ombre, à jeter un voile sur les pratiques qui vulnérabilisent, à disqualifier les possibilités de résistance. Ces pratiques relèvent alors d'un processus de « mise en acceptabilité douce » qui contribue à maintenir ces manifestations « sous les radars » et à rendre acceptable et invisible ce qui ne devrait pas l'être.

Les formes de violence et de résistance qui sont mises au jour et discutées dans les pages qui suivent relèvent ainsi de la « face obscure » des organisations et de la communication des organisations. Elles sont souvent considérées comme négatives ou non éthiques, elles sont également invisibles, cachées, passées sous silence, ou niées dans les organisations, à la fois par le management et les salariés. Cet ouvrage cherche à éclairer ces pratiques, non pas pour les corriger ou les adapter, mais pour observer ce qu'elles nous disent des représentations et des transformations du travail, des jeux de pouvoir dans les organisations post-disciplinaires, et des alternatives possibles.

ÉCLAIRER ET DISCUTER LES VIOLENCES NUMÉRIQUES ORDINAIRES ET LES RÉSISTANCES DISCRÈTES

La première partie de ce livre est consacrée aux *violences numériques ordinaires en contexte professionnel*. Celles-ci rendent compte d'un ensemble de phénomènes observés depuis plusieurs années sur différents terrains de recherche et dans mon quotidien professionnel. Elles traduisent des transformations profondes des formes de communication et de coopération au travail, sur fond de crise des modèles managériaux et de dissémination du pouvoir dans les organisations.

Le premier chapitre s'attache aux différentes formes de cyber-violences en contexte professionnel et à la façon dont les médias numériques transforment en profondeur les manifestations et conceptions classiques des comportements professionnels hostiles. Le second chapitre est consacré aux phénomènes d'incivilités numériques professionnelles analysés depuis plusieurs années, aux facteurs organisationnels qui favorisent leur développement et à leur invisibilisation dans les organisations. Ces recherches sont revisitées à la lumière de nouvelles perspectives théoriques pour proposer une nouvelle notion, « les violences numériques professionnelles ordinaires », plus suscep-

tibles de rendre compte des phénomènes observés en contextes professionnels. Cette partie traite enfin du « processus de banalisation » qui contribue à reléguer les violences numériques dans l'obscurité et l'ordinaire organisationnel. Ce processus dynamique s'appuie sur un ensemble de phénomènes – cécité, silence organisationnel, parole empêchée, réflexivité limitée, processus de « masquage » et d'« euphémisation » – qui sont autant de leviers sur lesquels il est possible d'agir pour restaurer la réflexivité et rendre l'ordinaire « in-tranquille ».

La seconde partie est consacrée aux *résistances cachées ou discrètes aux technologies numériques et par les technologies numériques en contexte professionnel*. Elle s'intéresse simultanément aux résistances aux technologies qui équipent le travail et aux potentialités des technologies pour soutenir et actualiser les processus de résistance. Cette réflexion s'appuie sur une histoire des recherches sur les usages et les non-usages des technologies numériques et sur une revue de la littérature récente. Nous verrons notamment comment l'imaginaire social des techniques et du travail, comme l'évolution des recherches en sciences de l'information et de la communication sur les usages et non-usages des technologies et sur les industries culturelles, ont pu participer à disqualifier et invisibiliser ces résistances. Cette réflexion montre l'intérêt qu'il y aurait à revaloriser la question des résistances dans les recherches en communication organisationnelle, alors même que celles-ci se font de plus en plus discrètes et pour certains auraient disparu du champ des organisations du travail.

La résistance, qu'elle soit individuelle ou collective, formelle ou informelle, visible ou cachée, est abordée ici dans sa dimension processuelle, créative et émancipatrice, à la fois comme révélatrice des dysfonctionnements et de « l'inacceptable » dans les organisations, et comme proposition alternative susceptible d'engendrer des transformations organisationnelles. Cette partie montre que si les technologies numériques peuvent participer à un délitement du lien social et à la fabrique des vulnérabilités au travail, elles permettent également de renouveler les formes de résistance en contexte de travail.

La dernière partie de ce livre est consacrée à une réflexion épistémologique sur les *recherches-action collaboratives* et leur potentiel pour mettre au jour et analyser ce qui a été défini comme « la face obscure des organisations ».

