

Usage des réseaux sociaux sur les lieux de travail : Quels impacts sur la productivité du capital humain ?

Use of social networks in the workplace: What impacts on the productivity of human capital?

M'barka BOUHOULI

Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales, CUAM, Université Ibn Zohr.

Equipe de Recherche en Marketing et Communication Territoriale

m.bouhouli@uiz.ac.ma

Hicham ZOHIR

Faculté des Lettres et des Sciences Humaines

Université Ibn Zohr.

Laboratoire Interdisciplinaire des Sciences Sociales

h.zohir@uiz.ac.ma

Date de soumission : 01/12/2019

Date d'acceptation : 20/01/2020

Pour citer cet article :

Bouhouli, M. & Zohir, H. (2020). Usage des réseaux sociaux sur les lieux de travail : Quels impacts sur la productivité du capital humain ? Revue Internationale des Sciences de Gestion, « Numéro 6 / Volume 3 : numéro 1 » pp : 799 – 814

Digital Object Identifier : <https://doi.org/10.5281/zenodo.3660107>

Résumé :

Cette recherche vise l'étude de l'impact des réseaux sociaux utilisés pendant les heures de travail sur la productivité des employés leur faisant recours et la clarification de la relation bipartite « Réseaux sociaux- Productivité ».

Nous avons choisi de réaliser une étude empirique pour mettre en évidence la relation qui pourrait exister entre l'usage des réseaux sociaux et la productivité du personnel. Le terrain mobilisé concerne un échantillon de 18 employés/fonctionnaires des entreprises/administrations d'Agadir auprès desquels notre guide d'entretien semi directif a été administré en faisant recours à la méthode de l'entrevue individuelle. L'analyse des résultats obtenus a été réalisée en faisant recours au logiciel IramuTeq.

Mots clés : Réseaux Sociaux ; productivité ; présence digitale ; personnel.

Abstract :

This research aims to study the impact of social networks used during working hours on the productivity of employees using them and to clarify the bipartite relationship "Social Networks - Productivity".

We have chosen to carry out an empirical study to highlight the relationship that could exist between the use of social networks and staff productivity. The field mobilized concerns a sample of 18 employees / officials of companies / administrations of Agadir with whom our semi-structured interview guide was administered using the individual interview method. The analysis of the results obtained was performed using the IramuTeq software.

Keywords: Social Networks (media) ; Digital presence ; productivity ; staff.

Introduction :

Les réseaux sociaux font désormais partie de nos vies, ils y occupent de plus en plus de place. Considérés comme un outil de sociabilité et de communication qui n'a pas cessé de se développer depuis la naissance de Facebook, ces réseaux prennent aujourd'hui une bonne partie de notre temps, sous des formes très diverses en touchant, presque, tous les domaines d'activité. Ils sont utilisés de façon privée, personnelle (Facebook, Tweeter...) ou encore professionnelle (LinkedIn...). Leur usage dans les différents lieux et de manière de plus en plus croissante, voire permanente a été facilité par la généralisation des Smartphones, Pc Portables et tablettes. Il en résulte des personnes connectées aux réseaux sociaux dans la majorité des endroits, que ça soit chez elles, en dehors des maisons, y compris au sein des entreprises, sur les lieux de travail et pendant les heures de travail.

Au Maroc, et dans le cadre du suivi du développement des Technologies de l'Information, l'ANRT a réalisé, en collaboration avec le Ministère de l'Industrie, de l'Investissement et de l'Economie Numérique, la Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle, le Conseil Economique, Social et Environnemental et le Haut-Commissariat au Plan (HCP), durant le premier trimestre de l'année 2018, l'enquête (le site info, 2018) annuelle de collecte des indicateurs TIC auprès des ménages et des individus. Il résulte de cette étude que 98,4% des internautes âgés de 15 à 24 ans participent aux réseaux sociaux et que la fréquentation de ces réseaux est quotidienne pour huit personnes sur dix dont près de la moitié y consacrent plus d'une heure.

L'essor de cette forme de divertissement ainsi que l'accroissement de son usage ont pris un tour professionnel et leur utilisation sur les lieux de travail est devenue courante dans les entreprises marocaines. Ceci nous pousse aujourd'hui à nous poser des questions concernant ses impacts sur la productivité du capital humain.

Le présent travail est un essai d'analyse sur le cas des entreprises de la ville d'Agadir. Il se propose donc afin de trouver des réponses concluantes à la problématique de recherche suivante : **Quels sont les impacts de l'usage des Réseaux Sociaux Numériques sur les lieux du travail sur la productivité du capital humain ?**

Afin de trouver des réponses concluantes à notre problématique, nous allons tout d'abord présenter un cadre conceptuel qui expose les principales théories et études ayant traité ce sujet de recherche. Il sera suivi de la description de la méthodologie de recherche avec laquelle ce travail a été réalisé, puis de la présentation, l'analyse et la discussion de nos résultats.

Avant de conclure, il serait intéressant de présenter les principales implications managériales résultant de notre étude.

