

Aix Marseille Université

Ecole Doctorale d'Economie et de Gestion d'Aix-Marseille

Aix Marseille Graduate School of Management - Institut d'Administration des Entreprises

Centre d'Etudes et de Recherche en Gestion d'Aix-Marseille

**LE CAPITAL SOCIAL NUMERIQUE, RÔLE DE SUBSTITUTION OU DE
COMPLEMENTARITE ?**

Les enjeux pour la gestion du stress chez les utilisateurs des Réseaux Sociaux Numériques

Thèse présentée et soutenue publiquement

Par

Mondukpè I. Bénédicte AFFO

En vue de l'obtention du Doctorat en Sciences de Gestion

Le 9 Novembre 2017

Membres du Jury :

Directeur de Thèse :

Monsieur Olivier ROQUES,
Maitre de Conférences, HDR, Aix-Marseille Université
(AMGSM-IAE)

Rapporteurs :

Monsieur Emmanuel ABORD DE CHATILLON,
Professeur à l'Université de Grenoble Alpes (IAE)

Monsieur Alain ROGER,
Professeur émérite à l'Université Jean Moulin Lyon 3 (IAE)

Suffragant :

Monsieur Vincent CHAUVET,
Professeur à l'Université de Toulon (IAE)

« L'Université n'entend donner aucune approbation, ni désapprobation aux opinions émises dans les thèses ; ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs. »

REMERCIEMENTS

Cette page est à la fois la plus agréable à écrire mais également l'une des plus difficiles. Difficile parce qu'il y aurait tant de choses à dire mais aussi parce que les mots ne suffisent pas à exprimer ma reconnaissance. D'autant plus que je connais désormais, l'importance capitale des ressources sociales. Que chaque personne citée ci-dessous reçoive, du fond du cœur, ma gratitude pour avoir accepté de faire partie de mon réseau.

Je tiens avant tout, à remercier mon directeur de thèse, Monsieur Olivier Roques. Merci pour les précieux conseils, les encouragements, la disponibilité à toute épreuve, l'énergie, la confiance mais surtout, merci Monsieur, d'avoir toujours cru en moi. Ceci sera, je l'espère, le début d'une grande collaboration avec vous.

Mes remerciements vont ensuite, aux Professeurs qui me font le grand honneur de participer à mon Jury de soutenance. Aux Professeurs Alain Roger et Emmanuel Abord de Chatillon, merci d'avoir accepté de rapporter cette thèse. Je vous suis infiniment reconnaissante de me permettre de bénéficier de votre expertise dans l'évaluation de ce travail doctoral. Merci au Professeur Chauvet, pour ses conseils avisés et pour avoir accepté de faire partie de ce jury. Je tiens aussi à vous remercier Professeur, ainsi que toute l'équipe de l'IAE de Toulon, de m'avoir accueillie en tant qu'ATER. Ce poste m'a permis de finir ma thèse dans de bonnes conditions. Pour finir, je voudrais remercier les Professeures Delphine Lacaze et Emmanuelle Reynaud pour leur considération et leur aide.

Je souhaite à présent, remercier l'équipe du laboratoire CERGAM, l'ensemble du personnel de l'IAE et en particulier Léonie, Marie, Véronique, Juana, Pierre et Fabienne. Vous avez été d'un grand soutien, merci pour tout.

Merci à tous mes collègues, doctorants et docteurs du CERGAM dont certains sont devenus des amis désormais. Chacun de vous m'a offert une épaule, une main, un sourire, un conseil qui a permis l'aboutissement de cette thèse. J'espère que nous pourrions maintenir de bons liens. J'ai une pensée spéciale pour certains d'entre vous. D'abord, pour mes « Phd buddies », Mohamed et Sébastien, ces années n'auraient pas été pareils sans vous. A Nada, Yasmine, Rizwana et Aqsa, vous êtes de belles rencontres. Merci Amélie pour ta gentillesse, Khaled

pour ton amour de l'humanité, Niaz pour tes conseils, Joseph pour ta sympathie, Imane pour ta spontanéité. Merci à mes relecteurs, vous avez rendu la finition de ce travail possible. Je pense aussi à Elodie, Fabien, Djelloul, Aurélie, Juan-David, Richard, Aranza, Nadia ainsi qu'à mes autres amis qui ont suivi ce projet de près ou de loin.

Mes prochains remerciements vont à l'endroit de ma famille : d'origine et d'adoption. A ma famille de sang, vous avez consenti à d'innombrables sacrifices pour me permettre de réaliser notre rêve. Je dis notre rêve car je sais que cette thèse représente autant pour vous que pour moi : une revanche sur la vie. A mon père, ma mère, mes frères et sœurs, je suis chanceuse de vous avoir. Merci aussi à mes neveux et nièces, qui ne comprennent pas grand-chose à ce qu'est une thèse, mais qui ont su m'encourager de leurs mots d'enfants. A ma famille d'adoption, ceux d'avant la thèse mais aussi ceux qui sont arrivés pendant. A mes sœurs et frères de cœur, Gladys, Hermance, Eunice, Charlotte, Linda, Belda, Diane, Keily, Axel, Albéric et Karel. Merci pour le soutien social qui m'a permis d'aller jusqu'au bout. Je n'oublie pas Marine, Hind et Kawtar, merci pour les moments mémorables partagés. Je remercie aussi la communauté Béninoise d'Aix qui a été d'un grand soutien moral.

A vous tous, je n'oublierai jamais que vous avez été là pour moi.

Enfin, MERCI à la musique qui a toujours occupé une grande place dans ma vie : Coldplay, Sympl, John Legend, Beethoven, Mozart, Ludivico Einaudi et tous les autres qui ont toujours rythmés mes batailles, et celle-ci en particulier.

*A mes parents,
Eugénie et Pascal AFFO.*

SOMMAIRE

Partie 1 : Théorique	37
Chapitre 1 : le capital social : sa genèse dans la dynamique des réseaux sociaux	38
Section 1 : Le capital social, genèse des ressources sociales	39
Section 2 : Le capital social, son évolution et son utilisation dans le temps	55
Chapitre 2 : Le capital social et la gestion du Stress.....	93
Section 1 : Le capital social comme ressource à travers la théorie COR.....	95
Section 2 : Les variables.....	108
Partie 2 : Empirique.....	132
Chapitre 3 : Les hypothèses de recherche et la méthodologie	133
Section 1 : Les modèles théoriques et les hypothèses de recherche	134
Section 2 : La méthodologie de la recherche	146
Chapitre 4 : Les résultats de la recherche	168
Section 1 : L'analyse des données.....	169
Section 2 : Les résultats et la discussion	183

TABLE DES MATIERES DETAILLEE

REMERCIEMENTS.....	3
SOMMAIRE	6
TABLE DES MATIERES DETAILLEE.....	7
LISTES DES TABLEAUX.....	14
LISTE DES FIGURES.....	16
LISTE DES ENCADRES	17
Résumé.....	19
Abstract	20
Introduction Générale.....	22
A. Le contexte et les intérêts de la recherche	22
1. Le contexte de la recherche	22
2. Les intérêts de la recherche	25
2.1. Une nouvelle forme de capital social au sein des Réseaux Sociaux Numériques : Intérêt pour la recherche	25
2.2. Une nécessité de prendre en compte la santé et le bien-être de leurs salariés : Intérêt pour les entreprises	27
3. Les apports attendus	30
B. La problématique et les objectifs de recherche	31
1. La problématique de la recherche	31
2. Les Objectifs de Recherche	32
2.1. Objectif de Recherche 1	32
2.2. Objectif de Recherche 2	33
2.3. Objectif de Recherche 3	33
C. Le positionnement épistémologique et le design de la recherche	34
1. Positionnement épistémologique et implications méthodologiques	34
2. Design de la recherche	35
D. Architecture de la thèse	35
Partie 1 : Théorique	37
Sommaire du chapitre 1.....	38
Chapitre 1 : le capital social : sa genèse dans la dynamique des réseaux sociaux	39
Section 1 : le capital social, genèse des ressources sociales	39
A. Une approche structurale du capital social : l'analyse des réseaux sociaux	40
1. L'approche structurale	40
2. L'approche relationnelle	41
2.1. La force des liens sociaux	42
2.2. La « force » des liens faibles	42

3.	Les caractéristiques des réseaux sociaux physiques	43
3.1.	La typologie.....	43
3.2.	Les caractéristiques descriptives	44
B.	Les nouveaux réseaux sociaux	45
1.	Les réseaux « Sociaux Numériques »	45
1.1.	La naissance des Réseaux Sociaux Numériques	45
1.2.	L'usage des Réseaux Sociaux Numériques.....	46
2.	Les caractéristiques des Réseaux Sociaux Numériques	47
2.1.	La typologie des Réseaux Sociaux Numériques	47
2.1.1.	Les plateformes publiques	47
2.1.2.	Les réseaux sociaux d'entreprise (RSE)	49
2.2.	Les caractéristiques des utilisateurs	51
	Section 2 : Le capital social, son évolution et son utilisation dans le temps.....	55
A.	Les différentes approches du capital social et leurs définitions	55
1.	Un bien individuel.....	56
1.1.	Un héritage individuel (Pierre Bourdieu, 1980).....	56
1.2.	Ce que la théorie des trous structuraux (Ronald Burt, 1992) apporte à la compréhension du capital social	58
1.3.	Un outil stratégique via l'accès et la mobilisation de ressources (Nan Lin, 1995)	59
2.	Un bien collectif	62
2.1.	Un bien individuel animé par l'action collective (James Coleman, 1988) ..	62
2.2.	Un stock de ressources basé sur la confiance (Robert Putnam, 1993)	64
2.3.	Un investissement partagé par l'organisation et l'individu à travers le capital humain (De Becker à Roques et Moulette, 2014)	66
2.4.	La typologie du capital social en fonction des caractéristiques du réseau ...	68
B.	Le capital social, combinaison et potentialisation de ressources	70
1.	La dimension humaine	70
1.1.	Les acteurs.....	70
1.2.	L'encastrement social (embeddedness).....	71
1.3.	La culture et la cohésion sociale	72
1.4.	Les attributs des contacts (Statut social des membres)	73
2.	La dimension structurelle	73
2.1.	La structure et la densité du réseau	73
2.2.	Les normes et les sanctions	74
3.	La dimension cognitive	74
3.1.	La coopération.....	74
3.2.	La confiance	75
3.3.	Les obligations et les attentes (la réciprocité)	77
C.	La mesure du capital social	78
1.	La mesure structurelle et cognitive	79
1.1.	La mesure structurelle	79
1.2.	La mesure cognitive	81
2.	La mesure à un niveau individuel	82
2.1.	Les indicateurs.....	82
2.2.	Les dimensions	83
D.	Les mauvais usages et les inégalités sociales : le revers de la médaille	

"dark side of social capital"	83
Synthèse du chapitre 1	86
Sommaire du chapitre 2.....	93
Chapitre 2 : Le capital social et la gestion du Stress.....	94
Section 1 : Le capital social comme ressource à travers la théorie COR.....	95
A. Conservation des ressources sociales.....	95
1. Les principes centraux.....	96
1.1. La primauté de perte des ressources.....	96
1.2. L'investissement des ressources.....	97
2. Le capital social : des caravanes de ressources pour l'individu	98
2.1. L'ensemble de ressources.....	98
2.2. Le principe de la préservation de relations sociales face au stress.....	99
B. Le capital social et le stress au travail	100
1. Le stress au travail (ou stress professionnel).....	100
2. Les principaux modèles de stress (les théories du stress)	102
2.1. Le modèle de karasek (1979)	103
2.2. Le modèle de Lazarus et Folkman (1984).....	104
2.3. Le modèle du déséquilibre effort /récompense de Siegrist (1996).....	105
2.3.1. La théorie exposée par Siegrist.....	105
2.3.2. L'utilisation en gestion	107
Section 2 : Les variables.....	108
A. Le capital social à travers le soutien social	109
1. Le soutien social hors ligne	109
2. Le soutien social en ligne	111
B. Les autres variables indépendantes	113
1. Le Networking.....	114
1.1. Le Networking hors-ligne	114
1.2. Le Networking en ligne	116
2. Le « Self Monitoring » ou la Sociabilité	117
2.1. La Sociabilité hors ligne.....	117
2.2. La Sociabilité en ligne	119
C. Les variables dépendantes	121
1. Les effets « négatifs »	122
1.1. Le Burnout.....	122
1.2. La Détresse Psychologique	123
2. Un effet positif : la Satisfaction au Travail	125
Partie 2 : Empirique.....	132
Sommaire du chapitre 3.....	133
Chapitre 3 : Les hypothèses de recherche et la méthodologie	134
Section 1 : Les modèles théoriques et les hypothèses de recherche.....	134
A. Un modèle de stress classique : Le Déséquilibre Effort/Récompense dans les réseaux	135

1. Les hypothèses de relations directes du modèle (1).....	136
2. Les hypothèses de modération du modèle (1).....	136
2.1. La modération du Networking sur le Déséquilibre Effort/Récompense	137
2.2. La modération de la Sociabilité sur le Déséquilibre Effort/Récompense ..	138
2.3. La modération du Soutien Social hors-ligne sur le Déséquilibre Effort/Récompense.....	139
2.4. La modération du Soutien Social en ligne sur le Déséquilibre Effort Récompense	140
B. Un modèle de capital social sur les Réseaux Sociaux Numériques	141
1. Les hypothèses de relations directes du modèle (2).....	142
1.1. Le rôle du Networking	142
1.2. Le rôle de la Sociabilité.....	142
1.3. Le rôle du soutien social hors-ligne	143
1.4. Le rôle du Soutien Social en ligne	143
2. Les hypothèses de modération du modèle(2).....	144
Section 2 : La méthodologie de la recherche	146
A. Le recueil des données et la population ciblée.....	146
1. L'administration du questionnaire.....	146
2. La population-cible	147
B. La mesures des variables	147
1. La sélection des échelles	147
1.1. Les variables indépendantes.....	148
1.2. Les variables dépendantes.....	154
1.3. Les variables sociodémographiques.....	156
1.4. Les variables de contrôle.....	157
2. L'élaboration et le pré-test du questionnaire.....	157
2.1. <i>Présentation du questionnaire</i>	157
2.2. Le pré-test du questionnaire	159
2.3. La diffusion du questionnaire et collecte des données.	160
2.4. La méthodologie de test du modèle.....	161
Synthèse du chapitre 3	162
Sommaire du chapitre 4.....	168
Chapitre 4 : Les résultats de la recherche	169
Section 1 : L'analyse des données.....	169
A. Les caractéristiques de l'échantillon et la préparation des données	169
1. Les caractéristiques de l'échantillon	169
2. La préparation et l'adéquation des données	172
2.1. Le raitement des valeurs manquantes, extrêmes et aberrantes.....	173
2.2. Les tests de normalité	173
B. Les tests sur les échelles de mesure.....	174
1. La validité des instruments de mesure	174
1.1. L'analyse Factorielle Confirmatoire et l' épuration des échelles.....	175
1.2. La fiabilité et la validité convergente des échelles de mesure	176
2. Les corrélations	180

Section 2 : Les résultats et la Discussion	183
A. Le test des Hypothèses de relations directes par les modèles d'équations structurelles (AMOS).....	183
1. La méthode d'analyse de données.....	183
1.1. Le modèle d'équations structurelles.....	183
1.2. Les indices d'ajustement du modèle de recherche	183
1.3. Les modèles de structure et de mesure.....	189
2. Le test des hypothèses	193
2.1. Les relations directes ERI : validation du groupe d'hypothèses 1	193
2.2. Les relations directes du capital social : validation du groupe d'hypothèses 2	194
2.2.1. L'effet du Networking	194
2.2.2. L'effet de la Sociabilité	195
2.2.3. L'effet du Soutien Social hors-ligne.....	195
2.2.4. L'effet du Soutien Social en ligne	196
2.2.5. Synthèse graphique des effets directs.....	197
B. Le test des hypothèses de modération	200
1. La méthode de modération.....	200
1.1. La méthode des termes d'interactions de Little et coll. (2006).....	200
1.2. La procédure.....	200
2. Les relations de modération	201
2.1. Les hypothèses de modération du Modèle ERI.....	201
2.1.1. L'effet modérateur du networking.....	201
2.1.2. L'effet modérateur de la Sociabilité	202
2.1.3. L'effet modérateur du Soutien Social hors-ligne	203
2.1.4. L'effet modérateur du Soutien Social en ligne.....	203
2.2. Les hypothèses de modération du modèle capital social numérique	204
2.2.1. L'effet modérateur de la Sociabilité sur le burnout.....	204
2.2.2. L'effet modérateur de la Sociabilité sur la Détresse Psychologique.	205
2.2.3. Effet modérateur de la Sociabilité sur la Satisfaction au Travail	206
2.2.4. Pour aller plus loin : un rôle médiateur du soutien social hors-ligne révélé par AMOS	207
C. Les tests et commentaires sur les variables de contrôle	210
1. Les résultats.....	210
1.1. L'âge comme variable de contrôle	211
1.2. Le genre comme variable de contrôle	211
1.3. La situation personnelle comme variable de contrôle.....	211
1.4. Le statut social comme variable de contrôle.	212
2. Commentaires.....	212
2.1. Le capital social et le Stress	212
2.2. Le capital social et la Satisfaction au Travail.....	213
D. La discussion des résultats	215
1. Le Soutien Social en ligne : un relais à la Sociabilité et au capital social	215
1.1. Une variable dépendante de la Sociabilité	215
1.2. Un rôle de substitution ou de complémentarité ?	216
2. Les relations de modération dans le modèle du Déséquilibre Effort/Récompense	217

3.	La place de la Détresse psychologique face au Burnout.	218
3.1.	Les résultats avec la Détresse Psychologique	219
3.2.	Choisir le Burnout au lieu de la Détresse psychologique.....	220
4.	L'importance du Networking	220
5.	Le bien-être au travail à travers la Satisfaction	222
Synthèse du chapitre 4		224
Conclusion générale		229
A.	Quelques éléments de réponse au débat sur l'utilisation des RSN..	229
1.	Pour rappel	229
2.	L'état des Objectifs de Recherche.....	230
2.1.	OR1 : Evaluer les manifestations de stress au travail chez les utilisateurs des Réseaux Sociaux Numériques	230
2.2.	OR2 : Analyser les effets du capital social numérique sur les manifestations de stress.	231
2.3.	OR3 : Définir le rôle de ce capital social (substitution ou complémentarité) par rapport au capital social classique.....	232
B.	Les apports de la recherche	233
1.	Les apports théoriques et méthodologiques	233
1.1.	Les apports théoriques.....	233
1.2.	Les apports méthodologiques.....	234
2.	Les apports managériaux.....	235
2.1.	Pour les entreprises.....	235
2.2.	Pour le manager et le travailleur.....	235
C.	Les limites de la recherche	236
1.	Les limites théoriques.....	237
2.	Les limites méthodologiques.....	239
D.	Les voies de recherche	242
1.	Mobilisation du capital social pour la performance et l'engagement	243
1.1.	La mobilisation du capital social numérique pour la performance	243
1.2.	La mobilisation du capital social numérique pour l'engagement.....	245
2.	Le mot de la fin	246
Références bibliographiques		248
ANNEXES		284
Annexe 1.	Notice d'explication des Réseaux Sociaux Numériques (Mercklé, 2016, p.90)	285
Annexe 2.	Echelles utilisées et items correspondant.	287
I.	Déséquilibre Effort/Récompense de Siegrist (1995).....	287
II.	PSI (Political Skills Inventory de Ferris et al. (Networking ability)	287
III.	Echelle de mesure de l'adaptabilité sociale -Self-Monitoring Scale (Snyder et Gangestad, 1986).....	289
IV.	Echelle Réduite de Provisions sociales (Caron, 2013).....	290
V.	Echelle de Mesure du Burn out (Shirom et Melamed) traduit par Sassi et Neveu (2010)	291

VI.	L'échelle de détresse psychologique Kessler (K6)	291
VII.	L'échelle de mesure de la Satisfaction au Travail (MSQ de Weiss et coll. (19617) traduit par Roussel (1994)	292
Annexe 3.	Questionnaire d'enquête.....	294
Annexe 4.	Récapitulatif des items retenus : KMO, variances et Alphas de Cronbach après épuration des échelles	314
Annexe 5.	Représentation AMOS du modèle (1) Déséquilibre Effort/Récompense ..	321
Annexe 6.	Représentation AMOS du modèle (2) Capital social numérique	322
Annexe 7.	Représentations AMOS des modérations du modèle (1) Déséquilibre Effort/Récompense.....	323
Annexe 8.	Représentation AMOS des modérations du modèle (2) Capital social numérique	324

LISTES DES TABLEAUX

Tableau 1 : Utilisation des Réseaux Sociaux Numériques en entreprise.	24
Tableau 2 : Clarification des termes.....	32
Tableau 3 : Caractéristiques des réseaux sociaux	44
Tableau 4 : Proposition de synthèse des profils des utilisateurs des réseaux Sociaux Numériques	53
Tableau 5 : Les principaux courants du capital social.....	88
Tableau 6 : Les dimensions du capital social	91
Tableau 7 : Synthèse des hypothèses du modèle Déséquilibre Effort/Récompense	163
Tableau 8 : Synthèse des hypothèses du modèle Capital Social Numérique	164
Tableau 9 : Récapitulatif des variables de la recherche et des échelles de mesure.....	167
Tableau 10 : Répartition de l'échantillon selon l'âge.....	170
Tableau 11 : Répartition selon le groupe socio-professionnel	170
Tableau 12 : Répartition selon le secteur d'activité.....	171
Tableau 13 : Répartition selon l'ancienneté sur le poste	172
Tableau 14 : Ancienneté dans l'entreprise	172
Tableau 15 : Fiabilité et validité convergente des échelles de mesure des variables indépendantes	178
Tableau 16 : Fiabilité et validité convergente des échelles de mesure des variables dépendantes	179
Tableau 17 : Corrélations entre les variables	181
Tableau 18 : Indices absolus, X^2 , GFI, AGFI.....	185
Tableau 19 : Indices absolus, RMSEA, RMR, SRMR.....	186
Tableau 20 : Indices de parcimonie, Chi2/dl, PCLOSE.....	187
Tableau 21 : Indices relatifs ou comparatifs : CFI, TLI et NFI.....	188
Tableau 22 : Synthèse des indices d'ajustement et de leurs seuils d'acceptation.	189
Tableau 23 : Indices absolus, relatifs et de parcimonie du modèle ERI complet	190
Tableau 24 : Indices de fit du modèle ERI Online	190
Tableau 25 : Indices absolus, relatifs et de parcimonie du modèle de mesure du capital social numérique.....	192
Tableau 26 : Indices de fit du modèle Capital social numérique	192
Tableau 27 : Effet direct du Déséquilibre Effort/Récompense sur les RSN	194
Tableau 28 : Effets directs du Networking.....	194
Tableau 29 : Effet direct de la Sociabilité	195
Tableau 30 : Effets directs du Soutien Social hors-ligne	196
Tableau 31 : Effets directs du Soutien Social en ligne	196
Tableau 32 : Effet modérateur du Networking.....	202
Tableau 33 : Effet modérateur de la Sociabilité	202
Tableau 34 : Effet modérateur du Soutien Social hors-ligne	203
Tableau 35 : Effet modérateur du Soutien Social en ligne.....	203
Tableau 36 : Effet modérateur de la Sociabilité sur la relation Soutien Social en ligne x Burnout.....	204
Tableau 37 : Effet modérateur de la Sociabilité sur Soutien Social en ligne x Détresse Psychologique	205
Tableau 38 : Effet modérateur de la Sociabilité sur la relation Soutien Social en ligne x Satisfaction au Travail.....	206
Tableau 39 : Indices d'ajustement du "best-model" AMOS.....	208
Tableau 40 : Effets standardisés directs, indirects et totaux et intervalles de confiance du modèle	209

Tableau 41 : Effets des variables de contrôle	211
Tableau 42 : Etat des hypothèses de relations directes	225
Tableau 43 : Etat des hypothèses des relations de modération	227
Tableau 44 : Tableau récapitulatif des items retenus, Alpha de Cronbach initial et final.....	320

LISTE DES FIGURES

Figure 1. Design de la recherche	35
Figure 2. Les configurations du capital social dans les réseaux.....	69
Figure 3. Modèle de Karasek (1979) d'après Gintrac (2011)	103
Figure 4. Modèle transactionnel du stress selon Lazarus et Folkman (1984)	105
Figure 5. Modèle du Déséquilibre Effort/Récompense de Siegrist (1996)	106
Figure 6. Effets directs du Déséquilibre Effort/Récompense.....	136
Figure 7. Illustration des effets de modération du Networking.....	137
Figure 8. Illustration des effets de modération de la Sociabilité.....	138
Figure 9. Illustration des effets de modération du Soutien Social hors-ligne	139
Figure 10. Illustration des effets de modération du Soutien Social en ligne.....	140
Figure 11. Le modèle Déséquilibre Effort/Récompense sur les réseaux sociaux	141
Figure 12. Illustration du rôle du Networking.....	142
Figure 13. Illustration du rôle de la Sociabilité	143
Figure 14. Illustration du rôle du Soutien Social hors-ligne	143
Figure 15. Illustration du rôle du Soutien Social en ligne.....	144
Figure 16. Illustration des effets de modération de la Sociabilité.....	144
Figure 17. Modèle Capital social Numérique	145
Figure 18. Illustration du modèle d'équations structurelles ERI	191
Figure 19. Illustration du modèle d'équations structurelles du Capital social numérique.....	193
Figure 20. Modèle ERI avec les effets des relations directes.....	197
Figure 21. Modèle Capital social (networking) avec les effets des relations directes	198
Figure 22. Modèle capital social numérique (Soutien Social hors-ligne) avec les effets de relations directes.....	199
Figure 23. Modèle capital social numérique (Soutien social numérique) avec les effets des relations directes.....	199
Figure 24. Représentation de l'effet modérateur de la Sociabilité sur Soutien Social en ligne→Burnout.....	205
Figure 25. Représentation de l'effet modérateur de la Sociabilité sur le soutien social numérique→Déresse Psychologique.....	206
Figure 26. Représentation de l'effet modérateur de la Sociabilité sur la relation Soutien Social numérique→Satisfaction au Travail.....	207
Figure 27. Illustration de la médiation du Soutien Social Hors-ligne.....	209

LISTE DES ENCADRES

Encadré 1. Problématique de recherche	31
Encadré 2. Items des « Efforts extrinsèques »	149
Encadré 3. Items des « Récompenses ».....	149
Encadré 4. Items de la dimension « Networking »	150
Encadré 5. Items de la dimension « Sincérité Apparente ».....	150
Encadré 6. Items de la dimension « Influence interpersonnelle ».....	151
Encadré 7. Items de la dimension « Intuition sociale ».....	151
Encadré 8. Items du Soutien Social « en ligne » et « hors-ligne ».....	152
Encadré 9. Items de la Sociabilité (ou <i>Self-Monitoring</i>).....	153
Encadré 10. Items de la dimension « Fatigue Physique »	154
Encadré 11: Items de la dimension « Lassitude Cognitive »	154
Encadré 12. Items de la dimension « Epuisement Emotionnel »	154
Encadré 13. Items de la « Détresse Psychologique »	155
Encadré 14. Items de la dimension « Besoin de reconnaissance »	155
Encadré 15. Items de la dimension « Satisfaction Extrinsèque ».....	155
Encadré 16. Items de la dimension « Satisfaction Intrinsèque ».....	156
Encadré 17. Items de la dimension « Autorité Sociale»	156
Encadré 18. Introduction du questionnaire	158
Encadré 19. Structure du questionnaire.....	159

« Commence par faire le nécessaire, puis fais ce qu'il est possible de faire, et tu réaliseras l'impossible sans t'en apercevoir. »

Saint François d'Assise

Résumé

En Gestion, nombreuses sont les études qui se sont intéressées au rôle du capital social pour le travailleur et les entreprises, notamment à travers le soutien social. Le capital social est un ensemble de ressources¹ qui permet à l'individu d'accéder à des opportunités par le biais de son réseau social. Au départ, la notion de réseau social désignait la formalisation des interactions régulières entre individus. Mais aujourd'hui, elle désigne surtout un ensemble d'outils spécifiques qui joue un rôle singulier et considérable en termes de relations sociales : les Réseaux Sociaux Numériques. L'avènement de ces réseaux a vu la naissance d'un nouveau type de capital social car internet facilite l'accès à une multitude de ressources sociales et au Soutien Social en particulier. Cette thèse se propose d'analyser les effets de ce nouveau capital social sur le bien-être au travail. Le but de cette recherche est donc de mettre en avant la contribution des relations sociales sur internet à la gestion du stress : montrer comment une nouvelle forme de capital social issue des Réseaux Sociaux Numériques permet de réduire les manifestations de Stress au travail.

Le premier modèle, basé sur le modèle du Déséquilibre Effort/Récompense de Siegrist (1996) nous a permis de mesurer les manifestations de stress chez les utilisateurs des Réseaux Sociaux Numériques. Les résultats révèlent que la mécanique des Réseaux Sociaux Numériques et celle des Réseaux sociaux classiques présentent beaucoup de similarités. Ils montrent aussi que l'activité sur les Réseaux Sociaux Numériques réduit les manifestations de Stress. Le second modèle « capital social numérique » nous a permis d'analyser les effets du comportement sur les réseaux, de la Sociabilité du travailleur sur le Stress et la Satisfaction au Travail dans un premier temps, puis de comparer les effets de deux formes de Soutien Social (une en dehors des réseaux, et une dans les réseaux). Il en ressort que l'effet du capital social numérique sur les manifestations de stress dépend de la Sociabilité faible de l'individu. Nous concluons donc que le capital social numérique est un complément au capital social classique de l'individu en général, et un substitut pour le travailleur ayant une faible Sociabilité.

Ce travail doctoral apporte un certain éclairage sur le débat de l'utilisation des Réseaux Sociaux Numériques par le travailleur mais aussi des éléments de réponse quant aux effets de cette utilisation sur la gestion du stress au Travail.

Mots clés : Bien-être au travail, Burnout, Capital social, Détresse Psychologique, Réseaux Sociaux, Satisfaction au Travail Stress, Sociabilité, Soutien Social.

¹ Coleman, J. S. (1990). Norm-generating structures. *The limits of rationality*, 250-73.

Abstract

Social capital has captivated many organizational researchers to explore its role either for an employee or an organization, particularly in the context of social support. Social capital is a set of resources² that enables an individual to reach opportunities by means of social networks. Formerly, the concept of social network was described as the formalization of regular interactions between individuals. However, contemporary literature presents a set of specific tools that plays a singular and considerable part in social relations: i.e., the digital social networks. Internet facilities and the access to multiple social resources and social support have triggered an advent of virtual networks and have reformed the composition of social capital. This dissertation proposes to analyze the effects of this new social capital on the employees' wellbeing at work. The aim of this research is, thus, to explore the contribution of virtual social relations in the stress management. More precisely, it shows how the new social capital resulting from the digital social networks could reduce employee's work stress.

The first model, of digital social capital, is based on the framework of Effort/Reward Imbalance by Siegrist (1996), and enabled us to measure the level of work stress among the users of digital social networks. The results reveal that the mechanics of the both digital and classical social networks share many similarities. The findings also reveal that the activity on the digital social networks demonstrated reduced stress among users. The second model, of digital social capital, initially enabled us to analyze the effects of Networking and the Sociability of an employee on his/her job satisfaction. Then, we compared the effects of two forms of social support (i.e., one being a network's member and other being an outsider) on stress. The results reveal that the effects of the digital social capital on the demonstration of stress depends on the low sociability of an individual. Therefore, we conclude that digital social capital compliments the classical social capital of an individual, in general, and is a substitute for an employee having low sociability. This dissertation not only brings in light the current debate on the use of the digital social networks by employees, but also discovers its utility in work stress management.

Keywords: Wellbeing at work, Burnout, Social Capital, Psychological Distress, Social Networks, Job Satisfaction Stress, Sociability, Social Support.

² Coleman, J. S. (1990). Norm-generating structures. *The limits of rationality*, 250-73.

Introduction Générale

« Le virtuel, tant vanté, est un terme de plus en plus utilisé qui a tendance à remplacer celui de réseau dans le langage courant, et subit les mêmes variations et glissements. En fait, tout comme le concept de réseau, c'est une notion passerelle, qui sert à rejoindre les contraires, à en faire une seule entité, dans une formule qui est le véritable chiffre du réseau contemporain sous la forme d'Internet ».

Lucien Sfez (1999, p. 2)

Introduction Générale

Cette introduction générale présente le contexte et les intérêts de la recherche. Elle présente ensuite les apports attendus, la problématique, les questions de recherche associées ainsi que le positionnement épistémologique. Pour finir, le design de la recherche et l'architecture globale sont exposées.

A. Le contexte et les intérêts de la recherche

1. *Le contexte de la recherche*

La notion de "réseau social" a été développée dans les années 1950 en sciences sociales par l'anthropologue britannique Barnes (1954). Elle désigne une structure sociale composée d'un ensemble d'acteurs (individus, organisations, objets, etc.) des ensembles de liens et d'autres interactions sociales entre acteurs. Depuis quelques années, le terme "réseaux sociaux"³ évoque souvent les Réseaux Sociaux Numériques tels que Facebook, Twitter, ou YouTube, etc. En 2012, Girard distingue trois groupes : les outils de publication, les outils de discussion et les Réseaux Sociaux Numériques (RSN). Notre recherche portera sur ces derniers et pour ce faire, nous utiliserons le terme de "Réseaux Sociaux Numériques"⁴ et de "RSN". L'utilisation des Réseaux Sociaux Numériques a vue récemment une forte croissance ; croissance qui suscite de plus en plus l'intérêt des entreprises. Plusieurs chercheurs se sont donc intéressés à l'analyse des données qu'ils contiennent et à leur exploitation dans différents domaines tels que la santé, par exemple pour la détection de la dépression (Kang et coll., 2016), la psychologie du travail (Lamarche et Marchand, 2010) ou le marketing (e.g. la proposition de publicités par rapport aux intérêts de l'utilisateur de Thackeray et coll., (2008)). Pour les sciences de gestion, les Réseaux Sociaux Numériques ont de l'importance. De nombreux colloques sont organisés, des ouvrages sont édités, des dossiers tournant en partie ou complètement autour de ce thème sont proposés dans certaines revues académiques⁵ (Barès et coll., 2012).

Depuis l'apparition des Réseaux Sociaux Numériques en 2003, leur utilisation en milieu professionnel fait l'objet d'un grand débat : la croyance commune reconnaît le pouvoir des

³ Au départ les sociologues parlaient de « dispositifs de Sociabilité sur internet » (Grossetti, 2014).

⁴ Certains auteurs utilisent l'orthographe « réseaux socionumériques » (Coutant et Stenger, 2010).

⁵ Dossier « Management et réseaux sociaux », Revue Française de Gestion, vol.32, n°163, avril 2006, pp.91-181

RSN en termes de communication mais identifie des risques importants pour l'entreprise ou l'efficacité des travailleurs. En 2011⁶, DLA Piper, société française de service dans le domaine du droit, avec l'aide de chercheurs en Système d'Informations, a mené une enquête sur l'utilisation des réseaux sociaux dans le cadre du travail. Elle a interrogé 250 cadres supérieurs et 100 employés de plusieurs entreprises différentes pour en savoir plus sur leur utilisation et leur vision de ces services en ligne. Plusieurs conclusions ressortent de cette étude. La plus importante concerne cinq principaux risques ressentis à propos des réseaux sociaux. Ce sont :

- les politiques et pratiques RH qui ne s'adaptent pas assez vite aux nouvelles technologies ;
- le harcèlement ;
- la discrimination ;
- la divulgation d'informations confidentielles ;
- les dégâts faits à la réputation de l'entreprise.

Sur le panel interrogé, 76% des entreprises ont une présence sociale en leur nom. Leurs employés sont principalement présents sur Facebook (86%), LinkedIn (79%) et Twitter (62%). La majorité des employeurs a adopté une charte d'usage sur les réseaux sociaux, mais n'a pas le personnel nécessaire pour surveiller sa bonne application et former les employés. Cette étude propose de nombreux chiffres intéressants sur l'utilisation des réseaux sociaux du côté des employés mais aussi des employeurs dont nous présentons les principaux résultats dans le tableau 1.

⁶ Source : <https://www.blogdumoderateur.com/etude-utilisation-reseaux-sociaux-au-travail/>

Utilisation des RSN	Entreprises	Salariés	Réactions des employeurs	Avis des entreprises
	1- Notoriété (80%) 2- Marketing (60%) 3- Recrutement (39%) 4- Marque employeur (39%) 5- Engagement des salariés (37%) 6- Travail collaboratif (28%)	1- Rentrer en contact avec un collègue sur LinkedIn (39%). 2- Rentrer en contact avec un collègue sur Facebook (39%). 3- Poster des photos de collègues ou d'activités liées à l'entreprise (28%). 4- Poster un statut ou un tweet à propos d'un collègue (22%). 5- Poster un statut ou un tweet à propos de leur entreprise (14%). 6- Poster des informations confidentielles sur leur travail (1%)	- 21% des employeurs ont pris des mesures disciplinaires suite à des informations laissées sur un autre employé. - 25% l'ont fait suite à des informations postées à propos de leur activité au travail. - 31% ont pris des mesures suite à des informations laissées à propos de l'entreprise. - 30% ont sanctionné des salariés car ils utilisaient les réseaux sociaux à titre personnel sur leur lieu de travail.	- 65% des employeurs encouragent leurs salariés à échanger de manière uniquement professionnelle sur les réseaux sociaux. - 48% d'entre eux s'estiment exposés car ils ne peuvent pas contrôler ce qui se dit sur eux sur les réseaux sociaux. - 34% se sentent en danger car ils ne contrôlent pas ce que disent leurs employés. - 12% des employeurs n'indiquent pas clairement interdire le partage d'informations confidentielles dans leur charte d'utilisation des réseaux sociaux.

Tableau 1 : Utilisation des Réseaux Sociaux Numériques en entreprise.

Nombreuses sont les entreprises qui ont décidées de réguler (par des contrôles, filtres d'accès, logiciel de surveillance informatique ou encore chartes d'utilisation de l'internet dans l'entreprise), l'usage des Réseaux Sociaux Numériques par leurs salariés. Cependant plus de 20% des employés ne savent toujours pas qu'ils sont surveillés. Si les RSN présentent d'énormes opportunités pour les entreprises mais aussi pour les employés, la difficulté consiste à résoudre le conflit entre risques et opportunités : le débat stagne car aucune recherche en gestion des ressources humaines ne s'est vraiment intéressée aux raisons qui pouvaient pousser les travailleurs à chérir et entretenir des relations numériques. Les sociologues identifient de multiples raisons dont la principale est la quête de ressources sociales⁷ (Mercklé, 2016). Cette recherche, se propose d'enrichir le débat en s'intéressant à ces ressources sociales sous la forme d'un concept : le capital social numérique.

2. Les intérêts de la recherche

2.1. Une nouvelle forme de capital social au sein des Réseaux Sociaux Numériques : Intérêt pour la recherche

Cardon (1997) présentait les réseaux sociaux comme un support de « la coopération dans les situations de travail », de la construction de communautés de pratique, internes à l'entreprise ; comme un moyen de renforcer les solidarités internes ou liens professionnels et de favoriser le développement d'un sentiment d'appartenance à une culture d'entreprise. L'étude de Morris et coll., (2010) montrent que l'intérêt des travailleurs pour les réseaux sociaux réside dans l'accès rapide à l'expertise et la possibilité de développer des contacts⁸. Pour Jullien et coll., (2011), les employés s'impliquent dans les communautés virtuelles parce qu'ils ont des objectifs personnels, des besoins auxquels celles-ci répondent. Nous pensons que cette activité correspond à un besoin de capital social.

Selon Grossetti (2015), le monde des entreprises est constitué d'entités qui interagissent en permanence : les individus se construisent à partir des collectifs dont ils sont issus ou avec lesquels ils sont en contact. Ces collectifs émergent des relations issues des

⁷ Les ressources sociales constituent soit une « interaction (ou une relation) qui permet aux individus d'obtenir de l'assistance, ou un sentiment d'attachement envers une personne (ou un groupe) qui est perçu par les individus comme une source d'affection » (Hobfoll et coll., 1990, p. 467).

⁸ L'utilisation des Réseaux Sociaux Numériques permet d'améliorer leur carnet d'adresses professionnel, d'accéder au profil d'une personne sur les réseaux facilitant le contact.

collectifs existants et se construisent au fil des interactions⁹. Les relations interpersonnelles sont au cœur de la gestion des ressources humaines parce qu'elles sont à la base du bon fonctionnement des entreprises. Le capital social explique les phénomènes liés à l'action collective dans les organisations : pont entre économie et sociologie, c'est un ensemble de ressources qui permet à l'individu d'accéder à des opportunités par le biais de son réseau social (Coleman, 1990). Ce réseau est constitué de la famille, des amis, des collègues, etc., et permet d'accéder à des ressources multiples. C'est fort de ce constat que Pôle Emploi édite depuis quelques années un guide à destination des chercheurs d'emploi intitulé « comment se servir de ses relations et développer son réseau ». L'individu doit donc, se montrer actif dans les réseaux afin de pouvoir accéder aux ressources nécessaires à sa survie et à son développement. Il en est de même pour l'homme au travail, fortement influencé par les relations qu'il entretient et qui est très en demande de soutien social. Le soutien social caractérise la dynamique des relations interpersonnelles et les possibilités de bénéficier d'une aide grâce à ses relations. Les Réseaux Sociaux Numériques sont utilisés à de multiples fins mais leur mission principale reste le maintien et l'enrichissement des relations sociales. Il est donc normal de concevoir l'existence d'un soutien social en ligne, enfant de ces nouveaux réseaux sociaux.

« Le capital social renvoie à la cohérence sociale et culturelle interne de la société, les normes et les valeurs qui régissent les interactions entre les personnes et les institutions dans lesquelles elles sont intégrées. Le capital social est la colle qui tient les sociétés ensemble et sans lequel il ne peut y avoir de croissance économique ou de bien-être humain » (Ventolini, 2006)¹⁰. Selon Grootaert (2001), le capital social serait le chaînon manquant, composé des institutions, des normes, réseaux et organisations, par lequel les individus se différencient et accèdent au pouvoir. Il ne remplace pas le capital économique mais il facilite son obtention. Ce capital social a toujours existé et il régit les réseaux depuis toujours. Ce qui bouleverse l'ordre des choses désormais, c'est le développement très rapide des moyens de communication (Ruiz, 2011). En 1986, Aldrich et Zimmer mettaient déjà l'accent sur le fait que l'entrepreneur comme héros individuel était un mythe et que la réussite des entreprises était plutôt le résultat des réseaux et des interactions avec les « personnes importantes » au

⁹ Grossetti (2015) in « Note sur la notion d'encastrement », *Sociologies* (En ligne), Théories et recherches.

¹⁰ Programme de la Banque mondiale pour le développement durable : Social Capital Initiative (SCI) -1996 cité par Ventolini (2006)

cœur des projets d'entreprise. Les différentes approches relationnelles permettent de situer l'individu dans son environnement relationnel et de comprendre les mécanismes qui sous-tendent l'utilité pour l'individu des relations sociales. Il y a des constats empiriques indiscutables : les effets du capital social, majoritairement bénéfiques, sont sensibles aussi bien sur la santé que sur l'efficacité institutionnelle ou le développement économique. Le capital social a été lié à une variété de résultats sociaux positifs, comme une meilleure santé publique, des taux de criminalité plus faibles, des marchés financiers plus efficaces mais aussi aux avancements de carrière (Adler et Kwon, 2002).

Le premier grand rassemblement de chercheurs francophones sur le sujet s'est tenu à Lyon en 2005. Cette journée de recherche a vu la naissance de plusieurs articles et a rapidement été suivie par d'autres. Aujourd'hui, plus de 10 ans après, nous essayons de montrer qu'il reste des choses à découvrir autour d'une théorie dont la maturité semble atteinte (Chauvet et Chollet, 2010). La position individuelle dans les réseaux interpersonnels de relations a montré des résultats importants liés au travail tels que la réussite professionnelle (Burt 1992), la créativité (Baer, 2010 ; Burt 2004) ou les performances professionnelles (Rodan et Galunic, 2004).

2.2. Une nécessité de prendre en compte la santé et le bien-être de leurs salariés : Intérêt pour les entreprises

En 2002, la Commission européenne a estimé le coût annuel du stress au travail dans l'UE-15 à 20 milliards d'euros. Selon Bejean et Sultan-Taieb (2005), le coût du stress au travail en France, s'élèvent chaque année à au moins 1 milliard d'euros. En 2000 par exemple, ce coût se répartissait comme suit : frais médicaux (413 millions d'euros), congés de maladie (279 millions d'euros), perte de productivité due aux décès prématurés par rapport à l'âge de la retraite (474 millions d'euros) et aux années perdues par rapport à l'espérance de vie (954 millions d'euros). Le total de ces différents montants établit le coût annuel du stress au travail en France, entre 1,17 et 1,97 milliard d'euros. De plus, ces auteurs ont estimé que la dépression due à des exigences professionnelles élevées coûtait entre 650 et 752 millions d'euros et celui des maladies cardiovasculaires liées au travail entre 388 et 715 millions d'euros. Le coût des troubles musculo-squelettiques associés à de fortes exigences professionnelles s'établit à 27 millions d'euros (Bejean et Sultan-Taieb, 2005). Plus

récemment, Trontin et coll. (2010) ont calculé le coût du stress au travail en France en s'appuyant sur les résultats des études épidémiologiques comportant des données sur la prévalence des maladies cardiovasculaires ainsi que des troubles mentaux et musculo-squelettiques. La part estimée en 2007, de ces troubles imputables à une pression professionnelle élevée a ensuite été multipliée par différentes catégories de coûts : les soins de santé (de 124 à 199 millions d'euros), l'absentéisme (826 à 1. 284 millions d'euros), la perte d'activité (756 à 1. 235 millions d'euros) et la perte de productivité due aux décès prématurés (166 à 279 millions d'euros). Le coût total du stress au travail s'établit entre 1,9 et 3 milliards d'euros.