Le chercheur qui souhaite explorer le « côté obscur des organisations » est confronté à plusieurs difficultés. La première est d'ordre pratique et concerne l'accès aux « terrains », souvent bien plus complexe que dans le cadre d'une recherche intervention en réponse à une commande. La seconde est d'ordre épistémologique : comment produire des connaissances critiques, qui par essence impliquent de mettre au jour des processus invisibles ou cachés, en ne cédant pas à la tentation d'une recherche « surplombante » et déconnectée des pratiques et des transformations organisationnelles en cours ? Quel type de connaissance produit-on quand on prend au sérieux la parole des acteurs,

leur réflexivité et l'importance des « critiques ordinaires » ? La troisième difficulté est d'ordre éthique : quelle posture du chercheur critique quand il ne travaille plus « en extériorité » mais s'implique directement aux côtés des praticiens sur le terrain des organisations ? Enfin le dernier questionnement concerne les « effets critiques de la recherche » : face à l'ampleur des phénomènes d'euphémisation ou de déni et au fatalisme dont font souvent preuve les praticiens, quelles recherches mettre en œuvre pour sensibiliser les acteurs et susciter, dans un même mouvement, apprentissage et transformation ?

La *recherche-action collaborative* est une voie possible pour ouvrir les « boîtes noires » et déconstruire les processus, valoriser les résistances, mettre en débat ce qui ne l'est plus, au plus près des acteurs, dans la confrontation des savoirs et dans l'optique d'une transformation. Nous verrons quelle est la place de ce type de recherche dans le champ des recherches participatives en communication organisationnelle, ainsi que le statut des savoirs construits dans le cadre « d'espaces collaboratifs de recherche » et les conditions de la « montée en généralité » sur un continuum des savoirs articulant savoirs investis et savoirs institués. Nous interrogerons enfin le cadre éthique de la recherche et la forme particulière de recherche critique que l'on produit dans le cadre d'une recherche-action collaborative.

Ce livre a été rédigé à la suite d'une habilitation à diriger des recherches soutenue en décembre 2023 à l'université Bordeaux Montaigne.

Je remercie Valérie Carayol, garante de mon habilitation, qui m'a accompagnée et soutenue tout au long de ce difficile parcours, pour ses conseils scientifiques, toujours pertinents et dispensés avec une grande générosité.

Je remercie également Christian Le Moënné pour ses commentaires éclairants et sa relecture attentive du présent ouvrage, ainsi que les membres du jury d'habilitation – Yanita Andonova, Françoise Bernard, Christian Bourret, Valérie Lépine et Vincent Liquète – pour les échanges précieux lors de la soutenance qui ont permis d'approfondir plusieurs points développés dans ce livre.

Je remercie enfin la fondation Pierre et Catherine Lalumière qui s'est intéressée à mes travaux et a accordé son soutien pour la publication de ce livre.

Partie I

LES VIOLENCES NUMÉRIQUES ORDINAIRES EN CONTEXTE PROFESSIONNEL

Cette première partie s'appuie sur les recherches menées depuis une quinzaine d'années sur les transformations des relations professionnelles liées à l'équipement numérique du travail. Les plus récentes s'inscrivent dans le cadre du programme de recherche CIVILINUM (2016-2022)¹.

Les tables rondes, le groupe de réflexion et les observations de terrain mis en œuvre dans le cadre de ce programme² témoignent de préoccupations nouvelles des directions d'entreprises pour ces formes de communication émergentes en contexte professionnel. Les observations récentes montrent également que, dans les entreprises, à la faveur d'une tolérance accrue des directions vis-à-vis des violences numériques, d'une absence de règles partagées sur la façon de communiquer avec les nouveaux médias, et des potentialités techniques, les phénomènes de cyber-incivilités, de cyber-agressions et de cyber-harcèlement se développent, se « banalisent », se brouillent et se confondent.

Il apparaît essentiel aujourd'hui d'approfondir les recherches sur ces questions. D'une part, parce que les communications médiatisées au travail se développent largement depuis une vingtaine d'années et ont connu une accélération avec la période de crise et de télétravail contraint liée à la pandémie. D'autre part, parce que les effets délétères sur les individus comme sur les organisations ont largement été démontrés et vont croissant (Laborde, 2020). Enfin, parce que contrairement aux points de vue des premières recherches sur ces questions, notre écosystème numérique ne constitue pas seulement une « nouvelle scène » pour « prolonger » ou « dupliquer » en ligne les échanges professionnels hostiles, mais que les médias numériques ont des potentialités qui à la fois exacerbent les phénomènes et renouvellent les formes classiques de conflits en organisation. Associées aux transformations en cours dans les organisations, les technologies numériques participent ainsi aux bouleversements des normes relationnelles et éthiques en contexte professionnel.