1. Cadre théorique/conceptuel :

L'impact des réseaux sociaux sur la productivité des ressources humaines au sein des organisations dépendrait naturellement de la nature d'usage que font les employés desdits réseaux, car ces derniers peuvent être d'une aide précieuse lorsqu'ils sont utilisés correctement à des fins professionnelles, notamment que, sur les réseaux sociaux, les employés peuvent être les premiers ambassadeurs des organisations auxquelles ils appartiennent et peuvent améliorer leur réputation et leur notoriété. Si leurs activités sont bien ciblées, elles participeront à l'augmentation de l'attractivité des entreprises, qui ont également intérêt à former leurs collaborateurs au bon usage de ces réseaux. En effet, les employées ont, en moyenne, 10 fois plus de suiveurs « followers » sur les réseaux sociaux que le compte officiel de leur entreprise (Merra, 2013). En outre, plusieurs études ont prouvé qu'un message relayé par un individu sur les réseaux sociaux est beaucoup mieux perçu que lorsqu'il est diffusé via le compte officiel d'une entreprise. Dans ce sens, « L'employee advocacy est devenue l'une des techniques encouragées au sein des entreprises, car elle leur permet d'inciter leurs collaborateurs à les soutenir de manière originale. En ajoutant une touche personnelle et donc moins commerciale au contenu qu'ils partagent, ce sont des ambassadeurs qui humanisent la marque » (Voudouris et Al., 2008).

Grâce à l'employee advocacy, les réseaux sociaux numériques peuvent contribuer à développer la prospection digitale de l'entreprise, du fait que les employés communiquent, informent et interagissent avec les clients prospects en directe, en ligne et surtout en temps opportun. En effet, et selon un rapport d'HubSpot sur l'Inbound Marketing (Ceraines & Chaubet, 2015), ce social selling - ventes sur les réseaux sociaux - est l'une des approches les plus favorables aux entreprises. Le rapport affirme que les commerciaux actifs sur les réseaux sociaux seraient 20% plus performants que ceux qui ne les utilisent pas.

En outre, « les réseaux sociaux peuvent faciliter aux employés d'entrer en relation avec les personnes qu'ils ont besoin de contacter pour résoudre un problème particulier et ils peuvent également être très utiles pour suivre des événements en ligne, se renseigner sur les tendances d'un secteur ou développer sa veille professionnelle. À l'échelle de l'entreprise, les réseaux sociaux offrent, là encore, des avantages certains. Les outils dits externes peuvent notamment contribuer à améliorer les relations clients, le service après-vente ou encore le marketing. Ils

peuvent également aider à cibler précisément les besoins et attentes des consommateurs et permettre ainsi d'améliorer le processus de création des produits» (Meynard, 2018).

Selon le poste occupé, les employés d'une entreprise passent un temps plus ou moins important à rechercher des informations, concernant l'accomplissement de leurs tâches, le marché, les concurrents ou encore les clients. Dans ce sens, un autre avantage pourrait être retiré de l'usage des réseaux sociaux numériques sur les lieux du travail et qui concerne un gain de temps significatif pour les recherches d'informations, et ce, en leur permettant de recevoir automatiquement des contenus et un nombre importants de données susceptibles de les intéresser et qu'ils peuvent également partager sur leurs propres réseaux. Dans ce sens, les RSN, s'ils sont bien utilisés créent une source de veille pour les employés et donc pour l'organisation.

Aux avantages précités s'ajoute l'amélioration de la notoriété de l'entreprise à travers l'usage que font les employés des réseaux sociaux numériques sur les lieux du travail. Une [étude menée par « Social Media Today »](#) montre que les contenus partagés par les employés reçoivent **8 fois plus** d'engagements que les contenus partagés par les entreprises elles-mêmes (Pichard, 2016). Naturellement, la présence digitale des employés sur les RSN leur permet de partager des contenus de marque, ces employés permettent de toucher de nouvelles audiences, d'améliorer la visibilité des entreprises sur les RSN et une meilleure reconnaissance de leur marque. Cette hausse de la visibilité est parfaitement logique. Ainsi, et même si un petit pourcentage des salariés peut décider de changer « des fois de façon négative » les contenus, les entreprises bénéficieraient d'**une audience bien plus forte que celle qu'elles détiennent en tant que marque**. Dans ce sens, l'internet peut être considéré comme « une base technologique qui, par ses capacités et ses caractéristiques, fait des réseaux sociaux un outil de communication performant, une meilleure compagne du bouche-à-oreille et de l'e-réputation » (El yaacoubi & El kaoune, 2019).

L'e-recrutement représente aussi l'un des avantages des RSN. Utilisés par les Directeurs des Ressources Humaines, ces réseaux leur permettent de rechercher de nouveaux candidats, de lancer leurs campagnes de recrutement et de faire la prospection externe des RH.

Cependant, la consultation et l'usage des réseaux sociaux en milieu de travail constitue un réel enjeu qui n'est pas forcément sans inconvénients pour les entreprises, notamment qu'en les utilisant, les employés peuvent ne pas faire attention au temps qu'ils y passent. Dans un article publié sur « Les Échos » en 2017 (Moutot, 2017), la journaliste révélait que les réseaux sociaux pouvaient avoir un effet proche de certaines substances addictives sur le cerveau.

En outre, une étude (Turel, 2014) réalisée par Ofir Turel, chercheur à l'université de Californie, a fait ressortir que « l'usage excessif de Facebook est associé à des changements dans le circuit de la récompense devenant plutôt lié au nombre des « Likes » reçus sur ces réseaux ». Sans oublier qu'avec l'usage abusif, les utilisateurs seraient susceptibles de devenir addicts (Lincoln, 2013).