Selon l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) :

- Une étude réalisée en France¹¹ estime que le coût direct et indirect du stress peut être évalué entre 830 et 1.656 millions d'euros par an. Ce qui équivaut à 10 à 20 % du budget de la branche accidents du travail / maladies professionnelles de la Sécurité Sociale. Il s'agit d'une estimation à minima ne prenant en compte qu'un seul facteur de stress.
- Au niveau du management, plusieurs recherches (Rozanski, Blumenthal, et Kaplan, 1999 ; Cohen, Janicki-Deverts, et Miller, 2007 ; Kaplan, Chen, et Manuck, 2009) démontrent un coefficient de 2,4 entre le manque de formation des managers et les risques coronariens. L'absence de mise en pratique du modèle de Karasek (1979) évalue des coûts de 830 millions d'euros liés à de mauvaises pratiques managériales.
- Le nombre de suicides sur lieu du travail a progressé de 20% en deux ans.
- Le nombre de maladies liées au stress a augmenté de 50% en cinq ans.

Selon l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) /CSA¹² :

- On estime que quatre français sur dix sont touchés par le stress (sondage de janvier 2009). La France tient le troisième rang au monde des dépressions liées au travail.
- Le coût social en France de la souffrance en milieu professionnel aujourd'hui est de 8% du PIB (valeur totale de la production annuelle de richesses) alors que celle du chômage est de 3%. Un peu moins d'un salarié sur trois fonctionne dans un état de stress qui le met potentiellement dans cette zone rouge.

¹¹ Cette étude a été faite en 2000 d'après la même méthode qu'une étude scandinave.

¹² Institut d'études marketing (sondages) et d'opinion.

- Au sein de l'Union Européenne, on estime que 22 % des salariés souffrent d'un état de stress qui le met potentiellement dans cette zone rouge.
- 2010 : 65% des Français estiment être stressés.

Selon le cabinet de prévention des risques psychosociaux Technologia (2014), le nombre d'actifs « en risque élevé de Burnout¹³ » était estimé à plus de trois millions.

Ces chiffres représentent des millions d'euros de perte pour les entreprises. Depuis une vingtaine d'années, il y a eu une grande prise de conscience des entreprises sur le sujet. Cependant l'augmentation permanente de ces chiffres pousse le chercheur en Gestion des Ressources Humaines à examiner toutes les facettes des problèmes liés au stress afin de proposer aux entreprises des mesures adéquates et d'assurer un minimum de bien-être au travailleur.

Waterman (1993) disait que le bien-être correspond à l'atteinte d'objectifs, à la réalisation de soi. Ryff et Singer (1998) le définissent à partir de six dimensions principales : (1) le contrôle de son milieu, (2) les relations positives, (3) l'autonomie, (4) la croissance personnelle, (5) l'acceptation de soi et (6) le sens de la vie. Au travail, ce bien-être est un état qui précède le bonheur et qui englobe des concepts proches tels que la qualité de vie au travail, la Satisfaction au Travail, les affects, la santé mentale et la santé physique ou psychologique. La dimension « relations positives » implique que la sollicitude d'un responsable, d'un collègue ou d'un collaborateur procure du bien-être à l'individu (Reis, 2001). Sur le plan organisationnel, le bien-être aurait un effet sur la créativité, la qualité du travail (Lyubomirsky et coll. 2005), la performance individuelle (Wright et Bonett, 1997), les comportements pro-sociaux (Lee et Allen, 2002), la productivité organisationnelle (Harter et coll., 2003) et la satisfaction de la clientèle (Schneider et coll., 2003). La question du bien-être est donc devenue essentielle pour la fonction « Ressources Humaines ». Ce bien-être général de l'individu ne peut être atteint sans une certaine harmonie avec les autres, c'est le concept du bien-être social (Keyes, 1998). « Le bien-être représente ce que les gens considèrent comme le bonheur » (Krumm et coll., 2015, p.261). Cela va au-delà du fait de se sentir bien et comprend d'autres attributs tels que : être en bonne santé mentale ou bénéficier de bonnes relations sociales comme l'expliquaient Ryff et Singer en 1998¹⁴. Des relations

¹³ Le Burnout est un état dépressif lié au milieu professionnel.

¹⁴ Hédonisme et eudémonisme*

interpersonnelles de qualité contribuent de façon importante au bien-être (Heinrich et Gullone, 2006 ; Demir, 2010). Elles répondent à des besoins d'attachement (Markiewicz et coll., 2006) et de soutien social (Eshbaugh, 2010 ; Nabi, Prestin et So, 2013). D'une manière générale, ces auteurs s'accordent à dire que l'individu se considère dans un état de bien-être lorsque les manifestations positives sont supérieures aux manifestations négatives. Cependant, la satisfaction d'un bien-être psychologique peut favoriser la dépréciation d'un bien-être physique : les efforts fournis pour atteindre des objectifs de réalisation de soi peuvent être à la base de phénomènes de stress ou d'épuisement. Le stress survient alors lorsqu'il y a une insuffisance des ressources obtenues par rapport à l'investissement consenti (Déséquilibre Effort/Récompense ; Siegrist, 1996). Ce stress est directement associé à des maladies psychologiques et physiques, mais aussi à des pertes importantes en termes de ressources pour les entreprises.

L'intérêt de cette recherche est multiple. Il est d'abord théorique : ce travail étudie le stress sur les Réseaux Sociaux Numériques (RSN) à travers un modèle classique de gestion de stress : l'approche ERI de Siegrist (1996). Ceci permettra d'abord d'évaluer les manifestations de stress chez les utilisateurs des Réseaux Sociaux Numériques pour pouvoir ensuite analyser les effets de leur utilisation des réseaux sur ce stress. Sur le plan managérial, cette recherche éclaire les entreprises quant aux effets des Réseaux Sociaux Numériques sur le bien-être du travailleur. Les résultats de ce travail peuvent constituer un apport pertinent face à la problématique de la gestion du temps de travail et l'usage des sites sociaux par les employés. Elle fournit aussi une piste intéressante sur la gestion du personnel à faible Sociabilité : la possibilité de mesurer les effets de l'utilisation des réseaux chez cette catégorie d'employés et d'identifier des éléments de réponse au stress.

3. Les apports attendus

Les apports attendus sont d'ordre théorique, méthodologique et managérial. Au niveau **théorique**, cette thèse vise à enrichir la littérature sur les Réseaux Sociaux Numériques en lien avec la gestion du stress et la Satisfaction au Travail. Au niveau **méthodologique**, elle propose une analyse quantitative de phénomènes sociaux. Sur le plan **managérial**, elle propose aux managers un moyen d'agir sur le bien-être du travailleur. Nous avons donc choisi comme population d'étude les travailleurs-utilisateurs des Réseaux Sociaux

Numériques.

B. La problématique et les objectifs de recherche

1. *La problématique de la recherche*

Le contexte de la recherche fait émerger un constat qui amorce la réflexion que nous proposons de mener dans ce travail doctoral : **les Réseaux Sociaux Numériques offrent une vaste variété de ressources faciles et rapides d'accès**. L'objectif principal de cette thèse est donc, **de mettre en avant le rôle et l'usage de ces ressources sociales numériques dans la gestion du stress chez le travailleur**. C'est la raison pour laquelle notre problématique se présente sous la forme suivante.

Problématique :

Montrer que le capital social numérique diminue les manifestations de stress chez les travailleurs actifs sur les Réseaux Sociaux Numériques (RSN).

Encadré 1. Problématique de recherche

Notre problématique se décline en quatre thèmes de recherche et deux modèles théoriques auxquels seront associés deux groupes d'hypothèses :

- 1 : Evaluer les manifestations de stress au travail chez les utilisateurs des Réseaux Sociaux Numériques
- 2 : Analyser les effets du capital social numérique sur les manifestations de stress.
- 3 : Définir le rôle de ce capital social (substitution ou complémentarité) par rapport au capital social classique.
- 4 : Expliquer les enjeux de l'utilisation des Réseaux Sociaux Numériques pour la gestion du stress.

Avant de présenter et de développer nos objectifs de recherche, quelques éléments de clarification sont apportés quant aux expressions et terminologies employées au cours de ce travail doctoral. Nous distinguons dans cette recherche le capital social dans deux contextes : hors internet et sur internet. Afin d'éviter toute confusion, les termes employés sont présentés

dans le tableau 1.

Termes	Hors Internet	Sur Internet
Réseaux Sociaux	Classiques ou Physiques (RSP)	Numériques (RSN)
Capital social	Classique	Numérique
Soutien Social	Hors ligne (SSH)	En ligne (SSE)

Tableau 2 : Clarification des termes

2. Les Objectifs de Recherche

Ces objectifs sont au nombre de trois. Nous allons maintenant les présenter et les lier à la partie empirique de cette recherche.

2.1. Objectif de Recherche 1

OR1 : Evaluer les manifestations de stress au travail chez les utilisateurs des Réseaux Sociaux Numériques

Le postulat de départ de cette recherche est que les travailleurs qui utilisent les Réseaux Sociaux Numériques peuvent d'autant mieux gérer leur stress que leur capital social numérique est élevé. Cela suppose que, bien que les Réseaux Sociaux Numériques soient dématérialisées, leur utilisation peut générer des ressources instrumentales. Ainsi, notre premier objectif de recherche pose la base de la réflexion sur les manifestations de stress chez les utilisateurs des réseaux sociaux. Nous allons essayer d'atteindre cet objectif en deux temps.

- Dans un premier temps, évaluer les manifestations de stress chez les répondants en utilisant le modèle du Déséquilibre effort/récompense de Siegrist (Hypothèses d'effets directs).
- Dans un second temps, mesurer l'influence de l'activité sur les réseaux sociaux sur la relation entre Déséquilibre et manifestations de stress (Hypothèses de modération).

Ce groupe d'hypothèses est issu d'un premier modèle théorique de recherche que nous avons

appelé : *Modèle (1) ERI*.

2.2. Objectif de Recherche 2

OR2 : Analyser les effets du capital social numérique sur les manifestations de stress.

Le second objectif de recherche est d'analyser les effets du capital social numérique sur le stress. De manière générale, le capital social est relié à des effets positifs en ce qui concerne la santé grâce au soutien social qu'il procure. Ici, nous nous intéressons aux effets d'une nouvelle forme de soutien social issue des réseaux sur les manifestations de stress et le bien-être du travailleur. Plus précisément, il s'agit d'examiner et de comparer l'influence du capital social numérique à celui du capital social classique sur les RSN. Cela suppose dans un premier temps, une réflexion sur l'existence de ressources sociales via internet. Puis, nous allons essayer de répondre à deux questions qui sont :

- Quels sont les effets de l'activité sur les réseaux et d'une caractéristique individuelle comme la Sociabilité sur les manifestations de stress ? (Hypothèses d'effets directs).
- Quel sont les effets des deux formes de soutien social (classique et numérique) sur les manifestations de stress (Hypothèses d'effets directs).

Ce groupe d'hypothèses appartient au second modèle théorique de cette recherche intitulé : *modèle (2) Capital social*.

2.3. Objectif de Recherche 3

OR3 : Définir le rôle de ce capital social (substitution ou complémentarité) par rapport au capital social classique.

Le troisième objectif de cette recherche porte sur le rôle du capital social numérique par rapport au capital social classique. Peu de recherches à ce jour se sont intéressées au rôle que pouvait jouer l'utilisation des RSN sur la santé du travailleur. Pourtant, ces derniers occupent désormais une place importante dans la vie du travailleur puisque plus de 50%¹⁵ d'entre eux se déclarent actifs sur les réseaux. En France, c'est 44% de la population active qui est concernée par l'usage de ces outils de gestion des relations sociales. Notre objectif ici est

¹⁵ Résultats de l'enquête du Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de Vie en France (CREDOC), Décembre 2016.

donc de définir le rôle effectif des Réseaux Sociaux Numériques : un support rapide et facile pour entretenir les relations créées hors ligne ou une opportunité de créer des relations sociales pour ceux qui en ont peu en dehors des réseaux. Dans une certaine mesure, il s'agit aussi de démontrer que le capital social numérique ne s'oppose pas au capital social tel qu'il est déjà connu et mobilisé par la littérature. Pour ce faire, nous allons poser des hypothèses de modération avec comme modérateur le caractère sociable ou non du travailleur. Ce modérateur nous permettra de différencier ceux qui possèdent du capital social en dehors des réseaux (associé à une bonne Sociabilité) de ceux qui n'en possèdent pas ou en possèdent peu à cause d'une faible Sociabilité.

En somme, cette thèse vise à spécifier les enjeux que peuvent représenter l'utilisation des RSN pour le bien-être du travailleur. Qu'est-ce que la littérature sur le capital social et les réseaux sociaux pourraient apporter comme réponse aux problématiques de Stress. Les principaux résultats de cette recherche nous permettront de faire progresser la connaissance théorique et de proposer des utilisations aux entreprises.

C. Le positionnement épistémologique et le design de la recherche

1. *Positionnement épistémologique et implications méthodologiques*

La démarche adoptée dans cette thèse est hypothético-déductive. Elle repose sur la construction et la diffusion d'un questionnaire dans une optique de, confirmation ou d'infirmer de deux modèles de recherche construit après un croisement de la revue de littérature. La phase empirique de notre recherche sera donc consacrée à la présentation et à la validation de nos modèles de recherche et à la validation/infirmer des différentes hypothèses émises.

Deux études quantitatives sont menées dans cette recherche. Dans un premier temps, l'approche ERI de Siegrist (issue de la littérature classique sur le stress) est appliquée aux RSN. Ce modèle et les hypothèses inhérentes à ce modèle sont testés. La validation de ce modèle nous permettra ensuite de construire un modèle de capital social numérique qui sera testé sur les manifestations de stress.

2. Design de la recherche

En lien avec l'approche hypothético-déductive, cette recherche mobilise une méthode entièrement quantitative. Le design général de la recherche est schématisé en Figure 1.

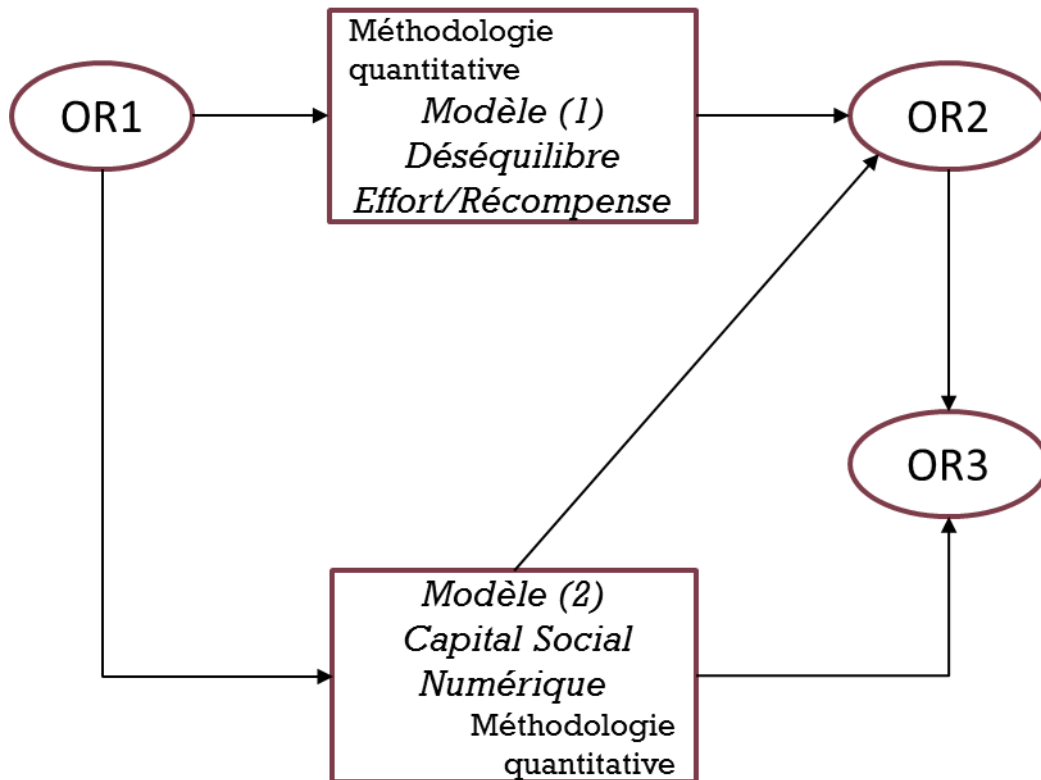


Figure 1. Design de la recherche

Notre étude quantitative s'est réalisée sur les Réseaux Sociaux Numériques. Les données ont été collectées à partir d'un questionnaire auto-administré auprès de 502 travailleurs. L'effet de plusieurs variables ayant trait au capital social est étudié. Ces variables sont identifiées à partir de la littérature existante mais également au contexte d'étude. Elles sont relatives aux capacités du travailleur à s'impliquer dans son réseau (*Networking*) mais aussi à une caractéristique individuelle qui influence les relations sociales (la Sociabilité). L'effet de ces différentes variables sur le Burnout, la Détresse Psychologique et la Satisfaction au Travail est ensuite déterminé.

D. Architecture de la thèse

Cette thèse est composée de deux parties et de quatre chapitres.

La **première partie** explore la revue de la littérature sur le concept de capital social. Elle revient sur les principaux courants autour de ce concept et les autres concepts qui y sont rattachés. La première partie porte en **chapitre 1** sur la genèse du concept et sur la mise en œuvre et la mesure du capital social. Le **second chapitre** porte sur le concept de capital social transposé aux réseaux Sociaux Numériques. Il aborde ensuite, le sujet du capital social numérique et les liens avec notre problématique sur la gestion du stress ; ce qui nous permettra de choisir l'ensemble des concepts que nous envisageons d'étudier et de préciser les relations entre les variables.

La **seconde et dernière partie** présente l'étude empirique. Cette recherche est basée sur une approche entièrement quantitative. Tout d'abord, en **chapitre 3**, les concepts sont modélisés et la méthodologie quantitative retenue ainsi que le questionnaire sont présentés. Le **chapitre 4** est consacré aux résultats de la recherche et à la discussion. Après avoir réalisé un certain nombre d'étapes préalables nécessaires à l'analyse de données, les hypothèses sont testées sur un échantillon de 502 répondants. Les résultats des relations directes sont présentés suivis des relations de modération. Une synthèse et une discussion concluent ce chapitre.

Pour finir, une conclusion générale revient sur les principaux aspects de cette recherche. Une réponse aux questions de recherche est proposée ainsi que les apports théoriques, méthodologiques et managériaux de cette thèse. Les limites de la recherche et les perspectives de recherche qu'elles suscitent sont ensuite énoncées.

Partie 1 : Théorique

« Il n'y a qu'un luxe véritable, c'est celui des relations humaines. »

Antoine de St Exupéry.

Sommaire du chapitre 1

Partie 1 : Théorique	37
Chapitre 1 : le capital social : sa genèse dans la dynamique des réseaux sociaux	38
Section 1 : Le capital social, genèse des ressources sociales	39
Section 2 : Le capital social, son évolution et son utilisation dans le temps	55
 Chapitre 2 : Le Capital social et la gestion du Stress.....	93
Section 1 : Le capital social comme ressource à travers la théorie COR.....	95
Section 2 : Les variables.....	108
 Partie 2 : Empirique.....	132
Chapitre 3 : Les hypothèses de recherche et la méthodologie	133
Section 1 : Les modèles théoriques et les hypothèses de recherche	134
Section 2 : La méthodologie de la recherche	146
Chapitre 4 : Les résultats de la recherche.....	168
Section 1 : L'analyse des données.....	169
Section 2 : Les résultats de la recherche et la discussion.....	183

Chapitre 1 : le capital social : sa genèse dans la dynamique des réseaux sociaux

Dans cette première partie, nous présentons la théorie des réseaux sociaux, théorie qui a servi de point de départ et de support aux différentes théories du capital social. Dans un premier temps, nous présentons le concept et ses origines puis, dans un second temps, son intérêt pour notre recherche.

Section 1 : le capital social, genèse des ressources sociales

« Que l'on s'intéresse à la carrière, la gouvernance, l'entrepreneuriat, le management d'équipe, observer la structure, les caractéristiques et l'évolution des relations entre acteurs permet de mettre à jour des facteurs d'explication nouveaux » (Chauvet et Chollet, 2010, p.81). Ces relations se développent au sein de réseaux sociaux qui se construisent autour des individus. « Un réseau social est généralement défini comme un ensemble de relations d'un type spécifique (par e.g. de collaboration, de soutien, de conseil, de contrôle ou d'influence) entre un ensemble d'acteurs. L'Analyse des Réseaux Sociaux (ARS) est un ensemble de méthodes pour analyser des ensembles de relations sociales, considérées elles-mêmes comme émergeant des interactions entre des personnes ou des groupes (Degenne et Forsé 2004)¹⁶.

L'anthropologue britannique John A. Barnes a été le premier à utiliser la notion de « réseau social » dans un article fameux paru en 1954. « Depuis l'« invention » de Barnes, le recours à la notion de réseau pour désigner des ensembles de relations entre personnes, ou entre groupes sociaux, s'est largement répandu à l'intérieur des sciences sociales d'abord, puis à ses marges par la suite. Ainsi, le nombre d'occurrences du mot « réseau » dans la littérature de management a été multiplié par plus de vingt entre les années 1960 et les années 1990 ... » (Mercklé, 2011, p. 3). En 2007, le magazine *l'Entreprise* revenait sur l'importance des réseaux personnels dans la sphère professionnelle : « les réseaux se révèlent souvent précieux pour obtenir un poste ou une commande, promouvoir une idée, trouver un sous-traitant ou développer un partenariat » (Grootaert, 2001). Au-delà de sa structure, le réseau

¹⁶ Ces groupes peuvent être constitués par les acteurs d'une même famille, d'une même équipe, d'un même projet, d'un même groupe social, d'une même organisation, etc.

social est donc envisagé comme un mode de coordination des activités individuelles, alternatif à la hiérarchie et au contrat (Baret et coll., 2006). L'accent est alors mis sur la façon dont agissent les membres du réseau de manière utile pour le bénéfice de l'individu. Cette logique fonctionnelle avait d'ailleurs été le point de départ des recherches du sociologue américain Coleman (1990) qui reliait le réseau social à certains aspects de la structure sociale qui facilitent les actions des individus dans la structure. Les relations entre acteurs sont la base du réseau mais ne suffisent pas : il faut que la relation soit mobilisable et que le contact ait des ressources utiles à l'individu. Une structure adéquate du réseau permettrait donc aux individus de posséder un réseau riche en ressources.

A. Une approche structurelle du capital social : l'analyse des réseaux sociaux

L'ARS¹⁷ s'inscrit dans une optique d'observation de l'action des individus dans un ensemble de relations sociales (Ventolini, 2006). Elle permet de comprendre, d'expliquer les mécanismes par lesquels la structure des relations sociales peut favoriser l'atteinte des buts des individus (la « progression sociale » de Burt, 1992). Cette analyse est née en 1988 et s'appuie sur deux approches :

- 1) La structure du réseau (Coleman, 1988, « les réseaux fermés »¹⁸ ; Burt, 1992, « les trous structuraux »)¹⁹ ;
- 2) La nature des relations (Granovetter, 1973, « force des liens » ; Lin et coll., 1981, « la théorie des ressources sociales »)²⁰.

1. L'approche structurelle

La théorie des réseaux sociaux (Moreno, 1934 ; Granovetter, 1973-1974 ; Burt, 1980) permet de prendre en compte l'ensemble des interactions sociales qui peuvent influencer les choix et les comportements des individus et des organisations. D'après la théorie structurelle de Blau (1977), la probabilité d'interaction entre les membres d'un groupe est fonction de la taille de ce dernier. Ainsi, à mesure que le nombre de positions et d'occupants augmente, les chances d'interaction s'accroissent, si l'on suppose que chacun a la même propension à interagir. Il est alors concevable que le réseau social devienne plus homogène et moins

¹⁷ Analyse des réseaux sociaux.

¹⁸ Closure networks.

¹⁹ Pour Coleman, une structure avec des contacts fortement connectés (fermée) est plus bénéfique pour l'individu, tandis que pour Burt une structure riche en trous structuraux (contacts non redondants) est plus performante.

²⁰ Selon la Théorie des RS, ce ne sont pas les liens qui aident mais les ressources accessibles par ces liens.

diversifié avec l'augmentation de la taille du groupe (Lin, 1995). L'analyse structurale est une approche interdisciplinaire qui se fonde sur le postulat que les acteurs sociaux se caractérisent par leurs relations plutôt que par leurs attributs (le sexe, l'âge, la classe sociale, etc.) (Lemieux et Ouimet, 2004). Elle permet de faire ressortir les liens entre les différents acteurs d'un groupe et les indicateurs qui permettent de mieux comprendre ces liens tandis que l'analyse des relations dyadiques²¹ met en avant la nature des liens et des ressources. Pour Burt (1991, p.3), « le moteur social causal derrière ce que les gens ressentent, croient, et font repose sur les formes de relations sociales entre acteurs au sein d'une situation donnée ». L'analyse structurale permet donc de mesurer le réseau à travers sa taille (nombre de personnes dans ce réseau), sa densité (nombre de personnes interconnectées dans ce réseau, taille du réseau) et la hiérarchie du réseau²². Ainsi, elle permet de cerner qui reçoit l'information et qui ne la reçoit pas, qui reçoit du soutien social et qui n'en reçoit pas. Elle permet de distinguer ceux qui sont isolés et de déterminer les conséquences que cet isolement a sur ces individus pour ensuite pouvoir travailler à trouver une solution à ce problème. C'est particulièrement important puisque les interactions humaines sont l'essence même de toute forme d'innovation et de diffusion de nouvelles idées d'une personne à une autre (Degenne et Forsé, 1999, p.165). Alors que l'approche structurale prend pour unité d'analyse l'individu dans le réseau, l'approche relationnelle étudie les interactions dans le réseau.

2. *L'approche relationnelle*

Cette dimension s'intéresse aux types de relations et aux émotions. La notion des liens sociaux forts/faibles est rattachée à ce courant de pensée et est basé sur le principe d'homophilie²³. Le lien social est la relation qui existe entre l'acteur et les autres membres de son réseau. Il peut être un lien de confiance mais également un lien de défiance ou de méfiance construit et justifié par des interactions sociales passées et qui augmente l'anxiété et le stress au travail (Costa et Terraciano, 2001). Avant tout, ce lien est un lien de dépendance qui doit exister entre celui qui fait confiance et l'objet de sa confiance. Il implique donc une certaine prise de risque, une vulnérabilité déclarée liée à l'incertitude. Les liens sociaux

²¹ Analyse du contenu et de la nature des échanges (Ventolini, 2006).

²² Un réseau est hiérarchisé dans la mesure où il est organisé autour de l'un des contacts qui le compose. (Burt, 1995).

²³ Ce principe suggère que des acteurs, pour des raisons expressives, tendent à interagir avec ceux qui leur ressemblent.

dépendent de la contextualisation géographique, linguistique et culturelle de l'individu : ils suivent son évolution personnelle mais aussi celle de ses groupes d'amis et de sa Sociabilité.

2.1. La force des liens sociaux

La force d'un lien est définie par Granovetter (1973) comme une combinaison de la quantité de temps, l'intensité émotionnelle, l'intimité partagée et les services réciproques qui caractérisent ce lien. Selon ce même auteur, il en existe deux types : les liens faibles et les liens forts. Granovetter (1974) distinguait les liens sociaux qui relèvent de la famille et des amis proches (*family-social contact*), de ceux qui correspondent à des liens sociaux accumulés dans le cadre de l'activité professionnelle (*work contact*). Les premiers se caractérisent par des liens sociaux forts et les seconds par des liens sociaux faibles. Cette distinction recoupe celle du langage courant entre les « amis » et les « connaissances ». En 1982, Granovetter montre, dans une étude sur la recherche d'emploi, que souvent ceux-ci sont davantage trouvés par l'intermédiaire de connaissances que par les amis proches. Il argumente que c'est dans les liens forts que le soutien social est le plus facile à trouver. Par contre, lorsque l'on recherche de l'information utile, nous sommes mieux servis par notre réseau de liens faibles. Selon Friedkin (1982), ce phénomène aurait pour cause que les personnes qui constituent notre réseau à liens faibles sont plus différentes de nous, comparées à celles de notre réseau à liens forts. Par conséquent, ces personnes ont accès à de l'information qui provient de différents cercles sociaux qui seraient autrement inaccessibles. Ainsi, une personne en Détresse Psychologique pourrait se tourner vers son réseau de connaissances afin de pouvoir bénéficier de ressources extérieures qu'elle n'aurait jamais pensé utiliser dans une autre situation. La conclusion de Granovetter en 1995 est que les liens faibles permettent aux agents d'obtenir de meilleures informations sur le marché du travail et sont donc plus efficaces que les liens forts lorsque l'information est la ressource clé de l'action²⁴. La force du lien entre deux personnes dépendrait donc du type de relations qu'ils entretiennent.

2.2. La « force » des liens faibles

En résumé, les liens forts sont des liens d'attachement qui caractérisent le cercle intime des individus alors que, les liens faibles concernent des connaissances vagues ou superficielles et ne donnent en général pas lieu à un investissement affectif (Lin, 1995) ; les liens faibles permettent à l'individu d'accéder à des contacts inédits et à des informations renouvelées.

²⁴ Les liens faibles sont moins restrictifs parce qu'ils relient les individus à d'autres réseaux.

« L'accès aux ressources sociales et leur utilisation sont temporaires et conditionnels puisqu'elles ne sont pas la possession de l'acteur : la bicyclette d'un ami peut être considérée comme une de mes ressources sociales ; je peux l'utiliser pour atteindre un certain but mais je dois la rendre à mon ami. » (Lin, 1995, p.690)²⁵. Les liens forts sont donc ceux que l'on tisse avec ses proches ; ils s'appuient sur une confiance réciproque élevée, fondée sur le respect de normes de comportement tacitement admises, et induisent des relations affectives plus ou moins étendues. Ils sont le support de l'amitié (Bidart, 1997). Les liens faibles ont une fonction différente : noués entre personnes qui sont de simples « connaissances », ils n'exigent pas systématiquement le même niveau d'engagement, notamment sur le plan affectif, mais ils mettent souvent en relation des personnes culturellement ou socialement éloignées. Le type de personne que vous connaissez est plus important pour l'obtention d'information que le nombre de personnes que vous connaissez (Wellman et Gulia, 1999, p.342).

Les Réseaux Sociaux Numériques ont permis de démultiplier la force des liens faibles de Granovetter car leurs puissances reposent sur la capacité de l'information à circuler au sein des réseaux interpersonnels élargis. On assiste donc à la prédominance de liens faibles « forts » et la proéminence de liens forts « faibles » : on passe maintenant plus de temps à entretenir les relations éloignées que celle de voisinage par exemple.

3. Les caractéristiques des réseaux sociaux physiques

3.1. La typologie

Sur la base des deux approches précédemment présentées, la littérature identifie deux formes de réseaux et différencie le type de capital social inhérent à ces réseaux. La forme la plus développée est le **réseau complet** : c'est un ensemble délimité (groupe, entreprise, ville, etc.). Cependant, cet aspect du réseau a un caractère restrictif puisqu'elle limite l'analyse du réseau à un cadre normatif précis. Le **réseau social personnel ou individuel** vient en quelque sorte enlever cette limite puisqu'il fait référence à l'ensemble des liens sociaux stables qu'entretient un individu. Il peut aussi être décrit structurellement en termes de taille et de densité²⁶ mais il est plus difficile d'établir des critères permettant de définir un lien social stable. « Les liens peuvent être basés sur des aspects normatifs (occuper un rôle défini comme

²⁵ Cette conclusion a été depuis régulièrement validée dans d'autres contextes par des travaux empiriques (dont la nôtre – Mémoire de Master Recherche, AFFO, 2013).

²⁶ La densité d'un réseau d'alters est « la proportion des liens existants (entre les alters) par rapport aux liens possibles » (Degenne et Forsé, 1994, p. 59).

être père, mère, voisin, etc.), affectifs (sentiments de proximité de la personne envers autrui) ou encore, ils peuvent reposer sur des relations d'échanges (personnes avec lesquelles il existe une interaction régulière caractérisée par un échange de ressources) » (Caron et Guay, 2005, p.18). Le réseau personnel revêt plusieurs formes : une forme formelle caractérisée par des liens professionnels et une forme dite « informelle » caractérisée par des liens affectifs. Pour résumer, les réseaux informels sont composés de la famille et des amis, les réseaux complets correspondent à tous les groupes auxquels peut appartenir l'individu et les réseaux formels à l'ensemble des interactions au sein de l'organisation. Ces différents réseaux cohabitent au sein du réseau de l'individu et sont à l'origine de son capital social. Le réseau social est dit « complet » lorsqu'il est un ensemble de relations spécifiques entre un ensemble fini d'acteurs (Lazega, 1998), tandis qu'un réseau personnel est composé de l'ensemble formé par l'individu et les individus qui sont en relation directe avec lui (Lecoutre et Lièvre, 2006). Pour Chauvet et Chollet (2010), la différence se situe surtout dans la nature des critères de recherche : il y a ceux qui s'intéressent aux réseaux dont les nœuds sont les individus et ceux qui s'intéressent aux réseaux dont les nœuds sont les groupes d'individus (p.81). Notre recherche fait partie du premier courant puisqu'elle s'intéresse aux bénéfices pour l'individu.

3.2. Les caractéristiques descriptives

Les principales caractéristiques des réseaux sociaux et les définitions qui leur sont généralement attribuées sont résumées dans le tableau N°3 suivant.

Thèmes	Variables	Définitions
Caractéristiques structurelles	Taille	Nombre de personnes dans le réseau.
	Connectivité	Nombre de liens entre une personne et les autres membres du réseau.
	Distance	Nombre de relations séparant deux personnes.
	Centralité	Analyse de l'individu au centre du réseau.
	Densité	Potentiel des relations.
Caractéristiques relationnelles	Force des liens	Intensité et intimité qui caractérisent la relation.
	Homophilie	Degré de similarité entre individus.
	Flux	Quantité et qualité des interactions.
Typologie	Réseau personnel	Ensemble des relations d'une personne.
	Réseau complet	Ensemble délimité de relations.
Statut des membres du réseau	« Hubs »	Individus très connectés et ayant un grand nombre de connexions.
	« Bridges »	Individus qui font le « pont » entre deux différents groupes.
	« Fringes »	Individus faiblement connectés ayant peu de connexions.

Tableau 3 : Caractéristiques des réseaux sociaux

Certains auteurs identifient une troisième approche dite « cognitive ». Elle est basée sur le partage de liens : représentations, interprétations et croyances.

B. Les nouveaux réseaux sociaux

1. Les réseaux « Sociaux Numériques »

Internet abrite des groupes et cercles sociaux (Degenne et Forsé, 2004) qui se forment autour d'un objectif commun. C'est ainsi que s'est diffusée auprès du grand public la notion de « réseaux sociaux » que nous appellerons « Réseaux Sociaux Numériques » pour éviter les confusions entre les notions. Ces réseaux prolifèrent et absorbent les réseaux physiques qu'ils hébergent en leur sein (Affo et Roques, 2015) ; leur caractère dématérialisé modifie les règles sociales classiques. La notion de réseau social est une notion ancienne en sociologie qui désigne la formalisation des interactions régulières entre individus. Mais aujourd'hui, cette notion désigne surtout un ensemble d'outils spécifiques qui joue un rôle singulier et considérable en termes de relations sociales : les Réseaux Sociaux Numériques. Une étude de l'agence Bridge Communication²⁷ en Mars 2016 élevait à 28% de la population mondiale, les utilisateurs des réseaux sociaux avec une fréquence moyenne d'utilisation variable mais importante (e.g. 1h30/jour en France contre 2h aux Etats-Unis).

1.1. La naissance des Réseaux Sociaux Numériques

« S'inspirant des travaux de Stanley Milgram sur les " six degrés de séparation " qui de proche en proche réuniraient diverses personnes prises au hasard au sein de la population américaine, les premiers sites de réseaux sociaux, Classmates (1995) et Six Degrees (1996), ont ouvert la voie dès le début du Web au grand public, mais il faudra attendre 2003 pour voir arriver les premiers sites relationnels accordant une place décisive à la fonctionnalité " Contacts/Amis " : ainsi, LinkedIn, Hi5, Friendster, Myspace et Cyworld, qui ont tous été créés cette année-là, Facebook datant, lui, de 2004 » (Cardon, 2011, p.143). Les années 2000 ont donc vu l'explosion des réseaux sociaux en ligne avec le triomphe de Facebook et cela a conduit à l'essor d'une discipline : la sociologie des réseaux sociaux. La sociologie des réseaux sociaux est un ensemble de méthodes, de concepts, de théories, de modèles et

²⁷ Bridge Communication, « Quelle est votre plateforme de prédilection ? », 7 Mars 2016 (<http://www.bridge-communication.com/2016/03/07-quelle-est-votre-platerforme/>).

d'enquêtes²⁸ qui consistent à prendre pour objets d'étude non pas les attributs des individus (leur âge, leur profession, etc.), mais les relations entre les individus²⁹, et les régularités qu'elles présentent, pour les décrire, rendre compte de leur formation et de leurs transformations, analyser leurs effets sur les comportements individuels (Mercklé, 2016). « La réflexion sur les usages modernes de la notion de réseau en sociologie peut être inaugurée conjointement au niveau le plus " microscopique " de l'appréhension des réseaux, et à son niveau le plus " macroscopique " : il s'agit de se demander d'une part de quelles unités élémentaires un réseau social est constitué, et d'autre part, quelle est son étendue globale. » (Mercklé, 2011, p.7).

Les recherches sur les réseaux sociaux en ligne, montrent un intérêt grandissant de la part des chercheurs dont les travaux visent principalement les liens amicaux entre les membres de ces réseaux (Boyd et Ellison, 2007 ; Rosen, 2007 ; Zhao et coll., 2008), les problématiques de vie privée et d'identité numérique (Cardon, 2008, Georges, 2009 ; Zhao et coll., 2008) et la notion de capital social (Steinfeld et coll., 2008). D'autres études ont tenté de modéliser les variables qui jouent un rôle dans l'intention d'utiliser ou de ne pas utiliser ces plateformes de communication (Kwon et Wen, 2010 ; Rosen et Sherman, 2006 ; Sledgianowski et Kulviwat, 2008). Ces recherches sont principalement issues de la sociologie ou des SI. Un réseau social numérique peut être défini au travers de trois dimensions (Guesmi et Rallet, 2012) : il est libre d'accès (les utilisateurs sont libres de s'y inscrire ou non), les interactions se font sur le mode d'une coordination décentralisée, ses productions sont accessibles à tous les participants. Les plateformes sociales se présentent ainsi comme l'aboutissement ultime de la logique du web social.

1.2. L'usage des Réseaux Sociaux Numériques

Les Réseaux Sociaux Numériques sont essentiellement des réseaux de mise en contact. L'utilisateur crée un profil accessible à tous, où il se décrit : photos, compétences, diplômes, langues parlées, etc. Ces informations varient d'une plateforme à l'autre. Ensuite, les utilisateurs peuvent ainsi s'envoyer des invitations à rejoindre leurs réseaux respectifs. La seule condition est qu'il faut avoir une adresse e-mail et pour certaines plateformes, au moins un « ami » en commun.

²⁸ Mis en œuvre en sociologie comme dans d'autres disciplines des sciences sociales (anthropologie, psychologie sociale, économie...).

²⁹ Que celles-ci se jouent en face à face ou bien à distance grâce à différents moyens de communication.

Ellison et Boyd (2007) définissent les sites de réseaux sociaux comme « des services Web qui permettent aux individus de construire un profil public ou semi-public dans le cadre d'un système délimité, d'articuler une liste d'autres utilisateurs avec lesquels ils partagent des relations ainsi que de voir et de croiser leurs listes de relations et celles faites par d'autres à travers la plateforme. Ce sont des plateformes électroniques aux spécificités respectives mais qui ont des caractéristiques communes : « créer un espace personnel, partager des informations, accéder à une quantité relativement importante d'informations, nouer des relations avec les autres membres du réseau » (Mercklé, 2016, p.19). Boyd et Ellison opposent les *social network sites* aux *social networking sites*, traduit en Français par « sites de réseautage ». Cette seconde activité correspond à l'attention à créer, développer et entretenir un réseau de contacts dans le cadre professionnel. Les plateformes telles que *Viadeo* ou *LinkedIn* se voient ainsi distinguer de *Facebook*, *Skyrock* ou de *Netlog* sur la base d'une différence d'usage. Mais aussi d'une différence radicale entre les profils des utilisateurs, le *social networking* attirant davantage une clientèle plus âgée, active, de CSP³⁰ supérieure (Stenger et Coutant, 2011).

Que l'on soit des utilisateurs intensifs d'internet, des utilisateurs occasionnels ou des non-utilisateurs, la quantité de relations tend à augmenter grâce aux réseaux sociaux. L'attractivité des réseaux sociaux serait dû au fait qu'ils permettent d'agrandir son cercle social et de développer son réseau mais en réalité, leur popularité réside dans le fait que la majorité des échanges par internet se font avec des relations issues de la « vie réelle ».

2. Les caractéristiques des Réseaux Sociaux Numériques

Ces caractéristiques concernent les différents types de Réseaux Sociaux Numériques ainsi que les différents types d'utilisateurs de ces réseaux. Nous allons vous présenter d'abord vous présenter la typologie des Réseaux, puis les caractéristiques des utilisateurs.

2.1. La typologie des Réseaux Sociaux Numériques

2.1.1. Les plateformes publiques

³⁰ Catégorie Socio-Professionnelle.

Depuis le début des années 2010, de plus en plus d'organisations (entreprises, administrations, associations...) jouent la carte des Réseaux Sociaux Numériques³¹. Ces plateformes sont en effet perçues comme de nouveaux moyens pour décloisonner les échanges, y apporter plus de transversalité, impulser de nouvelles formes de collaboration, améliorer la circulation de l'information et le partage des compétences, tout en luttant contre la surcharge informationnelle (Boboc et coll., 2015). Les RSN utilisent l'intelligence collective dans un esprit de collaboration en ligne ; ils ont également transformé la circulation de l'information, traditionnellement verticale voire pyramidale, en une transmission horizontale. Chaque internaute peut produire du contenu et devenir un émetteur-récepteur de l'information. De manière générale, les réseaux sociaux peuvent être classés en quatre catégories selon la visibilité et le type de services proposés :

- Les réseaux sociaux à usages « **amicaux** » : Ils permettent aux utilisateurs d'échanger et de partager du contenu avec leurs « amis ». Ces réseaux permettent de réduire votre audience au minimum puisque la majorité ont un usage personnel, voir récréatif. Le plus populaire dans le monde est **Facebook**.
- Les réseaux sociaux dits « **professionnels** » via lesquels les internautes peuvent diffuser leurs C.V., valoriser leurs compétences ou partager des expériences professionnelles. Ces réseaux offrent aux utilisateurs une certaine visibilité mais aussi une carte d'accès au monde virtuel du travail. Ils sont donc un outil pour les demandeurs d'emploi mais aussi pour les recruteurs qui reconnaissent se rendre sur ces réseaux pour chercher des candidats. Les plus connus en France sont **LinkedIn** et **Viadeo**.
- Les **plateformes de partage de contenus** par la diffusion de contenu interactif, comme des photos ou des vidéos, à destination d'un large public, comme par exemple **YouTube** ou **Dailymotion** où tous les internautes peuvent potentiellement avoir accès à tout ce qui est publié, sans même être inscrits sur ces plateformes.
- Les **sites de microblogging** via la publication de très courts messages, le plus souvent via leurs téléphones mobiles. Le site le plus connu en France est **Twitter**, réseau social qui permet d'envoyer des messages de 140 caractères maximum.

³¹ Revue *Personnel*, 2011.

Les utilisateurs des réseaux sociaux professionnels et les sites de microblogging sont en majorité des cadres supérieurs et des étudiants, alors que ceux amicaux connaissent un public socialement diversifié avec beaucoup d'ouvriers et d'employés³². Selon une récente étude de la commission européenne³³, le pourcentage de « socionautes » français dépasse les 50%. Ils sont caractérisés par une forte activité sur la toile et une Sociabilité amicale plus intense que les autres socionautes du monde et leur activité principale serait la recherche d'emploi. Les démarches administratives dématérialisées n'arrivent qu'en troisième position contrairement aux Etats-Unis, par exemple, où elles arrivent pratiquement en tête avec l'actualité. Cependant, les Français seraient moins impliqués dans la vie sociale hors-ligne et auraient moins de confiance que les internautes non membres des réseaux sociaux³⁴. Cardon (2017)³⁵ précise toutefois qu'il existe un usage des réseaux qui consiste à regarder sans vraiment participer. Aussi, il ajoute que les réseaux sociaux³⁶ sont une approximation de la « vie réelle »³⁷ des personnes et qu'en général, on ne peut pas y dire n'importe quoi parce qu'on est sous le contrôle de liens sociaux. De plus, contrairement à ce que l'on pourrait croire, les utilisateurs des réseaux sociaux sont encadrés, limités et formatés³⁸ par des algorithmes qui orientent leurs choix (proposition de personnes ou de contenu, publicité de produits, etc.).