1. Programme de recherche interdisciplinaire sur les incivilités numériques au travail, financé par la Région Nouvelle-Aquitaine, l'AFNOR, la Caisse d'Épargne et l'université Bordeaux Montaigne.

2. – Six tables rondes ont réuni, les 5 et 6 juillet 2018 à Bordeaux, vingt-cinq experts (chercheurs, psychologues, infirmières et médecins du travail, DRH, chargés de mission santé, sécurité et QVT, chargés de communication, de relations clients, consultants, avocats et juriste) autour de six thématiques (Incivilités numériques et relations entre collaborateurs; incivilités numériques et relations clients ou usagers; lien entre incivilités numériques et SQVT; comment identifier et analyser ?; Comment prévenir et réguler ?; Quels outils juridiques ?).

– Le groupe de réflexion « Incivilités numériques au travail » s'est réuni pendant un an et demi. Les membres, chercheurs et professionnels, ont co-écrit un livre blanc « Le numérique : nouvelles sources d'incivilités au travail » (Laborde, 2019).

– Principaux terrains investigués : Agence régionale de santé, La Poste Gironde, Université Bordeaux Montaigne, Keolis Bordeaux, Pôle emploi Gironde, Réseaux des médecins du travail Nouvelle-Aquitaine.

Les violences numériques « ordinaires » au travail relèvent pleinement des aspects « obscurs » des organisations tels que définis en introduction. Médianisées par les TIC, elles peuvent être considérées comme « négatives » ou « non éthiques », elles sont également largement invisibles, cachées et « passées sous silence ». C'est leur caractère « ordinaire » et « banal » que nous proposons de déconstruire ici, en mettant au jour les différents mécanismes qui participent à leur banalisation dans les organisations.

Chapitre 1

Cyber-violences et cyber-incivilités : changer de perspectives sur les comportements hostiles en contexte professionnel

1 LES COMPORTEMENTS HOSTILES AU TRAVAIL

Le harcèlement au travail, comme les incivilités ou les comportements hostiles, font l'objet de nombreuses recherches depuis plus de 30 ans. Si le harcèlement a été largement analysé en France, notamment à partir des travaux de Marie France Hirigoyen (Hirigoyen, 2014, 2017), les premiers travaux de recherche sur les incivilités en contexte professionnel sont produits par des chercheurs américains ou d'Europe du Nord, le plus souvent en sciences de gestion ou en psychologie du travail¹.

Selon la convention n° 190 de l'Organisation Internationale du Travail, ratifiée par la France en novembre 2021, « la violence et le harcèlement au travail sont une violation des droits humains, une atteinte à la dignité et mettent en péril l'égalité des chances. Ils sont inacceptables et incompatibles avec un travail décent »².

1. L'intérêt pour les questions d'incivilités et de cyber-incivilités professionnelles s'est développé plus récemment en France, notamment à la suite du programme Civilinum. Sans s'intéresser centralement aux questions d'incivilités, les travaux français en clinique du travail autour de Yves Clot par exemple en font également état.

2. Convention n° 190 de l'Organisation Internationale du Travail relative à l'élimination de la violence et du harcèlement dans le monde du travail, adoptée à Genève le 21 juin 2019. https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/textes/115b4216_accord-international.pdf

L'OIT définit la violence et le harcèlement dans le monde du travail comme :

« Un ensemble de comportements et de pratiques inacceptables, ou de menaces de tels comportements et pratiques, qu'ils se produisent à une seule occasion ou de manière répétée, qui ont pour but de causer, causent, ou sont susceptibles de causer un dommage d'ordre physique, psychologique, sexuel ou économique, et comprennent la violence et le harcèlement fondé sur le genre » Convention n° 190 de l'Organisation internationale du travail, article 1^{er}.

Cette convention étend le champ d'application des phénomènes de violence et de harcèlement au travail aux déplacements et aux voyages, mais également, aux « communications liées au travail dont celles effectuées par le moyen de technologies de l'information et de la communication, ce qui inclut le harcèlement numérique, voire la répétition des incivilités numériques au travail » (Lerouge, 2022, p. 5).