En 2010 également, le journal britannique « The Telegraph » révélait que plus de la moitié des employés anglais regardaient leurs comptes Facebook, Twitter et Myspace durant leur temps de travail (Leigh, 2010). Sur les personnes interrogées, plus de la moitié ont avoué utiliser les sites de réseaux sociaux pendant leur activité professionnelle, mais dans le cadre d'un usage purement personnel (Garay, 2009). Cet usage concerne la recherche des informations personnelles, le chat, la recherche d'un nouveau poste, agrandir leur réseau professionnel, communiquer avec leurs pairs leur permettant d'améliorer individuellement leur carrière.

Selon une étude comparative portant sur l'usage des réseaux sociaux par les employés et les directeurs sur les lieux du travail, il en résulte que « le réseau social le plus utilisé par les salariés est Facebook, sur lequel ils s'expriment notamment sur leur propre entreprise. Arrive ensuite Youtube, suivi de Google +. Les dirigeants quant à eux sont à 92% sur Viadeo, à 82% sur LinkedIn et seulement à 67% sur Facebook. Un décalage est visible sur le mode d'utilisation : 27% des directeurs généraux utilisent les réseaux sociaux dans un cadre qui se cantonne à l'aspect professionnel contre 4% pour les salariés, qui tendent à mêler davantage le privé dans leur communication » (Lavallée, 2018). Les questions qui se posent dans ce sens concernent la façon dont peuvent les deux parties « employés-employeurs » communiquer sur les RSN s'ils ne sont pas présents sur les mêmes réseaux, et ne les utilisent pas pour les mêmes fins. Ce décalage d'usage pourrait selon cette étude freiner l'utilisation et le développement des RS dans l'entreprise. Toutefois, les directeurs de certaines entreprises ne se soucient pas par rapport aux habitudes d'usage des RSN au bureau, ce qui les intéresse le plus est l'apport qu'ont lesdits réseaux sur la productivité, Steve Michaud, vice-président et chef de l'exploitation d'Equisoft, l'un des chefs de file québécois en matière de solutions d'affaires « Si quelqu'un a besoin de ventiler 20 minutes sur les réseaux sociaux pour passer à travers sa journée et continuer à être l'employé performant que nous avons engagé, grand bien lui fasse. Ça ne me regarde pas ! » (Workopolis, 2017).

Malgré que l'étude réalisée par Microsoft Corp, Evolv et Warck School of Business, ait affirmé que l'usage des réseaux sociaux sur les lieux du travail influence positivement la

productivité des employés, ces réseaux sociaux utilisés au bureau, notamment à titre personnel ne sont pas sans inconvénients pour les entreprises qui sont aussi conscientes des risques qui en résultent et essaient de plus en plus de maîtriser cet usage afin qu'il ne nuise pas à la productivité des salariés. Cela n'a rien d'étonnant lorsque l'on sait que « les travailleurs américains sont interrompus en moyenne 4 fois/heure par Facebook, Twitter ainsi que des logiciels de messagerie électronique. Et, d'après une infographie réalisée par Red e App en partenariat avec NowSourcing, il leur faut en moyenne 23 minutes pour revenir à la tâche qu'ils étaient en train d'accomplir avant d'être interrompus» (Meynard, 2018).

Afin de se protéger des risques liés aux réseaux sociaux et à la perte de temps et d'efficacité, certaines entreprises édictent des règles strictes en matière de leur usage, voire proscrire complètement d'y accéder pendant les heures de travail, et ce en empêchant les employés de se connecter, via leur poste de travail, à des sites non vérifiés. Les entreprises souhaitent aussi éviter les risques liés à une possible nuisance à leurs notoriétés. Des chartes informatiques (Meridjen, 2019) explicitant clairement les droits et les devoirs des salariés dans l'usage des réseaux sociaux jouent également un rôle important dans ce sens.

Des entreprises considèrent même qu'utiliser abusivement son téléphone personnel pour aller sur les réseaux sociaux pendant son temps de travail peut être considéré comme leur portant préjudice. Les entreprises peuvent intégrer une charte « d'usage des médias sociaux » sur leur site internet, à destination des employés. Le but étant de prévenir les salariés que leur parole est importante, mais qu'elle peut aussi porter préjudice à l'entreprise. En outre, un salarié n'a pas à vaquer à ses occupations personnelles pendant son temps de travail et ne peut donc pas considérer que son temps de connexion sur ses réseaux sociaux fasse partie de son temps de travail (Flynn, 2012).

De ce qui précède, il paraît que des études annuelles sur la réalité de l'utilisation des réseaux sociaux aux bureaux doivent être réalisées par les entreprises afin d'avoir des données chiffrées et mieux dévoiler les conséquences de l'usage de ces outils, notamment en manque de productivité, et permettre aux organisations de décider des règlements qui leur sont liés, voire des actions correctives pour un usage modéré et rentable.

2. Méthodologie de recherche :

L'étude empirique de ce travail sert à mettre en évidence et à étudier sur le terrain la relation qui pourrait exister entre l'usage des réseaux sociaux et la productivité du personnel. Le terrain mobilisé dans cette recherche concerne un échantillon de 18 employés/fonctionnaires

des entreprises/administrations d'Agadir auprès desquels notre guide d'entretien semi directif a été administré en faisant recours à la méthode de l'entrevue individuelle.