En dehors des plateformes connus du grand public, il existe des plateformes sociales propres aux entreprises : ce sont les Réseaux Sociaux d'Entreprises (ou RSE). Ces réseaux ont pour objectif de créer du lien social en offrant à tous les salariés un outil permettant de les mettre en relation et d'échanger aussi bien sur leur travail que sur leurs centres d'intérêt non professionnels.

2.1.2. Les réseaux sociaux d'entreprise (RSE)

Un Réseau Social d'Entreprise est une plateforme en ligne interne, réunissant un ensemble de collaborateurs, chacun identifié par un profil personnel. Cet outil de communication et de

³² IFOP, *Observatoire des réseaux sociaux*, 2013.

³³ *European Digital Progress Report*, 2016.

³⁴ Harris interactive, *Social life 2016 – Baromètre annuel des réseaux sociaux en France*.

³⁵ Les avis du Conseil Economique, Social et Environnemental, *Les Réseaux Sociaux Numériques : comment renforcer l'engagement citoyen ?* Janvier 2017, CESE 01 p.72p72.

³⁶ Facebook en l'occurrence dans ce cas.

³⁷ Pour emprunter une expression couramment employée par les utilisateurs d'Internet afin d'indiquer l'absence d'assistance par ordinateur.

³⁸ Charte d'utilisation, Conditions générales d'utilisation, etc.

travail transversal qui tend à remplacer l'intranet, leur permet notamment d'échanger des données, des documents, des idées mais aussi de travailler en équipe de manière instantanée ou différée. Cela peut se faire soit via un réseau social interne à l'entreprise, soit via le recours aux réseaux grand public, ouverts à tous. Ils sont présents dans un tiers des entreprises de plus de 50 salariés (et dans les trois quarts de celles du CAC 40). Selon l'étude CEGOS réalisée en 2014³⁹ : 32% des entreprises disposent d'un Réseau Social d'Entreprise, 2 sur 3 salariés sont des socionautes. Les RSE transforment de façon majeure l'entreprise en favorisant le partage et la diffusion horizontale de l'information et de l'expertise, et en instituant une plus grande proximité et collaboration des managers avec l'ensemble des salariés au-delà de l'organisation hiérarchique traditionnelle en silos. Le partage de documents, la prise d'initiative, l'émergence d'idées, le partage de bonnes pratiques et la remontée des dysfonctionnements y sont encouragés pour créer une dynamique collective dans ces entreprises. L'objectif est de réunir toutes les personnes porteuses de ces informations afin qu'elles aient l'occasion d'échanger des idées, de partager leurs expériences et de trouver ensemble des solutions applicables à leur environnement respectif (Lavalou, 2016)⁴⁰. Ces RSE instaurent progressivement de profondes transformations managériales et de nouvelles façons de travailler écrasant le lien traditionnel hiérarchique. Leur introduction devrait permettre de favoriser le travail collaboratif comme l'innovation et entraîner une réflexion sur le rôle du management. Toutefois, un premier bilan de leur utilisation dans l'entreprise indique qu'ils ne semblent pas tenir toutes les promesses attendues, selon un article publié par le Nouvel Économiste en mars 2016⁴¹. Les objectifs étaient de maximiser les opportunités de mise en relation, de mobiliser les bonnes personnes face à une situation donnée, d'optimiser les échanges et de régler les problèmes rapidement. Des finalités louables, mais peut-être trop ambitieuses ? Seuls 10 % des déploiements de RSNE lancés dans le monde sont réussis, selon une étude réalisée par Gartner Group en 2013. Comment s'explique ce résultat ?

³⁹ Cegos, usages et impacts du digital et des réseaux sociaux en entreprise, 2014.

⁴⁰ Gilles Lavalou, L'entreprise collaborative ou l'intelligence collective, 17 février 2016 (<http://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/cercle-152390-lentreprise-collaborative-ou-lintelligence-collective-1200908.php>).

⁴¹ Le nouvel économiste, Réseaux sociaux d'entreprise, promesses et bilan, 17 Mars 2016 (<http://www.lenouveleconomiste.fr/lesdossiers/reseaux-sociaux-dentreprise-promesses-et-bilan-30159/>).

Comme pour la plupart des autres réseaux, le travailleur est libre de créer une fiche profil, de créer des contacts ou encore d'intégrer des communautés⁴². Le plus souvent, les membres ont la possibilité d'y apporter librement du contenu. L'accès à ces groupes peut être libre ou filtré. Par ailleurs, tous les salariés ont accès à l'annuaire de l'entreprise depuis la page d'accueil de l'intranet. Celui-ci apporte quelques informations (fonction, entité d'appartenance, coordonnées professionnelles), mais elles ne sont pas facilement modifiables par l'intéressé et ne peuvent pas être enrichies. Au final, les utilisateurs sont plus ou moins libres de participer à la vie du réseau. Malheureusement, ces réseaux ne connaissent pas le même succès que les autres. Même si dans la plupart des cas, plus de la moitié des travailleurs s'inscrivent sur ces réseaux (Parks, 2007 ; Cha et coll., 2007), les intérêts des différents membres des organisations sont, en outre, souvent divergents et les stratégies des acteurs s'orientent plus vers le déploiement de zones d'incertitude que vers la totale transparence (Crozier et Friedberg, 1977). Il n'est donc pas évident que chacun souhaite partager ni échanger sur la réalité de son activité, sur une plateforme sociale d'entreprise. Il existe enfin des différences culturelles au sein des différentes catégories de salariés, notamment dans leur conception et leur appréciation de la parole collective. Au travail, les cadres mobilisent davantage la discussion collective que les ouvriers (Sainsaulieu, 1972). « D'une façon plus générale, les discussions personnelles et publiques sont rares. Les salariés qui consultent régulièrement sans y laisser de traces sont ainsi plus nombreux que ceux qui y apportent du contenu. Les salariés préfèrent de loin avoir des usages "non visibles " de la plateforme et sont globalement prudents quant à leur exposition » (Boboc et coll., 2015, p.22)⁴³. Le déploiement d'un réseau social numérique repose nécessairement sur un investissement autonome des utilisateurs, mais dans un univers fortement prescrit, hiérarchisé et non anonyme, les individus sont peu enclins à fournir cet investissement. Même pour les salariés moins fortement soumis que les autres à la prescription et aux rapports hiérarchiques (certains cadres notamment), la valeur ajoutée d'un réseau social numérique interne à l'entreprise dans une activité déjà fortement décloisonnée n'est, pour l'instant, pas évidente.

2.2. Les caractéristiques des utilisateurs

⁴² C'est-à-dire des espaces dédiés à la discussion et au partage de documents autour de métiers, de groupes d'entraide, d'expertise ou d'intérêts extra-professionnels. Ces communautés sont gérées par un ou plusieurs animateurs (gestion des contenus, création de la page...).

⁴³ Etude sur le réseau social d'entreprise vill@ge.

La réussite des plates-formes relationnelles du Web 2.0 doit beaucoup au fait que les personnes y exposent différents traits de leur identité. Ce phénomène renvoie à deux dynamiques des processus d'individualisation observables dans les sociétés contemporaines : un processus de *subjectivation*, qui conduit les personnes à extérioriser leur identité dans des signes qui témoignent moins d'un statut incorporé et acquis que d'une capacité à faire (écrire, photographier, créer...) ; et un processus de *simulation*, qui les conduit à endosser une diversité de rôles exprimant des facettes multiples, et plus ou moins réalistes, de leur personnalité (Cardon, 2011). L'observation des pratiques des individus offre un tableau plus nuancé qui révèle de nombreuses continuités avec leurs pratiques antérieures. Les Réseaux Sociaux Numériques leur permettent de prolonger, d'intensifier et aussi de transformer des formes d'échange et de Sociabilité qui leur préexistaient. En effet, tout prouve que l'activité expressive et les échanges sur Internet ne diminuent pas le nombre des rencontres réelles mais au contraire l'augmente (Donnat, 2009). Ensuite, les individus ne livrent pas naïvement leur vie intime à la publicité numérique. Ils construisent, de façon souvent très stratégique et réfléchie, l'image d'eux-mêmes qu'ils cherchent à faire reconnaître par les autres (Kaplan et Haenlein, 2010). Enfin, les études sociologiques sur la Sociabilité en ligne montrent que l'extension du nombre de liens ne fait pas disparaître la séparation entre liens forts et liens faibles. Si les premiers ne changent guère, en volume et en intensité, Internet, augmente le nombre de liens faibles : simples connaissances, amis d'amis, personnes croisées avec qui l'on garde contact, partenaires dans une activité avec lesquels on partage un moment de vie très dense avant de les perdre de vue, inconnus dont on découvre une passion ou des goûts identiques aux nôtres, anciens amis que l'on retrouve sur le réseau (Cardon, 2011). Sur la base d'un échantillon de 759 utilisateurs de Facebook ayant répondu à un questionnaire pour désigner leurs meilleurs amis, Jones et coll. (2013) montrent que les meilleurs prédicteurs du lien social numérique sont, par ordre décroissant, les commentaires, les *likes*, les messages privés et les *tags* dans les photos. Il apparaît, par exemple, qu'il ne suffit pas d'interagir sur la page d'un utilisateur pour renforcer le lien social et profiter des opportunités qu'il peut offrir (demande d'informations, conseil, soutien affectif, etc.), mais qu'il faut aussi que les utilisateurs aient des interactions directes par le *tchat* comme l'avaient proposé Burke, Kraut et Marlow en 2011.

Quelques recherches en sociologie et en Système d'Information ont essayé de catégoriser les différents profils⁴⁴ des utilisateurs des réseaux sociaux (Ramiandrisoa et Mothe, 2017). Ainsi, nous vous proposons dans le tableau N°4 ci-après une typologie (non exhaustive) des utilisateurs des RSN. Nous avons retenu six principaux types d'utilisateurs et l'individu se positionne en fonction de son niveau de participation et d'exposition.

Typologie ⁴⁵	Description
« <i>No Shows</i> » Les absents	Ce sont les individus qui se connectent très rarement. Ils sont majoritairement âgés de plus de 65 ans.
« <i>Newcomers</i> » Les invisibles	Ils sont utilisateurs uniques d'un seul réseau social et sont très peu actifs. Ils sont présents pour ne pas être dépassés par les événements.
« <i>Onlookers</i> » Les espions	Ils peuvent être présents sur plusieurs réseaux en même temps, mais ont une participation très limitée avec des publications peu fréquentes. Ils sont présents pour suivre les activités de leurs contacts (famille, collègues, amis...).
« <i>Cliquers</i> » Les likeurs	Principalement actifs sur Facebook, ils communiquent beaucoup : partage de statuts, photos et commentaires. Ce sont souvent des personnes qui ont une certaine influence dans leur réseau.
« <i>Mix-n-Mingler</i> » Les profils mixtes	Ils sont présents sur plusieurs réseaux sociaux en même temps, et participent beaucoup à la vie du réseau mais sont conscients des problématiques de confidentialité et des données personnelles.
« <i>Sparks</i> » Les influenceurs	C'est la population la plus engagée et la plus active sur les réseaux sociaux. Ils sont populaires et sont considérés comme persuasifs. Ils sont souvent des ambassadeurs de marque ⁴⁶ .

Tableau 4 : Proposition de synthèse des profils des utilisateurs des réseaux Sociaux Numériques

Dans le cadre d'une étude sur l'usage des RSN au travail, Roudaut et Julien (2017) identifient plutôt trois grands types d'utilisateurs⁴⁷ : Les multiconnectés, les connectés et les usagers personnels

- Les multiconnectés permanents (5,7 % de l'échantillon) :

Ce sont les travailleurs qui utilisent tous les outils de réseau, dont Facebook, surtout pour des activités professionnelles, ils se distinguent principalement par leur usage de Twitter, pour des

⁴⁴ Le profil d'un utilisateur est un ensemble d'informations qui décrit les différentes caractéristiques de l'utilisateur telles que ses intérêts, ses habitudes, etc. La construction d'un profil s'appuie sur un processus d'extraction des informations utiles et fournies par les utilisateurs (Hasan et al., 2013).

⁴⁵ Traduction libre de l'auteur.

⁴⁶ Placement de produits sur leurs comptes Facebook ou Instagram.

⁴⁷ Ainsi que plusieurs sous-catégories, lire Karine Roudaut et Nicolas Jullien, « Les usages des outils de réseau social par des salariés : Des registres privés et professionnels individualisés », *Terminal* [En ligne], 120 | 2017 pour plus d'informations.

raisons professionnelles et personnelles. Ils sont connectés en permanence, notamment via le téléphone mobile. Dès qu'ils lancent Internet, ils consultent (et interviennent) sur des forums, blogs, wikis externes au groupe de l'entreprise et se déclarent très à l'aise sur leurs compétences en informatique. Ils sont diplômés bac + 5.

- Les connectés (14 % de l'échantillon) :

Ces travailleurs utilisent essentiellement LinkedIn et Viadeo, pour des raisons professionnelles (et dans une moindre mesure, personnelles). Ils utilisent Facebook pour leurs activités personnelles. Ce type de travailleur se connectent surtout de chez eux et pour un tiers d'entre eux (significativement plus que la moyenne) lors des pauses au travail. Ils consultent (et interviennent) aussi sur des forums, blogs, wikis externes au groupe et sont très à l'aise sur leurs compétences en informatique.

- Les usagers personnels (44,7 % de l'échantillon).

À l'opposé des autres travailleurs, ces individus ont des usages privés restreints à Facebook et se protègent en ignorant les sollicitations professionnelles via ce site. Cela représente une grande partie des utilisateurs des réseaux sociaux, renforçant l'idée que ces outils sont perçus avant tout comme non professionnels. Pour eux, les Réseaux Sociaux Numériques n'aident pas pour les compétences professionnelles. Ils ne sont pas cadres (pour 55 %), peu diplômés (un tiers au niveau bac + 1 ou +2, un tiers bac ou inférieur). Ils sont plutôt affiliés au domaine « client » (30 %) et au domaine « maintenance » de l'entreprise.

Section 2 : Le capital social, son évolution et son utilisation dans le temps

Une forme importante de capital social est le potentiel de l'information inhérente à des relations sociales car ces liens donnent accès à des informations que l'on n'aurait pas eues autrement (Granovetter, 1973). L'expression « *social capital* » a été employée pour la première fois par Hanifan (1920) pour désigner « (...) les actifs corporels que compte pour la plupart la vie quotidienne : à savoir la communion fraternelle, la sympathie, et les rapports sociaux entre les individus et les familles qui composent une unité sociale » (Woolcock, 1998, p. 192). Le terme ne deviendra familier que dans les années 80 avec Bourdieu (1986), suivi de Coleman (1988) qui est considéré comme le père de la théorie. A leur suite, se positionnera Burt (1992) puis enfin Putnam (1993-1995) grâce à qui le concept a connu son véritable essor. On parle de capital social parce ce n'est pas seulement du capital (ressources) mais aussi parce que les relations sociales sont capitales pour l'individu.

Le capital social est un concept qui ne répond pas à une seule définition mais qui peut être envisagé sous trois grands angles :

- Une ressource individuelle comme le défendait Bourdieu,
- Une ressource collective mise en évidence par les caractéristiques de l'organisation humaine (Coleman),
- Une ressource individuelle optimisée par l'action collective pour atteindre des objectifs communs (Putnam).

A. Les différentes approches du capital social et leurs définitions

Le développement des théories sur les réseaux sociaux et du capital social dans les années 1960 aux États-Unis puis dans les années 1980 en Europe, a vu naître divers courants de pensées plus ou moins opposés. Certains définissent le capital social par sa fonction, d'autres par rapport aux avantages qu'il procure et d'autres l'expliquent par l'implication de l'individu⁴⁸. Les relations sociales produisent du capital social, d'une part, en générant des niveaux élevés d'obligations et d'attentes, d'autre part, en fournissant ce que Coleman (1990) appelle le potentiel de l'information, et troisièmement, en générant des normes et des sanctions efficaces. Plusieurs définitions du capital social existent ; certaines insistent sur les

⁴⁸ L'investissement de l'individu dans ses relations avec les autres – (Lin, 1995).

liens sociaux, d'autres, sur les ressources échangées au sein des réseaux ou sur l'engagement social : les réseaux et les liens sociaux grâce auxquels un individu ou une communauté peut accéder à des ressources (économiques, politiques, culturelles ou humaines) nécessaires à l'atteinte de ses objectifs. Nous allons présenter, dans les lignes suivantes, ces différentes approches et celles qui seront mobilisées dans le cadre de notre recherche.

1. *Un bien individuel*

1.1. Un héritage individuel (Pierre Bourdieu, 1980)

Bourdieu estimait que la société est un « champ de bataille » dont la victoire dépend de la possession de ressources exclusives. Ces ressources, qu'il appelait « capital », sont des conditions de pouvoir social inégalement réparties et qui encensent la dynamique de dominance-obéissance de la société. Sa théorie du capital social reposait donc sur l'idée que les inégalités (ou avantages) résultent de différences contextuelles entre acteurs (Bourdieu et Sacquant, 1992).

Il y a des décennies, Pierre Bourdieu a fourni le fondement conceptuel par lequel la stratification sociale persistante peut expliquer les différences. A l'époque, il analysait trois dimensions : économique, culturelle ou symbolique et sociale⁴⁹. Selon lui, les pratiques sociales doivent donc être pensées à partir de la répartition en classes sociales et de la position de l'individu dans le « système-structure-réseau ». La « dominance » est donc liée à la possession d'une certaine quantité de capital⁵⁰ et le capital est défini comme un ensemble de ressources et pouvoirs effectivement utilisables » (Bourdieu, 1980). Sur cette base, Bourdieu a présenté le capital social comme le seul moyen d'expliquer les inégalités entre les membres d'un même groupe social. Il le définit comme « l'ensemble des ressources actuelles ou potentielles qui sont liées à la possession d'un réseau durable de relations plus ou moins institutionnalisées d'interconnaissance et d'inter-reconnaissance (1986) » (p.2). En d'autres termes, il explique l'appartenance à un groupe comme un ensemble d'agents qui ne sont pas seulement dotés de propriétés communes⁵¹ mais qui sont aussi unis par des liaisons permanentes et utiles. Le volume de capital que l'on possède dépend de l'étendue du réseau

⁴⁹ Le capital économique est constitué par les revenus, la détention des moyens de production et d'un patrimoine matériel et financier, et le capital culturel est, caractérisé par des ressources symboliques, des dispositions et des qualifications intellectuelles, mesurable notamment par le niveau de diplôme (Mercklé, 2016).

⁵⁰ Le pouvoir ne doit pas être compris comme une chose mais comme une relation : le champ du pouvoir est structuré par des rapports de force entre des agents pourvus d'une certaine quantité de capital structuré entre le capital économique, culturel ou symbolique et social.

⁵¹ Susceptibles d'être perçues par l'observateur, par les autres ou par eux-mêmes.

de liaison mais aussi du volume de capital économique et culturel de ceux avec lesquels on se lie. Bourdieu explique alors le réseau de liaisons comme un produit de stratégies d'investissement social consciemment ou inconsciemment orientées vers l'institution ou la reproduction de relations sociales utilisables à court ou à long terme : la transformation de relations contingentes comme celles du voisinage ou du travail en relations nécessaires et électives impliquant des obligations réciproques durables. Il identifie des formes sociales créatrices de capital social à partir de ce qu'il appelle « les échanges légitimes »⁵².

La compréhension de Bourdieu est que le développement du capital social est une disposition qui évolue en fonction de la position sociale et des intérêts de l'individu. Ces compétences ne sont pas des attributs individuels mais un produit de participation à une classe sociale particulière ; ce type de capital contribue à maintenir les hiérarchies sociales qui deviennent plus profondément ancrées au fil du temps, dans la mesure où les positions sociales sont reproduites et les classes dominantes conservent le prestige. Le capital social serait donc réservé à une certaine élite puisqu'il est étroitement lié aux fluctuations de l'économie : « on ne prête qu'aux riches ». En d'autres termes, pour obtenir le capital social, il devrait y avoir un investissement volontaire économique et culturel. Bien que Bourdieu insiste sur le fait que le capital social et le capital culturel sont réductibles à l'économique, les processus d'obtention ne sont pas les mêmes et chaque capital répond à une dynamique particulière (Portes, 1998). Le capital social selon Bourdieu fait donc référence à la capacité des personnes et des familles à commander des ressources par le biais de leur appartenance à des réseaux et d'autres structures sociales (Bourdieu 1979, 1980 ; Wacquant, 2000).

À notre avis, la conception de Bourdieu devrait servir de point de départ pour étudier les effets différentiels de l'internet dans le maintien ou la limitation des possibilités de renforcement du réseau. Là où Bourdieu construisait une analyse des relations de domination, les autres chercheurs ont mis en avant une société consensuelle où les acteurs sont indistincts. Cette théorie met en avant l'existence d'un avantage procuré par la possession de capital social, ce qui nous permet de justifier la nécessité d'appartenir à un bon réseau relationnel.

⁵² Bourdieu privilégie parmi les formes sociales créatrices de capital social des institutions, des lieux et des pratiques exemplaires de ce qu'il nomme « les échanges légitimes » (comme les croisières, les écoles sélectes, les sports chics, etc.) (Bevort, 2013).

1.2. Ce que la théorie des trous structuraux (Ronald Burt, 1992) apporte à la compréhension du capital social

Selon la théorie des trous structuraux de Burt (1992), l'absence de relations entre des contacts non-redondants⁵³ rend la structure du réseau plus efficace pour l'individu puisqu'il joue le rôle de pont entre deux contacts qui ont eux-mêmes accès à des ressources différentes. Burt prône alors un réseau riche en trous structuraux qui augmente non seulement la quantité des liens mais aussi leur qualité à travers le caractère varié. Les caractéristiques du réseau telles que la taille, la densité, la force des liens, etc., peuvent expliquer les comportements des individus qui y participent. Le nombre de relations d'un élément à d'autres va définir la plus ou moins grande complexité du réseau. En général, chaque élément est relié à plusieurs autres éléments, mais il peut exister des éléments reliés à un seul autre élément ou même parfois des éléments isolés. Ces trous structuraux ou *structural holes* étudiés par Burt (1992) se définissent comme une absence de relation entre deux contacts non redondants. Deux contacts sont considérés comme non redondants s'ils permettent l'accès à des ressources différentes⁵⁴. Selon Mercklé (2016), Burt aurait emprunté sa définition du « trou structural » et l'analyse de son importance stratégique à la théorie de la force des liens faibles de Granovetter, mais aussi à l'analyse du rôle du *tertius gaudens* (le « troisième larron »)⁵⁵. C'est pour cela qu'il a développé un outil d'analyse précis⁵⁶ qui permet de donner forme au réseau mais surtout d'identifier la position de l'individu et les acteurs incontournables dans ce réseau.

Il y a deux manières de comprendre le capital social : par rapport au capital humain et comme type de structure de réseau (Burt, 1995, p.600). Il a donc voulu tester le lien entre capital social et capital humain à travers le réseau social d'« acteurs au sommet de l'organisation ». Dans son article en 2000, Burt a réussi à démontrer que certains dirigeants d'entreprise avaient plus de capital social que d'autres parce que leurs réseaux étaient plus riches en trous structuraux et donc en information et en contacts. Selon cet auteur, les théories du capital social et humain expliquent pourquoi certains directeurs ont plus de valeur que d'autres pour leur organisation : « le capital social est le complément contextuel du capital humain. Il permet de prédire des taux variables de revenus du capital humain en fonction de la place

⁵³ C'est-à-dire, des contacts qui permettent un accès à des personnes ou des ressources différentes.

⁵⁴ Les trous structuraux sont les vides entre contacts non redondants. Le trou est un tampon, tel un isolant dans un circuit électrique. Deux contacts séparés par un trou procurent des bénéfices de réseau qui se cumulent plus qu'ils ne se répètent (Burt, 1992).

⁵⁵ Cette théorie avait été développée par Theodore Caplow dans son ouvrage consacré à la théorie structurale des coalitions, et intitulé *Deux contre un* (1968) ; le « troisième larron », c'est celui qui est en relation avec deux acteurs qui ne sont pas en relation l'un avec l'autre.

⁵⁶ Le générateur de noms (1997).

d'une personne dans l'organisation sociale d'un marché. Là où le capital humain se réfère à la capacité individuelle, le capital social se réfère à l'opportunité. Les directeurs ayant davantage de capital social augmentent les revenus de leur capital humain parce qu'ils sont en position d'identifier et de développer des opportunités plus gratifiantes ». Le capital social permet une meilleure « *construction et valorisation du capital humain* » (Baret, Soto et Maciel, 2006), dans le sens, il contribue à une meilleure circulation des informations, à un échange de savoir-faire, d'expériences, grâce à la confiance caractérisant les échanges, grâce aussi aux valeurs et représentations communes facilitant la diffusion des connaissances. Notre éducation, ainsi que nos expériences antérieures, notre formation, nos connaissances et nos compétences représentent des sources critiques de capital humain qui déterminent notre valeur sur notre lieu de travail (Becker, 1975 ; Blau et Ferber, 1987).

Dans le cadre de cette recherche, nous retenons de Burt (2000) que le capital social n'est donc qu'une métaphore sur l'avantage dont disposent les personnes qui sont mieux reliées les unes aux autres pour poursuivre leurs fins et la théorie des trous structuraux permet de décrire la manière dont la structure d'un réseau offre des avantages compétitifs. Le capital social est donc une ressource opérationnelle qui naît de la position de l'individu dans le réseau. Ces observations restent d'actualité puisque, dans notre société actuelle, les personnes les mieux « connectées » sont celles qui disposent des meilleures informations grâce à leurs positions stratégiques dans les réseaux.

1.3. Un outil stratégique via l'accès et la mobilisation de ressources (Nan Lin, 1995)

Lin a travaillé avec plusieurs collègues (Lin, Ensel et Vaughn, 1981 ; Lin et Dumin, 1986 ; Lin, 1995) pour apporter la preuve de l'importance des liens avec des contacts éloignés lorsque des acteurs veulent obtenir des emplois plus attrayants. En se basant sur la définition de Putnam, Lin (1995, p.684) définissait le capital social d'un individu comme « la quantité de ressources auxquelles il peut accéder à travers les liens qu'il entretient et qu'il peut mobiliser pour atteindre des objectifs personnels ». Ce capital social est le résultat d'un investissement personnel ou le produit d'un héritage ou d'une alliance et doit répondre à deux critères : l'accessibilité et la mobilisation. L'accessibilité fait référence au nombre de personnes que l'individu peut atteindre et la mobilisation, au nombre de ressources auxquelles l'individu peut effectivement accéder quand il est dans le besoin (Lin, 1999a, 1999b, 2001).

Lin limite la définition du capital social à la diversité des ressources qui peuvent être accessibles par les liens du réseau. Sa théorie des ressources⁵⁷ sociales se concentre sur les ressources que contient un réseau social, sur la manière dont l'action individuelle bénéficie de l'accès et de l'utilisation de ces ressources (Lin, 1982). Les ressources sont classées en deux catégories : personnelles (possédées par l'individu et dont il dispose avec beaucoup de liberté) et sociales (insérées "*embedded*" dans son réseau). L'accès et l'usage des ressources sociales, contrairement aux ressources personnelles, sont temporaires et conditionnés par une réciprocité ou une compensation. L'objet de cette théorie était de mettre en avant l'importance de la nature des actions et des interactions à travers la relation directe entre la position de l'individu dans la structure hiérarchique, sa capacité d'influence⁵⁸ et la quantité d'informations recueillies sur la distribution des ressources dans la structure⁵⁹. Dans le même temps, Knack et Keefer (1997) s'intéressaient aux bénéfices économiques du capital social entre 21 pays en choisissant deux indicateurs : la confiance et la force des normes de coopération civique. Les résultats ont indiqué des effets significatifs du capital social sur la performance économique : L'augmentation de la confiance et du civisme a un effet significatif sur la croissance économique ou plus précisément, la baisse de ces deux facteurs a une forte implication dans la perte de croissance économique. Il est important de souligner que ces effets ont résisté à l'introduction d'autres variables de contrôle comme le niveau d'éducation ou l'instrumentation de la confiance.

C'est en 1955 dans la petite ville américaine de Midwestern, que les chercheurs Katz et Lazarsfeld ont étudié un groupe de femmes pour découvrir comment elles s'influençaient. Un des résultats fut que l'influence la plus grande provenait des personnes qui avaient comme origine la même strate sociale qu'elles et qui faisaient partie de leurs pairs. Autrement dit, les individus qui leur sont semblables ont plus d'influence sur elles. Les auteurs ajoutent qu'une personne qui vit dans la solitude, c'est-à-dire qui n'a pas de réseau social, de pairs sur qui compter, ne peut être influencée directement (Degenne et Forsé, 1999, p.162). Seuls les médias peuvent alors l'influencer. C'est la naissance du principe d'homophilie. Lin et coll. (1978) avaient basé leur théorie sur le principe d'homophilie⁶⁰ des interactions sociales par

⁵⁷ Les ressources sont définies comme des biens dont la valeur est déterminée socialement et dont la possession permet à l'individu de survivre ou de préserver des acquis. (Lin, 1982.) Selon la théorie des ressources sociales de Lin, l'usage des ressources sociales a pour finalité l'action instrumentale.

⁵⁸ Privilège provenant d'une capacité accrue à accumuler les ressources.

⁵⁹ Nan lin traduit par Emmanuel Lazega p.688.

⁶⁰ « Qui se ressemble s'assemble ».

opposition aux interactions hétérophiles⁶¹. En partant de ce principe, d'autres recherches ont démontré, par la suite, que les acteurs ont quand même une préférence pour des partenaires d'interaction de prestige et de statut plus élevés⁶². « Les principes d'homophilie et de prestige suggèrent des interactions avec des acteurs occupant des positions égales ou plus élevées dans la structure sociale. Lorsque ces principes sont appliqués à la question de savoir qui parvient à de meilleures ressources sociales, les acteurs ayant une position initiale (héritée ou acquise) relativement élevée dans la structure ont un avantage sur les autres » (Lin, 1995, p.692). Mais la force de la position, bien qu'importante n'est pas complète sans la force des liens.

La perspective de la force des liens de Granovetter répondait au principe d'homophilie : des liens forts caractérisent le cercle social intime des individus aux attributs semblables, alors que des liens faibles caractérisent les relations peu fréquentes et périphériques entre individus différents. Donc, les liens faibles permettent de donner accès à de meilleures ressources sociales que les liens forts. Lin (1995) précise néanmoins qu'au sommet et à la base de la hiérarchie sociale, ce sont les liens forts qui sont importants d'un point de vue instrumental, dans la mesure où des liens faibles améliorent la communication entre les acteurs dont les positions dans la structure sont différentes. La force des liens faibles se trouverait donc dans les opportunités et si, dans un premier temps, l'homogénéité des relations sociales était primée, les recherches qui ont suivies ont démontré que c'est l'hétérogénéité des attributs qui est un facteur positif (Lin et coll., 2001).

« Ainsi, la théorie des ressources sociales tient en trois propositions : (1) les ressources aident l'acteur à parvenir à ses fins (proposition des ressources sociales), (2) les positions sociales d'origine facilitent l'accès aux ressources sociales et à leur usage (proposition de la force de la position) et (3) le choix de relations plus faibles et hétérophiles facilite l'accès aux ressources sociales et à leur usage (proposition de la force des liens) » Lin (1995, p.689). La mobilisation de capital social n'est donc pas anodine et nécessite un investissement important : il faut des ressources pour obtenir des ressources. Les ressources sociales constituent l'élément central du capital social.

⁶¹ Les interactions hétérophiles sont les relations qui sont le plus souvent initiées par les occupants des niveaux les plus bas de la hiérarchie. Selon la théorie des ressources sociales, l'action instrumentale encourage à chercher des partenaires différents en termes d'attributs sociaux et de styles de vie, et si possible ayant davantage de ressources.

⁶² Principe de prestige.

2. *Un bien collectif*

2.1. Un bien individuel animé par l'action collective (James Coleman, 1988)

Avant l'adoption à la majorité du terme « capital social », l'accent était surtout mis sur les liens sociaux et les ressources qu'ils engendraient. C'est en s'inscrivant dans ce courant que James Coleman, ami de Gary Becker⁶³ et pionnier de l'individualisme méthodologique, décide de faire le lien théorique entre la notion d'individu socialisé⁶⁴ et le choix rationnel qui mène à l'action. Par le capital social, Becker et Coleman cherchaient à construire un pont entre leurs deux concepts : Becker fait rentrer les relations sociales dans les décisions des agents économiques et Coleman importe des choix rationnels en sociologie. Le capital social est, de ce fait, la ressource que l'on peut obtenir d'une ou des positions occupées par les acteurs dans la structure.

Coleman et coll. (1986) avec leur étude sur la diffusion ont mis l'accent sur une ressource importante du réseau social : l'information. Ils démontrèrent que la transmission de l'information est influencée par la qualité des réseaux personnels. C'est dans cet environnement que vit le jour une première forme d'analyse des réseaux puisqu'elle permettait d'étudier en détail la structure des communications dans un système en mailles⁶⁵. Coleman (1988, p.4) définissait le capital social comme : « *les ressources des individus qui facilitent leur action au sein des structures dans lesquelles ils prennent place* ». Ces ressources prennent principalement trois formes : les obligations et attentes, le potentiel d'informations inhérent aux relations sociales et les normes/sanctions efficaces. Coleman s'inscrivait explicitement dans le courant du choix rationnel tout en soulignant que le capital social est tout autant la propriété des acteurs que la caractérisation d'une structure de relations. Les réseaux de relations forment des canaux de communication informels, à même de faire circuler efficacement les informations. Ils font émerger des normes et l'assurance de leur application, créant des obligations et des attentes réciproques. Le capital social produit donc de la confiance qui facilite les transactions sur les marchés et de façon plus générale, la capacité des gens à travailler ensemble. C'est un facteur favorable à l'action collective. Il garantit par exemple la sécurité collective ou encore la réussite scolaire. L'intérêt de Coleman pour le sujet résidait dans la disparition inquiétante de ce qu'il avait appelé les *liens sociaux*

⁶³ Théodore Schultz (1961) et Gary Becker (1962) étaient les précurseurs du concept de capital humain.

⁶⁴ « Impact du contexte social sur les actions ».

⁶⁵ Réseau fermé : Coleman concevait la fermeture comme une condition qui permettait d'empêcher le développement des relations asymétriques (pouvoir inégal dans la structure) et comme un facteur d'efficacité des normes.

primordiaux, piliers de la communauté. Pour lui, les liens communautaires sont importants à cause des bénéfices individuels qu'on pouvait en tirer : les personnes âgées pouvaient se promener dans les rues en toute sécurité et les enfants pouvaient jouer dehors grâce au système de contrôle mis en place par la communauté (Coleman, 1988). Le capital social est perçu comme un ensemble d'éléments sociaux qui produisent des résultats. Cette conception relie le capital social directement au résultat. Lorsque ces éléments produisent des résultats, ils sont vus comme du capital social ; lorsqu'ils n'en produisent pas, ils ne constituent plus du capital social (« inutiles et même nuisibles », selon Coleman, 1988). Dans le même temps, il précise que certaines caractéristiques des structures ou relations sociales sont plus favorables à l'apparition du capital social : il faut que la structure favorise la création de relations de divers types employables pour des usages divers.

En résumé, Coleman a identifié un capital collectif à multiples bénéfices individuels. Ces bénéfices sont possibles grâce à trois éléments qu'il identifie comme *facilitateurs du capital social* : (a) la confiance, les attentes, la réciprocité, (b) les chaînes d'informations et (c) les normes et sanctions qui régissent l'action collective⁶⁶ (Coleman, 1988). Malheureusement, cette définition ne permet pas de distinguer clairement la ressource de la capacité à l'obtenir (facteurs qui facilitent l'obtention de capital social) (Portes, 1988). Le capital social est donc bien plus que des ressources contenues dans un réseau, il inclut tous les aspects de l'environnement social qui procure des bénéfices. D'ailleurs, Coleman admet que le capital social tel qu'il le définit est plus utile à l'analyse qualitative que quantitative, et que « la question de savoir s'il peut devenir utile, en tant que concept quantitatif, comme le sont les concepts de capital financier, physique ou humain, reste à vérifier » (Coleman, 1990, pp. 305-306)⁶⁷. Dans « *the two meanings of social capital* » (2000), Portes se proposait de réduire le flou autour du concept à partir d'un travail empirique quantitatif sur l'éducation des enfants d'immigrés. Pour ce faire, il emploie les données d'une enquête longitudinale réalisée par le ministère américain de l'éducation sur 6000 jeunes et mesure le capital social par le nombre d'amis, le soutien des parents ou encore l'investissement parental dans la scolarité des enfants. Même si les corrélations sont modestes, elles sont suffisamment significatives pour valider la mesure quantitative du capital social.

⁶⁶ Le terme « closure » est celui qu'il a employé pour désigner le soutien mutuel et les liens sociaux entre les membres de la communauté mais aussi les sanctions en cas de déviance.

⁶⁷ Cité par Lin (1995, p.687).

Notre intérêt pour cette théorie réside dans le fait qu'elle permet d'appréhender le capital social comme une ressource collective, mobilisable à travers l'investissement et permettant au travailleur de gérer les situations difficiles.

2.2. Un stock de ressources basé sur la confiance (Robert Putnam, 1993)

L'exportation du capital social vers les autres sciences a fait évoluer le concept d'un bien individuel à un attribut de la communauté (Portes, 2000). Selon lui, le précurseur de cette dynamique est le scientifique politique Robert Putnam. En se référant aux travaux de Burt, Putnam avait inclus dans le « capital social » non seulement les réseaux qui fournissent un accès à des ressources de valeur, mais aussi les normes sociales qui contrôlent le comportement et qui poussent les acteurs à adopter un comportement collectif bénéfique pour le groupe dans son ensemble, ainsi que la confiance considérée comme un facteur social distinct qui limite l'exploitation et facilite l'échange. Ce capital social était défini par Putnam comme un bien collectif : « ensemble de réseaux, normes et confiance qui peut améliorer l'efficacité de la société en favorisant la coopération » (1993, p.37)⁶⁸. Cette définition regroupe les dimensions individuelle et collective, privée et publique de la notion de capital social⁶⁹ et lui a été inspirée par les différentes théories de Machiavel, Hume, Tocqueville, Williamson, Coleman ou encore Granovetter. Toutefois, là où ses prédécesseurs identifiaient une ressource individuelle, Putnam fait du capital social *une ressource productive de coordination et de coopération pour un bénéfice mutuel*.

Pour Putnam, la vision individuelle et utilitariste du capital social est erronée puisque le capital social est en réalité une ressource collective, un mécanisme « qui a le pouvoir d'assurer le consentement, la conformité avec le comportement collectif désirable... quand les gens ont confiance et sont dignes de confiance, la vie quotidienne, les échanges sociaux sont moins problématiques, l'action publique est plus efficiente » (1993, p.40). Il présentait d'ailleurs le capital social comme un concept formidable qui facilite la vie et qui permet de réconcilier intérêt individuel et intérêt général : les liens horizontaux (entre acteurs égaux - par opposition aux liens verticaux de clientélisme ou de pouvoir qui positionnent les individus

⁶⁸ « *Making Democracy work. Civic traditions in modern Italy - MDW* » de Putnam (1993) est le résultat de nombreuses années de recherches sur la différence d'engagement civique entre le sud et le nord de l'Italie ; il assimile le capital social au civisme.

⁶⁹ Le capital social se rapporte aux relations entre individus, aux réseaux sociaux et aux normes de réciprocité et de confiance qui en émergent » (2000, p.19)

dans des situations d'exploitation mutuelle) contribuent au développement des normes généralisées.

Dans son célèbre « *Bowling Alone, le déclin du capital social aux États-Unis* » (2000)⁷⁰, Putnam analysait le rapport entre les réseaux de relations sociales et normes de réciprocité qui favorise la coopération au sein des groupes et contribue ainsi à une citoyenneté active. Dans sa logique, la qualité de la démocratie est la charnière qui va du capital social à la performance économique ; il mesurait le capital social à travers la confiance et la coopération. La coopération volontaire dans l'action collective est plus facile dans une communauté qui a hérité d'un stock (normes de réciprocité et de réseaux d'engagement civique) substantiel de capital social. Dans un contexte de proximité, les relations reposent fondamentalement sur la confiance personnelle. Cependant, il souligne que dans un environnement plus large, plus complexe, la confiance personnelle ne suffit pas : les normes de réciprocité et les réseaux d'engagement civique sont les deux sources qui transforment la confiance personnelle en confiance sociale dans les sociétés modernes. La réciprocité généralisée est un composant très productif du capital social. Les sociétés qui connaissent cette norme restreignent plus facilement l'opportunisme et résolvent les problèmes de l'action collective. Cette norme sert à réconcilier l'intérêt personnel et la solidarité, l'altruisme à court terme et l'égoïsme à long terme. Reprenant la théorie de Granovetter, selon laquelle la confiance est générée quand les accords sont encastés dans une structure plus large de réseaux sociaux, il montre comment cette norme est associée à un dense réseau d'échanges sociaux. Le capital social individuel serait donc l'habilité à mobiliser un capital social collectif (Portes, 2000).

En résumé, Putnam positionne le capital social comme un concept indispensable à la vie en société dont l'ingrédient principal est la cohésion sociale. Cette version du capital social a été le point de départ d'une multitude d'autres recherches qui ont conduit à l'adoption de la notion par le public mais aussi par de grandes institutions comme la banque mondiale en 2002. Mais la notion définie par Putnam ne sépare pas ce qu'est le capital social de ce qu'il fait, mais elle crée aussi un brouillard conceptuel en agglutinant indifféremment réseaux, normes, valeurs et confiance. Cette théorie du capital social valorise la coopération et la collaboration qui sont indispensables au bon fonctionnement de toute entreprise.

⁷⁰ En 1995, Putnam avait publié un court essai qui portait le même intitulé. La déferlante littéraire résultant de cet essai a poussé l'auteur à rédiger un ouvrage plus détaillé sur le sujet en 2000. Putnam reconnaît le capital social comme un bien privé dont les externalités en font aussi un bien public.

2.3. Un investissement partagé par l'organisation et l'individu à travers le capital humain (De Becker à Roques et Moulette, 2014)

En 1962, Becker⁷¹ avait déjà montré comment la rationalité des agents les conduit à accumuler du capital humain par des investissements en formation pour obtenir des revenus futurs plus importants : au-delà du capital « hérité » par l'origine sociale (famille, amis d'enfance, ...), il y a un capital social « construit » par une stratégie d'accumulation. « Le capital humain se situe dans les points, et le capital social dans les lignes qui relient les points. » (Coleman, 1990, p.302). Pour Burt (1997), le capital social est une qualité créée entre les gens, alors que le capital humain est une qualité des individus. Et si pour Coleman (1988,1990), les investissements qui créent du capital social sont fondamentalement différents des investissements qui créent du capital humain, tous ces auteurs s'accordent à dire que la création de capital requiert un important investissement de ressources. Le capital social est fonction de la capacité des agents à transformer des relations contingentes en relations utiles ou potentiellement utiles. La société peut être vue comme un marché où les individus échangent des biens, services et idées en vue de poursuivre leurs intérêts. Les individus qui ont plus de capital social seraient ceux qui sont plus sociables. Le capital humain est un terme global qui fait référence à la capacité productive des êtres humains (Schultz, 1961) et qui peut être amélioré par des investissements en éducation, formation continue, santé, etc. (Becker, 1993). Le capital social est le complément contextuel du capital humain. Il permet de prédire des taux variables de revenus du capital humain en fonction de la place d'une personne dans l'organisation sociale d'un marché. Là où le capital humain se réfère à la capacité individuelle, le capital social se réfère à l'opportunité. Le capital social est une fonction de la structure sociale qui produit des avantages (Coleman, 1990-1988). Il peut créer un avantage compétitif pour un certain type d'individus et groupes. La relation « utile » pour un objectif aujourd'hui peut se montrer être un désavantage pour l'objectif de demain. Le capital social diffère du capital humain : le premier est une qualité créée entre acteurs, alors que le second est une qualité propre aux individus. Les investissements qui engendrent du capital social sont fondamentalement différents de ceux qui produisent du capital humain (Coleman, 1988, 1990). « Les sources » agissent de multiples façons : ainsi, les familles, qui sont le premier pilier du capital social, sont une source de bien-être économique et social pour leurs membres, les communautés « génèrent du capital social et la capacité de travailler ensemble pour le bien

⁷¹ BECKER G. (1962), « Investment in Human Capital: A Theoretical Analysis », *Journal of Political Economics*, vol. 70, n° 5, 1962, p-p. 9-49.

commun » (p. 302). C'est particulièrement important pour les pauvres, car le capital social peut être employé comme un substitut du capital humain ou physique. Les entreprises, elles, bénéficient de moindres coûts de transaction ; la société civile fournit la possibilité de participer et de s'exprimer à ceux qui autrement n'auraient pas la parole ; l'Etat est essentiel au fonctionnement et au bien-être de toute société, les relations ethniques montrent comment des acteurs qui partagent des valeurs et une culture commune peuvent se grouper pour un bénéfice mutuel, et enfin le genre, car hommes et femmes n'ont pas accès aux mêmes réseaux sociaux, et le capital social peut améliorer les possibilités qui s'ouvrent aux femmes⁷².