Dans son ouvrage de 2011³, Christophe Dejourn s'appuie sur la définition du Bureau International du Travail (BIT) pour définir la violence au travail comme « toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable par lesquels une personne est attaquée, blessée, lésée, dans le cadre ou du fait direct de son travail » (Dejourn, 2011, p. 12). La violence relève alors d'une atteinte à l'intégrité physique ou psychique d'une personne. Elle ne se réduit pas aux brutalités physiques ou sexuelles et peut être symbolique, elle rend compte d'un rapport de force.

Dans ce même ouvrage, Bernard Jolivet définit la violence au travail comme « l'usage délibéré ou non de la force physique ou morale, directement ou indirectement, contre une personne ou un groupe, menaçant l'intégrité physique et/ou psychique de la ou des personnes » (*Ibid.*). À la différence de Dejourn, Bernard Jolivet ne considère donc pas l'intentionnalité comme un critère de définition de la violence. De même, Gilles Herreros, dans son ouvrage sur « la violence ordinaire dans les organisations », invite à penser la violence comme « un agir » non nécessairement intentionnel, qui provoque un « pâtir ». Cette violence peut alors être « violence ordinaire », en ce sens qu'elle n'est pas repérée comme telle et « fait convention » (Herreros, 2012).

Comme le rappelle la rédaction de Mediapart⁴, la violence du travail est une violence « qui ne laisse pas de bleus ou de plaies ouvertes mais casse pourtant des êtres, des vies, des familles parfois ». Parler de violence invisible, à la

3. Issu des travaux de la commission « Violence, travail, emploi, santé » et du rapport produit en 2005, préparatoire à l'élaboration du Plan « Violence et Santé » en application de la loi relative à la politique de santé publique du 9 août 2004.

4. Blog de Mediapart dédié à la violence au travail – <https://blogs.mediapart.fr/violencedu-travail/blog>

différence de la souffrance qui « victimise et individualise », c'est alors « pointer un système, une mécanique collective, organisée »⁵.

En 2001, l'*Academy of Management*, réunie à Washington, propose une typologie des comportements hostiles en contexte de travail. Les chercheurs se basent sur les productions existantes et souvent éparées dans ce domaine pour faire émerger 8 types de comportements professionnels « hostiles » : les comportements contreproductifs, les comportements déviants, les comportements de représailles organisationnelles, les agressions, la violence, les comportements d'intimidation, le harcèlement au travail et les incivilités (Andersson & Pearson, 1999)⁶. Ces catégories sont toujours utilisées aujourd'hui dans les recherches en management et en psychologie du travail. Elles peuvent s'inscrire sur un *continuum* allant des actes volontaires et physiques, aux formes de plus faible intensité et sans intention de nuire manifeste.

Les définitions peuvent alors varier mais les phénomènes qui nous intéressent ont toujours les mêmes caractéristiques⁷ :

- les incivilités sont de faible intensité, leur perception est subjective et leur intentionnalité ambiguë ;
- le harcèlement se définit par des comportements répétés, volontaires, d'intensité variable, il repose sur un déséquilibre des pouvoirs ;
- les agressions sont ponctuelles et intentionnelles, physiques ou verbales.

Il existe donc de nombreux cadres normatifs nationaux et internationaux depuis les années 1990 qui permettent de définir la violence et le harcèlement au travail (OIT, BIT, Loi santé et sécurité au travail, typologies et définitions académiques...). Ces cadres peinent toutefois à s'ajuster aux nouvelles réalités du travail en ligne, à distance, hybride, participatif, nomade.

2 CYBER-VIOLENCES PROFESSIONNELLES, DE QUOI PARLE-T-ON ?

Les chercheurs s'intéressant aux actes hostiles médiatisés par les TIC (technologies de l'information et de la communication) se sont, dans un premier temps, contentés d'ajouter « cyber » ou « numérique » pour montrer un pro-

5. Présentation du site Violence au travail, Blog Mediapart.

6. Les termes et citations initialement en langue anglaise sont traduits librement par l'auteur.

7. La production de catégories correspond à une posture particulière et les délimitations arbitraires résistent rarement à une analyse qualitative des interactions, qui prend en compte le vécu des acteurs. Nous verrons que les caractéristiques des médias numériques participent également à les rendre inopérantes.

longement en ligne de ces agissements. On retrouve ainsi les définitions suivantes dans la littérature anglo-saxonne⁸ :