Outre les questions liées à la nature des postes occupés par les répondants ainsi que leurs compétences professionnelles en relation avec les TIC de façon générale et avec les RSN en particulier, les thèmes du guide d'entretien sont en nombre de trois, avec trois questions pour chaque thème. Ces derniers se représentent comme suit :

Un premier thème concernant les facteurs explicatifs de l'utilisation des RSN sur les lieux du travail, où le répondant est sensé s'exprimer à propos de l'usage qu'il fait des RSN au travail (temps d'usage, fréquence, les RSN sur lesquels il est plus actif...), ainsi que les raisons qui le poussent à faire recours aux RSN sur les lieux du travail, sans oublier les autres facteurs personnels et/ou environnementaux qui pourraient influencer ledit usage. Le deuxième thème de notre guide traite les avantages de l'usage des RSN sur les lieux du travail, les interviewés y sont amenés à donner leurs avis concernant la nature professionnelle ou personnelle de cet usage. La question s'y pose aussi sur la relation qui pourrait exister entre le recours aux réseaux sociaux et la motivation au travail. Le troisième et dernier thème de notre guide d'entretien est un essai pour dévoiler l'impact de l'usage des RSN sur la productivité du personnel, il s'interroge sur l'importance desdits réseaux pour l'accomplissement des tâches quotidiennes des répondants, pour la réalisation de leurs objectifs et leur performance au travail.

L'analyse des résultats obtenus a été réalisée en faisant recours au logiciel IramuTeq, qui nous a permis d'identifier, lorsqu'ils existent, des liens entre les différents mots clés répondant à nos thèmes de recherche.

3. Corpus, résultats, analyses et discussions

Notre échantillon est constitué de neuf hommes et neuf femmes, travaillant dans des services différents et ayant des formations variées avec un niveau d'étude d'un baccalauréat + 5 pour tous les répondants sauf deux ayant une licence. Les tableaux ci-après décrivent plus en détail notre échantillon :

Tableau 1 : Spécialités de la formation :

Spécialité de formation	Nombre de répondants y correspondant
Statistique	1
Communication	8
Gestion	6
Informatique	1
Economie	1
Droit	1
Documentation/archivage	1

Source : élaboration personnelle à partir des réponses recueillies

Nous remarquons que la spécialité de formation en communication est dominante avec 8 répondants, suivie de la spécialité gestion (six répondants), suivie des formations en statistique, informatique, économie, droit, documentation et archivage pour les cinq interviewés qui restent.

Tableau 2 : Services de travail :

Service de travail	Nombre de réponses y correspondant
Examens	1
Informatique	2
Relations extérieures	1
Comptable et Financier	2
Ressources humaines	5
Commercial	2
Recherche et Développement	1

Source : élaboration personnelle à partir des réponses recueillies

Comme nous l'avons déjà mentionné, les répondants ne travaillent pas tous dans les mêmes services, une majorité de cinq personnes exercent dans le service de la GRH, suivis des services informatique, comptable et financier et commercial. Une minorité (à savoir un répondant) concerne le service « Examen », « Relations extérieures » et « Recherche et Développement ».

Les réseaux sociaux numériques sur lesquels nos répondants estiment être actifs et sur lesquels ils ont un compte sont les suivants :

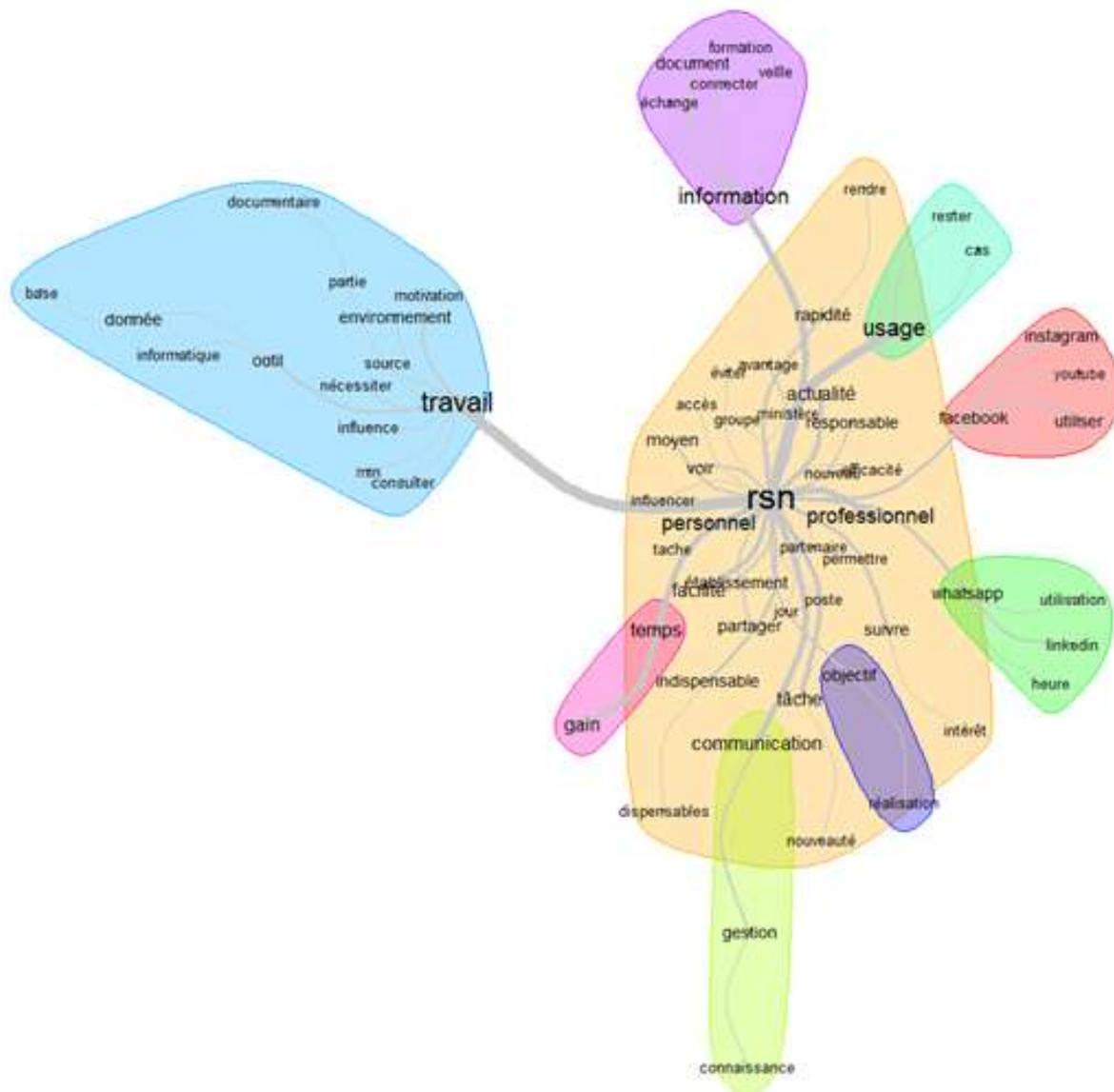
Tableaux 3 : Comptes et activité des interviewés sur les RSN :