Le capital humain est la première richesse des entreprises⁷³. Dans son étude sur le sujet, Trébucq (2010) a mis en avant les effets bénéfiques que peuvent avoir la réduction des tensions et dissensions au sein des équipes managériales sur leur efficacité, leur performance. Cette amélioration de la performance nécessite la prise en compte d'une dimension sociale (immatérielle) que traduisent la satisfaction des salariés et la gestion des ressources humaines (Cappelletti, 2012). Ainsi, le réseau social apporte plusieurs bénéfices aux acteurs (individus ou entreprises) : celui-ci favorise la circulation de l'information, la solidarité, la cohésion du groupe et la coopération (la bienveillance des autres à notre égard) ; l'attention est portée sur la nature des relations (proximité émotionnelle, confiance, réciprocité, etc.). Burt distingue deux types de capital social selon qu'ils concernent les performances d'un individu « **capital social de premier ordre** » ou les performances d'une équipe dans son ensemble « **capital social de second ordre** ».

En s'appuyant sur la théorie de la préservation des Ressources⁷⁴ pour leur étude sur le capital immatériel⁷⁵, Roques et Moulette (2014) ont mis l'accent sur ce qui freine l'investissement dans l'acquisition des ressources : « les individus qui manquent de ressources sont peu enclins à les risquer » (p.4). Pour encourager cet investissement aux multiples résultats positifs les auteurs proposent, en voies de recherche, de développer le capital social car l'aide fournie par le réseau social peut permettre à l'individu de mieux gérer ses difficultés dans le travail (Roques, 2003, Roques et Roger, 2004). C'est dans cette continuité, que nous nous proposons

⁷² Ponthieux, S. (2011, p.61). Que faire du social capital ?

⁷³ Cf. Levy, M., Jouyet, J.P. (2006). *L'économie de l'immatériel, la croissance de demain*. Rapport de la Commission sur l'économie de l'immatériel.

⁷⁴ Appelée aussi théorie de la conservation des ressources « Théorie Cor » : « l'idée centrale est que les individus ont une motivation de base pour obtenir, conserver et protéger ce à quoi ils accordent de la valeur » (Roques et Moulette, 2014, p. 4).

⁷⁵ Fustec et Marois (2006, p. 13) disent du capital immatériel qu'« *il s'agit de toute la richesse qui ne se lit pas dans les états financiers* ».

dans cette recherche, d'analyser les effets d'une nouvelle forme de capital social sur les manifestations de stress.

2.4. La typologie du capital social en fonction des caractéristiques du réseau

D'après la théorie des réseaux sociaux, les bénéfices retirés d'un réseau social varient en fonction de la structure des relations dans laquelle l'individu est inséré. Selon Mercklé (2004), le capital social dépend des caractéristiques du réseau. Faire la différence entre ce qu'on appelle les réseaux sociaux et le concept de capital social revient à mettre l'accent sur le fait qu'appartenir à un réseau ne suffit pas à posséder du capital social. En effet, le capital social naît au sein des réseaux mais est le fruit de relations sociales mobilisables et utiles⁷⁶. Les réseaux bénéfiques doivent donc être créés : nous sommes nés dans certains réseaux, nous intégrons de nouveaux réseaux et nous héritons de certains. Nos réseaux sont eux-mêmes reliés entre eux. Les réseaux sont personnels, leurs membres doivent avoir des noms, des personnalités, et des attributs. Les réseaux sont exclusifs, et non inclusifs, sinon ils ne seraient pas des réseaux. Dans *Bowling alone*, Putnam différencie les liens « ouverts » (*bridging*, qui font le pont) des liens « fermés » (*bonding*, qui unissent des égaux). Il rejoint et complète à cet égard la distinction de Granovetter entre liens faibles et liens forts. Le capital social qui unit (*bonding*), agit comme une « colle » sociologique, le capital qui relie (*bridging*), agit comme un « lubrifiant » sociologique. Pour certains auteurs, le *bridging* capital de Putnam ne serait rien d'autre que les liens faibles de Granovetter ; le *bonding* capital serait donc les liens forts. Le *linking* capital qui apparaît plus tard dans la littérature correspond quant à lui aux liens verticaux qui unissent et facilitent la coopération. Le *bonding* capital social provient donc des liens de similarité, le *bridging* des liens de mutualité et le *linking* des liens hiérarchiques. Putnam conclut en disant que le capital social c'est cet ensemble de liens qui fait marcher la démocratie, « *Making Democracy Work* ». Le *friending*, porté à son paroxysme par le succès planétaire de Facebook, serait donc plutôt du côté du *bridging* (la construction de nouveaux liens non redondants) que du *bonding* (le renforcement des liens existants et de la redondance intra-groupe), etc. Pour Mercklé (2016), il n'est cependant pas absurde de faire l'hypothèse que la multiplication des liens faibles et donc des « ponts » entre milieux et groupes sociaux, due à la diffusion des nouvelles technologies de communication

⁷⁶ Deux conditions sont nécessaires : il faut, d'une part, que le contact sollicité ait une ressource utile pour l'individu et que, d'autre part, ce contact soit prêt à donner accès à cette ressource à l'individu d'autre part (Degenne et Forsé, 2004).

en général et à l'explosion des réseaux sociaux en ligne en particulier, peut être à l'origine d'un affaiblissement des hiérarchies sociales. Internet serait, de ce point de vue, une sorte d'espace social carnavalesque, où les individus pourraient s'affranchir des règles et des contraintes sociales habituelles, et jouer à oublier ou changer leur condition. On peut donc observer que, contrairement à l'idée de Granovetter, ce type de liens faibles peut procurer aussi bien information et support stratégique que soutien social. Il existe donc trois types de capital social. Le schéma (figure N°2) suivant représente les différentes configurations du capital issues de l'analyse des réseaux.

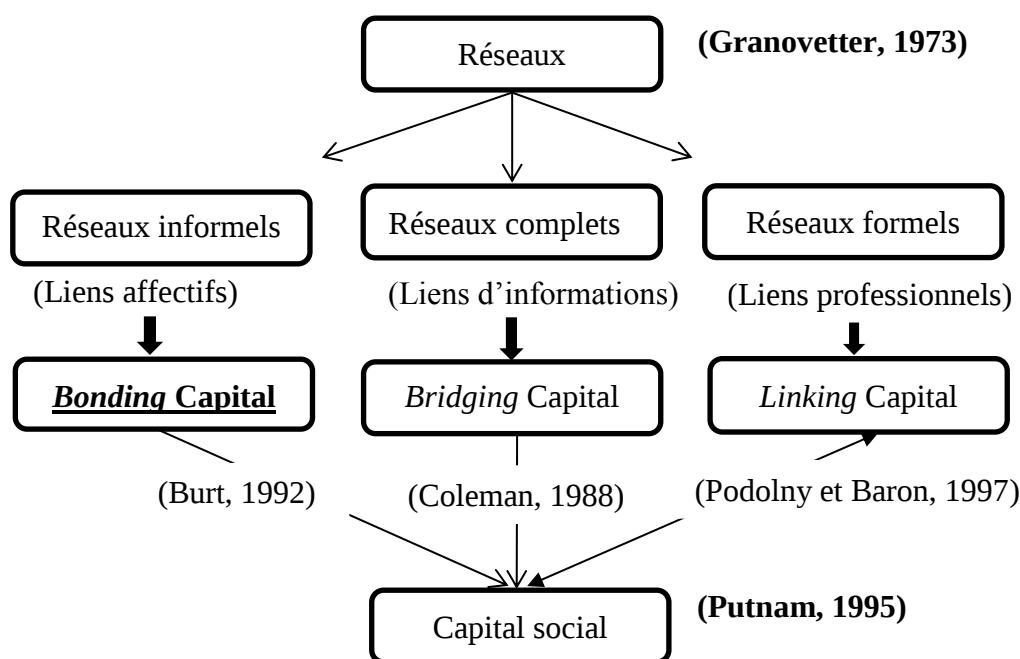


Figure 2. Les configurations du capital social dans les réseaux

Le capital social est donc un ensemble de ressources. Ces ressources dites « sociales » proviennent des relations sociales auxquelles on a accès dans un réseau et sont perçues comme aussi utiles que les ressources personnelles possédées par les acteurs. L'accès et l'utilisation de ce capital permet à l'individu d'atteindre des objectifs, des buts instrumentaux ou expressifs. Il peut être acquis (l'éducation, le prestige ou l'autorité) ou hérité (l'appartenance ethnique, le sexe, parfois la religion ou les ressources des parents). Les ressources auxquelles il donne accès peuvent être classées en deux catégories : ressources personnelles et ressources sociales. Les premières sont possédées par l'individu qui peut en disposer avec beaucoup de liberté et les secondes sont insérées dans son réseau. Ce ne sont donc pas des biens que l'individu possède, mais des ressources accessibles et mobilisables au

travers de ses liens directs et indirects. Cependant, l'investissement et la mobilisation des ressources dépendent aussi d'autres facteurs sociaux cruciaux comme la structure sociale, le contexte, la culture, la participation des autres membres du réseau mais également des aptitudes sociales de l'individu.

B. Le capital social, combinaison et potentialisation de ressources

Le capital social comprend la confiance sociale, les normes et les réseaux de personnes créés pour résoudre des problèmes publics (Adam et Roncevic, 2003). Sur la base des différentes références sur le sujet, nous vous présentons les dimensions du capital social.

1. *La dimension humaine*

1.1. Les acteurs

Le capital social est tiré de relations liées à partir de ressemblances, familiarités ou de compréhensions mutuelles. La quantité de capital social dépend du nombre de réseaux auxquels l'individu appartient et de sa place dans ces réseaux ou simplement de la quantité de capital à laquelle les agents de son réseau peuvent lui donner accès (Bourdieu, 1986). En effet, il ne suffit pas de « connaître du monde » pour avoir du capital social, ni même de connaître du monde qui possède des ressources : il faut connaître du monde qui possède des ressources et qui soit prêt à les partager. Avoir du capital social, c'est donc être en mesure de mobiliser des relations sociales à son avantage. En tant qu'acteur principal, le rôle de l'individu dans cette mobilisation de ressources est important : c'est lui qui décide de son degré d'investissement dans la mobilisation des ressources (Callon et Ferrary, 2006). Il choisit d'être plus ou moins actif dans son approche des contacts ou encore du type de liens qu'il a envie de tisser avec eux. En dehors des rencontres fortuites ou encore des « mises en contact » par des tiers qui intègrent l'individu à leurs propres réseaux, l'individu construit, tout au long de son apprentissage, un réseau personnel qui pourra lui faciliter l'accès à des ressources (humaines, matérielles et financières). L'utilisation de ce capital social crée donc, une certaine dépendance de l'individu par rapport aux membres de son réseau.

L'individu joue plusieurs rôles sociaux dans son réseau (parent, ami, conjoint, mais aussi, salarié, collègue) et chaque rôle est caractérisé par des intérêts spécifiques, parfois contradictoires : « La multiplicité des rôles tenus par un agent induit la multiplicité de ses intérêts et la multiplicité de ses espaces d'interaction avec d'autres agents... Deux individus

sont d'autant plus socialisés qu'ils interagissent dans différents rôles. Par exemple, A est très socialisé avec B si ce dernier est à la fois son voisin, un partenaire de sport, son médecin et participe à la même association de parents d'élèves : la force du lien social entre deux agents dépend de l'importance de la multiplicité des relations⁷⁷ qu'ils entretiennent. » (Ferrary, 2010). La qualité du capital social mobilisé dépendrait de la Sociabilité et de l'investissement de l'intéressé mais aussi de la qualité de son encastrement (comportement) dans le réseau.

1.2. L'encastrement social (embeddedness)

Les interactions économiques s'entremêlent avec des interactions sociales (lien familial, amical, associatif, etc.) et la qualité de ces dernières influencent la transaction économique (Granovetter, 1973). La question de l'encastrement a émergé au sein de la sociologie économique dans les années 1980, une période où les économistes s'efforçaient de convaincre leurs collègues sociologues d'utiliser leur théorie des coûts de transaction (Williamson, 1982). C'est dans ce contexte et à la suite de son article « la force des liens faibles » (1973) qu'en 1985, Mark Granovetter, discute frontalement les thèses des économistes et publie sur l'encastrement. Il oppose alors le niveau des relations interpersonnelles et les réseaux qu'elles constituent, réseaux qui sont, selon lui, pour les individus autant de ressources que de contraintes. La notion d'encastrement est généralement utilisée pour désigner la dépendance de l'activité économique vis-à-vis de divers aspects de la vie sociale au-delà des réseaux sociaux (politique, institutions, culture, etc.) (DiMaggio et Zukin, 1990 ; Scott, 1995 ; Le Velly, 2002 ; Beckert, 2010).

Dans des situations incertaines, le lien social constitue un mécanisme plus efficient de coordination économique que le lien contractuel et vient pallier les déficiences du marché (Granovetter, 1985, 2005). Le capital social des individus leur permettrait alors de combler des insuffisances économiques et stratégiques. Par exemple, le capital social d'un agent, induit par son encastrement dans des réseaux socio-économiques, est une ressource qui peut être valorisée de manière informelle sur le marché du travail auprès d'un employeur qui souhaite s'encaster dans un réseau social donné. Ainsi, l'université d'origine des chercheurs d'un laboratoire de R&D d'une grande entreprise détermine les partenariats universitaires qui seront noués par cette entreprise (Reagans et Zuckerman, 2001). Cependant, le capital social

⁷⁷ Selon les experts de l'analyse des réseaux, c'est la manière de gérer des liens de façon multiple dans les réseaux hors-ligne et en ligne (sur Internet ou en face-à-face, dans l'intimité ou dans des espaces plus structurés comme l'école ou le lieu de travail). Une relation est multiplexe – ou polyvalente – si elle sert à plusieurs sortes d'échanges à la fois.

est un capital idiosyncratique au sens où il appartient à son détenteur et non pas à l'organisation qui l'emploie. L'hypothèse selon laquelle les agents font preuve d'intentionnalité stratégique en utilisant leur capital social dans leurs échanges économiques a été validée par des recherches empiriques en sociologie et en économie. De même que celle selon laquelle la création de nouveaux liens sociaux serait dans une optique stratégique d'accumulation de capital social⁷⁸. Les agents seraient donc conscients des mécanismes informels stratégiques et extra-économiques induits par les réseaux sociaux et en tiendraient compte de manière rationnelle dans leurs comportements. Dans la même logique, il peut être argumenté que les agents investissent dans l'accumulation de capital social par des stratégies d'encastrement dans des réseaux sociaux afin d'accroître leurs revenus futurs par l'usage ultérieur de ce capital social pour initier des échanges marchands. Cette possibilité d'accumulation correspond à des environnements où la Sociabilité des individus est plus « choisie » que « subie », notamment dans des environnements urbains où les formes multiplexes de Sociabilité (famille, voisins, collègues, partenaires associatifs, partenaires de sortie et amis) tendent à constituer des espaces plus cloisonnés, notamment au regard des communautés rurales où les chevauchements sont plus importants (Degenne et Forsé, 1994).

1.3. La culture et la cohésion sociale

Selon Reichers (1987), la qualité des interactions avec les membres de l'entreprise favoriserait l'acquisition d'un comportement de rôle approprié, le développement de compétences au travail, l'ajustement aux normes et valeurs du groupe de travail, la compréhension des normes et des procédures organisationnelles. L'environnement dans lequel l'individu évolue, a un fort impact sur ses perceptions, sa personnalité et donc sur la qualité de ses interactions avec les autres. La distinction entre le capital social et la cohésion sociale se réfère précisément à la capacité des individus (ou communautés) à posséder des capitaux à travers l'échange social. L'échange social est défini comme un échange de biens et services entre individus. Grâce à cet échange basé sur la communication, l'individu bénéficierait d'un soutien : aide, encouragement, écoute, loyauté, etc. Cette contrepartie non formelle, est uniquement basée sur des normes de réciprocité et renforce considérablement les liens interpersonnels.

⁷⁸ Michel Ferrary, « Dynamique des réseaux sociaux et stratégies d'encastrement social », *Revue d'économie Industrielle* (En ligne), 129-130 | 1er et 2e trimestres 2010.

Dans le sillage de Bourdieu qui attribuait les inégalités économiques au capital social, la question du contexte culturel a émergé comme caractéristique de la quantité et de la qualité de capital social. Aux Etats-Unis par exemple, plusieurs recherches basées sur les travaux de Putnam ont fait émerger la différence de répartition de la richesse entre individus en fonction de leur « *race* » (Alesina et LaFerrara, 2002). Ils ont constaté que la fragmentation raciale, telle que mesurée dans le recensement des Etats-Unis en 1990, a eu un effet négatif significatif sur la proportion de répondants faisant confiance au pouvoir de leurs relations sociales même lors du contrôle de l'inégalité, de l'ascendance ethnique, et des caractéristiques individuelles. Fieldhouse et Cutts (2010) soulignent la corrélation de la diversité du quartier et les niveaux de pauvreté aux États-Unis et montrent que l'effet négatif de la diversité sur le capital social est une petite fraction de l'effet négatif de la pauvreté. Certains contextes seraient donc plus favorables à la création du capital social que d'autres. Les réseaux sociaux offrent un nouveau contexte de création de capital social ; contexte qui n'est pas régi par les règles et les normes des réseaux sociaux classiques.

1.4. Les attributs des contacts (Statut social des membres)

A travers la théorie des ressources sociales, Lin et coll. (1991), ont voulu mettre l'accent sur le fait que ce ne sont pas les liens sociaux qui aident directement l'individu, mais plutôt les ressources auxquelles ces liens permettent d'accéder par le biais des contacts. La position sociale des acteurs joue donc un rôle déterminant dans la qualité des ressources auxquelles ils peuvent donner accès. Sur les réseaux sociaux, l'importance de cet attribut dans l'obtention de ressources sociales n'a pas encore été établie.

2. La dimension structurelle

2.1. La structure et la densité du réseau

La densité des liens sociaux qui constituent le réseau influence la nature de la maximisation des agents qui le composent. Quand le réseau est peu dense, c'est-à-dire composé de liens faibles et présente de nombreux trous structuraux, le comportement stratégique des agents les conduit à privilégier la justification économique de l'usage des réseaux, principalement pour collecter de l'information. En revanche, quand les liens sociaux sont plus forts et que le réseau est plus dense, alors émerge une communauté au sens anthropologique du terme (Smircich, 1983) porteuse de normes sociales, d'une culture, de statuts, de besoins d'appartenance et de reconnaissance qui introduisent des justifications

extra-économiques dans le comportement stratégique des agents. Cette configuration correspond à celle des RSN tels que décrits par Mercklé (2011) : des liens sociaux faibles qui permettent aux agents de se procurer des ressources.

2.2. Les normes et les sanctions

Un individu respecte rationnellement les normes et les valeurs du groupe pour être accepté et reconnu par les membres de sa communauté (Blau, 1964). L'existence de groupes sociaux dans lesquels les individus sont unis par des liens forts favorise la constitution d'une communauté caractérisée par des normes et des valeurs (Granovetter, 2005). La recherche de reconnaissance par le groupe est un facteur de justification du comportement des agents. Les incitations du capital social induisent les acteurs à adopter un comportement coopératif sous peine de perte du capital social ou même d'exclusion du réseau formé. Pour Putnam (1993, p.298), « Coopérer, c'est respecter les règles du jeu par crainte des sanctions en cas de non-respect, et la confiance, plus que d'être une confiance dans les autres, est une confiance dans la force des pressions à les faire se comporter de façon conforme parce qu'ils ont les mêmes craintes ».

3. *La dimension cognitive*

3.1. La coopération

L'importance des liens sociaux dans le fonctionnement des entreprises réside dans la coopération entre ses membres. Les dirigeants d'entreprise ont visiblement accepté l'idée qu'une bonne coopération est indispensable à la performance des équipes. Cette coopération repose sur la bonne volonté des collaborateurs : les collaborateurs coopèrent parce que coopérer c'est donner et que donner permet d'échanger et qu'échanger permet d'exister en entreprise (Alter, 2009). Coleman posait clairement le capital social comme une ressource permettant aux individus d'atteindre plus facilement leurs objectifs personnels, Putnam s'est détourné de l'approche « fondatrice » en faisant du capital social une ressource productive de « coordination et de coopération pour un bénéfice mutuel » (1995, p.302) : c'est la communauté ou la société qui bénéficie collectivement du capital social (Ponthieux, 2011 ; p26). Le capital social qui produit de la coopération requiert donc un peu de coopération. En entreprise, les conditions de coopération ont changé parce que les conditions de travail ont changé : le travail s'organise désormais autour d'une exigence de réactivité, de souplesse et de

flexibilité (Askhénazy, 2004). On demande aux travailleurs, polyvalence et responsabilité mais aussi autonomie et prise de décision. Les pratiques coopératives auxquelles aspirent les entreprises ne pourraient donc réussir sans un climat de confiance favorable.

3.2. La confiance

L'un des composants majeurs du bon fonctionnement des entreprises est la confiance : le climat de confiance est un facteur déterminant de la coopération (Koch, 2013). Pour lui, un climat de confiance ne peut se développer au sein de l'organisation que si les échanges entre acteurs sont structurés autour d'un cycle de dons : donner, recevoir et rendre. Or, ce cycle dépend lui-même des modes de régulation en entreprises (fixation d'objectifs, définitions d'indicateurs, de procédures, modes d'évaluation) qui sont souvent bien éloignés du réel du travail.

La confiance est un concept multidimensionnel : espoir (Rotter, 1967) ; état psychologique (Burt et coll. 1998) ; sentiment⁷⁹ (Karsenty et coll., 2013). Elle se décline de manière multiple : confiance en soi (*confidence*) ou confiance aux autres⁸⁰ (*trust*). Ogien et Quéré (2006) parlent de confiance assurée et de confiance décidée⁸¹. « *Dans le cadre de l'entreprise, on parle de confiance en soi lorsqu'on veut désigner le rapport qu'on entretient avec ses compétences, ... ; on évoque la confiance en l'autre pour caractériser la relation avec un acteur sur qui l'on s'appuie, ... ; on peut aussi parler de la confiance dans un groupe, une organisation, une institution.* »⁸². Cette variante a été intégrée au concept de capital social par Fukuyama (1995)⁸³. Il identifie la performance économique comme le résultat d'interactions sociales ayant pour base la confiance : confiance => capacité de s'associer => grandes organisations⁸⁴ => productivité, compétitivité et puissance économique. Certaines sociétés, du fait de leur héritage, sont plus douées que d'autres pour le développement de relations de confiance. Ainsi, Fukuyama avait réussi à démontrer que la France tout comme une partie de l'Italie ou des Etats Unis souffrait d'un déficit de confiance⁸⁵. Les relations de confiance permettent aux individus d'activer leur capital social.

⁷⁹ « *Sentiment de sérénité qui émane de la relation à un acteur sur qui l'on se repose dans une situation donnée en espérant qu'il prendra soin de nos intérêts* » (p. 17).».

⁸⁰ Groupe, organisation, individus.

⁸¹ La confiance assurée correspond au sentiment de sérénité face à certaines situations et la confiance décidée présuppose un risque clairement perçu.

⁸² Karsenty, L. (2013, p-p.3-4)

⁸³ Fukuyama F. (1995). « *Trust: The social values and the creation of prosperity* »

⁸⁴ Grandes entreprises privées.

⁸⁵ Ponthieux, S. (2011, p.48)). Que faire du social capital ?

« Bilan : sans confiance, pas de capital social ; ce qui affecte directement et indirectement le potentiel de performance économique d'une société : directement, car si les gens se font confiance, il sera moins coûteux de faire des affaires et s'ils ne se font pas confiance, il y aura des coûts de transactions élevés » (Ponthieux, 2001, p.50). En 1961, Gibb publiait déjà des résultats expérimentaux montrant les effets d'un climat « sans confiance » sur les performances des petits groupes. Depuis, de nombreuses recherches ont démontré les effets positifs de la confiance sur la motivation à travailler ensemble et le bien-être collectif⁸⁶. Quelques autres études ont mis l'accent sur l'importance de la confiance et ses effets sur l'efficacité, la fiabilité et la Satisfaction au Travail (Valot, 2001 ; Karsenty, 2010). D'ailleurs pour y remédier, ce dernier conseillait de constituer les équipes de travail, par affinités si possible, et de mettre en place des réunions de partage d'expériences⁸⁷.

Dans le cas d'objectifs et de valeurs partagés par des salariés manifestant de l'implication et de la confiance entre membres d'une même organisation, il s'agit de ce que Van Buren et Leana (1999) ont appelé « capital social organisationnel ». Les bénéfices qui peuvent être retirés de son développement se situent à deux niveaux : il favorise la coopération et l'atteinte des objectifs collectifs, il facilite le partage de connaissances et la création de capital intellectuel. Lorsque les entreprises se développent au sein de réseaux sociaux déjà constitués, Huault (2004) souligne que les modalités de la gouvernance sont influencées par la structure des relations préexistantes.

Faire confiance, c'est confier certains de ses intérêts à un acteur dont les caractéristiques attribuées permettent d'espérer qu'il en prendra bien soin (Karsenty, 2013). « C'est un fait avéré : la confiance constitue une condition nécessaire à la mobilisation et à l'engagement organisationnels. Les enjeux de sécurité, de prévention, de qualité de vie au travail, de performance, d'adaptation et de résilience organisationnelles dépendent directement de son existence et de sa subsistance » (Karsenty, 2014, p.222). Malgré les nombreux travaux qui lui ont été consacrés, la confiance demeure un concept assez vaste. Produit, mais aussi, facteur de production de capital social à travers la coopération sociale, la confiance doit être pensée comme un moyen de réduction de l'incertitude inhérente aux relations de travail selon Karsenty. Tout comme les entreprises, le travailleur accumule du capital social pour faire face à ses incertitudes : « ... l'acteur organisationnel est à la recherche des " ressources de confiance " au sein de son organisation qui lui permettraient de faire face aux risques qui

⁸⁶ Kramer (1999).

⁸⁷ L. Karsenty- Gerra, Lyon, Décembre 2013.

pèsent sur son travail (...) et ce, selon les situations qu'il serait amené à rencontrer » (Luc et Karsenty, 2014, p.222). Au cours de sa vie au sein de l'entreprise, le travailleur fait donc cohabiter son capital social de départ (liens sociaux mobilisés en dehors de l'entreprise) avec de nouveaux liens sociaux construits dans une optique stratégique ; les réseaux sociaux lui offrent un nouveau terrain de collecte de ressources dont il pourra faire usage dans sa sphère personnelle ou professionnelle.

Des travaux, essentiellement en marketing, se sont intéressés aux déterminants de la confiance en ligne. Il ressort de ces études que c'est la qualité perçue⁸⁸ du site mais surtout la propension du consommateur à faire confiance (confiance interpersonnelle)⁸⁹ et le rôle des tiers qui influent sur le degré de confiance observé. Faire confiance aux compétences et aux décisions d'un collègue de travail est souvent expliqué par une attitude favorable vis-à-vis de lui. Abrams et coll. (2003) précisent que les interactions fréquentes permettent de développer des langages et des visions partagés, augmentant ainsi la confiance en les compétences d'autrui. La disponibilité et l'accessibilité des réseaux sociaux permettent aux individus d'augmenter la fréquence de leurs interactions mais ne garantissent pas la qualité de ces interactions, indispensable pour développer une relation de confiance (Mansour et coll., 2014). Et pourtant, les employés dont le degré de Satisfaction au Travail est faible sont nettement plus susceptibles de développer des relations de confiance envers les autres. (Agneessens et Wittek, 2008). Ces différentes observations nous permettent d'envisager l'existence de relations de confiance sur les RSN qui permettent la création et l'utilisation du capital social.

3.3. Les obligations et les attentes (la réciprocité)

L'usage du capital social instaure des obligations réciproques⁹⁰. Si le lien social donne accès à des ressources économiques, il implique également des obligations sociales (invitations, visites, cadeaux, ...) qu'il convient de remplir pour ne pas rompre le lien : la socialisation devient une forme d'investissement que les individus cherchent à rentabiliser. En entreprise, l'atteinte des objectifs doit passer par une bonne collaboration avec les autres membres.

⁸⁸ Réputation, sécurité des données, etc. (Lemoine et Cherif, 2012).

⁸⁹ Mayer et coll. (1995) définissent la confiance interpersonnelle comme la volonté d'une partie d'être vulnérable aux actions d'une autre partie sur la base des attentes positives, cela sans qu'aucune forme de contrôle ne soit nécessaire.

⁹⁰ Le principe de la réciprocité généralisée, c'est une propension générale à rendre service à l'autre par anticipation du service dont on aura peut-être besoin un jour.

Pourtant, ces relations n'apparaissent explicitement dans aucun règlement, aucune procédure, aucun contrat : elles naissent et se nourrissent de confiance. Que ce soit de manière directe ou par l'intermédiaire d'autres agents, l'individu établit avec son entourage un contrat de confiance de type psychologique⁹¹ qui est la base de toutes leurs interactions... un peu comme le ferait une entreprise. Le stock de capital social dépend de l'investissement de l'individu dans son réseau. Cet investissement peut être de plusieurs natures et représente un certain coût pour l'individu. Si le principal coût de la formation du capital social est le temps, il y existe aussi des coûts de communication, d'opportunité, d'énergie mais aussi des coûts matériels afin de créer et de préserver le lien social.

Plusieurs recherches ont permis de montrer qu'un certain nombre d'acteurs pouvaient aider le salarié dans son évolution professionnelle : que ce soit des acteurs à des niveaux hiérarchiques supérieurs dans un premier temps qu'il y ait (N+1) ou non (sponsor, mentor) relation managériale ou à des niveaux identiques (pairs). « Le caractère relationnel des décisions est souvent vigoureusement dénoncé : " mafias ", " copinage ", " réseaux ", " magouilles ", " népotisme ", " règlements de compte " sont des termes qui reviennent de manière récurrente sous la plume des critiques. On reproche ainsi généralement aux concours de recrutement aux postes de maîtres de conférences d'être de faux concours, et d'être moins la sélection du meilleur candidat au vu de ses compétences d'enseignant et de chercheur, qu'une procédure de validation d'une décision prise en fonction d'affinités personnelles entre certains membres du jury et le candidat élu (Collectif de sociologues candidats à l'Université, 1996 ; Lazar, 2001). »⁹². Dans la même logique, Amadieu (2013) identifie plusieurs inégalités liées aux réseaux dans le traitement des salariés : depuis les méthodes de recrutement, aux carrières et à la rémunération. Pour lui, les inégalités s'amorcent dès la recherche de stage et sont la conséquence directe de réseaux inégalement répartis mais aussi de discriminations liées au sexe, aux origines et à la position sociale. Il dénonçait la place un peu trop importante que prenait le capital social dans la vie et le fonctionnement des entreprises.

C. La mesure du capital social

⁹¹ Le contrat psychologique désigne « la croyance d'un individu relative aux termes et aux conditions d'un accord d'échange réciproque entre cette personne cible et une autre partie. Les questions clés ont trait à la croyance qu'une promesse a été faite et une compensation offerte en échange, liant les parties à un ensemble d'obligations réciproques » (Rousseau, 1989, p.123).

⁹² Les deux formes du capital social Structure relationnelle des jurys de thèses et recrutement en science politique, *Olivier Godechot et Nicolas Mariot.

Les réseaux sociaux peuvent être étudiés de manière qualitative autant que quantitative et en s'appuyant sur de multiples sources d'informations (entretiens, bases de données, questionnaires, observation, etc.). De même, si ces réseaux peuvent être analysés en les délimitant, les caractérisant, les mesurant, ils peuvent également être perçus en tant qu'objet de représentations, se matérialisant par des discours (Constantinidis, 2010). De façon similaire, dans les travaux portant sur le « comportement de réseau » (Forret et Dougherty, 2004), par exemple, la notion de réseau social apparaît en toile de fond, sans qu'il soit pour autant nécessaire de procéder à des délimitations et mesures empiriques de ces réseaux. En résumé, l'approche désigne un intérêt partagé pour un objet, le réseau social, non pour une démarche méthodologique particulière (Chauvet et Chollet, 2010). Si en sociologie, les travaux s'intéressent en majorité à la structure du réseau et des relations (e.g. Lazega, 2000 ; Bidart, 2015 ; Mercklé, 2016), les recherches en ressources humaines s'intéressent aux retombées que l'acteur obtient à la suite de son comportement dans le réseau. Notre objectif est d'étudier les retombées pour l'individu lors de son insertion dans les réseaux.

1. *La mesure structurelle et cognitive*

Pour mesurer le capital social dans les réseaux sociaux, trois grandes mesures ont été développées : le générateur de noms, le générateur de positions (accessibilité) et le générateur des ressources (mobilisation).

1.1. La mesure structurelle

Le réseau égo-centré des « amis » (nommés alters) de l'enquêté (ego) permet de calculer plusieurs indicateurs : La densité locale ou coefficient de *clustering*⁹³, indiquant la probabilité que deux amis d'un alter soient amis entre eux, est calculée en divisant le nombre de liens entre les alters par le nombre maximum de liens possibles tout en prenant en compte le nombre d'amis. La densité est calculée sur le réseau des « amis » d'ego, mais aussi sur le réseau dont on ne conserve que les amis ayant commenté au moins un statut. L'objectif étant de voir si le type d'usage de Facebook de l'enquêté a une influence sur la forme de ce sous-réseau « actif » de commentateurs.

⁹³ C'est le rapport entre le nombre de triangles (trois alters reliés entre eux) et le nombre de triangles possibles dans le réseau. Le nombre de clusters s'appuie sur l'algorithme de Louvain (Blondel et coll., 2008), qui identifie des sous-groupes ayant plus de liens en leur sein qu'entre eux. On compte ici le nombre de clusters de Louvain ayant au moins cinq alters.

La modularité indique à quel point le découpage en clusters⁹⁴ obtenu est fiable et permet donc de savoir si les amis de l'enquêté forment des groupes disparates ou bien si de nombreux liens existent entre eux. En pratique, la modularité compare le nombre de liens à l'intérieur des communautés au nombre de liens entre elles. Plus sa valeur augmente et plus les communautés sont séparées. Comme pour la densité, on calcule également la modularité du réseau dont on ne garde que les commentateurs. Le diamètre du réseau est un indicateur d'étalement des alters. C'est la distance à parcourir dans le réseau pour joindre les deux sommets (alters) les plus éloignés. La variance de centralité d'intermédiation (Freeman, 1979) du réseau indique à quel point les sommets ont des centralités équivalentes entre eux (la valeur est proche de 1) ou bien si certains sommets sont très centraux et d'autres très périphériques (la valeur est proche de 0). Les indicateurs qui suivent sont calculés sur chaque statut publié par l'enquêté. On considère la moyenne des valeurs obtenues sur tous les statuts d'Ego. La concentration des commentaires mesure à quel point la majorité des commentaires est produite par la minorité des commentateurs les plus actifs sur les publications d'ego (auquel cas la valeur de concentration est forte).

En pratique, c'est le coefficient du nombre de commentaires par les commentateurs des publications d'ego. La pluralité des commentateurs divise le nombre de commentaires du statut par le nombre de commentateurs différents. La surprise des *likers* et la surprise des commentateurs indiquent respectivement à quel point les *likers* et les commentateurs d'un statut viennent d'un *cluster* actif ou non (les clusters sont ceux de l'algorithme de Louvain). La valeur augmente avec l'inactivité des clusters. Pour cela, on calcule la proportion de *likes* ou de commentaires issus de chacun de ces clusters sur l'ensemble des publications d'ego puis on calcule la probabilité selon la loi multinomiale d'obtenir la répartition de ce statut. Le temps de réaction aux statuts est le temps entre la publication du statut et le premier commentaire posté par une autre personne qu'ego lui-même. Parmi ces indicateurs agrégés, plusieurs décrivent la proximité qu'ont les alters commentant un même statut d'ego. Le taux d'interconnaissances des commentateurs indique à quel point les statuts d'ego sont commentés par des alters se connaissant mutuellement. Formellement, c'est la proportion de sommets non isolés dans un réseau calculé pour chaque statut, soit le réseau égocentré de l'enquêté dont on ne conserve que les alters ayant commenté ce statut. La distance entre les commentateurs est la moyenne des distances entre chaque couple de commentateurs. Dans le

⁹⁴ Dans un système informatique, un agrégat, ou « cluster », est un groupe de ressources, telles que des serveurs. Ce groupe agit comme un seul et même système. Dans ce cas, c'est un groupe de personnes qui ont beaucoup de ressemblance.

cas où deux commentateurs ne sont pas dans la même composante connexe, c'est-à-dire qu'aucun chemin du réseau ne permet de les relier, on considère qu'ils sont à une distance égale au diamètre du réseau + 1. La distance au premier commentateur renseigne sur l'influence qu'a la première personne, à commenter un statut, sur celles qui la suivront. C'est la moyenne, pour chaque alter commentant le statut, de sa distance au premier commentateur. On utilise également le diamètre dans le cas où l'on ne peut pas relier les alters entre eux. Enfin, le nombre de clusters commentant indique pour chaque statut de combien de clusters distincts sont issus les commentaires qu'il a reçus.

1.2. La mesure cognitive

« On appelle générateur de noms, les questions sociométriques permettant de reconstituer un réseau social. Des questions simples suffisent souvent à engendrer des informations nécessaires à la reconstitution d'un réseau complet » (Lazega, 1998, p.27). Le générateur de noms est la méthode la plus célèbre. Elle s'appuie sur la mémoire du répondant : à l'aide de questions ouvertes l'invitant à réfléchir aux personnes avec qui il entretient des relations directes, le répondant doit délimiter son réseau personnel⁹⁵ (Chollet, 2008). Le but n'est pas d'avoir une liste exhaustive des relations du répondant mais d'avoir une image de la réalité. Le principal biais de cette méthode est que beaucoup de contacts sont oubliés, l'autre étant que les répondants ont tendance à surreprésenter leurs liens forts ou leurs interactions récentes. Le générateur de positions évalue les ressources sociales auxquelles un individu peut avoir accès grâce à son lien avec quelqu'un qui, en raison de sa profession ou de son métier, devrait posséder des ressources valorisées tels que la richesse, le pouvoir ou le prestige. Le générateur de ressources est plus complexe dans son utilisation car il exige que le chercheur définisse préalablement la liste des ressources pertinentes. Cependant, il peut être plus précis que le générateur de positions en ce qui concerne les effets du capital social sur la santé, car il mesure l'accès à des ressources spécifiques.

Pour résumer, le générateur de noms est une mesure sociométrique qui inclut une cartographie complète du réseau et semble plus complexe que les autres instruments ; mais à la différence des autres générateurs qui se concentrent généralement sur les ressources instrumentales, il

⁹⁵ Le réseau personnel comme un portefeuille de relations, c'est-à-dire un ensemble de liens mobilisables par l'acteur, acception qui ne fait référence, ni à un contexte, ni à une période, ni à un mode d'interaction spécifique.

met davantage l'accent sur le soutien émotionnel. Ces différentes mesures ont été construites pour mesurer le capital social selon une approche réseau.

2. La mesure à un niveau individuel

2.1. Les indicateurs

La mesure du capital social se construit à travers des indicateurs parce qu'il est multidimensionnel, intangible et latent. Il est mis en œuvre selon l'angle d'approche, et mesurer le capital social revient à associer le bon indicateur du capital social⁹⁶ au bon indicateur de ce qu'il produit. La mesure dépend donc de la combinaison des indicateurs et de la démarche : la mesure du capital social passe par le recueil d'informations sur les comportements et perceptions individuels. Cependant, certaines variables reviennent souvent dans les différentes études sur le sujet : le comportement-réseau, le soutien social, la confiance, la Sociabilité, l'estime de soi, etc. La société peut être vue comme un marché où les individus échangent des biens, services et idées en vue de poursuivre leurs intérêts. Les individus qui ont le plus de capital social sont ceux qui sont plus sociables. Le capital social est le complément contextuel du capital humain ; c'est une fonction de la structure sociale qui produit des avantages. (Coleman, 1990 ; 1988). Pour Hobfoll (2009), l'être humain existe dans la famille, les amis, le travail avec les autres, vit dans des communautés, et dépend des autres pour le commerce, la production, l'alimentation, la santé, la construction des maisons et des infrastructures, etc. Cela signifie que le processus de soutien social fait partie intégrante de l'homme dans la société (Fuhrer, Moisson et Cucchi, 2011). En effet, selon la théorie de préservation de ressources développée par Hobfoll et Shirom (1993), la possibilité de se tourner vers un tiers permettrait de mieux faire face aux situations difficiles. Pour certains auteurs, la recherche active d'un soutien constituerait même une stratégie d'ajustement⁹⁷ c'est-à-dire un moyen de rétablir l'équilibre face à un environnement jugé stressant (Greenglass, 1993). Selon Burt (2000), l'insertion dans un réseau social permet de trouver plus facilement des solutions à un problème et de réduire toute sorte de coûts (transaction, coordination, opportunité, ...). Le rôle de l'individu dans le réseau a une importance cruciale mais certains facteurs d'ordre émotionnel ou affectif entrent en ligne de compte. Maintenant que l'importance est établie, il faut pouvoir le mesurer par la quantité ou la qualité.

⁹⁶ Grootaert et Van Bastelaer (2001)

⁹⁷ Ces moyens mis en œuvre par l'individu dans le processus du stress sont appelés stratégies d'ajustement dans la revue de littérature française ou *coping* en anglais.

2.2. Les dimensions

Selon Putnam, il faut mesurer le capital social pour trois raisons : 1) la mesure du capital social le fait apparaître plus réel ; 2) cela permet d'augmenter l'investissement en capital social : montrer l'intérêt du capital social, c'est montrer l'intérêt qu'il y a à investir dans le capital social ; 3) cela permet de repérer le type d'interactions sociales dans lesquelles il faut investir pour créer plus de capital social. Cependant, il est difficile de mesurer le capital social. En règle générale, il est mesuré à travers la confiance et les niveaux d'engagement ou d'interaction dans les activités sociales ou des activités de groupe (Sociabilité, participation à des groupes : associatif, participation dans le réseau, etc.)⁹⁸. En dehors de ces dimensions, l'OCDE a suggéré en 2002 de réfléchir à des indicateurs pouvant permettre d'inclure les réseaux virtuels en lien avec le développement des TIC. La mesure du capital social à travers les années devait répondre à deux exigences : des informations pas trop difficiles à collecter et des informations faciles à interpréter. Aux « indicateurs-clé », la mesure choisie devra ajouter un indicateur de sentiment d'appartenance, un indicateur de satisfaction, un indicateur de bien-être, etc... La multi dimensionnalité du concept ne permettant pas d'inclure ou d'exclure des indicateurs à priori, le choix sera donc fait en fonction de l'étude et de la question de recherche.). Il peut se mesurer de deux manières : à travers le réseau relationnel ou à un niveau individuel. Au niveau du réseau, c'est la quantité des liens qui est mesurée, tandis qu'au niveau individuel, le capital social est mesuré à travers les ressources qu'ils procurent et les effets constatés de son fait. Une critique faite à l'endroit des instruments qui mesurent les ressources du réseau est liée au fait que ceux-ci ne permettent pas de démontrer comment ces ressources apportent du soutien social et influencent l'état de la personne (Barrera, 1986).

D. Les mauvais usages et les inégalités sociales : le revers de la médaille "dark side of social capital"

Comme l'avait souligné Bourdieu, le capital social a un mauvais côté : il creuse le fossé qui existe déjà entre ceux qui n'ont pas de ressources et les autres. Les ressources sont inégalement réparties. Les relations sociales sont considérées comme une ressource dans la

⁹⁸ « *Le désir d'effectuer une mesure peut amener à confondre les sources, les fonctions et les résultats. Nombre des aspects qui ont trait au capital social sont tacites et relationnels et ne se prêtent pas aisément à la mesure ou à la codification. Les attitudes des individus ou leurs comportements sont des mesures indicatives du capital social qu'il ne faut pas confondre avec le concept lui-même* » Ponthieux (2003, p.208).

mesure où ils fournissent ou facilitent la préservation de ressources précieuses, mais ils peuvent également nuire aux autres ressources. Les conditions environnementales sont souvent une menace et peuvent causer un épuisement de ces ressources : elles peuvent être une menace pour l'état des personnes, la position, la stabilité économique, les proches, les croyances de base ou l'estime de soi (Hobfoll, 1989, p.516).

Jusqu'à récemment, on disait d'un candidat qui faisait jouer ses relations pour obtenir un travail qu'il était « pistonné ». Aujourd'hui, on dit de lui qu'il est « dynamique, moderne et qu'il a su mobiliser son réseau » (Amadiou, 2013, p.18). Le capital est une ressource inégalement distribuée qui entretient les inégalités sociales⁹⁹ puisqu'elle peut donner un avantage décisif à certains individus sur d'autres. Granovetter explique que depuis les années 70, les réseaux sociaux jouent un rôle important dans les inégalités de revenus. Cela s'expliquerait par les différences de réseau d'une personne à l'autre : avoir une connaissance au sein d'une entreprise accroît le pouvoir de négociation des candidats. De plus, des liens trop forts pourraient être un frein à l'adhésion de nouveaux contacts ou conduire à l'exclusion d'*outsiders* et donc empêcher l'extension du réseau.

