

Les fiches pratiques de la CFDT-Agriculture



Les violences numériques au travail



D'après l'Intervention de Mme Aurélie Laborde, maître de conférences de l'université de Bordeaux, sur les violences numériques au travail de la formation spécialisée du 13 novembre 2025

Définition

Les violences numériques au travail désignent l'ensemble des comportements hostiles ou abusifs qui transitent par les technologies de communication professionnelle : messageries instantanées, courriels, plateformes collaboratives, réseaux sociaux internes ou externes. Elles incluent le cyberharcèlement, les insultes ou humiliations en ligne, la diffusion non consentie d'informations personnelles, le débordement des horaires de travail via des sollicitations numériques incessantes, ou encore la surveillance abusive par des outils digitaux. Ces pratiques fragilisent la santé psychologique des agents, accentuent le stress et brouillent les frontières entre vie professionnelle et vie privée.

On n'en dénombre pas moins de 50 formes

Avec le développement des outils digitaux, de nouvelles formes de violence apparaissent dans le monde du travail. Elles sont généralement regroupées en trois catégories :

- **Cyber-incivilité** : comportements irrespectueux ou perturbateurs dans les échanges numériques. Exemples : intrusion dans la vie privée par l'envoi de messages à des heures indues (22h ou le week-end), réponses sèches ou humiliantes par mail, surcharge informationnelle (URGENT, sur sollicitation, plusieurs mails pour la même demande, ...) ;
- **Cyber-harcèlement** : répétition d'actes hostiles visant une personne, créant un climat de peur ou d'humiliation. Exemples : insultes ou moqueries récurrentes sur une messagerie interne, diffusion de rumeurs par mail, exclusion volontaire d'un collaborateur des boucles de communication, partage malveillant d'informations personnelles ;
- **Cyber-agression** : attaques numériques plus directes et destructrices. Exemples : usurpation d'identité via faux profils, surveillance abusive, sabotage numérique (suppression de documents, envoi de virus), hameçonnage ciblé, sextorsion ou doxing (publication d'informations personnelles pour nuire).

L'Observatoire de la cyber malveillance

Depuis sa création en 2017, l'Observatoire national de la cyber malveillance a recensé près de 50 catégories distinctes de violences numériques, allant des incivilités aux agressions graves. Il met en évidence la diversité des pratiques et leur impact croissant dans le monde du travail. Ses travaux visent à mieux comprendre ces phénomènes, à sensibiliser les employeurs et à proposer des outils de prévention adaptés.



<https://www.cybermalveillance.gouv.fr/>

Ces violences numériques présentent une particularité essentielle : certaines sont visibles, traçables, et peuvent être observées ou signalées par des tiers. D'autres, en revanche, sont invisibles et souvent insidieuses. Subtiles, diffuses ou implicites, elles relèvent du ressenti individuel, comme l'exclusion numérique. Leur impact, bien que silencieux, altère durablement le climat de travail et la qualité des relations professionnelles.

Un phénomène amplifié par le numérique et les médias

Avec la prédominance du numérique dans notre activité professionnelle, la multiplication des échanges numériques, la numérisation accrue et la dévitalisation du travail, les conséquences sur le collectif sont une fragmentation et une individualisation de ce collectif. La recomposition du lien collectif devient un véritable défi.

Dans les médias, on assiste également à une brutalisation du débat public, un ensauvagement du web et une politisation de nombreux faits divers, mais aussi à des discours de haine et de polarisation, le tout avec une logique de conflictualisation.

Ainsi, les médias prolongent, amplifient et reconfigurent les violences existantes et laissent des traces qui vont subsister : répétition, « harcèlement de meute » au travers des « likes » qui font remonter l'information en haut de la page et parfois des années après l'événement. L'exposition publique est décuplée aussi bien au moment de l'événement que dans le temps. Avec ce phénomène, l'intention de nuire devient floue, notamment avec des messages impulsifs qui peuvent être relayés, amplifiés, voire hors de contrôle.

Les facteurs organisationnels qui favorisent les violences numériques

Parmi les facteurs qui favorisent les violences numériques, il y a :

La banalisation : correspond au processus par lequel des comportements numériques agressifs ou intrusifs deviennent progressivement tolérés, voire considérés comme normaux. Un message envoyé à 22h, une surcharge d'emails peuvent être perçus comme de simples habitudes de travail dans un contexte de surcharge de travail, alors qu'ils relèvent de violences insidieuses.

La cécité organisationnelle, quant à elle, traduit l'incapacité ou le refus de l'organisation à reconnaître ces pratiques comme problématiques : elles sont invisibilisées, minimisées ou assimilées à des contraintes ordinaires. Ce double mécanisme installe un climat où les violences

numériques ne sont plus identifiées comme telles, ce qui empêche leur prévention et leur traitement.

- La multiplication des outils de communication et de partage

Il est effectivement constaté une multiplication des outils de communication et de partage (plateforme collaborative, applications métiers, messagerie instantanée, ...) qui évoluent rapidement dans le temps et ne laissent pas la place à une culture d'usage de ces outils, chacun développe ainsi ses propres pratiques.

- Le phénomène de surcharge

La surcharge informationnelle ne se limite pas à un excès de messages ou de notifications : elle traduit aussi une manière d'organiser le travail où l'on consacre de moins en moins de temps réel aux collaborateurs. Les échanges deviennent fragmentés, rapides, souvent impersonnels, et les outils numériques se substituent au dialogue direct.

Dans ce contexte, les collaborateurs peuvent être instrumentalisés, c'est-à-dire réduits à des tâches d'exécution et perdent la reconnaissance de leur rôle relationnel et collectif. Les relations de travail s'appauvrissent, se réduisant à des flux d'informations à traiter, des notes à produire... plutôt qu'à des espaces de coopération et de confiance.

La surcharge devient alors une violence invisible, car elle dégrade subtilement la qualité des interactions humaines et installe une culture où l'efficacité immédiate prime sur la reconnaissance des collaborateurs.

Les leviers d'action

La prévention des violences numériques repose sur plusieurs leviers complémentaires :

- **Lutter contre les excès de flux, l'urgence, la surcharge informationnelle** pour limiter l'urgence permanente et la surcharge mentale ;
- **Redonner un cadre clair aux échanges numériques**, en fixant des règles partagées et respectées ;
- **Réintroduire de la flexibilité organisationnelle**, ce qui implique de revoir régulièrement les processus, les modes de travail et la gestion des ressources pour rester résilient face aux crises ou aux évolutions ;
- **Renforcer la vigilance collective**, notamment à travers les démarches de prévention des RPS et de QVCT ;
- **Lutter contre l'isolement des individus** en recréant du lien et des espaces de coopération.

De nombreuses organisations ont déjà engagé ce travail en élaborant des chartes de communication, véritables repères pour les managers afin de définir les modalités d'échanges avec leurs équipes. Dans le cadre de ces réflexions, **la gestion de la messagerie constitue également un point d'entrée concret pour aborder la qualité de vie et la santé au travail.**



Enfin, une vigilance accrue s'impose face à **l'usage croissant de l'IA**, dont les dérives possibles peuvent accentuer la déshumanisation des interactions professionnelles.