RSN sur lesquels les répondants sont actifs	Nombre de réponses y correspondant
Facebook	14
WhatsApp	07
Instagram	08
LinkedIn	03
Youtube ¹	2
Snapchat	1
Twitter	1

Source : élaboration personnelle à partir des réponses recueillies

¹ Deux répondants ont cité Youtube en le considérant comme le réseau social sur lequel ils sont le plus actifs. Ceci a été justifié de leur part par le fait qu'aujourd'hui, les relations avec les youtubeurs/ses sont aussi d'une importance sociale non négligeable. Ils considèrent ces derniers comme des influenceurs sur leur comportement et qui sont également à leur écoute (à travers la réponse et l'échange de commentaires..).

Figure 1 : Principaux réseaux sociaux utilisés et raisons d'usage



Source : Analyse réalisée avec le logiciel IramuTeq

Sur la figure 1, les mots « minute et heure » figurent pour expliquer la fréquence d'usage des RSN sur les lieux du travail. Les réponses ont varié entre 10 minutes, 30 minutes, une heure par jour, jusqu'à ceux ayant dit qu'ils les utilisent pendant tout leur temps de travail voire même pendant les week-ends pour régler les problèmes de travail qui restent en instance.

La Figure 1 montre que le terme « RSN » est fortement lié aux termes « Information » et « communication ». Ce qui semble cohérent étant donné que les principales raisons pour lesquelles les interviewés font recours aux RSN sur les lieux du travail résident, selon eux,