Une forme donnée de capital social peut faciliter certaines activités et être inutile, voire nocive, pour d'autres¹⁰⁰. À ce titre, les sociétés dotées d'un fort capital culturel (entendu ici de façon étroite comme capacité à coopérer) et définies comme des sociétés de confiance paraissent mieux adaptées aux économies modernes : les États-Unis (encore que menacés, dans cette interprétation aussi, par une crise de la confiance), l'Allemagne et le Japon sont classés dans cette catégorie, alors que l'Italie, la France, Hong Kong et Taiwan sont considérés comme des sociétés de défiance, des sociétés axées sur des valeurs familiales, moins adaptables. Le type de famille détermine le type de capital social (thèse de Huntington, 1996). De plus, une vision trop normative de l'« associationnisme », qui affirme a priori que celui-ci dispose de coopération, oublie qu'il ne se limite pas à produire du lien social "*bridging capital*", mais qu'il peut produire aussi des solidarités fermées "*bounded solidarities*", où le groupe se clôt sur lui-même et tend à exclure. Le contexte, terme essentiel à l'analyse, peut révéler la « face noire » de l'« associationnisme », comme l'attestent les exemples de domination par une minorité agissante, d'organisation mafieuse, de guerres civiles entre communautés très organisées, etc. (Portes et Landolt, 1996). Dans les années

⁹⁹ La sociologie est un sport de combat ; Documentaire réalisé par Pierre Carles.

¹⁰⁰ Le capital social comme ressource disponible variable selon les acteurs et selon les contextes vs. le capital social comme disposition, collective et héritée, à coopérer.

2000, et en réponse aux diverses critiques, Putnam avait différencié le *capital social civique* (qui prône la tolérance de la diversité et l'égalité) du *capital social sectaire* qui conduit à l'intolérance.

Le capital peut aussi être handicapant. Les réseaux dont nous héritons, ou dans lesquels nous sommes nés, peuvent nous porter préjudice ou nous empêcher d'intégrer des nouveaux réseaux.

Synthèse du chapitre 1

La première section de notre recherche offre d'abord une vision globale de la littérature sur les réseaux sociaux physiques. Même s'il date de 1950, le concept de réseau social a réellement connu son essor dans les années 1970 avec les travaux de Granovetter sur le processus de recherche d'emploi. Le réseau social désigne l'ensemble des liens sociaux stables qu'entretient un individu. Il peut être décrit structurellement en termes de taille et de densité. Ces liens peuvent être basés sur des aspects normatifs (rôle de père, mère, ami, voisin), des aspects affectifs (sentiment de proximité) ou encore, ils peuvent reposer sur des relations d'échanges de ressources. (Caron et Guay, 2005). Selon Granovetter, il existe deux types de liens : les liens faibles et les liens forts. Les liens forts sont des liens d'attachement qui caractérisent le cercle intime des individus, tandis que les liens faibles concernent les connaissances vagues ou superficielles et ne donnent généralement pas lieu à un investissement affectif (Lin, 1995). Le réseau se construit à partir de ressemblances, de familiarités mais aussi de compréhension et d'aides mutuelles¹⁰¹. L'analyse des réseaux sociaux regroupe un ensemble de méthodes pour identifier des ensembles de relations sociales émergeant des interactions entre des personnes ou des groupes (Degenne et Forsé, 2004). Elle permet de faire ressortir les liens entre les différents acteurs du groupe et les indicateurs qui permettent de mieux comprendre ces liens. Deux principales approches sont étudiées par les auteurs : l'approche relationnelle et l'approche individuelle. La première approche fait appel à une analyse en termes de structure du réseau tandis que la seconde s'inscrit plus dans une analyse du contenu des liens. Ces deux analyses sont complémentaires puisque la réalisation d'une analyse structurale nécessite la délimitation du réseau et l'identification des types de relations en son sein.

En ce qui concerne la typologie des réseaux sociaux physiques, il existe des réseaux sociaux dits « complets » et des réseaux sociaux dits « personnels ». Le réseau complet comprend les interactions dans un ensemble délimité (groupe social, organisation, ville, etc.). Quant au réseau personnel, il comprend l'ensemble que forme l'individu avec les individus qui sont en relation directe avec lui et les relations que ces individus entretiennent les uns avec les autres (Moreno, 1934). Ensuite, ce sont les nouveaux types de réseaux sociaux et leurs

¹⁰¹ L'aide matérielle, informationnelle ou émotionnelle.

caractéristiques qui sont présentés. On distingue les réseaux sociaux professionnels comme LinkedIn, des plateformes de diffusion et des réseaux un peu plus généraux comme Facebook. Avec l'avènement d'internet, les moyens de communication ont changé et les structures relationnelles aussi. Pour un certain nombre d'auteurs, internet et les réseaux sociaux ont transformé la notion de groupe : d'ensembles relativement homogènes et unifiés, les groupes prennent de plus en plus la forme de réseaux sociaux hétérogènes, spécialisés, dont les membres sont désormais plus faiblement reliés les uns aux autres qu'auparavant (Wellman et Hogan, 2006).

La seconde partie de ce chapitre présente les principaux courants de la théorie du capital social. Si Bourdieu (1986) et Coleman (1988) présentent le capital social comme la capacité des individus ou des groupes à accéder à des ressources intégrées dans leur réseau social, ce capital social peut également procurer d'autres formes de capital comme les faveurs (capital humain) ou de nouvelles informations (capital intellectuel) (Resnick, 2001). Le fait de disposer de ressources sociales favorise l'accumulation de ressources de même qu'un faible niveau de ressources entraîne l'individu dans des cycles de perte de ces ressources (Moulette et Roques, 2014). Attestant de cette dynamique cumulative, (Lin, 2001, p.19) définit le capital social comme un « investissement dans les relations sociales avec des rendements attendus sur le marché ». Dans ce cadre, le capital social est créé par le biais des interactions sociales et les attentes sociales et ressources qu'elles engendrent au sein du réseau : la réciprocité et la confiance sont des concepts clés dans la création et le maintien du capital social. Les principaux courants sont synthétisés dans le tableau suivant.

Auteurs	Définitions	Particularités
Bourdieu (1986) Burt (1992)	La somme des ressources réelles et potentielles imbriquées, disponible par le biais et provenant du réseau de relations possédées par une unité individuelle ou sociale.	Bien individuel issu des relations tissées dans les réseaux
Coleman (1988) Fukuyama (1995)	Stock de relations, de contextes, de confiance et de normes qui encouragent un comportement approprié pour le partage des connaissances.	Bien individuel fondé sur des normes, obligations et attentes réciproques et animé par l'action collective.
Putnam (1995)	Le capital social peut être défini comme les « <i>caractéristiques de la vie sociale - réseaux, normes et confiance - qui permettent aux participants d'agir plus efficacement en vue d'un but commun</i> ».	Ressources fondées sur la confiance et la fiabilité envers les autres
Lin et coll. (1981) Portes (1998)	Désigne la capacité des individus à extraire les avantages de leur structure sociale, les relations interpersonnelles. Et leur appartenance à des organisations sociales.	Ressources fondées sur l'identité et l'identification de l'individu dans le réseau

Tableau 5 : Les principaux courants du capital social

« Le concept de capital social est sans doute l'exportation la plus réussie de la sociologie aux sciences de gestion au cours des dernières années. Ironie du sort, cet exploit n'a pas été accompli par les grands théoriciens qui ont développé le concept du sociologue français Pierre

Bourdieu et du sociologue américain James S. Coleman, mais par le politologue Robert Putnam qui a redéfini et popularisé le terme » (Portes et Vickstrom, 2011, p.462). Selon les mêmes auteurs, le capital social « de nos jours » n'a plus grand-chose à voir¹⁰² avec le capital social de Bourdieu. En simplifiant, on peut opposer deux conceptions du capital social : l'une qui, dans le sillage de Burt (1992), fait du capital un bien individuel s'appréciant dans des structures relationnelles diversifiées, riches en trous structuraux, l'autre, à la suite de Coleman, et dans une certaine mesure de Bourdieu, qui en fait un bien dépendant de la collectivité, ayant pour support des structures relationnelles cohésives et denses à l'intérieur d'un réseau fermé (Mariot et Godechot, 2003)¹⁰³

Les relations entre les personnes peuvent être le résultat soit de stratégies d'union, soit de stratégies de division (Baker et Obstfeld, 1999). Aussi, nous considérerons ici que le capital social « individuel » est le bénéfice qu'un individu tire de sa place dans la structure des relations, alors que le capital social collectif est le capital du groupe, un bien collectif que le groupe partage et renforce par l'établissement d'une forte cohésion. Ainsi, deux formes de capital social, aux temporalités différentes, peuvent coexister, un capital social individuel, que l'individu peut mobiliser dans la concurrence avec ses pairs, et une forme collective, le capital social qui repose sur une structure relationnelle dense n'appartenant pas tant à l'individu qu'au groupe de personnes en relation. Alors que les individus ne sont que de simples agents tirant un profit de leur appartenance (Bourdieu, 1983, 1986), le capital social peut se concevoir comme une caractéristique des groupes et des organisations. Dans le cas d'objectifs et de valeurs partagés par des salariés manifestant de l'implication et de la confiance entre membres d'une même organisation, il s'agit de ce que Van Buren et Leana (1999) ont appelé « capital social organisationnel ». Les bénéfices qui peuvent être retirés de son développement se situent à deux niveaux : d'un côté, le capital social organisationnel favorise la coopération et l'atteinte des objectifs collectifs, d'un autre côté, il facilite le partage de connaissances et la création de capital intellectuel. Lorsque les entreprises se développent au sein de réseaux sociaux déjà constitués, Huault (2004) souligne que les modalités de la gouvernance sont influencées par la structure des relations préexistantes. Pour Baret, Huault, Picq (2006), les différentes théories de l'économie sociale, par le biais de la théorie des réseaux sociaux, apportent une nouvelle vision de l'action individuelle, la coopération intra-organisationnelle

¹⁰² “As numerous reviews have noted, the social capital about which Bourdieu wrote has little to do with what the concept later became” (Portes et Vickstrom, 2011, p.462).

¹⁰³ Mariot, N., et Godechot, O. (2003). « Les deux formes du capital social Structure relationnelle des jurys de thèses et recrutement en science politique ».

et les relations inter-organisationnelles. L'ARS contribue à l'analyse des performances individuelles et organisationnelles¹⁰⁴ : l'ajustement par les relations sociales permet d'apporter des éléments favorables à la performance des firmes tels que la confiance, le transfert d'informations ou l'arrangement à l'amiable.

Pour mieux opérationnaliser la complexité du capital social, plusieurs sous-construits distincts ont été identifiés. Faire la différence entre le *bonding*, le *bridging* et le *linking* permet de catégoriser le capital social sur la base d'éléments d'homogénéité, de liens entre les membres d'un groupe. Le *Bonding* capital social fait référence aux relations entre les membres d'un réseau, qui se perçoivent comme étant similaires en termes d'identité sociale partagée. Le *Bridging* capital social, à contrario, comprend les relations de respect et de mutualité entre des individus conscients de leurs différences : âge, ethnie, groupe social ou classe social, etc. Le *Linking* capital social introduit quant à lui des relations de hiérarchie ou d'inégalité, à partir des différences de pouvoir, de ressources ou de statuts. Une autre différenciation concerne le capital structurel versus sociocognitif. La composante structurelle décrit les propriétés des réseaux, des relations et des institutions qui regroupent les individus et les groupes ; alors que la dimension cognitive est issue de processus mentaux, et reflète la perception qu'ont les individus du niveau de confiance, des valeurs communes, des normes et de la réciprocité. Enfin, l'échelle issue de cette conceptualisation du capital social illustre une autre facette de la théorie qui mérite d'être abordée. La recherche en santé publique a étudié l'effet du capital social dans des contextes très différents, tels que l'état ou le pays, le voisinage, le milieu de travail ou la famille. Les mécanismes par le biais desquels le capital social peut influencer la santé dans ces différents contextes ne sont pas les mêmes. De ce fait, les échelles utilisées pour mesurer le capital social dans chaque contexte ne devraient pas non plus être les mêmes. Les divers mécanismes sous-jacents à la relation entre le capital social et la santé sont de plus en plus étudiés. Néanmoins, une recherche plus solide ainsi qu'un large débat restent nécessaires afin d'aboutir à un consensus concernant les choix d'utilisation des échelles de mesure du capital social.

Le capital social vient avec de nombreux attributs déterminants de sa quantité et de sa qualité. Les différents auteurs les ont regroupés en trois dimensions : structurelle, relationnelle et cognitive. La dimension structurelle implique les relations sociales dans les réseaux : c'est-à-dire qui peut être atteint, et quels sont les facteurs qui mesurent la taille du réseau, la

¹⁰⁴ Ventolini S. (2006), l'analyse des réseaux sociaux : quels apports pour les sciences de gestion.

densité, la connectivité, et la hiérarchie. La dimension relationnelle décrit le niveau de confiance développé entre les individus lors des interactions : les normes, les obligations, la confiance, et l'identification, sensibiliser les acteurs sur leurs objectifs collectifs. La dimension cognitive se réfère à l'augmentation des ressources issues de la compréhension entre les parties : Wasko et Faraj (cités par Plociniczak, 2004) ont affirmé que le partage de connaissances nécessite une compréhension commune ; par exemple, une culture et des objectifs communs sont des facteurs importants. Un croisement des études antérieures sur le sujet nous permet de résumer les dimensions du capital social dans le tableau N°6 suivant.

Dimensions	Composantes	Déterminants
Structurelle	Taille du réseau Densité des liens Connectivité entre les membres Hiérarchie	Internes Temps Interdépendance entre les membres Interaction Type de réseau Externes Type d'organisation Pratiques de management Structure du réseau
Relationnelle	Confiance Normes et valeurs Obligations Identification Attentes réciproques	
Cognitive	Partage de connaissances Culture Représentations Objectifs communs	

Tableau 6 : Les dimensions du capital social

L'ensemble des ressources que l'individu peut tirer de ses alliances dans les réseaux est appelé « capital social ». Le capital social est fonction de la capacité des agents à transformer des relations contingentes en relations utiles ou potentiellement utiles ; c'est le bénéfice tiré des réseaux. Les chercheurs en capital social ont constaté que diverses formes de capital social, y compris des liens avec des amis et des voisins, étaient liées à des indices de bien-être psychologique tels que l'estime de soi¹⁰⁵ et la satisfaction de la vie (Hellywell et Putnam,

¹⁰⁵ Rosenberg (1979) définit l'estime de soi comme étant l'évaluation que l'individu fait et maintient à l'égard de sa propre personne et qui se traduit par une attitude d'approbation ou de désapprobation par rapport à lui-même.

2004). Ces résultats nous poussent alors à nous poser la question du rôle du capital social sur les réseaux Sociaux Numériques. L'accès à des personnes en dehors du cercle étroit permet d'accéder à des informations non redondantes, ce qui donne des avantages tels que les relations d'emploi (Granovetter, 1973).

L'analyse de littérature de ce premier chapitre nous conduit à faire un certain nombre de choix pour notre recherche. Ainsi, nous allons nous intéresser au capital social issu du réseau personnel des travailleurs. Pourquoi les réseaux personnels ? La plupart des études de réseaux personnels ont porté sur les relations les plus régulières (20 à 50 personnes selon les méthodes d'enquêtes utilisées). Ces études ont permis d'abord de savoir que les réseaux ont une structure spatiale. Alors même que l'on peut entretenir des liens forts avec des personnes à l'autre bout du monde, entre deux tiers et trois quarts des personnes avec lesquelles nous sommes en relation résident dans la même aire urbaine (Grossetti, 2014). Mais cela a beaucoup changé depuis l'avènement des RSN : « La première, la révolution des réseaux sociaux a procuré aux gens l'opportunité (et les stress qui vont avec) d'atteindre le monde au-delà des groupes étroits. Elle a permis plus de diversité dans les relations et les mondes sociaux – et des ponts pour atteindre ces mondes, ainsi que des possibilités pour manœuvrer entre ces mondes » (Casilli, 2010). Internet a donc donné les capacités aux individus pour accéder à une quantité importante d'informations et de ressources à travers le monde. Une possibilité infinie de ressources que l'individu pourrait mobiliser face aux situations de stress.

Sommaire du chapitre 2

Partie 1 : Théorique	37
Chapitre 1 : le capital social : sa genèse dans la dynamique des réseaux sociaux	38
Section 1 : Le capital social, genèse des ressources sociales	39
Section 2 : Le capital social, son évolution et son utilisation dans le temps	55
 Chapitre 2 : Le capital social et la gestion du Stress.....	93
Section 1 : Le capital social comme ressource à travers la théorie COR	95
Section 2 : Les variables.....	108
 Partie 2 : Empirique.....	132
Chapitre 3 : Les hypothèses de recherche et la méthodologie	133
Section 1 : Les modèles théoriques et les hypothèses de recherche	134
Section 2 : La méthodologie de la recherche	146
Chapitre 4 : Les résultats de la recherche	168
Section 1 : L'analyse des données.....	169
Section 2 : Les résultats et la Discussion	183

Chapitre 2 : Le capital social et la gestion du Stress

Dans le chapitre 1, nous avons présenté le capital social, les principaux courants et le rôle important des relations sociales dématérialisées à travers une forme de capital social numérique. Ces différentes observations posent alors la question de savoir quel est le rôle que peut avoir ce capital social dans la gestion du stress¹⁰⁶ au travail. Pour répondre à cette question, nous allons d'abord rappeler les différents courants qui traitent de stress au travail avant de distinguer celui qui correspond le mieux à cette étude et de pouvoir faire le lien avec nos variables.

Dans l'ouvrage « *Sociologie de la souffrance* », Foucart (2003) associe la souffrance à la pure intériorité, à la perte de sens, à l'incapacité de communiquer avec les autres, de trouver auprès d'eux réconfort, sollicitude ou refuge, de construire une interprétation partagée. Le terme « souffrance » n'est toutefois pas celui qui est employé le plus spontanément pour rendre compte des difficultés vécues au travail. Selon un sondage de TNS Sofres pour le magazine *Pèlerin* (2007), 75 % des Français estiment que le mot « stress » est celui qui décrit le mieux la façon dont la plupart des gens vivent leur travail, tandis que le terme « souffrance » ne recueille que 16 % des réponses. Une recherche en anglais avec les termes *social suffering* et *social stress* montre que le premier est utilisé sur toute la période 1800-2000, avec une très légère tendance à l'augmentation de sa fréquence d'usage. L'expression « social stress », au contraire, apparaît vers la fin des années 1880, sa fréquence d'usage augmente lentement jusqu'au milieu des années 1950 pour augmenter très rapidement ensuite, distançant largement « *social suffering* ». Si l'on se limite aux mots « stress » et « *suffering* », le second voit sa fréquence d'usage augmenter jusqu'en 1868, pour décliner ensuite tandis que « stress » augmente sur toute la période et dépasse « *suffering* » à partir de 1937. « En français, « souffrance » reste toujours au-dessus de « stress » (qui n'apparaît qu'à partir des années 1920) et voit même sa fréquence d'usage augmenter très rapidement à partir des années 1970. Par contre, « stress professionnel » et « souffrance au travail » augmentent quasiment de la même façon (toutefois, le premier apparaît dès les années 70 et le second dans les années 1980). Ce que l'on peut conclure de ces rapides comparaisons, c'est que l'anglicisme « stress » ne parvient pas totalement, en langue française, à évincer celui de souffrance, dans les écrits

¹⁰⁶ La gestion du stress peut être définie comme étant une méthode d'information et d'accompagnement psychologique qui comporte de nombreuses applications. Elle est limitée dans le temps et vise à la fois à agir sur l'environnement et à changer le regard et la perception des événements externes stressants (Servant, 2007).

savants des experts (peut-être un effet de l'importance du mouvement psychanalytique critique), les salariés semblent toutefois mieux se reconnaître dans le mot « stress » (Loriol, 2015, p. 30). Pour notre part, nous avons choisi la thématique du stress au travail ou stress professionnel en lien avec l'utilisation de ressources sociales numériques que nous allons maintenant présenter. Mais avant cela, nous proposons un petit rappel de la principale théorie impliquant les ressources ; théorie que nous n'utiliserons pas dans notre analyse de données mais qui nous servira de base théorique solide pour aborder le stress et le capital social des utilisateurs des RSN. Ensuite, nous présenterons les variables que nous avons retenues dans le cadre de cette recherche.

Section 1 : Le capital social comme ressource à travers la théorie COR

Comme présenté dans le chapitre précédent, le capital social introduit la notion de ressources. Avant de présenter la revue de littérature sur le capital social et le stress, nous estimons important de passer en revue la théorie de Conservation des Ressources de Hobfoll (1989). Selon Hobfoll (2001, p.339), les *ressources* sont des « objets, des caractéristiques personnelles, des conditions, ou des énergies qui sont valorisées pour elles-mêmes ou qui sont valorisées parce qu'elles constituent des moyens pour l'obtention ou la protection de ressources valorisées ». Par exemple, l'argent est une ressource parce qu'il permet d'acquérir des biens ou des services qui ont une valeur psychologique. Selon la théorie de Conservation des Ressources, le stress résulte précisément « d'une menace aux ressources de l'individu (e.g. l'impression que l'on pourrait perdre son emploi), de la perte réelle d'une ressource (e.g. la perte d'emploi), ou du gain insuffisant de ressources additionnelles à la suite d'un investissement significatif de ressources (e.g. l'incapacité d'obtenir un emploi alors que l'on a investi des ressources pour obtenir un diplôme académique) » (Halbesleben, 2006, p. 1134). Sur cette base, Hobfoll (1989) souligne que les individus cherchent à conserver et à développer leurs ressources, la perte réelle ou anticipée de certaines d'entre elles pouvant alimenter la dynamique du stress. Nous allons maintenant planter le cadre conceptuel (des ressources au stress) avant de vous présenter quelques modèles classiques de stress puis nous finirons en vous présentant celui que nous avons choisi pour cette recherche.

A. Conservation des ressources sociales

La théorie de la Conservation¹⁰⁷ des Ressources (COR) suggère que pour atténuer les réactions négatives de stress, nous sommes intrinsèquement motivés à protéger, conserver et récupérer nos ressources (Hobfoll, 1989, 1998, 2001). Hobfoll décrit sa théorie comme un modèle de stress qui incorpore conditions environnementales et cognitives de stress, et définit « stress » comme un résultat de la perte des ressources. Dans cette perspective, il est possible d'expliquer le stress en termes de « capacité à éviter la perte de ressources, à faire face aux menaces qui pèsent sur ces ressources et à récupérer des ressources » (Hobfoll, 2002)¹⁰⁸. En d'autres termes, ceux qui ont une plus grande capacité à acquérir et à protéger leurs ressources ont une meilleure résistance aux conséquences négatives du stress et aux tensions¹⁰⁹. En 2001, Hobfoll a indiqué implicitement ce fait en disant que « les individus s'efforcent d'obtenir, de conserver, de protéger et de promouvoir ces choses qu'ils apprécient ». La Théorie COR est une théorie du stress et de la théorie de motivation qui a été largement appliquée dans la recherche en gestion des ressources humaines. Elle fournit un cadre conceptuel qui permet de comprendre, prévoir et d'examiner la relation transactionnelle entre les ressources et les avantages qu'elles procurent. Cette relation peut ensuite être utilisée pour façonner certains paramètres afin d'optimiser le coût de ces ressources. Cette théorie repose notamment sur deux principes centraux : la primauté de la perte des ressources et l'investissement de ressources.

1. Les principes centraux

1.1. La primauté de perte des ressources

Selon Hobfoll (2001), La primauté de la perte des ressources suppose que les individus accordent plus d'importance à des informations négatives qu'à des informations positives : une perte de ressources aura donc un impact plus fort que le gain. Ce phénomène s'explique par la domination du sentiment de perte sur celui de gain. En effet, les êtres humains sont particulièrement affectés par la perte de ressources lorsqu'ils sont conscients de l'importance de ces ressources dans leur fonctionnement. Ils décident donc d'entrer dans un processus d'acquisition et d'investissement de ressources afin de prévenir cette perte.

¹⁰⁷ Certains auteurs parlent de la préservation des ressources.

¹⁰⁸ Hobfoll définit le stress comme une réaction à « *la menace d'une perte des ressources, une perte effective de ressources, ou une absence de gain suivant un investissement de ressources* » (1989, p. 516).

¹⁰⁹ (Hobfoll, 1989, 2001).

Pour Hobfoll (1989), le stress intervient lorsque l'individu perçoit qu'il perd (ou anticipe qu'il va perdre) des ressources (e.g. énergie, temps, ou confiance en soi) nécessaires pour faire face aux exigences de son travail. Le stress ne serait donc qu'une réaction à la perte réelle ou anticipée de ressources mais aussi à une absence de gain de ressources malgré un investissement important. Par ailleurs, nous savons grâce aux études sur les interactions sociales que l'individu est plus susceptible de gagner du soutien social s'il a la « réputation » d'être d'un grand soutien pour les autres (Antonucci, Fuhrer et Jackson, 1990). Dans leur recherche sur les catastrophes, Norris et Kaniasty (1996) montrent également que ceux qui ont moins d'accès au soutien social sont plus susceptibles d'entrer dans des spirales de perte. Cela s'explique par le fait qu'ils avaient déjà un système de soutien social faible. La catastrophe vient alors épuiser très rapidement le peu de soutien dont ils disposaient contrairement à ceux qui sont riches de soutien social et qui peuvent l'utiliser en meilleure quantité et qualité.

1.2. L'investissement des ressources

L'investissement des ressources est lié à la conception de l'individu comme acteur : suite à un stress élevé ou à un événement traumatisant, l'individu tente de récupérer les ressources perdues mais il mobilise aussi d'autres ressources afin de protéger davantage celles qui restent. Plus simplement, on doit investir des ressources pour prévenir la perte de ressources. En conséquence, les individus ou organisations qui possèdent déjà d'importantes ressources sont moins vulnérables et donc plus susceptibles d'obtenir plus de ressources. Il existe aussi des principes 3 et 4 qui mettent l'accent sur le fait que les spirales de perte et de gain de ressources sont le résultat de conditions ou de situations de stress élevé.

Selon le modèle de la conservation des ressources, de nombreux changements signifient un gain de ressources, et ceux-ci devraient aider la résistance au stress et non l'entraver (Hobfoll, 1989). Malheureusement, la raréfaction des ressources et le risque de perte de ressources liés à ces changements sont susceptibles d'altérer le bien-être des agents (Abord de Chatillon et Desmarais, 2012). Dans ce modèle, la souffrance est le résultat d'une situation où soit l'individu ne peut développer ses ressources, soit il voit ses ressources atteintes ou menacées, soit l'investissement en ressources qu'il a réalisé ne porte pas ses fruits (Rossano, Abord de Chatillon et Desmarais, 2015). En somme, la théorie COR reconnaît quatre types de ressources correspondant chacun à quatre types d'investissements personnels (Hobfoll, 1989; Hobfoll, Lilly, et Jackson, 1992): les objets de valeur (e.g. le logement, les vêtements, les avantages tangibles), des conditions de stress-médiation (sécurité de l'emploi, l'ancienneté, le

soutien social), le stress aidant les caractéristiques personnelles (traits, compétences), et des ressources générant de l'énergie (temps, argent, les connaissances et les compétences). En 1998, Hobfoll a proposé de réorganiser cette taxonomie basée sur des catégories afin de conceptualiser un cadre plus théorique dirigé qui distingue les ressources internes (possédées par l'individu) des ressources externes à l'individu (Neveu, 2007). De toute évidence, les ressources de la santé, la famille, et ceux liées à la survie sont plus centrales ; avec des ressources psychologiques tels que l'estime de soi, l'auto-efficacité, et l'optimisme comme clés de la gestion et de l'entretien de ces ressources. Ces ressources primaires sont cherchées instinctivement (Westman et coll., 2005). L'importance donnée aux ressources dépend des valeurs de l'individu et l'importance de ces ressources influencent les stratégies d'adaptation. La valeur accordée aux choses dépendrait aussi du stade de la vie où l'on se situe. Il faudrait alors, mieux mesurer les ressources et les caractériser en fonction des importances différentes qu'elles revêtent pour chaque individu. De manière générale, on leur donne deux valeurs : instrumentale (amélioration du bien-être) et symbolique (elles aident les individus à se définir). Par exemple, les individus investissent de l'amour et de l'affection dans l'espoir d'en recevoir en retour ; ils investissent temps et énergie, deux ressources importantes, en vue d'obtenir des ressources plus importantes : le pouvoir et l'argent. Au titre des ressources dont on peut disposer pour atteindre nos objectifs, la littérature identifie les compétences (Pearlin et Schooler, 1978)¹¹⁰, l'estime de soi (Rosenberg, 1965), la débrouillardise (Rosenbaum et Smira, 1986), le statut socioéconomique (Worden et Sobel, 1978) et l'employabilité (Parry, 1986).

2. Le capital social : des caravanes de ressources pour l'individu

2.1. Un ensemble de ressources

Pour Hobfoll (2011), ce sont les circonstances qui définissent l'« écologie sociale » des organisations et donc la capacité des individus et des groupes à développer leurs « caravanes » de ressources. Ce concept est basé sur le principe de la conservation des ressources : les personnes qui naissent et évoluent dans un environnement à fort soutien social adoptent des comportements de préservation de ce capital puisqu'ils appartiennent à des groupes qui favorisent de tels comportements. Leurs parents, frères et sœurs, amis des parents et plus tard

¹¹⁰ Pearlin et Schooler utilisent le terme « mastery ». Ce mot peut équivaloir à la maîtrise, les capacités ou encore les compétences en français.

leurs propres amis s'insèrent au fur et à mesure dans le réseau initialement créé par les parents. Il y a aussi le cas de ceux qui ont appris à se faire des amis, à développer des relations de confiance et à créer un climat favorable au développement du soutien social. Ce soutien social répond à un système de caravane¹¹¹ (Hobfoll, 1998) ou de convoi (Antonucci, 1987). Selon Hobfoll (2011), ces caravanes ont tendance à être stables, solides et à l'épreuve du temps s'il n'y a pas d'interruptions majeures, comme le décès, le divorce ou une délocalisation importante. Cette théorie a initialement été proposée pour répondre aux difficultés de comprendre et de déterminer les mécanismes d'adaptation impliqués dans la gestion des événements stressants. La théorie COR soutient que les gens cherchent à obtenir et à protéger les ressources, et en plus des ressources contextuelles, les caractéristiques personnelles agissent également comme ressources clés qui aident les individus à gérer leur vie professionnelle et personnelle (Hobfoll et coll., 1990). Le concept de caravane a donc bien évolué : l'accent est dorénavant mis sur les passages d'une caravane à l'autre.

Le plus important dans ces caravanes, ce sont les ressources qu'elles contiennent. Ces ressources font référence à une large catégorie de facteurs pouvant être externes, tels que les relations à l'autre, ou internes, tels que les caractéristiques personnelles ou les compétences. Plus précisément, Hobfoll les définit comme « ces entités qui sont soit par nature fondamentalement valorisées (e.g. estime de soi, attachement, santé, paix intérieure) soit un moyen d'atteindre des fins fondamentalement valorisées (e.g. argent, soutien social, reconnaissance) » (Hobfoll, 2002, p. 307). La preuve de l'importance des ressources énergétiques peut être trouvée dans la recherche et la construction de réseau comme l'expliquait Wellman en 1981. Cet auteur a indiqué comment un grand réseau social devient précieux : lorsque l'information, une ressource énergétique qui nécessite de nombreuses ressources interpersonnelles (par exemple, des contacts pour l'emploi) est nécessaire. Le bien-être de l'individu serait donc menacé par la perte de ressources importantes pour lui tel que son capital social. À l'ère du numérique, la recherche de soutien social sur les RSN ferait donc partie de la stratégie de préservation de ce capital social.

2.2. Le principe de la préservation¹¹² de relations sociales face au stress

¹¹¹ La présence de ressources nombreuses générerait un cercle vertueux, entraînant l'acquisition davantage de ressources et une augmentation du bien-être (Hobfoll, 2001 ; Salanova, Schaufeli, Xanthopoulou et Bakker, 2010 ; Bakker, 2011).

¹¹² Certains auteurs parlent aussi de conservation en traduction littérale par rapport au terme anglo-saxon.

Selon la théorie COR, les relations affectives, au même titre que les autres, sont considérées comme des ressources ayant une valeur importante à travers le soutien social qu'elles peuvent procurer. Hobfoll et coll. (1990) expliquent que le soutien social est une ressource sociale permettant à l'individu d'obtenir un spectre de ressources plus importantes grâce à ses ressources personnelles et par l'intermédiaire des ressources des autres individus et de ses relations¹¹³. Le soutien social serait une ressource sociale puisqu'il permet d'obtenir d'autres ressources et qu'il a une valeur en soi (Marchand et Vandenberghe, 2015). La théorie COR permet d'envisager le soutien social¹¹⁴ comme une ressource à mettre à la disposition de l'employé. Autrement dit, le soutien social indique que les relations sociales permettront au travailleur d'obtenir de l'assistance en cas de difficulté au travail, ce qui fait du soutien social une ressource importante permettant de limiter les effets du stress au travail. Quelques recherches antérieures ont déjà démontré l'effet réducteur du soutien social sur le stress et ses indicateurs : l'épuisement émotionnel, la douleur chronique, les émotions négatives et la Détresse Psychologique (Hochwarter, Kacmar, Perrewe et Johnson, 2003 ; Harris, Harris, et Harvey, 2007 ; Richardson, Yang, Vandenberg, Dejoy et Wilson, 2008 ; O'Neill, Vandenberg, Dejoy et Wilson, 2009) ainsi que son influence positive sur l'engagement du travailleur.

B. Le capital social et le stress au travail

1. Le stress au travail (ou stress professionnel)

La difficulté des chercheurs à distinguer les sources du stress (surcharge de travail, par ex – Roques, 2001) de ses manifestations (psychologique, comportementale ou encore biologique) est la principale raison pour laquelle la définition du concept de stress reste ambiguë. Néanmoins, la majorité des chercheurs s'accordent à dire que le stress est un problème grave qui met en péril la santé des individus. Ce problème est essentiellement lié aux conditions de travail et cause des coûts importants aux entreprises et à l'économie nationale. Les principales sources du stress seraient *les conditions de travail* (Roques et Roger, 2001 ; Moisson et Roques, 2005), *l'axe foyer et travail* (Green et Zeniseck, 1983 ; Rhnima et Guérin, 2002), *la*

¹¹³ Un individu qui éprouve des difficultés dans ses relations avec les autres (c'est-à-dire qu'il risque une perte de ses ressources en raison de ses mauvaises relations) devra investir des ressources (du temps, de l'énergie, etc.) dans ses relations interpersonnelles.

¹¹⁴ Le soutien social inclut du soutien émotionnel, informationnel et instrumental qui permet de réduire l'incertitude face à l'environnement stressant.

structure de l'organisation (Hechiche Salah et Bousnina-Bouallegue, 2005), la *carrière* (Roques, 1994 ; Roger et Tremblay, 1999), les relations interpersonnelles (Loriol, 2004) et les facteurs extra-organisationnels (Moisson, 2012).

Le stress au travail est au cœur des préoccupations collectives. C'est la première cause de baisse de performance des employés. Cooper (2000)¹¹⁵ a indiqué que l'utilisation de l'alcool, les drogues, les accidents du travail, les maladies professionnelles, les agressions sur le lieu de travail ainsi que la dépression et la colère sont des résultats communs du stress. Le stress ne résulte pas seulement des maladies biologiques, mais a également un effet sur la vie quotidienne des gens. Les personnes souffrant de stress rapportent des mariages malheureux et donc un ratio plus élevé du taux de divorce, d'épisodes violents ou encore une tendance plus élevée à faire des tentatives de suicide. Le stress serait le résultat d'un environnement économique incertain mais aussi celui d'un climat social tendu. La souffrance surgit alors de la perception du décalage entre des valeurs intériorisées et la réalité vécue et aboutit à un sentiment de faillite personnelle, d'insuffisance, à une perte d'estime de soi (Cousteaux et coll., 2008). Bruchon-Schweitzer (2002) identifie quatre sources principales de stress professionnel :

- Les caractéristiques de la tâche (charge de travail physique et psychologique, les conditions de travail, etc.).
- Les caractéristiques relationnelles (tensions de rôle, la non-reconnaissance du travail accompli, le harcèlement professionnel, etc.).
- Les caractéristiques de la carrière (absence de promotion, de débouchés, de mobilité, etc.)
- Les caractéristiques de la relation entre la vie professionnelle et la vie familiale des personnes.

Le stress professionnel est la combinaison de facteurs environnementaux et des caractéristiques personnelles des individus. De mauvaises relations sociales au travail peuvent donc être considérées comme une source importante de stress. Au sein même de l'entreprise, les relations peuvent être aussi plus ou moins conflictuelles entre les individus (mauvaise ambiance, compétition). Les nouvelles organisations de travail obligent par ailleurs des coopérations entre individus qui ne sont pas forcément naturelles. En pratique, les actions

¹¹⁵ Cooper croise plusieurs facteurs générateurs de stress : Les sources de stress liées au travail (conditions de travail, relations, fonction exercée, perspectives de carrière.). Les caractéristiques individuelles : vulnérabilité personnelle (comportement de type A, niveau d'anxiété...). Interface famille/travail (problèmes familiaux, crises de la vie, ...). La combinaison des sources de stress et de certains traits de personnalité peut être prédictive de la manifestation de réaction au stress telle que : maladies coronaires, tabagisme, etc.

contre le stress s'organisent selon plusieurs axes : un axe **évaluatif** (mesurer les niveaux de stress et suivre leur évolution), un axe organisationnel (implanter une politique d'entreprise « antistress », réorganiser le travail et redéfinir les tâches), un axe **managérial** (développer une politique managériale orientée vers les résultats mais aussi le bien-être au travail) et un axe individuel (former les individus à développer des compétences à gérer le stress et les aider à augmenter leur résistance au stress). Ce dernier axe doit prendre en compte les caractéristiques personnelles de l'employé afin de définir des actions adaptées à sa situation. Ces actions doivent favoriser non seulement l'épanouissement de l'individu au travail mais aussi sa performance. C'est dans cette double optique qu'elles peuvent recueillir l'adhésion et la mobilisation de tous (Légeron, 2008).

A la suite du travail de Hobfoll, plusieurs études ont porté sur le rôle des ressources sociales dans des situations de stress. L'importance du soutien social et ses effets sur la performance et l'implication organisationnelle ont été mis en évidence par Eisenberger et coll. (1986). Le manque de soutien social au travail est une cause de l'épuisement professionnel du travailleur qui naît avec l'épuisement émotionnel (Cordes et Dougherty, 1993). Nombreux sont les auteurs qui ont réussi à mettre en évidence l'effet « protecteur/préventif/curatif » du soutien social sur les effets du stress (e.g. Roques, 1999 ; Caron et Guay, 2005 ; Moisson, 2008). Aussi, Eisenberger et Rhoades (2002) mettent en évidence le fait que la perception du soutien du supérieur hiérarchique est le facteur le plus significatif dans la construction de la perception du soutien organisationnel. Un climat social organisationnel soutenant permettrait alors de favoriser le bien-être des personnes au travail. Le soutien de l'entreprise ou « soutien organisationnel » est d'autant plus important que les représentations du travail des salariés évoluent (Ruiller, 2008).

2. Les principaux modèles de stress (les théories du stress)

Au fil des années, la définition du concept du Stress en milieu de travail a évolué et englobe désormais un phénomène plutôt complexe : le déséquilibre. Le stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'a une personne des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses ressources pour y faire face. Il affecte également la santé physique, le bien-être et la performance de la personne qui y est soumise. Le stress, c'est un élément stressueur¹¹⁶ (interne ou externe à l'individu) et une réaction de

¹¹⁶ La notion de stressueur au travail se définit comme un ensemble de conditions objectives et subjectives liées à l'emploi qui perturbent les ressources d'adaptation de l'individu.

l'individu face à ce stressor. Les principaux modèles explicatifs du stress en rapport avec notre recherche sont le modèle de Karasek, le modèle de Lazarus et Folkman et le modèle de Siegrist.

2.1. Le modèle de Karasek (1979)

Le modèle de Karasek (1979) repose sur l'hypothèse qu'une situation de travail qui se caractérise par une combinaison d'exigences psychologiques élevées et d'une faible autonomie de décision augmente le risque de développer un problème de santé physique ou mentale. Il croise plusieurs facteurs : La demande psychologique ou les exigences du travail (les contraintes liées à la complexité de la tâche, au temps) et la latitude décisionnelle (le contrôle que l'on a sur la situation, les compétences, la capacité à développer de nouvelles compétences). Dans ce modèle, c'est le sentiment de contrôle qui prédomine sur la réalité du contrôle. Il y a une situation de stress importante quand la demande psychologique est élevée et la latitude décisionnelle faible et le soutien social au travail de la part des collègues et des hiérarchiques joue un rôle modérateur sur les deux premiers facteurs. Ce modèle est l'un des plus mobilisés dans la gestion du stress au travail car il permet d'évaluer le contenu du travail à travers trois dimensions : la demande psychologique, la latitude décisionnelle (contenant deux sous-dimensions : l'autonomie de décision et l'utilité des compétences) et le soutien social (contenant deux sous-dimensions : le soutien des collègues et le soutien du supérieur hiérarchique)¹¹⁷.

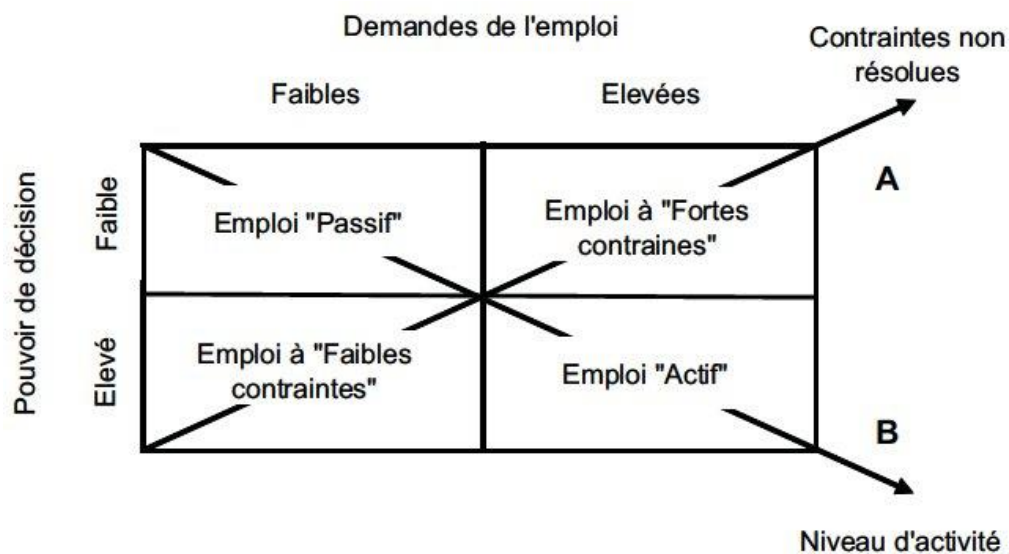


Figure 3. Modèle de Karasek (1979) d'après Gintrac (2011)

¹¹⁷ Job content Survey (Karasek et coll., 1998).

2.2. Le modèle de Lazarus et Folkman (1984)

Le modèle transactionnel du stress (Cf. Figure n°4) dit que le stress est le résultat d'une transaction entre l'individu et son environnement : face à une situation de stress, nous procédons à une évaluation subjective. Cette évaluation comprend deux éléments : une évaluation dirigée vers le « stressor »¹¹⁸ (évaluation primaire) et une évaluation dirigée vers les ressources en notre possession pour y faire face (évaluation secondaire) . C'est cette évaluation qui va déterminer le déclenchement ou non de la réaction de stress. La particularité de cette théorie est qu'elle prend en considération l'évaluation que se fait l'individu de la situation et des ressources dont il dispose pour y faire face. Cette appréciation personnelle permet à la personne d'orienter ses réponses face à cette situation de stress. On parle de stratégie d'ajustement ou de *coping* : c'est-à-dire les stratégies d'adaptation au stress (Moisson, 2008, p.42). Selon Lazarus (1993, p.234), c'est « l'ensemble des processus qu'un individu interpose entre lui et l'environnement perçu comme menaçant, pour maîtriser, tolérer ou diminuer l'impact de celui-ci sur son bien-être ». Ces processus sont au nombre de deux (évaluation primaire et évaluation secondaire¹¹⁹) et permettent à l'individu d'évaluer la situation et de réagir. Ce modèle de stress met en avant les différences individuelles quant à l'interprétation de ce qui constitue une menace car nos perceptions sont associées « à la présence de traits de personnalité qui déterminent une vulnérabilité particulière à certaines situations » (Dolan et Arsenault, 2009, p.53).

¹¹⁸ Le risque ou la menace que peut contenir la situation.

¹¹⁹ **Evaluation primaire** : l'individu évalue l'importance d'une transaction donnée en relation avec son bien-être. **Evaluation secondaire** : l'individu évalue les ressources et les options dont il dispose pour affronter l'agent stressant.