Cyber-agression : « agression qui s'exprime dans la communication entre deux ou plusieurs personnes utilisant les technologies de l'information et la communication, et où au moins une personne agresse une autre dans l'intention de lui nuire ». (Weatherbee & Kelloway, 2006)

Cyber-harcèlement : « un acte agressif et intentionnel effectué par un groupe ou un individu, utilisant des formes de contact électronique, répété à plusieurs reprises au fil du temps, contre une victime qui ne peut pas facilement se défendre » (Smith et al., 2008)

Cyber-incivilité : « comportements grossiers, impolis ou discourtois qui se produisent à travers les technologies de l'information et de la communication comme les e-mails ou les SMS » (Giumetti et al., 2012)

Les termes de cyber-violence ou cyber-déviance apparaissent quant à eux plutôt comme des catégories « parapluie » qui englobent toutes les autres (Kowalski & Robbins, 2021).

Les recherches sur les différentes formes de cyber-violences ou violences numériques se sont à ce jour essentiellement concentrées sur l'espace public ou sur les contextes scolaires et les publics jeunes.

Plusieurs auteurs se sont ainsi attachés à répertorier les formes de cyber-violence en milieu scolaire (Blaya, 2013, 2018; Stassin, 2019). Des études, notamment en communication, montrent l'évolution des formes de violence liées aux médias numériques dans l'espace public. Les travaux du programme de recherche CyberneTIC visent ainsi à définir et cartographier, en partenariat avec la gendarmerie nationale, les nouvelles formes de cyber-harcèlement (Dulaurans, 2020; Dulaurans & Fedherbe, 2020, 2022). Arnaud Mercier reprend les travaux de Suler (Suler, 2005) et analyse « l'ensauvagement du Web » et les tweets injurieux et haineux (Mercier, 2018; Mercier & Amigo, 2021). Romain Badouard s'est intéressé à la « brutalisation » du débat public à travers le « double processus de banalisation et de légitimation de la violence dans le débat public » et aux discours de haine en ligne (Badouard, 2018, 2020). François Jost traite de la « méchanceté en actes à l'ère numérique » et rappelle, à travers une étude de l'évolution des médias, que « si la méchanceté est atemporelle, elle a trouvé aujourd'hui des conditions favorables à son épanouissement » (Jost, 2018). Les travaux de Sarah Roberts documentent les coulisses du traitement de la haine en ligne et le travail des modérateurs du Web qui filtrent « les torrents de violence, de pornographie et de fiel déversés sur nos écrans » (Roberts et al., 2020).

8. Toutes les traductions sont faites librement par l'auteur.

Violences numériques

et résistances au travail

Ce livre s'intéresse à des pratiques de communication oubliées, non débattues ou cachées, dans la sphère professionnelle numérique.

Les *violences numériques ordinaires* traduisent des transformations profondes des formes de communication et de coopération au travail. Il s'agit de violences relationnelles et symboliques médiatisées par notre équipement numérique, qui sont invisibles et largement tolérées dans les organisations, alors même qu'elles produisent de la souffrance, intentionnelle ou non, conscientisée ou non par les acteurs.

Les *résistances discrètes* aux technologies et les potentialités de ces technologies pour soutenir et actualiser les résistances professionnelles sont envisagées dans leurs dimensions positive et créative, à la fois comme révélatrices des formes de pouvoir symboliques à l'œuvre dans les organisations contemporaines et porteuses de transformations.

La démarche de recherche-action collaborative proposée permet de redonner une place à ces pratiques « de l'ombre » en tant qu'éléments essentiels et constitutifs de la vie des organisations, de les éclairer, de faire évoluer les grilles de lecture et de viser l'apprentissage organisationnel et la transformation.

Aurélien LABORDE est maître de conférences habilitée à diriger des recherches en sciences de l'information et de la communication et chercheuse au laboratoire MICA. Elle s'intéresse aux pratiques de communication numérique dans le cadre professionnel et a notamment co-dirigé un ouvrage collectif intitulé *Incivilités numériques. Quand les pratiques numériques reconfigurent les formes de civilité au travail* (2021). Elle est rédactrice en chef de la revue *Communication & Organisation*.

26,90 €

www.deboecksuperieur.com



FONDATION
**Pierre et Catherine
Lalumière**

FONDATION
ABRITÉE PAR
LA FONDATION
DE FRANCE

Fondation
de
France