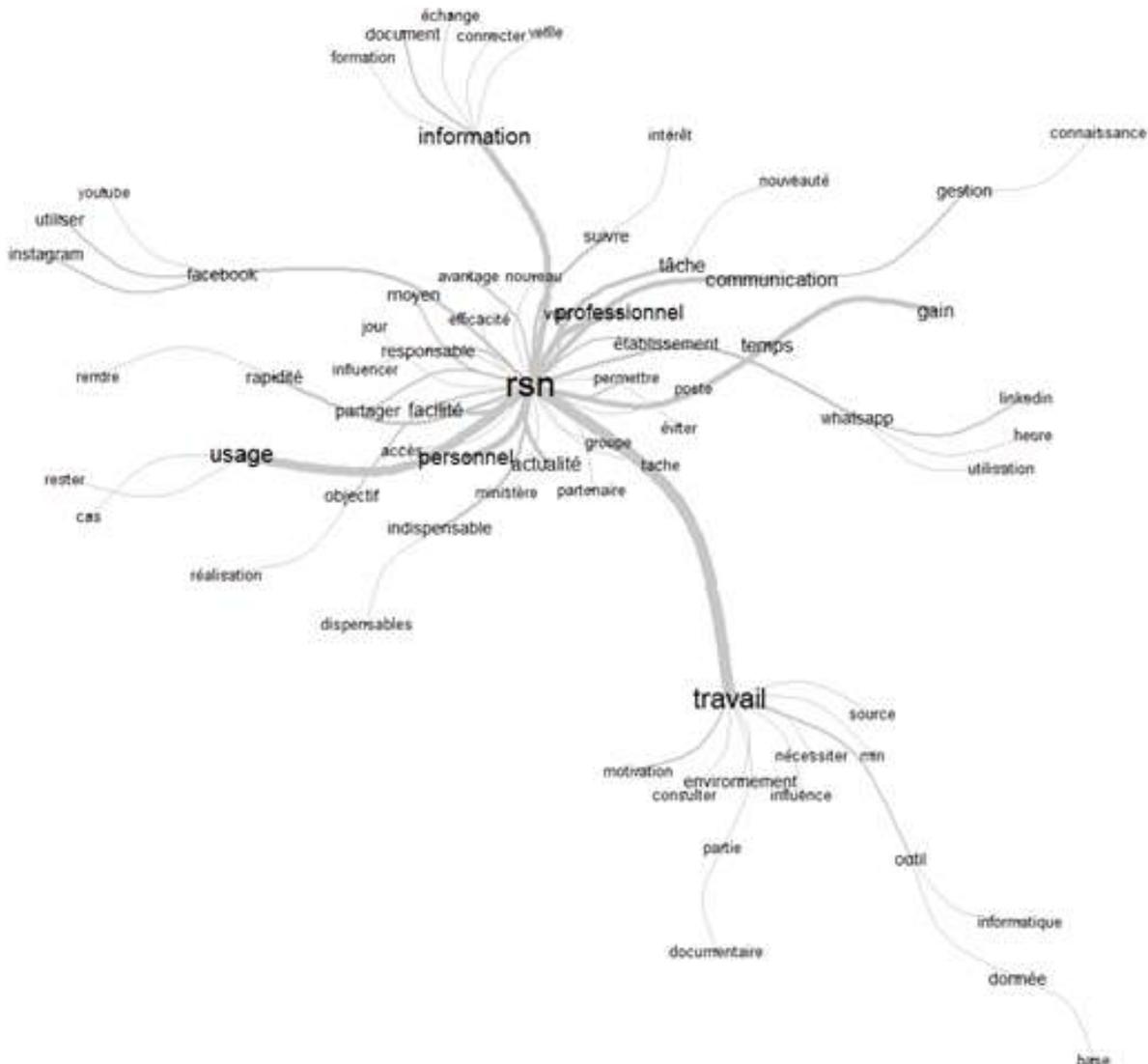
dans le fait qu'ils leur offrent une rapidité et une facilité de la communication, notamment pour les interviewés qui jouent le rôle de porte-parole de leurs institutions sur les RSN, leur permettent de suivre et de s'informer sur l'actualité de leurs partenaires et les nouveaux événements dans l'environnement du travail, d'accéder rapidement et aisément aux données et de partager des documents de manière instantanée et à n'importe quel endroit (cela fait référence au terme « échange » apparaissant dans le bloc « information »), ainsi que de rester connecté avec la communauté professionnelle et partager les informations. Nous remarquons que dans le même bloc « Information » se trouve également le terme « veille », ce qui correspond, selon les propos des interviewés, à la notion de veille informationnelle qui peut s'offrir grâce aux RSN. A ce terme s'ajoute celui de la formation du fait que certains répondants considèrent que les RSN leur permettent de s'auto-former grâce aux informations acquises. Dans le bloc « Communication » figure aussi les termes « connaissance », et « gestion », ce qui paraît logique car les informations acquises des RSN se transforment en connaissances. En outre, le mot « connaissance » s'est également répété dans les réponses de nos interviewés dans le sens où les RSN leur facilitent de faire la connaissance de nouvelles personnes et de s'inscrire dans des groupes d'intérêt. Selon leurs propos, ces réseaux sociaux leur offrent aussi une meilleure gestion au quotidien.

Sur le bloc liant les « RSN » au terme « Travail » paraît le mot « environnement ». En effet, la majorité des répondants considèrent que l'usage qu'ils font des RSN au travail résulte notamment d'une influence de leur environnement. Selon certains, c'est l'effet du changement actif et de l'entrée des nouveaux partenaires au macro environnement ainsi que l'évolution croissante de la conjoncture. Pour d'autres, l'obligation d'être au courant des nouveautés et de recevoir des informations de façon continue et quotidienne de l'environnement les obligent à utiliser les RSN au travail et à être toujours présent sur le web et sur les RSN. Sans oublier que le grand nombre des tâches accordées à quelques employés/fonctionnaires constituent la principale raison pour laquelle ils sont présents sur les RSN au travail, ces derniers leur facilitent d'avoir quotidiennement une situation mise à jour des différents dossiers à traiter.

Sur la même figure 1, nous constatons que le lien entre RSN et le terme « Professionnel » et aussi épais et est aussi fort qu'avec le terme « personnel », ce qui est logique du fait que pour la majorité des interviewés, l'usage des RSN sur les lieux du travail est pour des raisons à la fois personnelles et professionnelles. Selon eux, le choix de cet usage est personnel, il n'a pas été imposé par les directions de leurs établissements, mais ils y ont trouvé un nombre important d'avantages procurés dans le côté professionnels. Seulement 2 répondants (à savoir

11%) ont déclaré que l'usage qu'ils font des RSN au travail est purement personnel, et ce pour publier des informations les concernant, connaître de nouvelles personnes, s'inscrire dans des groupes d'intérêt pour suivre les sujets faisant partie de leurs centres d'intérêt, de l'actualité et pour avoir les nouvelles des proches et de la famille.