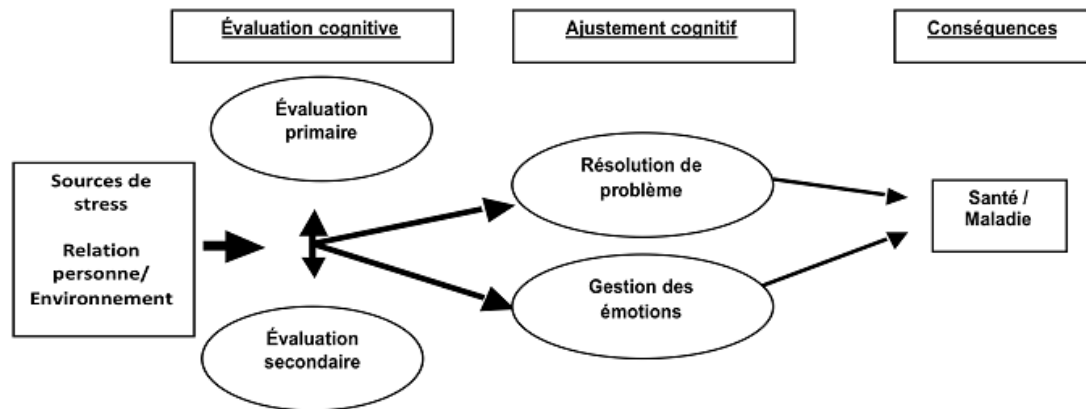


Figure 4. Modèle transactionnel du stress selon Lazarus et Folkman (1984)

2.3. Le modèle du déséquilibre effort /récompense de Siegrist (1996)

2.3.1. La théorie exposée par Siegrist

L'un des modèles les plus importants de stress est celui qui combine l'investissement du travailleur et l'insuffisance des ressources qu'il obtient en retour : c'est le modèle de « Déséquilibre Effort/Récompense » (*Effort Reward Imbalance* ou ERI) de Siegrist (1996) (Cf. figure n°5). Selon ce modèle, l'état de stress survient quand il y a déséquilibre entre les efforts qu'une personne consent à fournir dans son travail et les récompenses qu'elle reçoit en retour (gain monétaire, estime, statut). Ce modèle révèle que ce déséquilibre entraîne une multitude de résultats négatifs sur la santé et le travail parmi lesquels prédominent les maladies cardiovasculaires et les problèmes de santé mentale tels que l'anxiété et la dépression (Bosma et coll., 1998 ; Niedhammer et Siegrist, 1998).

Selon Siegrist, la survenue du stress chez le salarié est le résultat d'une comparaison entre deux dimensions : les efforts et la récompense. Il distingue deux sources d'efforts dans son approche : une source extrinsèque et une source intrinsèque et trois dimensions de récompense : gratifications financières, récompenses socio-émotionnelles (estime) et le statut (sécurité d'emploi). Les **efforts extrinsèques** sont définis par l'auteur comme des contraintes professionnelles telles que les contraintes de temps, les interruptions, les responsabilités, les heures supplémentaires, la charge physique et une exigence croissante du travail. Les **efforts intrinsèques**, également appelés surinvestissement ou sur-engagement sont les caractéristiques individuelles du travailleur dans le cadre professionnel. Ce surinvestissement est mesuré par le besoin d'approbation, la compétitivité, l'hostilité et l'incapacité à s'éloigner

du travail. Quant aux récompenses, ce modèle explique que celles liées à l'estime et à la progression de carrière sont aussi importantes pour le travailleur que les gratifications monétaires. Ce modèle fait aussi écho au contrat psychologique¹²⁰ ; c'est-à-dire qu'il s'inscrit dans la dynamique « contribution/rétribution » perçue par le travailleur. C'est d'ailleurs ce que défend Schaufeli (2001) en définissant le stress comme une conséquence du ressenti d'un manque de réciprocité dans l'échange¹²¹. « Le modèle du déséquilibre effort/récompense de Siegrist (1996) enrichit donc les modèles de stress en proposant une approche basée sur la dissonance entre des coûts élevés et des gains faibles. En effet, il donne une indication sur la perception d'un ratio calculé lorsque les employés mettent en relation les efforts fournis avec la perception des récompenses retirées » (Moisson, 2008, p.61). C'est donc le concept de « réciprocité sociale » qui est capital : c'est-à-dire la possibilité d'avoir accès aux avantages légitimes auxquels on est en droit de s'attendre, compte tenu de l'effort fourni au travail. Ce modèle repose sur les théories sociologiques de l'identité qui soulignent l'importance des relations sociales et des rôles sociaux (Vézina et coll., 2006).

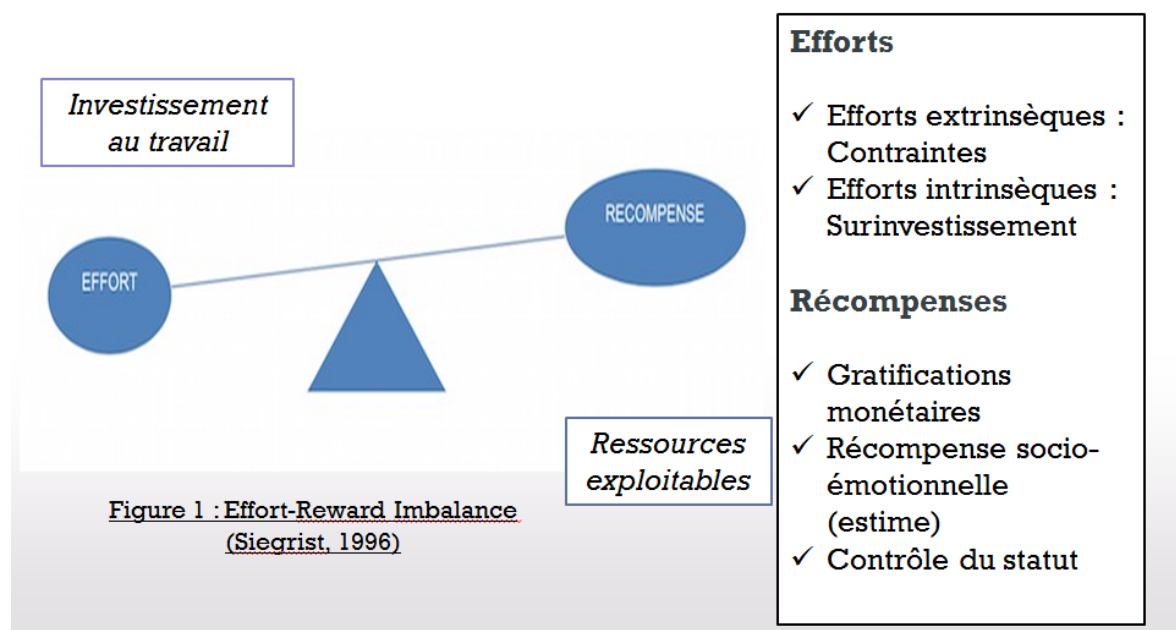


Figure 5. Modèle du Déséquilibre Effort/Récompense de Siegrist (1996)

¹²⁰ Le contrat psychologique est défini par Schein (1965) comme une série d'attentes réciproques non écrites entre un travailleur et une organisation.

¹²¹ Cité par Moisson (2008), p. 59.

2.3.2. *L'utilisation en gestion*

Initialement appliqué au domaine médical (Siegrist et coll., 1997 ; Hollet, 2006), le modèle du déséquilibre effort/récompense stimule la recherche en Gestion des Ressources Humaines depuis plusieurs années (De Jonge et coll., 2000 ; Moisson, 2008 ; Colle et Moisson, 2009 ; Furher, Moisson et Cucchi, 2011 ; Siegrist et coll. (2012) ; Pelissier, 2015). Au Centre d'Etudes et de Recherche en Gestion d'Aix-Marseille (Aix-en-Provence), ce modèle a été plusieurs fois mobilisé dans le cadre de thèses portant sur le Stress au travail. Que ce soit pour en étudier les conséquences organisationnelles¹²² (Moisson, 2008) ou en analyser les effets avec la justice organisationnelle (Murtaza, 2017). Dans le premier cas, c'est un rôle de médiation du modèle qui a été testé tandis que dans le second, il s'agissait d'un rôle de modération. Dans les deux cas, l'influence du stress sur la relation entre environnement de travail et comportements du travailleur a été établie. Le modèle du Déséquilibre entre les efforts fournis et les récompenses obtenues peut, pour une grande partie, expliquer le stress au travail (Moisson, 2008, p.227). Toutefois, l'obtention d'une récompense en particulier, permet de réduire le stress : un soutien social considéré comme satisfaisant.

C'est ce modèle que nous avons aussi choisi pour mesurer le stress et évaluer le rôle modérateur du soutien social sur la relation entre déséquilibre et manifestations de stress dans les Réseaux Sociaux Numériques. Le choix de ce modèle réside dans plusieurs raisons. D'abord, parce qu'il est théoriquement rapproché du concept d'investissement dans les réseaux sociaux et ressources perçues. Ensuite, parce qu'il prend en compte les conditions de travail tout en intégrant les perceptions de l'individu. Enfin, parce que l'utilisation de ce modèle correspond à une tradition de recherche au CERGAM. Ce modèle nous servira à évaluer comment se manifeste le stress au travail chez les utilisateurs des Réseaux Sociaux numériques, avant d'étudier les effets du capital social sur ces manifestations. Ce premier modèle de recherche a aussi pour objectif de tester les qualités psychométriques d'échelles issues de la littérature classique dans un contexte numérique.

Moisson a choisi une population d'infirmières en France pour étudier les antécédents du stress au travail et les conséquences induites par celui-ci d'une part pour le travailleur, d'autre part pour l'organisation.

Section 2 : Les variables

En 2007, Ellison et coll. publiaient une étude sur les bénéfices des Réseaux Sociaux Numériques amicaux notamment Facebook. Plus précisément, ils mettaient en avant la relation entre les Réseaux Sociaux Numériques et la création et le maintien¹²³ du capital social. Leurs résultats montrent un lien positif significatif entre le capital social et l'usage de Facebook. Aussi, leur étude a mis l'accent sur le fait que les Réseaux Sociaux Numériques étaient plus bénéfiques aux utilisateurs ayant une faible « estime de soi » et une faible satisfaction¹²⁴. De précédentes études ont été faites sur le capital social en ligne. Internet est lié à la fois à l'augmentation et à la diminution du capital social. Nie (2001), par exemple, a soutenu que l'utilisation de l'Internet déprécie du temps en face à face avec d'autres, ce qui pourrait diminuer le capital social d'un individu. Cependant, cette perspective a été fortement critiquée (Bargh et McKenna, 2004). De plus, certains chercheurs ont affirmé que les interactions en ligne peuvent compléter ou remplacer les interactions en personne, atténuant toute perte par rapport au temps passé en ligne (Wellman, Haase, Witte et Hampton, 2001). En effet, les études de communautés physiques (par exemple, géographiques) soutenues par des réseaux en ligne, comme la communauté de Netville à Toronto ou le Village électronique de Blacksburg, ont conclu que les interactions informatiques avaient eu des effets positifs sur l'interaction communautaire, l'implication et le capital social (Hampton et Wellman, 1999). Les chercheurs ont souligné l'importance des liens basés sur Internet pour la formation de liens faibles, qui servent de fondement à l'établissement de liens entre le capital social et le capital humain. Parce que les relations en ligne peuvent être soutenues par des technologies comme des listes de distribution, des annuaires photos et des capacités de recherche (Resnick, 2001), il est possible que de nouvelles formes de capital social et de renforcement des relations se produisent dans les sites de réseaux sociaux en ligne. Il est possible d'accroître le capital social en créant de tels sites qui favorisent les liens sociaux lâches, permettant aux utilisateurs de créer et de maintenir des réseaux de relations plus larges et diffus, à partir desquels ils pourraient potentiellement tirer des ressources (Donald et Boyd, 2004, 2001). Donald et Boyd (2004) estiment que les SNS (*Social Networks Site*) pourraient grandement augmenter les liens faibles que l'on pourrait former et maintenir, parce que la technologie est bien adaptée pour maintenir de tels liens à bon marché et facilement. Dans cette recherche,

¹²³ Entretien des relations avec les personnes d'une communauté à laquelle on n'appartient plus.

¹²⁴ Cette étude rejoint un peu celle d'Affo et Roques (2015) qui démontrait que les Réseaux Sociaux Numériques étaient plus utiles pour les individus ayant une faible sociabilité.

nous allons essayer d'analyser le capital social sur les RSN à travers la quantité de soutien social qu'ils peuvent fournir. Le soutien social au travail caractérise la dynamique des relations interpersonnelles et les possibilités de bénéficier d'une aide de la hiérarchie et des collègues pour les salariés. Le rôle des relations sociales et leur contribution au bien-être et à la santé font l'objet de réflexions et d'études depuis plus d'un siècle. La nôtre à la particularité de s'intéresser aux effets sur le stress des travailleurs-utilisateurs des réseaux sociaux.

A. Le capital social à travers le soutien social

1. *Le soutien social hors ligne*

En 1897, Durkheim postulait déjà que les ruptures des liens sociaux produisaient des pertes en ressources sociales et un affaiblissement des normes et des rôles sociaux. Son étude sur le suicide montrait en effet sa plus grande prévalence chez les individus ayant moins de liens sociaux. Le soutien social est conceptualisé comme étant l'ensemble des actions ou des comportements qui fournissent effectivement de l'aide à la personne (Barrera, 1986) : c'est une ressource psychosociale qui a pour rôle d'aider l'individu dans les situations stressantes. Les comportements de soutien peuvent comprendre l'écoute, l'expression des inquiétudes, le prêt d'argent, l'aide pour réaliser une tâche, avoir l'opinion des autres, montrer de l'affection, etc.

Pour Leavy (1983), le concept de soutien social fait référence à la disponibilité de relations « aidantes » (*helping relations*) et à la qualité de celles-ci. Dès lors, on peut aborder le soutien social sous plusieurs aspects : la présence d'un réseau social important (Amiel-Lebigre et Gognalons-Nicolet, 1993), c'est-à-dire être impliqué, intégré, sentir que l'on peut compter sur ces personnes en cas de besoin et même comptabiliser les personnes constituant ce réseau. Il existe plusieurs typologies, à savoir donner des conseils ou de l'information, partager des tâches (soutien social **instrumental**) ou se pencher sur les démonstrations d'empathie (soutien social **émotionnel**). Certains auteurs ajoutent une troisième dimension : le soutien social **tangible** (Lazarus et Folkman, 1984). Il s'agit ici d'évaluer une aide concrète telle que le prêt d'argent par exemple. Enfin, le soutien social peut aussi être considéré en fonction de la satisfaction perçue du soutien apporté. Dans leur méta analyse, House, Landis, et Umberson (1988) ont montré que le soutien social était associé à une meilleure santé. Il apparaît que les individus les plus isolés ou les moins intégrés socialement sont physiquement

et psychologiquement en moins bonne santé et qu'ils risquent de mourir plus jeunes. Il semblerait donc qu'il y ait une relation forte entre le soutien social, le stress et le bien-être. Cobb (année) propose que le soutien social soit considéré comme de l'information, c'est-à-dire de l'information conduisant la personne à croire qu'elle est appréciée et aimée, qu'elle est estimée et qu'elle fait partie d'un réseau. Ce soutien peut donc être au plan émotionnel, au plan de l'estime de soi ou au plan du sentiment d'appartenance (Fuhrer et coll., 2011).

Selon Caron et Guay (2005), le soutien social renvoie à la dispensation ou à l'échange de ressources émotionnelles, instrumentales ou d'informations par des non-professionnels, dans le cadre d'une réponse à la perception que les autres en auraient besoin. Il s'actualise lors des interactions avec les membres du réseau social ou encore lors de la participation à des groupes sociaux (Cohen et coll., 2000). Les travaux de Weiss (1973) ont beaucoup contribué à comprendre l'importance des relations sociales dans le maintien de l'équilibre chez l'être humain. Cet auteur décrivait cinq fonctions essentielles qui découlent de ces relations afin d'assurer l'équilibre : le soutien émotionnel, l'intégration sociale, l'occasion de se sentir utile et nécessaire, la confirmation de sa valeur et l'acquisition d'aide concrète et matérielle. L'intégration émotionnelle implique la possibilité d'exprimer des émotions et d'obtenir du feedback. Elle se produit lors de relations intimes et stables, comme c'est le cas avec un conjoint, un membre de la famille ou de bons amis. L'intégration sociale s'accomplit lorsque les partenaires partagent leurs préoccupations par un échange d'idées et d'informations sur des situations qu'ils ont en commun ou des objectifs qu'ils poursuivent mutuellement, ce qui leur permet de dégager une vision commune de l'expérience et de dégager des repères normatifs. Ce type de relation prend forme entre collègues et amis. L'intégration sociale provient à l'origine des travaux de Durkheim (1897) et réfère au degré avec lequel un individu participe dans le vaste champ des relations sociales. Différentes mesures se sont développées afin de saisir ce concept multidimensionnel. L'intégration peut se mesurer par le nombre de rôles socialement reconnus qu'occupe l'individu (parent, étudiant, voisin, ami, etc.), par la fréquence de ses activités sociales (participation sociale) et, également, par sa propre perception de son intégration sociale et communautaire (Brissette et coll., 2000). Cette intégration sociale est le résultat d'une volonté de « réseautage » chez l'individu.

Plusieurs années de recherche sur le soutien social ont montré qu'il est une ressource clé, qui est non seulement liée au bien-être, mais qui est un aspect même du bien-être (Cohen et Wills, 1985 ; Sarason, Sarason, et Shearin, 1986 ; Vaux, 1988 ; Taylor, 2007). Cependant, ces

auteurs ont toujours comparé le soutien social perçu par rapport au soutien social réellement reçu par l'individu. Pour Hobfoll (2009), c'est une « confusion » que de les dissocier. Il explique que lorsque les individus ne sont pas satisfaits de leur soutien social, ils développent des ajustements en se basant sur leurs croyances, perceptions de l'idéal et le « film du soutien social » dans leurs vies¹²⁵. Ainsi, les individus restent très actifs dans le processus d'acquisition de capital social en créant de nouvelles relations au fur et à mesure afin de faire correspondre réalité et perception¹²⁶. Plus précisément, il parle de la confusion temporelle qui est faite entre le moment où l'individu accumule le soutien social, la période où il est conscient d'en posséder et celui où il mobilise ce soutien pour gérer son stress et surmonter les défis. Le soutien social perçu et le soutien social reçu seraient donc deux phases d'un même processus. La perception du soutien social ne serait alors qu'une étape du processus d'acquisition et d'investissement de soutien social. En 1998, Hobfoll avait déjà démontré que le soutien perçu et la réalité sont le produit de prophéties auto-réalisées : les personnes qui pensent être aimées et soutenues agissent de manière à faire vivre cette réalité. Dans le même temps, ceux qui manquent de cette assurance sont plus méfiants et donc moins susceptibles de demander l'aide ou de développer cette dépendance vis-à-vis des autres. Les antécédents sociaux seraient donc à la base de cette perception. Les RSN sont particuliers parce qu'ils ont des règles de socialisation différentes de celles de la vie « réelle ». Il est alors logique de supposer que les antécédents sociaux n'y ont pas le même poids, ce qui peut modifier la perception de soutien social. C'est aussi ce que se propose de vérifier cette recherche à travers l'analyse d'une nouvelle forme de soutien social : le Soutien Social en ligne.

2. Le soutien social en ligne

Selon Wellman et Gulia (1999), internet offre un autre avantage en matière de recherche de soutien social, celui des groupes ou forums de discussion. Ces groupes sont hautement spécialisés et n'existent que dans le but d'offrir un soutien sur un sujet spécifique¹²⁷. La nature

¹²⁵ Le catalogue des événements vécus dans le passé par l'individu comme le définit Hobfoll p.95.

¹²⁶ "... when social support does not behave as people expected (c.-à-d, there are misperceptions) then people's belief systems about their support change, but, again, based on the facts. In this way, people are depicted as active operators in the support process, such that they make ongoing adjustments in their beliefs and in their actual social support by creating new relationships and how they interact in these relationships so that perceptions and reality match." Hobfoll, *Social support: the movie*, dans *Journal of Social and Personal Relationship*, p.93.

¹²⁷ La continuité d'utilisation du RSN dépend de deux facteurs contextuels : le soutien social et le partage de l'information (Huang et Lin, 2011).

même de ce média facilite le soutien social parce qu'il permet à l'individu de poser ces questions, son mal-être et d'obtenir, la plupart du temps, rapidement une réponse (Sproull et Faraj, 1995). Internet offre une vaste variété de ressources, tant au niveau social, médical que technologique. Ces ressources sont faciles et rapides d'accès. Bien que la dynamique de la rencontre interpersonnelle y soit absente, internet offre la possibilité à l'utilisateur d'explorer ses propres pensées et sentiments sans se sentir jugé. Il n'y a plus que des mots écrits sur un écran d'ordinateur insensible et sans jugement. C'est d'ailleurs la principale raison pour laquelle, l'usage intensif d'internet est souvent associé à une mauvaise Sociabilité en dehors des réseaux sociaux. La Sociabilité est un caractère de la personnalité humaine. En dépit de sa présence dans notre langage courant, ce terme demeure difficile à définir. Les personnes peu sociables, comme les personnes timides, se caractérisent par un degré de conscience de soi très élevé, elles sont donc très soucieuses de leur image et de ce que les autres pourraient en penser. Pour elles, les interactions interpersonnelles sont très importantes et ce, malgré les difficultés qu'elles peuvent éprouver pour communiquer. L'état de timidité recouvre différentes réactions suscitées par les interactions sociales avec des personnes étrangères ou des connaissances occasionnelles. Ces réactions peuvent se manifester par un sentiment de gêne, de maladresse, de tension, etc. (Cheek et Buss, 1981). En outre, les timides sont peu expressifs dans les situations sociales (Henderson et Zimbardo, 1998) où ils montrent des signes d'introversion. Cet état peut également susciter une certaine inhibition ressentie dans le cadre de la vie réelle, par exemple au travail et lors des rencontres physiques avec d'autres personnes. Qu'en est-il alors lorsqu'il s'agit de la vie « virtuelle »

Dans leur étude sur l'utilisation des réseaux sociaux en forte situation de stress, Affo et Roques (2015) ont réussi à mettre en évidence le rôle que peuvent jouer les RSN dans la quête du capital social aux individus ayant des capacités limitées de Sociabilité. L'individu se tournerait donc vers les réseaux sociaux pour obtenir l'aide dont il a besoin et dont il ressent le manque dans le monde réel. Ce résultat s'inscrit dans la lignée de plusieurs autres en Sociologie. Ainsi, Internet, et en particulier les groupes de discussion en ligne, offrent la possibilité à certaines personnes d'aller chercher de l'aide, chose qu'elles ne seraient pas nécessairement capables de faire dans le monde réel (Cullen, 1995). Internet n'ayant pas de frontières, la distance entre les individus devient un concept insignifiant. C'est ainsi que les utilisateurs du Net sont plus enclins à aider leur prochain en ligne, qu'ils ne le seraient dans la vie de tous les jours (Wellman et Gulia, 1999). Mais plus encore, et c'est ce qui nous intéresse

le plus ici, puisque l'action de fournir de l'aide ou de l'information en ligne est un moyen efficace d'exprimer son identité auprès de la communauté. L'aide sur Internet ne se fait pas dans l'optique de recevoir de l'aide en retour par la personne à qui nous venons de porter assistance. Elle se fait plutôt en sachant que la personne que je viens d'aider ne pourra peut-être jamais m'aider en retour, mais qu'un autre membre de la communauté le pourra (Rheingold, 1993, p.60). Ce sont tous ces petits gestes d'entraide qui font que les individus développent un sentiment d'appartenance entre eux donnant, du même coup, naissance à une nouvelle communauté virtuelle. Wellman et Gulia (1999), concluent sur le phénomène de l'aide en ligne, en disant que les personnes ayant un fort sentiment d'attachement à un groupe de discussion en ligne seront beaucoup plus enclines à aider un autre participant. Ce qui montre l'importance du rôle de ce sentiment dans l'entraide humaine.

Les attitudes des individus et leurs comportements dans les réseaux sont des mesures indicatives. En effet, la capacité à résister à des événements traumatisants et stressants dépend en grande partie des ressources externes de l'individu. L'une des plus importantes ressources externes pour faire face et « s'ajuster » est : le soutien social (Lazarus et Folkman, 1984 ; Hobfoll, 2002). Certains auteurs proposent de « révéler » le capital social à travers des indicateurs comme le comportement dans les réseaux (networking), la confiance, la Sociabilité ou encore le soutien social perçu. Nous avons choisi de le mesurer à travers le soutien social au sens classique (hors-ligne), mais aussi celui dit « numérique », tout en tenant compte de la Sociabilité et du Networking du travailleur.

B. Les autres variables indépendantes

Développer et maintenir des relations avec les autres créent de l'avantage mutuel qui peut aider les individus à chercher ou à sécuriser un emploi, accéder à des opportunités, aux informations ou aux ressources nécessaires mais aussi obtenir des conseils et du soutien social (Forret et de Janasz, 2008). Pour ce faire, il doit posséder des « compétences-réseau » cruciales pour la réussite professionnelle et personnelle. Certaines caractéristiques dont la Sociabilité sont vues comme étant des caractéristiques personnelles facilitantes ou non, en atténuant ou intensifiant ses réactions vis-à-vis de certains stressors. En fait, il s'agit de caractéristiques inhérentes qui peuvent influencer la capacité de *coping* d'un individu (Spector, Zapf, Chen et Frese, 2000).

1. *Le Networking*

1.1. Le Networking hors-ligne

En 2004, Forret et Dougherty avaient étudié l'impact du comportement du salarié dans le contexte de son réseau. Ils en avaient conclu que les ressources personnelles influent beaucoup sur l'obtention des ressources sociales. Le Networking correspond à un usage planifié, où une sélection des relations est appliquée sur la base d'un critère de l'efficacité et fait partie de l'ensemble que forment les compétences politiques ou sociales¹²⁸. Le *comportement-réseau* fait référence à toutes les démarches (initiatives et interventions) entreprises par l'individu en vue de se construire un réseau. Cette stratégie peut être orientée verticalement (vers des personnes socialement ou hiérarchiquement supérieures) ou horizontalement (vers des pairs). Il est défini comme les tentatives des individus à développer et maintenir les relations avec des personnes qui peuvent potentiellement les aider dans leur travail ou leur carrière (Ferris, 2005) et s'illustre par le fait d'être relativement actif dans la prise et le maintien de contacts. Ce comportement dépend essentiellement des caractéristiques individuelles de l'individu qui transparaît à travers sa Sociabilité : *self monitoring*¹²⁹. En entreprise, le concept de Networking est lié à celui de socialisation organisationnelle. La socialisation organisationnelle réfère au processus par lequel un individu étranger à l'organisation est transformé en un membre participatif et efficace (Feldman, 1976). De sa qualité vont dépendre l'attachement des nouvelles recrues à l'entreprise, la bonne acquisition des savoir-faire propres à l'entreprise, une envie de faire carrière dans l'organisation. Sur le plan de l'entreprise, tout d'abord, il s'agit de connaître son organisation en termes de règles, de procédures, de structure, de valeurs, dans ses dimensions formelles et informelles. Sur le plan collectif, il s'agit d'entrer dans un groupe de travail et d'en connaître le cadre de référence pour pleinement faire partie de l'équipe. Sur le plan du poste, il s'agit de connaître et maîtriser progressivement les aspects techniques de son emploi, le jargon qui lui est propre

¹²⁸ Les compétences politiques peuvent être définies comme l'aptitude à comprendre les autres au travail, et à utiliser ces connaissances pour influencer autrui à agir de manière à renforcer ses propres objectifs ou ceux de l'organisation (Ahearn, Ferris, Hochwarter, Douglas et Ammeter, 2004). La littérature (Ferris et al., 2005 ; Perrewé et coll., 2004) indique que les compétences politiques peuvent modérer les répercussions des conditions de travail sur la santé des travailleurs. Les compétences sociales quant à elles, décrivent la capacité d'une personne à interagir efficacement avec son environnement pour produire les résultats souhaités (Waters et Sroufe, 1983). Ainsi, les compétences sociales et politiques désignent toutes les deux, une capacité à traiter efficacement avec les autres (Dagot et coll., 2014).

¹²⁹ Souvent traduit par adaptabilité sociale.

et d'asseoir son rôle dans l'organisation. Enfin, sur un plan plus individuel, il s'agit de quitter l'identité associée à son statut précédent, avant embauche, pour entrer dans un nouveau rôle (Hall, 1971)¹³⁰. Selon Morrison (1995), l'individu est acteur et sujet de ce processus par ses comportements proactifs de socialisation.

Forret et Dougherty (2001) ont identifié cinq types de comportements pouvant aider les individus à augmenter et à maintenir la taille de leurs réseaux : une visibilité interne croissante (par exemple, rejoindre des groupes de travail organisationnels), s'engager dans des activités professionnelles, participer à des rassemblements sociaux, participer aux événements communautaires et maintenir le contact avec les autres en envoyant des cartes ou e-mails pour rester en contact. Les relations de Networking sont basées sur la confiance (Baker, 2000) ; elles sont donc influencées par le facteur temps. Le Networking peut donc améliorer le capital social des individus en influençant : (1) la taille de leurs réseaux sociaux, (2) la force de leurs relations, (3) leur modèle de relations et (4) les ressources disponibles dans le réseau (Forret, 2006) ; cependant, le résultat dépendra des capacités de socialisation de l'intéressé.

En matière de socialisation, les travaux les plus influents sont ceux d'Ashford et Black (1996) qui identifient sept comportements proactifs¹³¹ repris dans plusieurs travaux (e.g. Wanberg et Kammeyer-Mueller, 2000 ; Kammeyer-Mueller, Livingstone et Liao, 2011), notamment grâce aux échelles de mesure proposées pour chaque comportement. Il s'agit de la recherche d'informations, de la recherche de feedback, de la construction d'un réseau, du développement de bonnes relations avec le manager, de la négociation de changements au travail, de la socialisation générale, et le fait de voir les choses du bon côté (Perrot et Jaidi, 2014). Selon les adeptes de la théorie de la réduction de l'incertitude (e.g. Berger et Calabrese, 1975 ; Mignerey, Rubin et Gorden, 1995), les comportements de socialisation sont essentiellement guidés par la volonté de réduire le stress, l'incertitude¹³². Selon Perrot et Jaidi (2014), ces comportements sont plus directement liés à une initiative personnelle¹³³ qu'à une

¹³⁰ Cité par Perrot et Jaidi (2014, p.136). Comportements proactifs de socialisation : à la recherche des déterminants individuels communs. *Management et Avenir*, (4).

¹³¹ En s'appuyant sur les travaux de Parker, Williams et Turner (2006), Grant et Ashford (2008) définissent la proactivité comme une action anticipatrice dans laquelle les individus s'engagent, afin d'influencer leur environnement.

¹³² Cette théorie rejoint un peu celle de la conservation des ressources car elle décrit le processus par lequel les individus essaient de « prévenir » la survenue de situations stressantes.

¹³³ La propension de l'individu à adopter des comportements proactifs cohérents avec les stratégies et objectifs de l'organisation (Frese, Fay, Hilburger, Leng et Tag, 1997).

personnalité proactive¹³⁴ (souvent utilisée comme variable explicative des indicateurs de socialisation). L'initiative personnelle est donc un meilleur prédicteur des comportements proactifs. Dans le même temps, d'autres auteurs dont Ventolini (2010) ont montré que les caractéristiques personnelles de l'individu sont déterminantes de l'état du réseau. Aux autres facteurs explicatifs de comportement de réseau, nous pouvons rajouter le genre et le *background* socio-économique (Forret et Dougherty, 2001).

1.2. Le Networking en ligne

Selon Obstfeld (2005), c'est du comportement de l'individu que dépendent les bénéfices qu'il obtient de son réseau. Le comportement qui fera l'objet de notre attention est celui de comportement de construction-entretien de réseau ou *Networking*. Alors que dans la vie réelle, le networking demande beaucoup de temps et d'implication dans les réseaux, il répond à une autre dynamique sur les RSN. En 2001, Wellman et coll. ont fait une étude sur les effets d'internet sur le capital social. Ils avaient trouvé un lien de supplément du capital social *online* sur celui *offline* puisque internet commençait à faire partie des habitudes quotidiennes de cette époque. En dehors d'offrir un canal de communication plus facile, internet favorise la fréquence des relations et l'échange d'informations mais pour que le capital social en ligne soit bénéfique, il doit être accompagné par des échanges hors-ligne (Wellman et coll., 2001). Cette étude mettait donc l'accent sur le fait qu'Internet pouvait permettre de mieux entretenir les relations sociales. Ceci étant dit, Internet offre aussi une facilité et rapidité d'accès à des contacts. Ce comportement est généralement associé à plusieurs dimensions : l'intuition sociale, la sincérité apparente, l'influence interpersonnelle et la capacité à entretenir des liens de réseaux.

Selon Ferris et coll. (2005), l'**intuition sociale** correspond à la capacité d'observation et de compréhension des autres et des situations sociales. Les sujets qui ont une intuition sociale élevée savent décrypter les interactions sociales, interpréter correctement leurs propres comportements, ainsi que ceux d'autrui, ceci dans un contexte organisationnel. Quant à la **sincérité apparente**, elle permet au sujet d'être perçu par les autres comme ayant de bonnes compétences sociales, intègres, authentiques et sincères. Cette perception sera déterminante de son **influence interpersonnelle** sur les autres. Cette influence correspond à la capacité

¹³⁴ Le concept de personnalité proactive (Bateman et Crant, 1993) : Il se définit comme une tendance comportementale stable dans le temps qui consiste à identifier régulièrement des opportunités, engager des actions et persister dans sa volonté à conduire le changement dans son environnement.

d'adaptation et de flexibilité aux situations afin de provoquer le comportement attendu chez autrui. Cette capacité fait aussi référence à la **capacité à entretenir des liens de réseaux**. Les personnes ayant de fortes compétences de réseau ont la capacité de créer et de cultiver des amitiés, d'établir de solides alliances ou des coalitions bénéfiques. Elles savent profiter des structures de réseaux afin de s'assurer une bonne visibilité, qui leur permet à la fois de créer et de profiter des opportunités (Pfeffer, 1992). Dans une précédente étude sur le capital social des individus (Affo et Roques, 2015), nous avons aussi mis en lumière l'importance du comportement de sollicitation du réseau dans la gestion du stress. Nous allons donc nous servir de cette variable ayant trait au comportement de sollicitation de son réseau par l'individu comme variable pouvant influencer le stress chez le travailleur. Pour la mesurer, nous allons utiliser l'échelle des compétences politiques encore appelée échelle des compétences-réseau de Ferris et coll. (2005). Cette échelle est la plus utilisée dans les recherches sur le Networking et le capital social.

2. *Le « Self Monitoring » ou la Sociabilité*

Même si le networking est très bénéfique, certaines personnes éprouvent encore beaucoup de difficultés à le mettre en œuvre. Ces difficultés sont souvent liées aux caractéristiques individuelles de l'individu (estime de soi, Sociabilité, extraversion, etc.) « Selon l'usage spécifique qu'en a fait la sociologie française (Rivière, 2004), la notion de Sociabilité ne désigne pas la qualité intrinsèque d'un individu qui permettrait de distinguer ceux qui sont " sociables " de ceux qui le sont moins » (Forsé, 1991, p. 247), mais simplement l'ensemble des relations qu'un individu entretient avec les autres, et des formes que prennent ces relations » (Mercklé, 2016).

2.1. La Sociabilité hors ligne

« Derrière l'indétermination fonctionnelle de la " forme pure » que constitue apparemment la Sociabilité, apparaît en réalité sa profonde ambivalence : d'un point de vue que l'on pourrait qualifier de " microsociologique ", loin d'être désintéressée, la Sociabilité peut être vue comme une ressource individuelle en tant que résultat de stratégies mises en œuvre par des acteurs sociaux qui gèrent un " capital social " de relations ; d'un autre point de vue, que l'on pourrait qualifier de " macrosociologique ", la Sociabilité peut être envisagée comme un bien collectif, un principe de cohésion sociale » (Mercklé, 2016, p.14). Si on se réfère à la

définition de Ferris et coll. (2005), la Sociabilité peut être assimilée à une compétence politique puisqu'elle renvoie à l'aptitude à interpréter une information ou une situation, et à y répondre de façon appropriée. Selon Forsé, pour analyser la Sociabilité, « il ne s'agit pas de mettre en évidence la Sociabilité comme qualité intrinsèque des individus... mais de montrer que les relations qu'un individu entretient avec autrui, varient en grande partie selon des facteurs sociaux, économiques ou démographiques » (Forsé, 1981, p. 39). Mercklé, se référant implicitement à Simmel, parle de la Sociabilité comme de « la forme la plus pure de l'action réciproque » (Mercklé, 2011, p. 37). Comme l'a dit Herman en 1998, « les relations vont aux relations » (p.44) : ceux qui ont le plus de Sociabilité sont donc ceux qui savent mieux la mettre en pratique. « La Sociabilité serait cependant devenue le processus par lequel des individus occupant des positions différenciées, inégalitaires, s'imposent une relation égalitaire, ce qui les contraint au jeu de la stylisation des relations interpersonnelles » (Mercklé, 2016, p. 38). Pour résumer, en dehors du capital hérité par l'origine sociale, il y a un capital social « construit » à partir d'une Sociabilité « choisie » dans un but stratégique.

La littérature nord-américaine utilise le terme de capital social comme synonyme de Sociabilité, terme plutôt employé dans la recherche empirique française. Mercklé (2011), par exemple, montre bien le lien entre les deux notions, voisines, mais insiste sur le fait qu'elles ne sont pas tout à fait identiques. La Sociabilité est l'ensemble des interactions sociales qu'un individu développe au quotidien : la finalité n'est pas d'accumuler un « capital » ; le terme « Sociabilité » a donc un sens un peu plus large. Dans l'idée de capital social, l'individu produit un « effort » qui peut bénéficier à ceux avec qui il interagit (Stutzman et coll., 2012) : par exemple, aller voir un ami malade ou simplement discuter avec lui peut contribuer au bien-être de celui-ci... La Sociabilité, c'est donc l'ensemble des liens forts et des liens faibles d'un individu... Pour certains auteurs, c'est l'effet de substitution qui domine. C'est le point de vue de Wellman et coll. (2010), pour qui « les interactions en ligne comblent des vides de communication entre des rencontres en face-à-face... beaucoup de liens sociaux deviennent non locaux, connectés par des voitures des avions, des téléphones et maintenant des réseaux d'ordinateurs »¹³⁵. Cette approche est également celle défendue par Mercklé (2011), pour qui il n'y aurait pas globalement de baisse de la Sociabilité, du moins en France, mais un remplacement de la Sociabilité « directe » (en face-à-face), par une Sociabilité « médiatisée » par des dispositifs techniques, le téléphone hier, Internet et en particulier les réseaux sociaux aujourd'hui. Quoi qu'il en soit, pour Cardon (2013), les réseaux sociaux en ligne, dont

¹³⁵ On retrouve ici la thèse de Hampton et coll. (2009) citée plus haut.

Facebook est le meilleur exemple, conduisent désormais les individus à interagir à partir de la mise en scène de soi, exposée par des informations de toute nature que l'on dépose sur le site. Cet auteur considère que Facebook est une plateforme qui privilégie les interactions « entre individus qui se connaissent ou appartiennent à des cercles sociaux de proximité » (Cardon, 2013, p. 3). Il indique cependant que ce ne sont ni « les contacts aventureux avec les inconnus, ni l'échange intime avec les proches » qui sont privilégiés, mais plutôt « des liens faibles... intermédiaires de la vie sociale : copains de toujours ou d'occasion, collègues, partenaires d'activité, amis d'amis, connaissances lointaines ». Selon cet auteur, c'est une forme particulière de liens « faibles » qui serait en cause, mais globalement la Sociabilité des individus s'enrichirait avec l'usage de Facebook. (Nguyen et Lethiais (2016). De nos jours, la vision de Cardon est renforcée par celle de Mercklé qui met en avant le rôle important que joue le lieu de rencontre, souvent socialement homogène dans la construction d'un lien. La Sociabilité incarne donc l'aptitude à s'ajuster face à des situations et contextes sociaux différents. Les diverses études sur la thématique de la Sociabilité nous ont appris plusieurs choses :

- Les individus dont le capital culturel est le plus élevé ont la plus grande Sociabilité.
- La Sociabilité peut être définie soit par le recensement et les caractéristiques des interactions, dans le cadre d'études sur les « réseaux personnels », soit à partir de ses manifestations extérieures les plus facilement saisissables et mesurables. (Mercklé, 2016)
- La Sociabilité augmente avec le statut social (Héran, 1988).

2.2. La Sociabilité en ligne

Au début des années 2000, fleurissait l'idée d'un déclin de Sociabilité où la Sociabilité en face à face avait été remplacée par une Sociabilité à distance via les échanges téléphoniques ou les courriers électroniques. Plus de 15 ans plus tard, Casilli (2016)¹³⁶ identifie clairement une « nouvelle Sociabilité » générée par l'explosion des réseaux Sociaux Numériques. Dans leur étude sur la mutation de la Sociabilité, Cardon et Smoreda (2014) ont réussi à mettre en avant la complémentarité entre les liens dits « numériques » et ceux réels : la Sociabilité « à

¹³⁶ Antonio Cassili est un Maître de Conférences en humanités numériques à Télécom Paritech.

distance »¹³⁷ a pris le pas sur celle « face à face ». En 2010, Casilli parlait déjà de l'avènement d'une nouvelle Sociabilité en remplacement de celle en déclin présentée par Putnam. Cette Sociabilité a vu le jour avec l'avènement et l'accessibilité accrue à l'internet. Le « réel » et le « virtuel » entretiennent des relations ambiguës dans le cadre des nouvelles Sociabilités interfacées par des représentations (Georges, 2009). Quel est alors l'intérêt de socialiser en ligne ?

Pour certaines personnes, faire des rencontres dans le monde réel est quelque peu difficile. On dira alors qu'elles ont une faible Sociabilité. Celles-ci se retrouvent souvent seules ce qui nuit au développement de leur capacité à la socialisation (Myers, 1997). Le cercle vicieux s'installe alors. Plus cet individu est seul, et moins il socialise, moins il socialise, moins il développe des habilités en ce sens, et moins il a d'habilités, moins il est en mesure de développer des amitiés et plus il est seul. À l'instar des gens qui vivent une dépression, les gens qui vivent dans la solitude de façon chronique, se sentent prisonniers de ce cercle vicieux qui est fait de cognitions et de comportements sociaux autodestructeurs (Snodgrass, 1987 ; Anderson et Riger, 1991). Cette manière d'être est souvent associée à de la "timidité".

Anderson et Harvey (1988) disent que la timidité est une forme d'anxiété sociale qui se caractérise par une conscience de soi excessive et aussi, de la peur du jugement des autres. Ces personnes ont tendance à voir des événements fortuits comme étant reliés à elles. Cet excès leur cause alors de l'anxiété, et dans les cas extrêmes, de la paranoïa (Myers, 1997). Ce qui, bien entendu s'ajoute à leur isolement. Ainsi, une personne peut se retrouver à devoir vivre dans la solitude pour de multiple raisons, mais il demeure que le résultat final reste le même : la douleur d'être seul. Se fondant sur l'idée du conditionnement opérant, Sue (1994) affirme que les individus ont des comportements donnés dans le but d'obtenir des récompenses ou d'éviter des punitions. Par exemple, un individu timide peut chercher à éviter le contact avec des personnes qu'il ne connaît pas dans le but de ne pas se mettre en position où il souffrirait de la gêne. Il obtient donc une forme de récompense par cette conduite d'évitement ce qui vient renforcer son comportement. Ce qui veut dire, qu'il sera de plus en plus enclin à éviter le contact avec les autres afin d'échapper à sa timidité. Dans l'univers de la Sociabilité à distance, les structures relationnelles seraient moins marquées par le poids des déterminants sociaux (de sexe, de classe, d'âge, d'appartenance ethnique...), c'est du moins ce que laissent entendre une partie des travaux sur les relations entre capital social et

¹³⁷ Courier électronique, sms, site de Réseaux.

stratification sociale (Granjon et Lelong, 2006). Le manque d'habilités sociales de l'individu où un trouble psychiatrique sévère peut entraîner un réseau social de moins bonne qualité en termes de relations interpersonnelles (Barrera, 1986, p.434).

Dans cette recherche, c'est le rôle de cette forme de Sociabilité sur les manifestations de stress qui est analysé. Tout d'abord, un rôle direct car cette variable est associée à l'obtention du capital social, mais aussi, un rôle de modération entre le capital social numérique et les manifestations de stress car la Sociabilité de l'individu conditionne l'obtention de capital social. Un double rôle qui fait de la Sociabilité une variable très importante de notre recherche. Selon la définition¹³⁸ de Baron et Kenny (1986) d'un modérateur, on peut supposer que, dans le cadre d'une hypothèse modératrice, les variables dépendantes n'ont d'effet sur le stress qu'en présence de certaines caractéristiques de personnalité. Ainsi, certaines dimensions de la personnalité moduleraient la relation. On peut dans ce sens tout à fait supposer que les effets indépendants de la variable dépendante ou de la personnalité sur le stress soient différents de leurs effets combinés.

C. Les variables dépendantes

Les effets du capital social sur la santé ont fait l'objet d'une multitude d'études depuis l'apparition du concept dans les années 1990. Le stress au travail résulte de l'interaction entre le travailleur et son environnement professionnel : c'est un déséquilibre entre les aspirations et espoirs de l'individu et la réalité des conditions de travail (Dolan et Arsenault, 2009). La plupart du temps, ce déséquilibre a des répercussions sur la santé physiologique mais aussi psychologique et comportementale. C'est le cas du Burnout et de la Détresse Psychologique qui sont considérés comme deux différents niveaux de manifestation du stress. Cependant, le stress au travail a aussi des effets positifs. Nous avons choisi d'évaluer ses manifestations à travers deux effets négatifs : le Burnout et la Détresse psychologique et à travers un effet positif : la Satisfaction au Travail.

¹³⁸ Un modérateur est plutôt une variable de nature qualitative (sexe, race, contexte...) ou quantitative (niveau de revenu...) affectant la direction ou l'intensité de la relation entre la variable indépendante et la variable dépendante. C'est le principe de l'interaction statistique où des variables indépendantes peuvent isolément avoir un effet différent de leur effet combiné.

1. Les effets « négatifs »

1.1. Le Burnout

Initialement mis en évidence par Bradley (1969) comme une des manifestations possibles du stress au travail, puis défini par Freudenberg (1975) comme un état d'épuisement mental et physique engendré chez l'individu par sa vie professionnelle, le Burnout¹³⁹ ou épuisement professionnel est un concept qui rend compte d'une souffrance psychologique engendrée par le travail. C'est Maslach (1976) qui situe ce phénomène spécifiquement dans le contexte professionnel et le décrit comme un état psychologique, émotionnel et physiologique en réponse aux situations de stress interpersonnelles au travail. Contrairement aux autres réactions au stress qui sont presque immédiates, le Burnout se manifeste en réponse à une quantité de stressors qui se répètent continuellement et s'inscrivent dans la durée (Légeron, 2011). Maslach, qui est considérée comme l'une des pionnières de cette forme particulière de manifestation du stress, le décrit comme un processus qui comprend trois dimensions principales : la dimension émotionnelle ou stress, la dimension interpersonnelle et la dimension d'auto-évaluation. **La dimension « stress »** correspond à la première étape du Burnout. Elle est caractérisée par un épuisement physique en raison d'un investissement trop important de ressources personnelles dans les activités professionnelles. **La dimension « interpersonnelle »** se traduit par un état de dépersonnalisation : l'individu établit des barrières émotionnelles entre lui et les personnes/situations susceptibles de lui coûter trop d'énergie. Le dernier stade du Burnout porte sur **la dimension d'« autoévaluation »**. Il comprend une diminution du sens de l'accomplissement et de la réalisation de soi : l'individu est démotivé et son estime de soi s'en ressent. Il va porter un regard particulièrement négatif et dévalorisant sur la plupart de ses réalisations et accomplissements personnels et professionnels. L'état de Burnout se manifeste par trois catégories de symptômes : **physiologiques** (troubles du sommeil, fatigue chronique, insomnies, etc.), **cognitifs et affectifs** (dysphorie, hypersensibilité, pessimisme, désespoir, dépression, etc.), **comportementaux** (baisse de productivité, irritabilité, agressivité, etc.) (Légeron, 2011). Des Etats-Unis où le concept est né, il s'est vite répandu à travers le monde et est devenu l'un des principaux sujets d'étude en Gestion des Ressources Humaines. Même en dehors de ce champ, il fait couler énormément d'encre et Schaufeli et Maslach estiment que leurs travaux, en stimulant les recherches sur le stress au travail, ont permis la mise en place de très

¹³⁹ Les auteurs parlent plus exactement d'« *occupational burnout* ».

nombreuses interventions pour le prévenir et le traiter ; ce qui a conduit certains pays comme la Suède ou les Pays-Bas à reconnaître le Burnout comme une maladie professionnelle permettant l'attribution de prestations et le remboursement des traitements. En France, le débat sur la médicalisation du Burnout bat toujours son plein même si plusieurs troubles liés à cet état psychologique sont régulièrement diagnostiqués (Masfety et Saunder, 2015).

Si le modèle de mesure du Burnout proposé par Maslach est utilisé dans bon nombre de publications avec comme outil le Maslach Burnout Inventory (MBI) élaboré par Maslach, et Jackson (1986), d'autres modélisations, et d'autres instruments de mesure ont été proposés. Dans le cadre de cette recherche, nous avons mobilisé le *Shirom-Melamed Burnout Measure* (SMBM) élaboré par Shirom et Melamed en 2006 et traduit en français par Sassi et Neveu en 2010. Ce questionnaire de mesure du Burnout se distingue des précédents sur deux niveaux. Sur le plan théorique, il est directement associé au modèle COR alors que les autres échelles s'orientent vers d'autres approches du phénomène. Sur le plan structurel, ce questionnaire distingue trois dimensions : l'épuisement émotionnel, la lassitude cognitive et la fatigue physique. « La notion de fatigue physique reprend une facette du burnout, repérée cliniquement (Cherniss, 1980 ; Maslach, 1982) et intégrée dans certains instruments d'évaluation, tels que le BM ou encore le *Staff Burnout Scale for Health Professionals* (SBS-HP ; Jones, 1980). La dimension d'épuisement émotionnel correspond à la notion la plus robuste du MBI (Lee et Ashforth, 1996). C'est celle qui est commune à la plupart des autres mesures du burnout, par exemple, le BM et le CBI. Enfin, la troisième dimension, la lassitude cognitive, représente les difficultés ressenties par l'individu à se concentrer et à mobiliser rapidement ses capacités intellectuelles » (Sassi et Neveu, 2010, p. 178). En 1974, Freudenberger parlait déjà du Burnout comme le résultat d'un déséquilibre car « on donne beaucoup sans recevoir en retour » (p.160).

1.2. La Détresse Psychologique

Selye (1930), qui est considéré comme le père du phénomène « stress », distinguait trois types de stress chez l'humain : l'eustress, le neustress et la détresse. **L'eustress** est un stress positif, une source de motivation, le **neustress** est un stress ni positif, ni négatif¹⁴⁰, tandis que la **détresse** est un stress négatif qui écrase et opprime l'individu psychologiquement et qui porte

¹⁴⁰ Cette forme de stress est associée à l'exposition à des situations potentiellement stressantes mais qui n'influent pas directement sur nous, comme par exemple, la survenue de catastrophes naturelles dans un pays éloigné du notre (Seaward, 2004).

les événements au-delà de leurs limites rationnelles. La Détresse Psychologique se définit comme étant un ensemble de symptômes psychophysiologiques et comportementaux qui se distribuent sur un continuum de temps (Vinet et coll., 1986 ; Vézina et coll., 1992). Ce concept fait référence à la phase qui peut conduire à une affection pathologique de la santé mentale telle que le Burnout et la dépression qui sont avec la Détresse Psychologique, les concepts les plus couramment utilisés en matière de problèmes de santé en lien avec le travail (Marchand et coll., 2004). D'après ces auteurs, la détresse psychologique semble plus adaptée pour une étude dans sa définition et sa mesure car elle chevauche les différents symptômes décrits et mesurés par les deux autres concepts. Ils la définissent aussi par un ensemble de symptômes psychophysiologiques et comportementaux qui ne sont pas spécifiques à une pathologie, comme les réactions anxieuses et dépressives, l'irritabilité, le déclin des capacités intellectuelles, les troubles du sommeil, l'absentéisme au travail, etc. (Dohrenwend et coll., 1980; Ross, Mirowsky et Goldsteen, 1990; Vézina et coll., 1992).

Le sujet de la Détresse psychologique en milieu organisationnel s'est développé en 1993 avec les travaux de Dompierre, Lavoie et Pérusse suivi par les travaux au Canada de Marchand (2004, 2005). Les recherches de Marchand et coll. (2005), Marchand et coll. (2006) et Lamarche et Marchand (2010) sur les déterminants individuels, interpersonnels et organisationnels de la détresse psychologique en milieu de travail avaient déjà mis en avant l'importance du soutien social dans la gestion du stress. La plupart des études sur l'épuisement professionnel qui ont suivi ont aussi analysé l'impact sur le niveau de détresse psychologique ; comme un second niveau d'analyse des conséquences du stress professionnel (Girault-Lidvan, 1989 ; Laurent et Charhaoui, 2010). Cette manifestation de stress concerne de plus en plus de travailleurs¹⁴¹ suite aux multiples transformations liées à l'emploi (nouvelles technologies, forte concurrence, hausse des emplois atypiques, etc.). Cependant, le travail n'est pas la seule cause de ce phénomène : les études citées plus haut identifient aussi des conditions sociales et environnementales ou tout simplement la capacité inégale et différente que les individus ont de gérer leur stress. Parmi les études qui ont porté sur le sujet, peu ont pris en compte le rôle des facteurs liés à la personnalité (Stansfeld, 2002 ; Marchand et coll., 2005 ; Ballard et coll., 2006). Si les relations sociales peuvent être à l'origine du stress, elles peuvent aussi permettre de mieux gérer ce stress. C'est la thèse que défendent

¹⁴¹ Une étude récente de l'Organisation Mondiale du Travail en partenariat avec l'Organisation Mondiale de la Santé (Mars 2017) identifie une personne sur cinq souffrant de Détresse psychologique.

Lamarche et Marchand (2010) et leurs prédécesseurs : le soutien social au travail est une dimension importante de ces relations, et plusieurs études ont prouvé que le soutien de collègues et de supérieurs avait tendance à réduire le nombre de problèmes pouvant conduire à la détresse psychologique (Andrea et coll., 2004 ; Bourbonnais et coll., 1999, 2005 ; Karasek et Theorell, 1990 ; Marchand et coll., 2005 ; Stansfeld et coll., 1999 ; Van der Doef et al., 2000 ; Vermeulen et Mustard, 2000). L'étude de Lamarche et Marchand (2010) identifie un rôle modérateur des caractéristiques individuelles sur la détresse psychologique. Pour cette recherche, nous avons utilisé l'échelle de Kessler et coll. (2002), internationalement¹⁴² reconnue et utilisée pour mesurer la Détresse Psychologique.

2. Un effet positif : la Satisfaction au Travail

« L'intérêt toujours constant pour la notion de Satisfaction au Travail s'explique de différentes manières. Dans notre vie, le temps important passé au travail justifie d'emblée que l'on s'intéresse au vécu de celui-ci, notamment en termes de satisfaction. Des raisons d'ordre plus pragmatique ou fonctionnel concernent les liens étroits que cette satisfaction entretient avec les phénomènes d'implication, d'engagement et de motivation au travail, mais aussi avec l'absentéisme, la rotation du personnel, le climat social, la production, la performance, la santé physique, la santé mentale, le burnout, le stress, ou encore avec la satisfaction de vie globale (Francès, 1981 ; Cummins, 1996 ; Roussel, 1996 ; Spector, 1997 ; Lease, 1998 ; Jinnett et Alexander, 1999). Enfin, l'importance accordée à la satisfaction des individus au travail rencontre la prégnance actuelle des notions d'individualité, de liberté, d'épanouissement personnel, de bien-être. Ainsi, problématique de l'individu (concernant le travailleur lui-même et son vécu au travail mais aussi dans le hors travail), la question de la Satisfaction au Travail est aussi problématique de l'entreprise ou de l'organisation » (Joulain, 2004, p.182). La Satisfaction au Travail est l'un des concepts les plus importants dans l'étude des déterminants de la santé au travail ; c'est un concept central en gestion des ressources humaines. Les études concernant le sujet sont nombreuses depuis l'apparition du concept en 1930 et se sont enrichies depuis 2013 avec l'accord interprofessionnel visant l'amélioration de la qualité de vie au travail. Plusieurs définitions de la Satisfaction au Travail existent mais sont souvent contradictoires. La définition de la Satisfaction au Travail repose sur un consensus : une réaction affective à son travail, résultant de la comparaison inhérente des

¹⁴² Utilisée dans la majorité des études sur la détresse psychologique et par l'organisation Mondiale de la santé.

résultats avec ceux désirés (Roussel, 1996 ; Tavani et coll., 2015). En nous basant sur cette définition, on peut dire qu'il y a satisfaction lorsque l'individu perçoit un équilibre entre son effort au travail et les récompenses obtenus.

D'une façon générale, la satisfaction ou l'insatisfaction (Roques, 2001) au travail concerne la façon dont les individus ressentent leur travail et ses différentes composantes. Elle affecte l'attitude du travailleur face à ses obligations (Peyrethon, 2016). Par ailleurs, la Satisfaction au Travail peut être envisagée sous deux angles différents en fonction des objectifs recherchés : en s'intéressant à la satisfaction globale vis-à-vis du travail ou à la satisfaction liée à l'environnement (Hackman et Oldham, 1976 ; Spector, 2006) ou en s'intéressant à la satisfaction interpersonnelle. Ce sont « les facteurs propres à la personne comme le sexe, l'âge, les dispositions affectives¹⁴³ ; l'évaluation centrale, qui dépend de quatre éléments constituant le noyau central de l'auto-évaluation : soit l'estime de soi, l'auto-efficacité (la capacité à mobiliser la motivation, les ressources cognitives et les actions nécessaires afin de contrôler les événements de la vie), le lieu de contrôle (représentant la perception du degré de contrôle de sa vie : une personne avec un lieu de contrôle interne croit qu'elle a la capacité de contrôler sa vie, par opposition au lieu de contrôle externe où ce sont les autres, le hasard, la destinée, qui sont perçus comme les facteurs contrôlant) et l'absence de névrosisme (e.g. Judge, Bono et Locke, 2000 ; Judge, Locke et Durham, 1997) » (Iglesias et coll., 2010, p.247). Notre objectif étant de tester les effets du capital social sur la Satisfaction du travailleur, nous allons davantage nous intéresser à la satisfaction globale au Travail comme suggèrent de le faire Tavani, Monaco, Rambaud et Collage (2015) dans leur état des lieux des mesures de la Satisfaction au Travail en Français.

Il existe une multitude d'échelles mesurant la Satisfaction au Travail, soit de manière globale (l'Echelle de Satisfaction Globale au Travail de Blais, Lachance et Riddle, 1993) et l'Echelle de Satisfaction au Travail générale (Baillod et Semmer, 1994), soit en se basant sur une approche par facettes (e.g. l'Echelle de vie professionnelle - ESVP de Fouquereau et Rioux, 2002), ce qui a pour but de définir quelle dimension du travail produit de la satisfaction ou de l'insatisfaction. Dans le cadre de notre recherche, nous avons opté pour le *Minnesota*

¹⁴³ Définies par Watson, L.A. Clark et Tellegen (1988) comme étant composées de deux facettes : l'affectivité positive (PA, tendance à expérimenter un engagement et un enthousiasme agréables dans de nombreuses situations) et l'affectivité négative (NA, la tendance à expérimenter des émotions négatives telles que l'anxiété ou la dépression dans de nombreuses situations).

Satisfaction Questionnaire (MSQ) de Weiss et coll. (1967) traduit par Roussel (1994). En dehors du fait que c'est l'une des échelles les plus utilisées pour la mesure de la Satisfaction au Travail, elle englobe certains aspects qui dépassent la satisfaction professionnelle comme la santé, l'aide sociale ou encore l'autorité sociale. De plus, la version française de cette échelle ayant déjà été testée et validée par plusieurs études en France (e.g. Barbillon et coll., 2006 ; Chiron et coll., 2010), elle présente donc un certain avantage empirique.

Synthèse du chapitre 2

La première section de ce chapitre se propose d'expliquer le rôle et l'importance des relations sociales pour l'individu dans la gestion du stress. Tout d'abord, à travers la théorie de Conservation des Ressources (COR) : les humains sont des êtres sociaux qui dépendent les uns des autres pour leur survie, leur bien-être et leur capacité à tirer profit du monde dans lequel ils vivent. Selon Hobfoll (1989), les ressources sont les objets, les caractéristiques personnelles¹⁴⁴, les conditions, ou énergies qui sont évalués par l'individu ou qui lui servent à la réalisation de ces objectifs. Il en distingue quatre types :

- Les ressources **tangibles**. Ce sont les éléments matériels auxquels le travailleur accorde de la valeur. Ils peuvent être réels (logement, chèques repas, voiture de fonction, etc.) ou symboliques (taille du bureau, place de parking, ...) ;
- Les ressources **personnelles**. L'ensemble des éléments que le travailleur assimile à son identité et qu'il estime indispensables (reconnaissance, personnalité, croyances, ...) ;
- Les ressources **interpersonnelles**. Elles sont liées, directement ou indirectement, à l'activité professionnelle. Elles comprennent le soutien professionnel (collègues, hiérarchie) ou le soutien extraprofessionnel (famille, amis...). Ces ressources sont aussi celles que l'on retrouve dans le capital social ;
- Les ressources **énergétiques**. Ce sont les ressources mobilisées en vue d'acquérir ou de développer d'autres ressources (temps, argent, compétences, ...).

Ensuite, nous présentons les principaux courants de stress en rapport avec notre problématique et nous présentons celui qui sera utilisé dans le cadre de la présente recherche : le modèle du Déséquilibre Effort/Récompense de Siegrist (1996). Selon Siegrist, l'individu va engager des efforts dans son travail et en retour, il s'attend à ce que ce travail lui procure des récompenses (estime de soi, sentiment d'auto-efficacité...). Ce modèle dit que l'absence d'équilibre entre investissement et résultats engendre un stress émotionnel. Il distingue deux grandes catégories d'efforts : extrinsèques et intrinsèques. Les premiers correspondent aux exigences du travail, ils englobent les contraintes de temps, les interruptions, les responsabilités, les heures supplémentaires, la charge physique, l'augmentation de la

¹⁴⁴ Les caractéristiques personnelles sont des ressources dans la mesure où ils aident généralement dans la résistance au stress (Hobfoll, 1989, p.517).

demande. Les efforts intrinsèques (que l'on peut nommer surinvestissement) traduisent les attitudes et les motivations liées à un engagement excessif dans le travail. L'implication de l'individu dans son travail va donc être plus importante, il mobilisera davantage de ressources, y compris, selon Niedhammer et Siegrist (1998) dans des situations où les gains seront relativement faibles. Les travaux relatifs au modèle de Siegrist ont souvent fait l'objet d'études dans le domaine médical, mais depuis quelques années, il est mobilisé en sciences de gestion pour étudier les manifestations de Stress. Le choix de ce modèle pour cette recherche réside dans le fait qu'il est plus proche de nos objectifs empiriques mais aussi, parce que ce choix permet de perpétuer une tradition de recherche en Gestion des Ressources Humaines au Centre d'Etudes et de Recherche en Gestion d'Aix-Marseille.

La seconde partie de ce chapitre présente les différentes variables que comportent nos modèles. Tout d'abord, le soutien social. Il a été identifié comme un potentiel facteur modérateur du stress professionnel. Le soutien social fait référence à l'aide perçue (e.g. émotionnel, informatif, une aide concrète) fournie par d'autres personnes (Rosario et coll., 2008). Il a toujours été associé au bien-être psychologique en période de stress (Norris et Kaniasty, 1996) et est généralement considéré comme un facteur de protection pour les personnes qui ont vécu une catastrophe ou qui sont en situation de stress post-traumatique, dépression ou anxiété (Norris et coll., 2002). Les études ont ainsi montré qu'un fort soutien social s'accompagnait d'un niveau de stress plus faible. La structure du soutien social est complexe : elle s'articule autour de deux dimensions que sont la disponibilité¹⁴⁵ perçue du soutien et la satisfaction perçue de ce soutien (Sarason et coll., 1983). Cette notion désigne donc le fait de savoir qu'il existe des personnes de notre entourage pouvant nous aider en modérant l'impact des événements stressants (Cohen et Wills, 1985). Les individus doivent alors indiquer pour une source donnée (e.g. Les amis) combien sont susceptibles d'apporter du soutien (Bruchon-Schweitzer et Quintard, 2001). Cette composante du soutien permet de répondre à la question de savoir qui peut aider face à une situation de stress. La satisfaction vis-à-vis du soutien reçu permet quant à elle d'appréhender dans quelle mesure le soutien apporté par une source donnée est efficace, soit, la qualité du soutien (Collange et coll., 2015). Par ailleurs, la littérature met en avant deux grands types de soutien social : le soutien social tangible et intangible (Cohen et Wills, 1985). En effet, les individus peuvent apporter un

¹⁴⁵ La disponibilité du soutien renvoie au « fait de percevoir certaines personnes dans l'entourage comme susceptibles de fournir une aide en cas de besoin » (Bruchon-Schweitzer, 2002, p. 333).

support dit tangible ou **instrumental**, tel qu'une assistance technique par exemple. Par ailleurs, outre le support tangible, trois autres formes de soutien, intangibles, peuvent être isolées (Hill, Bahniuk, Dobos, et Rouner, 1989 ; House, 1981). Parmi ces dernières, on distingue : le support **émotionnel**, c'est-à-dire avoir quelqu'un qui vous écoute avec une attitude empathique, le support **informationnel**, c'est-à-dire le fait d'obtenir les informations nécessaires ou des conseils, et enfin, le soutien d'**estime**. Ces types de ressources varient en fonction du contexte professionnel ou personnel dans lequel le soutien social est étudié. Sur les réseaux sociaux, le contexte est mixte et le soutien social peut tout aussi bien provenir de proches, de collègues comme d'inconnus. C'est en tout cas ce que révèle l'étude de Davidson et Coll. (2010) sur le rôle important du soutien social en ligne pour les personnes souffrant de maladies rares ou stigmatisantes tels que le SIDA, le cancer de la prostate ou le cancer de l'utérus. Leur principale conclusion était que les individus souffrant de mal-être pouvaient s'approvisionner en soutien social via leur réseau social en ligne. Pour notre étude, nous avons mobilisé l'échelle de mesure du soutien social de Caron (2013). Le choix de cette échelle réside dans le fait qu'elle permet de prendre en compte la perception de soutien social mais aussi son utilisation effective sans exclusion de sources (N+1, collègues, famille). « Le réseau de soutien est un sous-ensemble du réseau social, vers qui la personne se tourne, ou pourrait se tourner, pour obtenir de l'aide... » (Vaux, 1988, p. 28¹⁴⁶). A l'époque, Putnam (2000) ne voyait pas le développement des nouvelles technologies comme susceptible d'enrayer le déclin du capital social, bien au contraire. La Sociabilité « à distance » ne pourrait d'ailleurs se substituer à la Sociabilité « en face à face », mais force est de constater que l'utilisation de nouveaux outils de communication comme la messagerie électronique ou la messagerie instantanée augmentent le nombre de contacts mais aussi la fréquence de contact (Mercklé, 2016, p. 22). En offrant la possibilité de publier et de partager une émotion, une opinion, une information, les réseaux sociaux ont-ils révolutionné le concept des relations sociales et donc d'une certaine manière celui du capital social ?

Cette recherche se propose de montrer les effets du capital social numérique sur la santé et la satisfaction du travailleur. Le capital social a des répercussions sur notre santé : les effets des relations sociales sur l'individu ont déjà été prouvés. « Même si on tient compte de la pratique du jogging, de l'âge, du sexe et de tous les facteurs de risque, les probabilités de mourir au

¹⁴⁶ Traduction libre

cours de la prochaine année diminuent de moitié pour les personnes qui appartiennent à un groupe social et de trois quarts pour celles qui appartiennent à deux groupes », Putnam (1999, p. 37). Le fait d'entretenir des relations avec d'autres personnes engendrerait des effets physiologiques. Le modèle des effets directs entre autres, explique que le soutien social a un effet direct et positif sur la santé et ce, de diverses façons : le réseau social permettrait d'offrir des expériences positives régulières et un ensemble de relations sociales stables. Ce type de soutien, en permettant l'obtention d'affects positifs, de stabilité et de sécurité, favoriserait un sentiment général de bien-être (Cassel, 1976 ; Thoits, 1985). Il permettrait également la reconnaissance de la valeur personnelle et contribuerait ainsi à favoriser l'estime de soi (Lakey et Cassady, 1990 ; Sarason et coll., 1990). Ces états psychologiques positifs sont bénéfiques pour la santé de l'individu. Pour certains auteurs dont Agneessens et Wittek (2008), les explications sociologiques proposées dans le cadre du *capital social* pour expliquer le bien-être individuel sont incomplètes car elles ne font pas de distinction entre les mécanismes d'influence interpersonnelle et de sélection, d'une part, et les processus cognitifs intra-personnels d'autre part¹⁴⁷. A partir des théories mobilisées et des variables présentées, nous nous proposons de dessiner, de tester et d'analyser deux modèles de recherche qui prennent en compte certaines caractéristiques propres à l'individu. Cette amorce introduit la partie empirique de cette recherche que nous allons maintenant présenter.

¹⁴⁷ Pour pallier cette insuffisance, ces auteurs ont testés les différents effets (popularité, contamination, attraction et homophilie) à la propagation de confiance et de satisfaction chez les individus.

Partie 2 : Empirique

« Le monde est fait d'un nombre incalculable de réseaux qui unissent les choses et les êtres les uns aux autres. Ces réseaux sont formés eux-mêmes de mailles compliquées et relativement indépendantes. Les éléments qu'elles unissent ne sont pas fixes, et la forme même du réseau est soumise au changement : constitué d'une pluralité de petits systèmes doués chacun d'une vie autonome, il se forme, se déforme et se transforme sans cesse. »

(Durkheim, 1914)

Sommaire du chapitre 3

Partie 1 : Théorique	37
Chapitre 1 : le capital social : sa genèse dans la dynamique des réseaux sociaux	38
Section 1 : Le capital social, genèse des ressources sociales	39
Section 2 : Le capital social, son évolution et son utilisation dans le temps	55
Chapitre 2 : le capital social et la gestion du Stress	93
Section 1 : Le capital social comme ressource à travers la théorie COR.....	95
Section 2 : Les variables.....	108
 Partie 2 : Empirique.....	132
Chapitre 3 : les hypothèses de recherche et la méthodologie.....	133
Section 1 : Les modèles théoriques et les hypothèses de recherche	134
Section 2 : La méthodologie de la recherche.....	146
 Chapitre 4 : Les résultats de la recherche.....	168
Section 1 : Analyse des données	169
Section 2 : Les résultats et la discussion	183

Chapitre 3 : Les hypothèses de recherche et la méthodologie

En se basant sur une analyse de la littérature, nous avons identifié une problématique qui fait le lien entre les manifestations de stress et l'utilisation des Réseaux sociaux numériques. Nous émettons donc l'hypothèse générale que internet peut être mobilisé dans la gestion du stress. Les réseaux sociaux serviraient d'outil de compensation pour combler des manques affectifs, sociaux et psychologiques (Camirand et Poulin, 2015). C'est pourquoi, notre recherche se propose d'explorer cet aspect des Réseaux Sociaux Numériques dans la gestion du Stress à travers le soutien social. A partir de deux modèles, cette recherche se propose de mesurer, d'abord, l'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur les manifestations de Stress et la Satisfaction au Travail pour les utilisateurs des RSN. Puis, d'analyser l'influence de l'utilisation de ces réseaux sur la gestion du stress professionnel. Le troisième chapitre de cette thèse porte donc sur la présentation des modèles théoriques et hypothèses de recherche dans un premier temps et ensuite à la présentation de la méthode quantitative que nous avons utilisée. Cette recherche a été menée sur la base d'un questionnaire (annexe 3) dont nous présenterons les énoncés et les dimensions mesurées.

Section 1 : Les modèles théoriques et les hypothèses de recherche

Les mécanismes par lesquels le capital social influe sur le comportement sont divers et sont donc réadaptés en fonction des objectifs. Dans cette recherche, il s'agit de montrer que le capital social numérique diminue les manifestations de stress chez les travailleurs actifs sur le Réseaux Sociaux Numériques. Nous avons vu précédemment que le capital social à un niveau individuel était généralement mesuré à travers trois indicateurs : le soutien social, l'influence sociale (ou contrôle social) et enfin l'engagement ou la participation sociale. Pour cette recherche sur les Réseaux Sociaux Numériques nous avons choisi de mesurer le capital social à travers des indicateurs similaires qui sont le Networking (comportement sur les réseaux), le Soutien Social hors-ligne, le Soutien Social en ligne et la Sociabilité de l'individu.

Pour rappel, nous avons trois objectifs de recherche :

- Evaluer les manifestations de stress au travail chez les utilisateurs des RSN ;
- Analyser les effets du capital social numérique sur les manifestations de stress
- Définir le rôle de ce capital social (substitution ou complémentarité) par rapport au

capital social classique.

Pour atteindre ces objectifs, nous avons mobilisé un certain nombre de variables précédemment présentées que nous allons rappeler ainsi que le rôle qu'elles vont jouer dans nos modèles de recherches. Ces différentes questions sont traduites en variables mesurables que nous allons maintenant présenter : définition, statut épistémologique dans le modèle ainsi que les échelles de mesure.

A. Un modèle de stress classique : Le Déséquilibre Effort/Récompense dans les réseaux

Ce modèle est le premier de cette recherche. Il nous permettra de tester un modèle considéré comme classique du stress sur une population moins classique de travailleurs : les usagers des réseaux sociaux en ligne.

- **Le Déséquilibre Effort/Récompense (ERI)** : Largement plébiscitée dans la littérature, cette variable nous permettra d'évaluer les manifestations de stress chez les individus exposés à un manque de reconnaissance des autres sur les Réseaux Sociaux Numériques.
- **Le Burnout (BO) ou épuisement professionnel** : Cette variable est la manifestation physiologique d'un niveau de stress extrêmement élevé. Elle est une des variables à expliquer de notre modèle.
- **La Détresse Psychologique (K¹⁴⁸)** : Manifestation psychologique du stress, la Détresse Psychologique est aussi considérée comme un symptôme avant-coureur de burnout. Cette variable jouera donc le rôle de variable à expliquer.
- **La Satisfaction au Travail (SAT)** : En dehors des réseaux d'entreprises à vocation surtout professionnelle, le travailleur est en contact permanent avec d'autres Réseaux Sociaux Numériques qui influencent sa relation avec l'entreprise et donc sa Satisfaction au Travail. Cette variable a été choisie afin de mesurer le degré d'influence que peut avoir l'utilisation des réseaux sociaux sur son ressenti par rapport à son travail. Ceci nous permettra aussi d'évaluer les effets à un niveau moins négatif.

¹⁴⁸ Les items sont nommés K1 à K6 conformément à l'échelle initiale qui fait référence au nom de l'auteur Kessler.

1. Les hypothèses de relations directes du modèle (1)

Les premières hypothèses concernent les relations directes entre la variable indépendante (ERI) et les variables dépendantes : Burnout, Détresse Psychologique et Satisfaction au Travail. Nous émettons l'hypothèse principale que l'ERI a un effet sur les manifestations de stress et sur la Satisfaction au Travail. Cette série d'hypothèses (*H1n*) suppose que les effets attendus du Déséquilibre Effort/Récompense sur les variables à expliquer sont les mêmes sur les réseaux sociaux que dans la vie réelle. Nous allons maintenant les détailler.

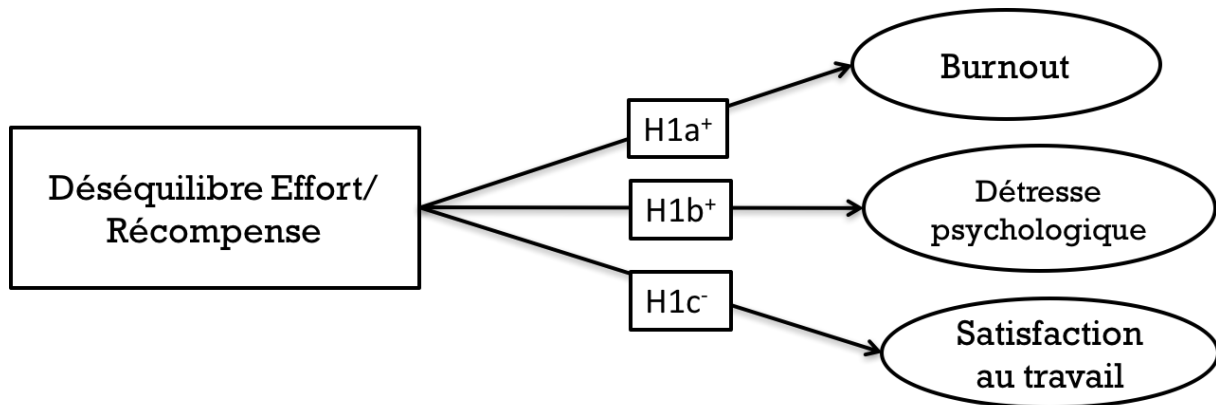


Figure 6. Effets directs du Déséquilibre Effort/Récompense

H_{1a} : Plus le Déséquilibre Effort/Récompense est fort, plus le Burnout est fort.

H_{1b} : Plus le Déséquilibre Effort/Récompense est fort, plus la Détresse Psychologique est forte.

H_{1c} : Plus le Déséquilibre Effort/Récompense est fort, plus la Satisfaction au Travail est faible.

2. Les hypothèses de modération du modèle (1)

Ces hypothèses permettent de mesurer l'effet de plusieurs variables modératrices. Pour rappel, un modérateur (ou variable modératrice) est une variable qui influence la force ou le sens de la relation entre une variable indépendante et une variable dépendante. Une variable modératrice peut donc accentuer ou réduire un effet, ou encore transformer un effet positif en négatif (Baron et Kenny, 1986). Notre premier modèle (ERI) comporte trois modérateurs liés au capital social. Il s'agit du Networking (NET), du Soutien Social hors-ligne (SSH) et du Soutien Social en ligne (SSL).

Nous émettons l'hypothèse que les effets du Déséquilibre Effort/Récompense sur le stress et

la Satisfaction au Travail sont amoindris par la possession du capital social.

2.1. La modération du Networking sur le Déséquilibre Effort/Récompense

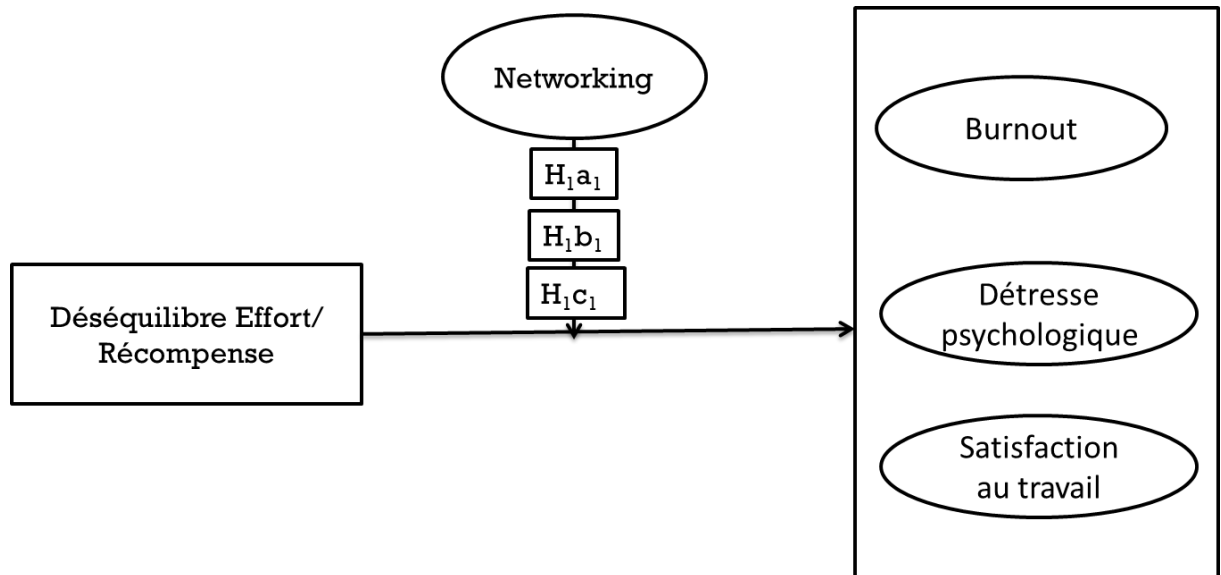


Figure 7. Illustration des effets de modération du Networking

H_{1a_1} : L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur le Burnout est modéré par le Networking du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.

H_{1b_1} : L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Détresse Psychologique est modéré par le Networking du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.

H_{1c_1} : L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Satisfaction au Travail est modéré par le Networking du travailleur dans le sens où ce dernier atténue l'effet de la relation.

2.2. La modulation de la Sociabilité sur le Déséquilibre Effort/Récompense

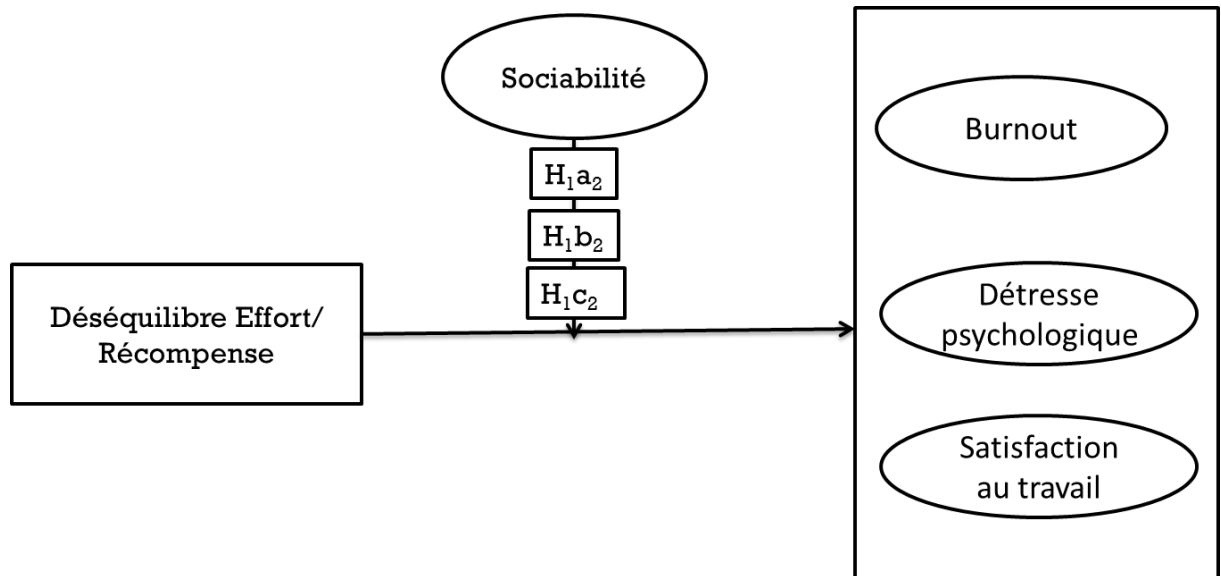


Figure 8. Illustration des effets de modulation de la Sociabilité

H_{1a_2} : L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur le Burnout est modéré par la Sociabilité du travailleur dans le sens où cette dernière atténue la relation.

H_{1b_2} : L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Détresse Psychologique est modéré par la Sociabilité du travailleur dans le sens où cette dernière atténue la relation.

H_{1c_2} : L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Satisfaction au Travail est modéré par la Sociabilité du travailleur dans le sens où cette dernière atténue la relation.

2.3. La modulation du Soutien Social hors-ligne sur le Déséquilibre Effort/Récompense

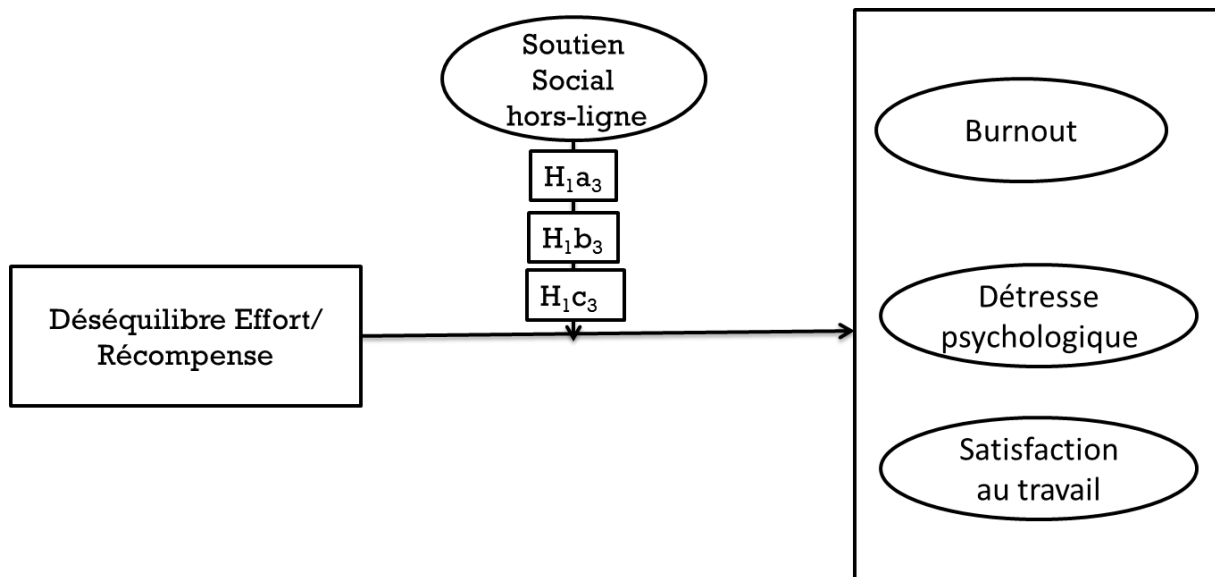


Figure 9. Illustration des effets de modulation du Soutien Social hors-ligne

H_{1a3} : L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur le Burnout est modéré par le Soutien Social hors-ligne du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.

H_{1b3} : L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Détresse Psychologique est modéré par le Soutien Social hors-ligne du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.

H_{1c3} : L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Satisfaction au Travail est modéré par le Soutien Social hors-ligne du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.

2.4. La modulation du Soutien Social en ligne sur le Déséquilibre Effort Récompense

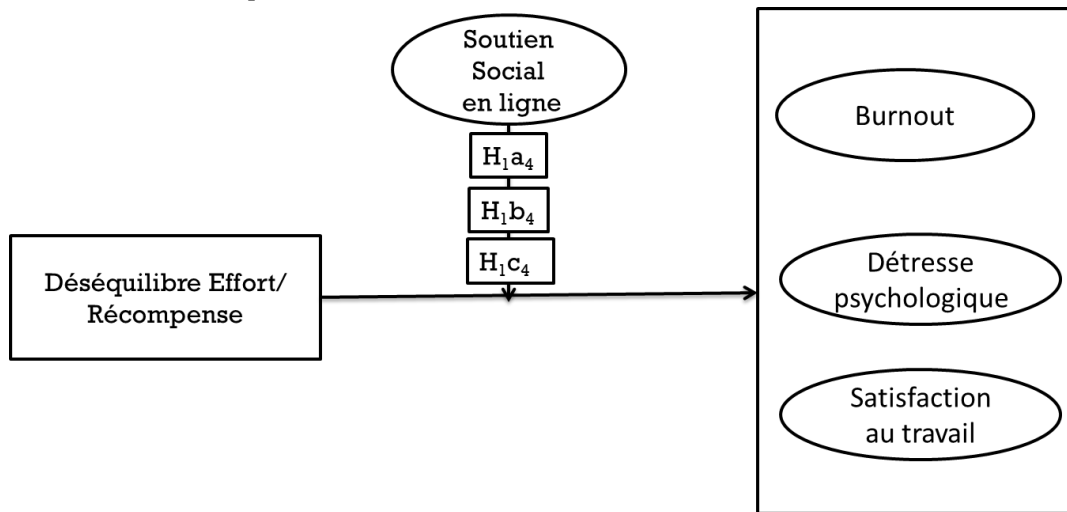


Figure 10. Illustration des effets de modulation du Soutien Social en ligne

H_{1a4} : L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur le Burnout est modéré par le Soutien Social en ligne du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.

H_{1b4} : L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Détresse Psychologique est modéré par le Soutien Social en ligne du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.

H_{1c4} : L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Satisfaction au Travail est modéré par le Soutien social en ligne du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.

Toutes les relations ainsi que les hypothèses associées sont illustrées dans la figure N°11 suivante.

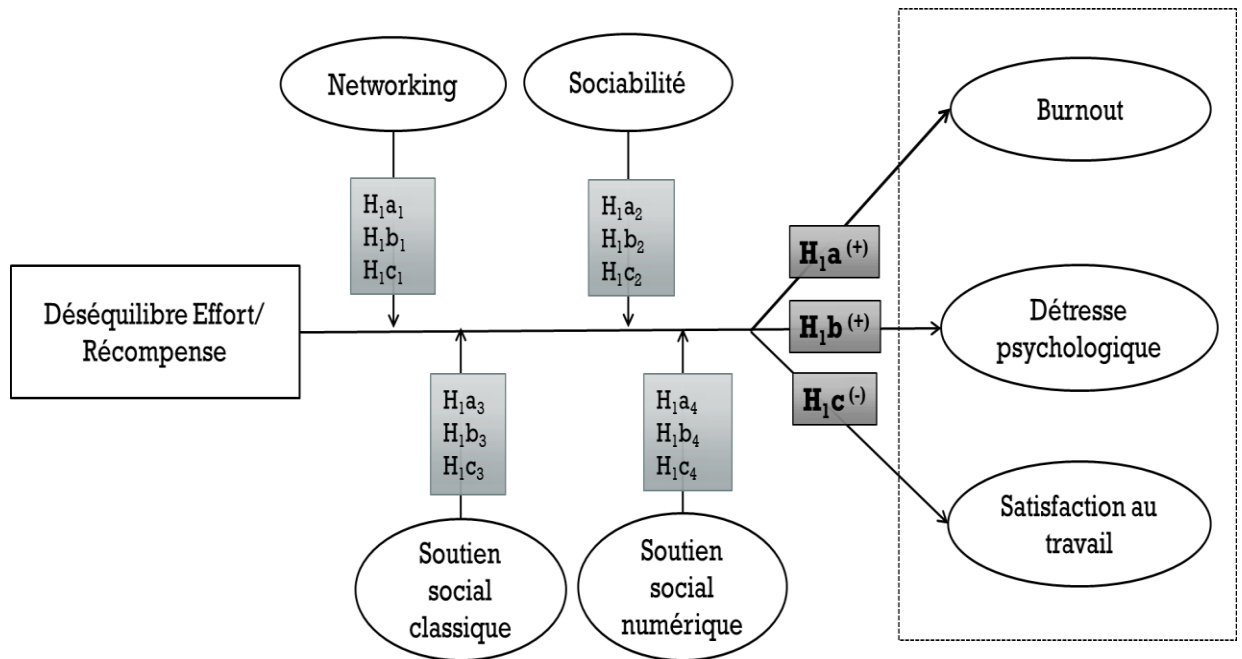


Figure 11. Le modèle Déséquilibre Effort/Récompense sur les réseaux sociaux

B. Un modèle de capital social sur les Réseaux Sociaux Numériques

Les premières hypothèses concernent les relations directes entre le capital social et les variables qui lui sont associées et les variables dépendantes : Burnout, Détresse Psychologique et Satisfaction au Travail. Notre postulat de base est que le capital social influence significativement les manifestations de stress et la Satisfaction au Travail.