Figure 2 : Avantages des RSN au niveau professionnel et impact sur la productivité



Source : Analyse réalisée avec le logiciel IramuTeq

En se posant la question concernant les avantages retirés de l'usage des RSE sur les lieux du travail, le gain du temps a constitué l'une des réponses qui s'est répétée plusieurs fois par les répondants. En effet, sur la figure 2 ci-dessus, le lien est fort entre ces deux éléments et constitue même un bloc à part entière, ce qui est logique étant donné que les répondants considèrent que l'usage des RSN leur évite les déplacements et les réunions, ils peuvent ainsi discuter avec les collaborateurs et les clients sans perdre de concentration sur les tâches en

instance d'exécution. Ils leur permettent, selon eux, de réagir en temps opportun et rendent le processus de réponse aux écrits et de la prise de décision plus rapide. Sans oublier la gestion des cas urgents qui peut se réaliser sans prendre beaucoup de temps et leur évite les procédures des courriers papiers qui peuvent être lentes, en plus de pouvoir accéder à l'information même en dehors des horaires de travail.

Le mot « facilité » s'est aussi beaucoup répété dans les propos des répondants, constituant ainsi un avantage des RSN du fait qu'ils facilitent la réalisation et la gestion des tâches au quotidien, facilitent la communication entre le personnel et les responsables des autres établissements, facilitent l'échange, la réception et le partage de données numériques avec rapidité et efficacité.

Nous constatons que les termes « rester » et « connecté » paraissent également sur la figure reflétant les propos des répondants, ce qui n'est pas étonnant, car l'un des avantages des RSN pour les employés interrogés est qu'ils leur permettent de s'ouvrir et de rester connecté au monde extérieur, avoir et diffuser l'information de façon fluide, être au courant de tout ce qui se passe dans leur secteur d'activité et les rendent visible sur le net.

Cette facilité offerte grâce aux RSN se traduit, selon certains répondants, par l'indépendance et l'autonomie dans la recherche de l'information « pas besoin de recourir à d'autres personnes pour s'informer en temps réel » et par la disponibilité à tout moment et la rapidité d'exécution des requêtes clients et de la correction d'éventuelles erreurs.

Cinq répondants ont, par contre, déclaré que même s'ils utilisent les RSN au travail pour des raisons professionnelles, ils n'ont tiré pas beaucoup d'avantages.

La motivation quand à elle est le troisième élément ressortant du bloc RSN/Travail donnant naissance à une relation tripartite RSN → Travail → Motivation. Ceci paraît cohérent car, et à l'exception d'un répondant sans avis par rapport à cette question, tous les répondants ont affirmé que, certes, les RSN ne sont pas la seule source de motivation au travail (nécessité des conditions de travail favorables), mais ils en constituent une dans la mesure où, grâce aux RSN qui leur sont un moyen de divertissement, ils ne tombent pas dans l'ennui lors du travail. Ils considèrent également que selon l'usage et selon les actualités suivies, les RSN peuvent être une grande source de motivation en offrant de meilleurs outils d'organisation, de formation et d'évolution des carrières (avec l'e-recrutement, développement d'un réseau professionnel, auto-formation..), de maintien et de renforcement des relations avec les partenaires de travail. Les RSN ont aussi été décrits comme moyen de réconfort grâce auquel un nouveau souffle et une nouvelle énergie pour le travail sont créés.



Sur la figure 2, le terme « Indispensables » est en relation plutôt plus forte avec « RSN » que le terme « Dispensables ». Ceci se justifie par le fait que 10 répondants sur 18 considèrent que le recours aux RSN sur les lieux du travail leur est indispensable, dans la mesure où une bonne partie de leurs responsabilités dépend des RSN, surtout que certaines méthodes de travail nécessitent de communiquer via lesdits réseaux et l'absence de ces derniers perturberait la réalisation des tâches. Ils sont également indispensables pour la transmission des messages et en cas d'urgence, pour éviter les déplacements et certaines réunions.

D'autres répondants considèrent que malgré l'importance des RSN au travail et l'ensemble des rôles qu'ils accomplissent, ils restent un moyen dispensable auquel il doit toujours y avoir une alternative et ne pas en dépendre dans la réalisation des tâches, surtout que la technologie de façon générale reste un outil lié à plusieurs autres facteurs (coupure d'électricité, de connexion, piratage d'un compte...), ce qui limite sa fiabilité. Pour eux, d'autres méthodes de travail doivent être maîtrisées et sont beaucoup plus indispensables que les RSN. Le nombre de répondants qui considèrent que le recours aux RSN au travail n'est pas trop essentiel n'est pas du tout négligeable, cela concerne 44.5% de l'ensemble des questionnés.

Nous constatons également sur la figure 2 qu'un bloc contient les termes « RSN et réalisation des objectifs ». En effet, malgré que six répondants aient nié l'existence d'une influence directe et positive entre l'usage des RSN et la réalisation des objectifs en s'argumentant par le fait que la réussite dans l'atteinte des buts professionnels est d'abord le résultat d'un effort personnel sur différents aspects, tous les autres interviewés ont affirmé cette relation. Leurs arguments concernent le gain du temps qui, sans les RSN, serait consacré à d'autres tâches (de communication traditionnelle ou de déplacements...), l'opportunité de pouvoir continuer à travailler à distance (surtout le fait de pouvoir continuer à travailler à domicile), la disponibilité de nouvelles sources d'information et de formation, prendre de meilleures décisions et avoir zéro dossier en instance. Ces 12 répondants ont globalement affirmé l'impact positif des RSN sur leur rentabilité et l'efficacité de leurs rendements.

Dans le cas d'interdiction d'usage des RSN au travail, ces interviewés pensent que cela engendrerait une monotonie et de l'ennui, un besoin supplémentaire en temps et en effort pour avoir une information facilement accessible sur les RSN, une lourdeur dans l'accomplissement de certaines tâches, rater l'actualité en temps opportun, ce qui pourrait influencer la qualité de la prise de certaines décisions, en plus d'un partage plus lent de l'information.

4. Implications managériales :

Les efforts déployés afin de présenter une synthèse des travaux concernant l'usage des réseaux sociaux dans le milieu professionnel ont constitué une étape importante dans cette étude. Cette recherche viendra en aide pour les entreprises en général, et leur permettra d'avoir une idée sur l'impact que pourrait avoir le recours aux réseaux sociaux sur leurs résultats organisationnels tout en passant par l'influence (positive ou négative) sur les résultats individuels du capital humain.

Notre recherche met à la disposition des professionnels et des managers et même praticiens en GRH de manière générale, un ensemble d'apports pour mieux décider dans quels cas limiter l'usage des réseaux sociaux, autoriser l'utilisation ou même faire recours aux dispositifs de filtrage des sites limitant les risques d'usage abusifs ou aux techniques permettant de modérer ce dernier pour en tirer profit sans influencer négativement la productivité. En effet, bien que nos résultats doivent être considérés quelque peu préliminaires, nous souhaitons essayer, en premier, de sensibiliser ces professionnels des résultats directs ou indirects de l'usage de ces réseaux.

Notre étude permettra également, dans la limite des éléments que nous avons utilisés, de maîtriser les facteurs qui participent à la montée de l'impact des réseaux sociaux sur la productivité du capital humain et agir sur ces variables afin de prendre les meilleures décisions liées à l'autorisation ou l'interdiction de l'usage desdits réseaux sur les lieux de travail.

Conclusion :

Malgré que les directions administratives se retrouvent devant un dilemme entre permettre à leur personnel d'accéder aux RSN sur les lieux du travail ou d'en interdire l'usage, par peur que la productivité des employés en soit négativement influencée. Selon les résultats obtenus dans le cadre de la présente étude, qui restent pourtant préliminaires, il serait une erreur de les interdire en milieu de travail. Cependant, l'usage desdits réseaux doit être encadré dans le but de permettre un meilleur partage et échange de données, d'informations et d'idéation, mais aussi une amélioration des capacités de communication et des relations avec les parties prenantes « usage responsable des RSN ». Un usage orienté des RSN pourrait, peut être, devenir un allié communicationnel offrant de forts avantages concurrentiels et une meilleure performance organisationnelle.

Les Réseaux Sociaux d'Entreprise « RSE » peuvent aussi jouer le rôle d'un moyen alternatif pour les organisations qui souhaitent interdire le recours aux RSN, ils constituent un système

de communication interne, un lieu d'échange professionnel interne accessible aux employés d'une entreprise et éventuellement à ses partenaires (fournisseurs, clients, distributeurs...) (Meziane, 207). Une recherche ultérieure concernant l'usage des RSE en entreprise mériterait également d'être réalisée.

Bibliographie :

Certaines, P., & chaubet, A., (2015). L'Inbound marketing, La stratégie web de demain?, EMLYON Business School,.

EL YAACOUBI, Y., & EL KAOUNE R. (2019). Les réseaux sociaux comme outils de communication du marketing territorial : rôle et attractivité, Revue Internationale des Sciences de Gestion « Numéro 3 : Avril, Volume 2.

Flynn, L., (2012) « The social media handbook, policies and best practices to Successfully Manage Your Organization's Social Media Presence », éd . John Wiley & Sons, 370p.

GARAY, J., (2018). Les réseaux sociaux : une plaie pour la productivité ?

Lavallée, S., (2018). Améliorer la productivité : quel rôle jouent les réseaux sociaux en entreprise ? ».

Leigh A. & Sherry J., (2010). Employer's Use of Social Networking Sites: A Socially Irresponsible Practice », Journal of Business Ethics, Vol. 95, No.4, p.510.

Le site info, (2018). Enquête: l'usage d'Internet, des réseaux sociaux et du mobile au Maroc, Lesiteinfo.com.

Lincoln, C., (2013). Social Media Addiction: The Ultimate Guide to Finally Overcoming This Time-Consuming Addiction, éd. CreateSpace Independent Publishing Platform, pp.42.

Meridjen, E., (2019). Les grands principes de l'usage des réseaux sociaux par les salariés en entreprise, <http://www.gestionsociale.fr>.

Merra, L., (2013). Pour une sociologie des médias sociaux. Internet et la révolution médiatique : nouveaux médias et interactions, Université Paris Descartes.

Meynard, L., (2018). Les réseaux sociaux, amis ou ennemis de la productivité?, octobre 2018. <https://www.juliedesk.com>.

Meziane, K., (2017). « Qu'est-ce qu'un réseau social d'entreprise ou RSE représente en 2017 ? », Journal du CM.

Moutot, A., (2017). L'addiction aux réseaux sociaux, nouveau fléau de santé publique, lesechos.fr.

Pichard, F., (2016). Employee advocacy en b2b : transformez vos collaborateurs en ambassadeurs.

Turel, O., (2014). Examination of neural systems sub-serving facebook "addiction", <https://www.researchgate.net/publication>.

Voudouris, D., & al. (2008). Service Chain Management: Technology Innovation for the Service Business », Springer-verlag Berlin Heidelberg, p.25.