Les variables dépendantes de ce modèle sont donc :

- Le **Networking (NET)** : Première variable explicative de notre modèle, elle est définie comme la capacité de l'individu à s'impliquer et à mobiliser son réseau afin d'en tirer profit (Investissement dans le réseau).
- Le **Soutien Social hors-ligne (SSH)** : Le Capital social sera mesuré à travers la qualité du soutien social reçu. Cette variable nous permettra de mesurer les effets du capital social sur nos variables dépendantes.
- Le **Soutien Social en ligne (SSL) ou numérique** : Nouvelle forme de soutien social observée sur les réseaux sociaux. Son apparition laisse à penser qu'il existe un nouveau capital social bénéfique à l'individu. Cette variable a pour but de mesurer les effets de ce nouveau capital social sur les manifestations du stress.

- **L'Adaptabilité sociale ou Sociabilité¹⁴⁹ (SOC)** : La caractéristique individuelle est mesurée à travers la capacité à s'intégrer et à s'adapter en groupe. Cette variable intervient donc en qualité de modératrice des effets du capital social sur les autres variables et sera mesurée selon deux conditions (lorsqu'elle est forte et lorsqu'elle est faible).

1. Les hypothèses de relations directes du modèle (2)

La première série d'hypothèses vise à montrer que le capital social a des effets sur les variables à expliquer.

1.1. Le rôle du Networking

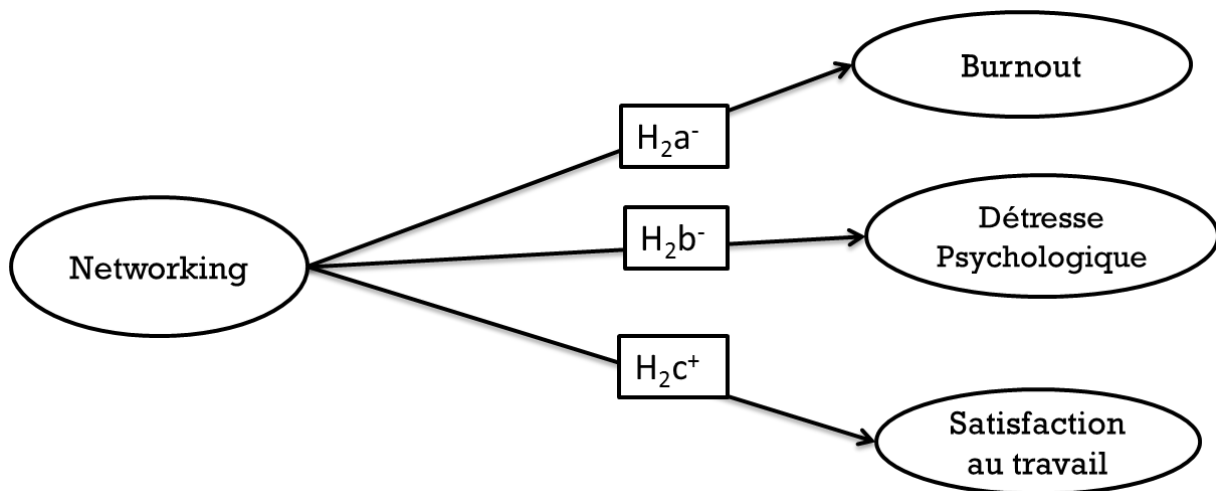


Figure 12. Illustration du rôle du Networking

H_{2a} : Plus le Networking est fort, plus le Burnout est faible.

H_{2b} : Plus le Networking est fort, plus la Détresse Psychologique est faible.

H_{2c} : Plus le Networking est fort, plus la Satisfaction au Travail est forte.

1.2. Le rôle de la Sociabilité

¹⁴⁹ Source: Snyder M. (1987), *Public Appearances, Private Realities: The Psychology of Self-Monitoring*, cité et traduit par Dolan, Gosselin, Carrière (2007), *Psychologies du travail et comportement organisationnel*.

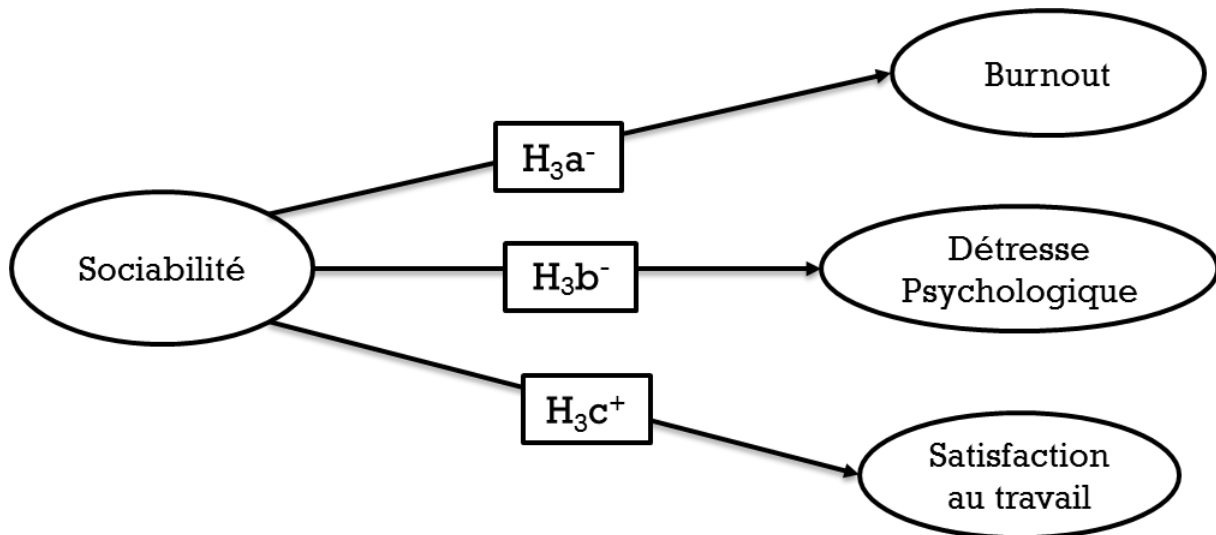


Figure 13. Illustration du rôle de la Sociabilité

H_{3a} : Plus la Sociabilité est forte, plus le Burnout est faible

H_{3b} : Plus la Sociabilité est forte, plus la Détresse Psychologique est faible

H_{3c} : Plus la Sociabilité est forte, plus la Satisfaction au Travail est forte.

1.3. Le rôle du soutien social hors-ligne

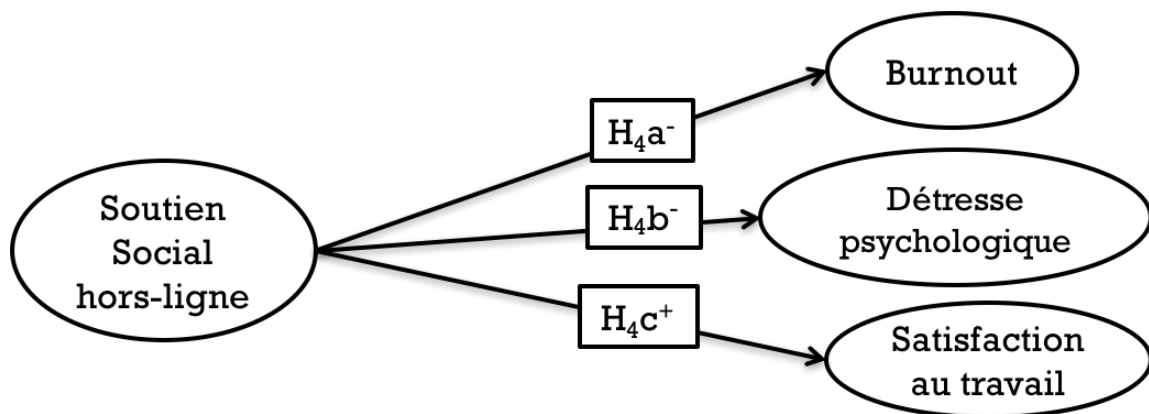


Figure 14. Illustration du rôle du Soutien Social hors-ligne

H_{4a} : Plus le Soutien Social en ligne est fort, plus le Burnout est faible.

H_{4b} : Plus le Soutien Social en ligne est fort, plus la Détresse Psychologique est faible.

H_{4c} : Plus le Soutien Social en ligne est fort, plus la Satisfaction au Travail est forte.

1.4. Le rôle du Soutien Social en ligne

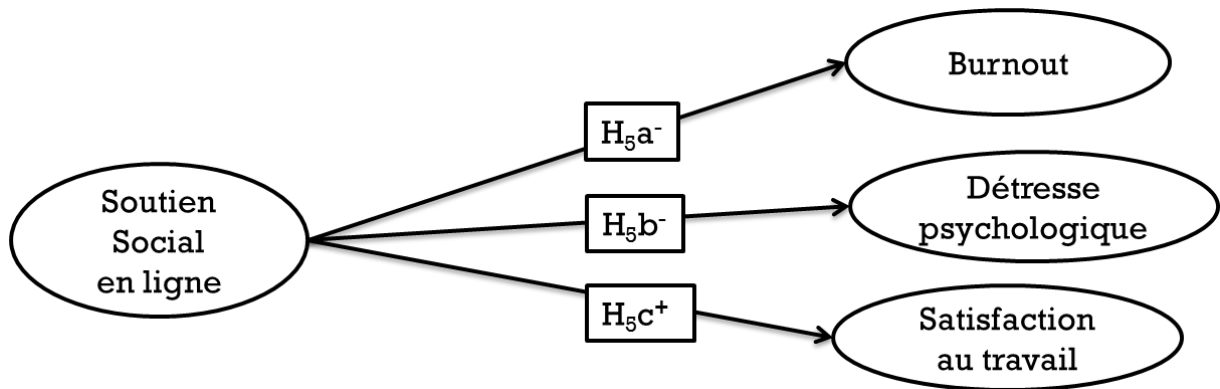


Figure 15. Illustration du rôle du Soutien Social en ligne

H_{5a} : Plus le Soutien Social en ligne est fort, plus le Burnout est faible.

H_{5b} : Plus le Soutien Social en ligne est fort, plus la Déresse Psychologique est faible.

H_{5c} : Plus le soutien social en ligne est fort, plus la Satisfaction au Travail est forte.

2. Les hypothèses de modération du modèle(2)

Dans, notre second modèle, c'est la force du lien entre le Soutien Social en ligne et les variables dépendantes qui est modérée par la Sociabilité.

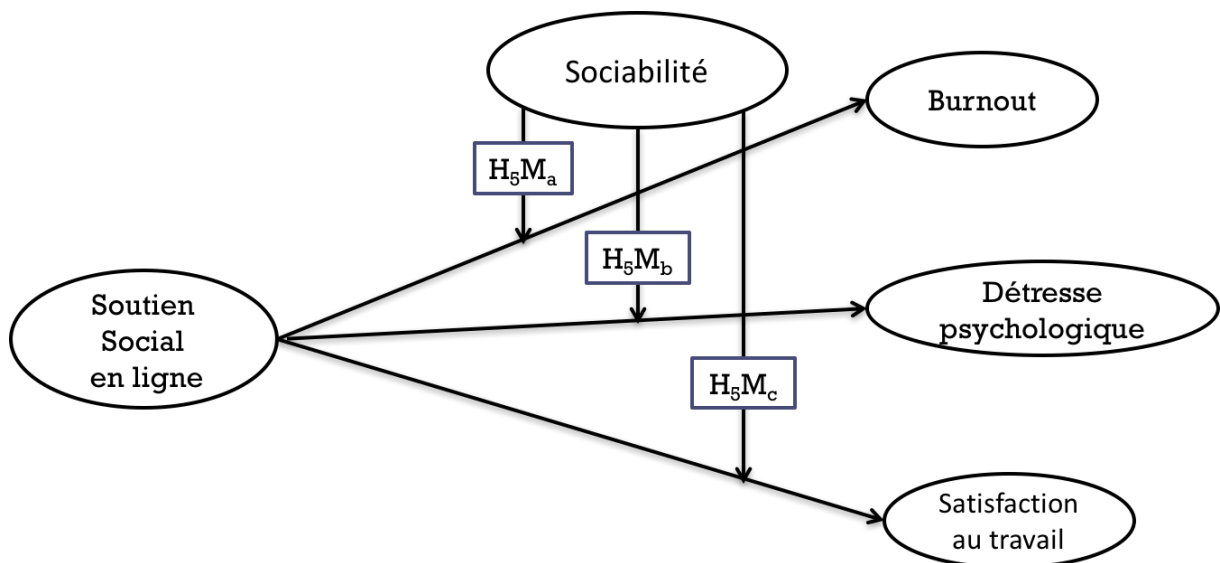


Figure 16. Illustration des effets de modération de la Sociabilité

H_{5M_a} : L'effet du Soutien Social en ligne sur le Burnout est modéré par la Sociabilité dans le sens où plus le Soutien Social en ligne est fort, plus le Burnout diminue lorsque la Sociabilité est faible.

H_{5M_b} : L'effet du Soutien Social en ligne sur la Déresse Psychologique est modéré par

la Sociabilité dans le sens où plus le soutien social en ligne est fort, plus la Détresse diminue lorsque la Sociabilité est faible.

H₅M_c : L'effet du Soutien Social en ligne sur la Satisfaction au Travail est modéré par la Sociabilité le sens où plus le Soutien Social en ligne est fort, plus la Satisfaction au Travail augmente lorsque la Sociabilité est faible.

Toutes les relations ainsi que les hypothèses associées sont illustrées dans la figure N°17 suivante.

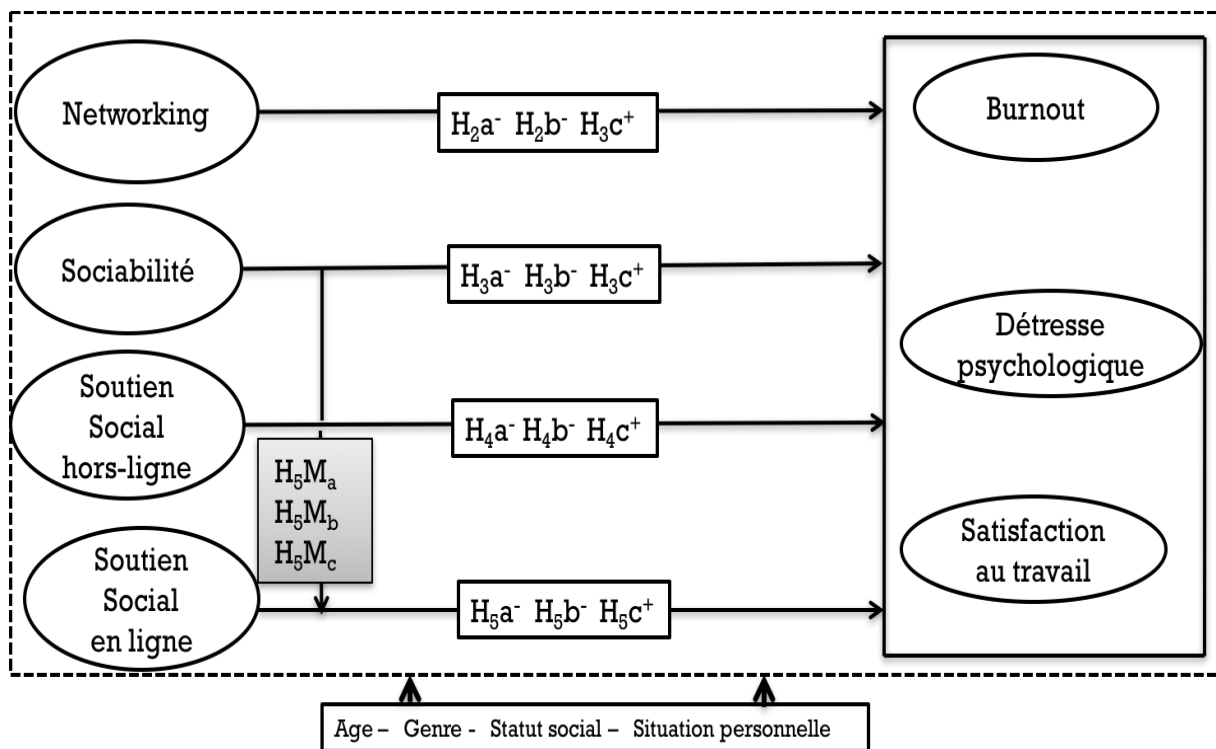


Figure 17. Modèle Capital social Numérique

Section 2 : La méthodologie de la recherche

A. Le recueil des données et la population ciblée

Les réseaux sociaux font désormais partie de nos usages quotidiens et représentent des outils de mobilisation collective et de mouvements de solidarité importants. Internet offre donc des moyens additionnels de maintenir des liens forts avec des amis et des proches – tout en permettant d’en créer de nouveaux, plus faibles, avec des personnes moins proches. Dans leur article de 2004, Bargh et McKenna ont mis en avant les effets de l’utilisation d’internet sur la vie sociale : bien-être psychologique, identité sociale, appartenance au groupe, entretien des relations sociales, formation, travail et implication dans la communauté. En croisant plusieurs études, ils ont démontré que, même si les effets variaient en fonction des objectifs de l’utilisateur et du contexte social, internet peut être une source importante d’« *outcomes* » pour l’individu par le biais de ses interactions. Dans le cadre de notre recherche, ce sont les RSN à caractère professionnel qui étaient visés. Cependant, nous avons proposé aux répondants une liste importante de réseaux sociaux afin d’identifier les différents réseaux sociaux, en dehors de ceux que la littérature propose, qui semblent être une source de soutien social.

Pour tester nos hypothèses, nous avons adopté une méthode quantitative : un questionnaire administré via les réseaux sociaux. Nous allons dans un premier temps présenter l’étape de recueil et notre population puis expliquer comment nous avons mesuré nos variables.

1. *L’administration du questionnaire*

Notre terrain de recherche étant les réseaux sociaux, il était important pour nous d’utiliser un moyen de recueil de données qui est adapté à ce type de recherche. Nous avons donc opté pour un questionnaire auto-administré par internet. En dehors de sa rapidité de mise en œuvre, ce mode d’administration nous a permis de bénéficier de la vitesse de relais des contenus postés sur internet. Il ne s’agissait pas de demander aux répondants la manière dont ils perçoivent leur réseau de relations (générateurs de noms par exemple) mais d’identifier le niveau de capital social de l’individu sur les RSN. La collecte s’est faite sur des Réseaux Sociaux Numériques « professionnels » comme LinkedIn, Viadeo, Google+, Facebook, etc.

pendant la période de Novembre 2016 à Janvier 2017. Les répondants devaient nous indiquer sur une échelle de type Likert à 7 points leur degré d'accord face aux affirmations proposées. Pour limiter les biais liés à une étude sur internet (erreur de couverture), le questionnaire a été construit pour un certain type d'utilisateurs des réseaux sociaux.

2. *La population-cible*

Cette recherche vise une population de « socionautes¹⁵⁰ » ayant déjà travaillée. Le questionnaire était précédé d'une notice qui apportait une précision sur la cible et la manière de répondre aux questions afin de limiter certains biais. Nous avons donc obtenu un échantillon de convenance, recruté par boule de neige. Cependant, l'administration du questionnaire par internet peut induire un impact sur la composition de l'échantillon sur le plan sociodémographique : nous pourrions supposer qu'une population plus jeune sera surreprésentée dans notre échantillon car plus à l'aise avec l'outil informatique mais aussi plus actif sur les réseaux sociaux. Dans le même temps, on peut être né avec le numérique et ne pas en maîtriser les usages, on peut utiliser Facebook au quotidien sans comprendre l'étendue de son action ou simplement ne pas l'utiliser dans un objectif de capital social.

B. La mesures des variables

Les variables étudiées dans notre modèle sont mesurées à l'aide d'échelles existant dans la littérature et sélectionnées selon certains critères. Nous allons présenter ces critères avant d'exposer les échelles mobilisées.

1. *La sélection des échelles*

A cette étape de notre recherche, nous avons dû procéder à des choix car il est difficile pour le chercheur de trouver une échelle pleinement satisfaisante en fonction de ce qu'il souhaite mesurer. La première étape de cette démarche consiste à trouver une échelle adaptée à chacun des concepts à mesurer avec de bonnes qualités psychométriques. La plupart de nos variables sont donc mesurées à partir d'échelles existantes dont la validité a déjà été établie et qui sont disponibles en langue française¹⁵¹. La dernière étape de sélection a concerné l'échelle de mesure du Soutien Social numérique. Ce concept étant relativement nouveau, il n'existe pas d'échelle de mesure qui correspondent à nos objectifs de recherche. Nous avons donc décidé de contextualiser une échelle de mesure du Soutien Social, celle des provisions sociales de

¹⁵⁰ Usagers réguliers des réseaux sociaux.

¹⁵¹ Elles ont été développées dans un contexte français ou ont été déjà traduites et testées dans un contexte français. C'est le cas par exemple de l'échelle de mesure du *self monitoring*, nous utilisons la version traduite par Ventolini en 2008.

Caron (2013). L'un de nos objectifs étant de comparer les effets du Soutien Social en ligne et hors-ligne, nous avons décidé d'opter pour des échelles initialement conçues pour la vie en dehors des réseaux sociaux. Certains énoncés ont aussi légèrement été modifiés afin de mieux correspondre au contexte des réseaux sociaux. Les échelles utilisées ont toutes été proposées sous le même format : échelle de type Likert à 7 points avec parfois une modification des modalités de réponse¹⁵² pour éviter le biais d'ancrage d'échelle (Podsakoff et coll., 2003).

1.1. Les variables indépendantes

- **Le Déséquilibre Effort/ Récompense**

Pour tester le stress lié au travail sur les Réseaux Sociaux Numériques, nous avons mobilisé la théorie de Siegrist (1996) sur le Déséquilibre Effort/Récompense (modèle ERI). L'échelle initiale est constituée de trois dimensions et de 46 items. Pour cette étude nous avons choisi d'utiliser la version française de cette échelle réduite par Niedhammer et coll. (2000) et utilisée par Moisson (2008) dans sa thèse. Elle est composée de deux dimensions (efforts extrinsèques et récompenses) pour un total de 17 items ($\alpha=0.82$). Il faut ensuite calculer un ratio du score des efforts extrinsèques sur le score des récompenses en utilisant un coefficient de pondération de manière à donner le même poids aux deux scores par la formule suivante :

$$Ratio = \frac{11}{6} \times \frac{\textit{Efforts extrinsèques}}{\textit{Récompenses}}$$

L'échelle des efforts comporte six items qui sont présentés dans l'encadré n°2 suivant.

¹⁵² « Pas du tout d'accord » à « Tout à fait d'accord ».

Efforts extrinsèques	Eff1 : Je suis constamment pressé(e) par le temps à cause d'une forte charge de travail Eff2 : Je suis fréquemment interrompu(e) et dérangé(e) dans mon travail. Eff3 : J'ai beaucoup de responsabilités à mon travail. Eff4 : Je suis souvent contraint(e) à faire des heures supplémentaires. Eff5 : Mon travail exige des efforts physiques Eff6 : Au cours des dernières années, mon travail est devenu de plus en plus exigeant.
-----------------------------	---

Encadré 2. Items des « Efforts extrinsèques »

La dimension des récompenses est composée de trois sous-dimensions : la **gratification monétaire** (1 item), **l'estime ou la reconnaissance** (5 items) et le **contrôle du statut** (5 items). Cette échelle comporte des items inversés que nous allons marquer d'un astérisque.

Gratification Monétaire	Rec7 : Vu tous mes efforts, mon salaire est satisfaisant.
Estime	Rec1 : Je reçois le respect que je mérite de mes supérieurs. Rec2 : Je reçois le respect que je mérite de mes collègues. Rec3 : Au travail, je bénéficie d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles. Rec5 : Vu tous mes efforts, je reçois le respect et l'estime que je mérite au travail. Rec8 : On me traite injustement à mon travail*.
Contrôle du Statut	Rec4 : Ma position professionnelle actuelle correspond bien à ma formation Rec10 : Mes perspectives de promotion sont faibles*. Rec11 : Ma sécurité d'emploi est menacée*. Rec6 : Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes. Rec9 : Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail*.

Encadré 3. Items des « Récompenses »

- Le Networking

Il est mesuré par l'échelle de *Political Skills Ability* ($\alpha=0.76$) encore appelée *Networking ability* de Ferris et coll. (2005) car c'est la principale dimension mesurée par cette échelle.

Elle est composée de 18 items répartis en quatre dimensions et a été traduite par Dagot et coll. (2014). Cette variable est choisie comme variable indépendante et non modératrice parce que selon les études précédentes sur le sujet le comportement d'activité et de sollicitation du réseau aurait autant de poids que les ressources sollicitées. Les différentes dimensions et items de l'échelle choisie sont présentés dans l'encadré suivant.

1 Networking¹⁵³	Net1 : Je dépense beaucoup de temps au travail à développer mes relations sociales. Net2 : Je connais beaucoup de gens importants avec lesquels j'entretiens de bons rapports. Net3 : Je sais bien utiliser mes connaissances relationnelles et mon réseau afin d'obtenir des faveurs. Net4 : J'ai développé un large réseau de personnes que je peux contacter quand j'ai besoin de support. Net5 : Je consacre beaucoup de temps et d'efforts à entretenir mon réseau de relations. Net6 : Je sais construire des relations avec les personnes influentes de mon entourage.
---	---

Encadré 4. Items de la dimension « Networking »

2 Sincérité apparente	Net7 : Il est important pour moi que les gens me croient sincère dans ce que je dis et ce que je fais. Net8 : Quand je communique avec les autres, j'essaie d'être vrai(e) dans mes paroles et mes actes. Net9 : J'essaie de montrer un véritable intérêt aux autres.
--	---

Encadré 5. Items de la dimension « Sincérité Apparente »

3 Influence Interpersonnelle	Net10 : Je sais toujours instinctivement ce qu'il faut dire ou faire pour influencer les autres. Net 12 : Je suis particulièrement douée pour sentir les motivations et les
---	---

¹⁵³ Capacité à entretenir des liens de réseau.

	attentes cachées des autres. Net13 : Je fais attention aux expressions faciales des gens. Net14 : Je comprends très bien les gens.
--	---

Encadré 6. Items de la dimension « Influence interpersonnelle »

4 Intuition Sociale	Net11 : Je sais bien me présenter à de nouvelles personnes. Net15 : Il est facile pour moi de développer de bons rapports avec la plupart des gens. Net16 : Je suis capable de mettre à l'aise les gens autour de moi. Net 17 : Je communique facilement et efficacement avec les autres. Net 18 : J'arrive facilement à m'attirer la sympathie des autres.
--	---

Encadré 7. Items de la dimension « Intuition sociale »

- Le Soutien Social hors-ligne (SSH) et le Soutien Social en ligne (SSL)

L'échelle réduite de provisions¹⁵⁴ sociales ($\alpha=0.82$) de Caron (2013) nous permet de mesurer à la fois le soutien social perçu et le soutien social actuel dans son ensemble : un soutien émotionnel mais aussi un soutien instrumental et informationnel. Initialement conçue pour mesurer le soutien social en général, nous la mobilisons pour mesurer aussi bien le Soutien Social en ligne que celui hors-ligne. Une mention spéciale dans la question demandait au répondant de différencier son soutien social dans la "vie réelle" de son soutien social dans les réseaux sociaux. Cette échelle est initialement unidimensionnelle et est composée de 10 items présentés dans le tableau N°8 suivant.

¹⁵⁴ Appellation choisie par l'auteur.

- SS1** : Il y a des personnes sur qui je peux compter pour m'aider en cas de réel besoin.
- SS2** : Il y a des personnes qui prennent plaisir aux mêmes activités que moi.
- SS3** : J'ai l'impression de faire partie d'un groupe de personnes qui partagent mes attitudes et mes croyances.
- SS4** : J'ai des personnes proches de moi qui me procurent un sentiment de sécurité affective et de bien-être.
- SS5** : Il y a quelqu'un avec qui je pourrais discuter de décisions importantes dans ma vie.
- SS6** : J'ai des relations où sont reconnus ma compétence et mon savoir-faire.
- SS7** : Il y a une personne fiable à qui je pourrais faire appel pour me conseiller si j'avais des problèmes.
- SS8** : Je ressens un lien affectif fort avec au moins une autre personne.
- SS9** : Il y a des gens qui admirent mes talents et habiletés.
- SS10** : Il y a des gens sur qui je peux compter en cas d'urgence.

Encadré 8. Items du Soutien Social « en ligne » et « hors-ligne ».

- La Sociabilité

L'échelle de mesure de la Sociabilité répond à des conditions particulières. Initialement calculée par Snyder et Gangestad (1986) à partir des scores obtenus sur les items non inversés (forte adaptabilité) vs ceux inversés (faible adaptabilité), nous avons procédé à de petites modifications : les items inversés ont été recodés et l'échelle a été soumise à un barème à 7 points au lieu de 2 afin d'avoir le même nombre de points dans chaque échelle. Les trois premiers points correspondaient à une faible Sociabilité et les 3 derniers à une forte Sociabilité avec un choix intermédiaire de neutralité en point 4. L'échelle est composée de 18 items ($\alpha=0.82$) et nous avons utilisé la version traduite et testée par Ventolini (2009)¹⁵⁵.

¹⁵⁵ Nous remercions Séverine Ventolini qui nous a communiqué l'échelle traduite du *Self Monitoring*.

Soc1 : Je trouve qu'il est difficile d'imiter le comportement d'autres personnes.

Soc2 : Lors de soirées ou de réunions entre amis, je n'essaye pas spécialement de dire ou de faire les choses qui seront appréciées par les autres.

Soc3 : Je suis seulement capable de défendre des idées si je crois à ces idées.

Soc4 : Je suis capable de faire des discours improvisés à propos de sujets dont je ne connais pratiquement rien.

Soc5 : Je pense qu'il m'arrive de me donner en spectacle pour impressionner ou amuser les autres.

Soc6 : Probablement que je serais un(e) bon(ne) acteur (actrice).

Soc7 : Dans un groupe de personnes je suis rarement le centre de l'attention.

Soc8 : Dans des situations différentes et avec des personnes différentes, j'agis souvent comme si j'étais des personnes différentes.

Soc9 : Je ne suis pas particulièrement doué(e) pour faire en sorte que les personnes m'aiment.

Soc10 : Je ne suis pas toujours la personne que j'ai l'air d'être.

Soc11 : Je ne changerais pas mes opinions (ou la façon dont j'agis) de façon à plaire à quelqu'un ou à gagner ses faveurs.

Soc12 : J'ai déjà pensé à devenir artiste de spectacles (par exemple : chanteur, musicien, comique, danseur...).

Soc13 : Je n'ai jamais été bon(ne) dans les jeux comme les improvisations ou les mimes.

Soc14 : J'ai des difficultés à modifier mon comportement pour convenir à différentes personnes et à différentes situations.

Soc15 : Lors d'une fête ou d'une soirée entre ami(e)s, je laisse les autres raconter les blagues et les anecdotes amusantes.

Soc16 : Je me sens un peu maladroit(e) en la compagnie d'autres personnes et je ne me mets pas en valeur comme je le devrais.

Soc17 : Je peux regarder n'importe qui droit dans les yeux et dire un mensonge tout en conservant un visage impassible (pour une bonne cause).

Soc18 : Il peut m'arriver de tromper des gens en étant amical(e) quand, en réalité, je ne les apprécie pas.

Encadré 9. Items de la Sociabilité (ou *Self-Monitoring*)

1.2. Les variables dépendantes

- Le Burnout

La première variable dépendante est le Burnout, mesurée dans notre recherche par l'échelle de Melamed et Schirom (2009) et traduite en 2010 par Sassi et Neveu. Cette échelle est multidimensionnelle et possède 14 items ($\alpha=0.91$). Elle mesure l'épuisement émotionnel (3 items), la lassitude cognitive (5 items) et la fatigue physique (6 items).

1 Fatigue physique	BO1 : Je me sens fatigué(e). BO2 : Je n'ai aucune énergie pour aller au travail le matin. BO3 : Je me sens physiquement vidé(e). BO4 : J'en ai par-dessus la tête. BO5 : J'ai l'impression que mes batteries sont à plat. BO6 : Je me sens épuisé(e).
--	---

Encadré 10. Items de la dimension « Fatigue Physique »

2 Lassitude Cognitive	BO7 : Je peine à réfléchir rapidement. BO8 : J'ai du mal à me concentrer. BO9 : J'ai l'impression de ne pas avoir les idées claires. BO10 : J'ai l'impression que je n'arrive pas à concentrer mes pensées. BO11 : J'éprouve de la difficulté à réfléchir à des choses complexes.
---	---

Encadré 11: Items de la dimension « Lassitude Cognitive »

3 Epuisement Emotionnel	BO12 : Je me sens incapable de ressentir les besoins de mes collègues. BO13 : Je sens que je ne peux pas m'investir émotionnellement avec mes collègues. BO14 : Je me sens incapable d'être proche de mes collègues.
---	--

Encadré 12. Items de la dimension « Epuisement Emotionnel »

- La Détresse Psychologique

Pour mesurer l'état psychologique des répondants, nous avons utilisé l'échelle K6 de Kessler et coll. (2002) à 6 items ($\alpha=0.77$) traduit par le *Mapi Institute* (2011)¹⁵⁶. Le répondant devait

¹⁵⁶ Institut spécialisé dans les R&D dans le domaine de la santé.

donner la fréquence à laquelle il avait ressenti les états suivants au cours des 30 jours précédents l'enquête. Initialement à 5 points, l'échelle a été proposée à 7 points afin d'avoir le même nombre de points.

Détresse Psychologique	K1 : Inutile ou bon(ne) à rien.
	K2 : Si fatigué(e) que tout était un effort.
	K3 : Si déprimé(e) que rien ne pouvait vous mettre de bonne humeur.
	K4 : Agité(e).
	K5 : Désespéré(e).
	K6 : Nerveux (se).

Encadré 13. Items de la « Détresse Psychologique »

- La Satisfaction au Travail

L'échelle de mesure de la Satisfaction au Travail utilisée est le *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)* traduite par Roussel en 1994 qui mesure la satisfaction à l'emploi de manière générale. Elle se décompose en quatre dimensions et 20 items et porte sur la satisfaction du répondant par rapport aux énoncés ($\alpha=0.89$).

1 Besoin de reconnaissance	Sat1 : de vos possibilités d'avancement.
	Sat13 : de la manière dont votre supérieur dirige ses employés.

Encadré 14. Items de la dimension « Besoin de reconnaissance »

2 Satisfaction Extrinsèque	Sat2 : des conditions de travail
	Sat5 : de la manière dont votre supérieur dirige ses employés.
	Sat6 : de la compétence de votre supérieur dans les prises de décision.
	Sat7 : de la possibilité de faire des choses qui ne sont pas contraires à votre conscience.
	Sat8 : de la stabilité de votre emploi.
	Sat12 : de la manière dont les règles et les procédures internes de l'entreprise sont mises en application.
	Sat18 : de la manière dont vos collègues s'entendent entre eux.
	Sat19 : des compliments que vous recevez.

Encadré 15. Items de la dimension « Satisfaction Extrinsèque »

3 Satisfaction Intrinsèque	Sat3 : des possibilités de faire des choses différentes de temps en temps. Sat4 : de votre importance aux yeux des autres. Sat11 : des possibilités de faire des choses qui mobilisent vos capacités. Sat14 : des possibilités de prendre des décisions de votre propre initiative. Sat15 : des possibilités de rester occupé(e) tout le temps au cours de la journée de travail. Sat16 : des possibilités d'essayer vos propres méthodes pour réaliser le travail. Sat17 : des possibilités de travailler seul(e) dans votre emploi. Sat20 : du sentiment d'accomplissement que vous retirez de votre travail.
--	---

Encadré 16. Items de la dimension « Satisfaction Intrinsèque »

4 Autorité Sociale	Sat9 : des possibilités d'aider les gens dans l'entreprise. Sat10 : des possibilités de dire aux gens ce qu'il faut faire.
--	--

Encadré 17. Items de la dimension « Autorité Sociale »

1.3. Les variables sociodémographiques

Pour avoir la répartition sociodémographique de l'échantillon, il était demandé aux répondants d'indiquer :

- Leur **genre** : homme ou femme.
- Leur **âge** : via leur année de naissance.
- Leur **nationalité**.
- Leur **situation personnelle** : vivant seul(e) ou vivant accompagné(e).
- Le **groupe socio-professionnel** : divisé en 8 groupes selon les PCS de l'INSEE.
- Leur **ancienneté sur le poste** actuel.
- Leur **ancienneté dans l'entreprise**.
- Leur **fréquence sur les Réseaux Sociaux Numériques** : très souvent, souvent, parfois, rarement, jamais.
- Les **Réseaux Sociaux Numériques** qu'ils fréquentaient : LinkedIn, Viadeo, Twitter, Google+, Facebook, WhatsApp ou autres.
- Leur **localisation géographique** actuelle : le pays de résidence.

1.4. Les variables de contrôle

Nous avons choisi de mesurer l'effet de contrôle de certaines variables sur notre échantillon. Il s'agit de l'âge, du genre, du groupe socio-professionnel (statut social) et de la situation personnelle. Le choix de ces variables est motivé par l'implication que peuvent avoir les facteurs personnels dans l'utilisation des réseaux sociaux mais surtout dans la gestion du Stress et de la Satisfaction au Travail.

2. *L'élaboration et le pré-test du questionnaire*

Une fois les mesures choisies, nous avons construit un premier questionnaire qui a été pré-testé et affiné avant la diffusion au grand public. Dans les lignes suivantes, nous allons présenter le questionnaire et le protocole de pré-test.

2.1. *Présentation du questionnaire*

Le questionnaire est organisé en plusieurs parties, qui correspondent aux différents sous-thèmes abordés. Nous avons essayé de créer des rubriques en fonction de ces déclinaisons de notre thème principal qui était « **Réseaux sociaux et comportements** ».

La première page du questionnaire est une page de présentation qui nous a servi à introduire la recherche, les consignes et autres informations préalables (Encadré 18).

Bienvenue cher(e) participante(e) !

Dans le cadre de ma thèse à l'université d'Aix-Marseille, je réalise une étude sur les réseaux sociaux et le comportement humain. Votre avis m'est indispensable pour la mener à bien. Le questionnaire dure environ dix minutes et les questions porteront sur des affirmations ; vous devrez indiquer votre degré d'accord en sélectionnant la réponse qui correspond le mieux à votre situation actuelle (le choix varie de « pas du tout d'accord » à « tout à fait d'accord »). Il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses, le questionnaire est totalement anonyme et les résultats vous seront communiqués si vous le souhaitez. Je vous prie donc, de bien vouloir répondre sincèrement à chacune des questions suivantes pour me permettre d'en exploiter les résultats.

Votre avis m'est précieux !

Bénédicte AFFO

Doctorante en Ressources Humaines

benedicte.affo@iae-aix.com

Encadré 18. Introduction du questionnaire

Le questionnaire en lui-même débute avec des questions sur la gestion des relations sociales du répondant et sur son implication dans le réseau. Cette partie intitulée « **votre réseau** » nous a permis de poser des questions concernant la participation du répondant à la vie de son réseau, sur ses aptitudes sociales et sur son capital social.

Ensuite, c'est l'état psychologique et le ressenti du répondant qui sont évalués à travers des questions portant sur les manifestations de stress. Cette partie a été intitulée « **votre sentiment** ».

Le troisième thème « **votre travail** » consiste à mesurer la satisfaction du répondant par rapport à son travail et aux retombées sur sa santé. Le dernier thème de notre questionnaire rassemble toutes les questions destinées à obtenir la répartition sociodémographique de l'échantillon. Le questionnaire s'achève par un encadré qui invite le répondant à laisser son avis sur l'expérience et/ou ses contacts s'il souhaite recevoir les résultats de la recherche. La structure complète du questionnaire est présentée dans l'encadré 19. Le questionnaire intégral est disponible en annexe 3.

Page 1 : Page de présentation

- Présentation de la recherche : contexte, principe du questionnaire, garantie d'anonymat.

Page 2 : Votre réseau

- Evaluation du comportement-réseau
- Evaluation de la Sociabilité
- Mesure du soutien social hors-ligne
- Mesure du soutien social en ligne

Page 3 : Votre sentiment

- Mesure du Burnout
- Evaluation du niveau de Détresse Psychologique

Page 4 : Votre travail

- Mesure du niveau de Satisfaction au Travail
- Evaluation du Déséquilibre Effort/Récompense.

Page 5 : Vous

- Informations sociodémographiques : genre, âge, GSP, situation personnelle, etc.
- Informations professionnelles : poste, ancienneté, secteur d'activité.
- Réseaux sociaux utilisés et fréquence sur ces réseaux.

Page 6 : Remerciements, avis et/ou contacts.

Encadré 19. Structure du questionnaire

2.2. Le pré-test du questionnaire

Avant de commencer la collecte des données, il est important d'effectuer un pré-test du questionnaire sur une trentaine de personnes. Cette démarche avait pour objectifs de :

- a) Vérifier que les consignes étaient compréhensibles par les répondants.
- b) Lever l'ambiguïté potentielle des items.
- c) Evaluer la compréhension générale des questions.
- d) Estimer la durée du questionnaire.
- e) Vérifier la fiabilité de ce mode d'administration.
- f) Recueillir des remarques et des suggestions sur la structure du questionnaire.

Nous avons donc proposé le questionnaire en l'état sur un groupe social en ligne que nous avons créé avec d'autres doctorants pour répondre à ce genre de besoin. Ce groupe, hébergé sur Facebook est composé essentiellement de doctorants, de jeunes docteurs ainsi que d'autres professions affiliées plus ou moins à la recherche. Il était demandé aux enquêtés de consigner par écrit leurs remarques/impressions après avoir pris soin de noter l'étape ou la question concernée. Nous avons ainsi pu recueillir 17 avis (mails et notes) sur une semaine. Au cours de cette semaine s'est aussi tenu un atelier doctoral au cours duquel nous avons pu proposer notre questionnaire face-à-face et recueillir l'avis de l'audience pour validation.

Ce pré-test nous a amenés à effectuer des modifications multiples. Ces modifications ont essentiellement concerné la formulation de certains items et certaines questions jugées répétitives afin d'en faciliter la lecture et la compréhension. Globalement, le questionnaire a été jugé un peu long (12 mn en moyenne) mais intéressant et pas lassant. Après avoir intégré les corrections les plus pertinentes suggérées, nous avons pu diffuser notre questionnaire afin de collecter les données.

2.3. La diffusion du questionnaire et collecte des données.

Afin de diffuser le plus largement notre questionnaire, nous avons eu recours à l'aide de nos contacts¹⁵⁷ *via* internet : réseaux personnels et réseaux professionnels. Grâce à un lien internet généré sur *Survey Monkey*, le questionnaire a donc été diffusé :

- *Via* des collègues et des connaissances.
- Sur de multiples groupes sociaux majoritairement hébergés sur LinkedIn et Facebook.
- *Via* e-mails et messagerie instantanée.

Le questionnaire a donc été diffusé et auto-administré sur internet, c'est-à-dire lu et rempli par l'enquêté lui-même pendant la période de Novembre 2016 à Janvier 2017. Pour nous assurer

¹⁵⁷ Nous remercions tous ceux qui ont bien voulu diffuser le questionnaire via leurs réseaux et en particulier Valérie Baume et Léonie Gades.

qu'il atteignait notre population cible, nous l'avons précédé d'un message filtre qui précisait que cette recherche s'adressait uniquement aux utilisateurs des réseaux sociaux en emploi ou ayant déjà travaillé. Au final, nous avons pu retenir un effectif exploitable de 502 personnes.

2.4. La méthodologie de test du modèle

Il est possible de définir les modèles de causalité comme la conjugaison de deux modèles conceptuellement différents (Thiétard et coll., 2005) :

- Un modèle de mesure reliant les variables latentes à leurs indicateurs de mesure (c'est-à-dire variables manifestes ou observées) par un système d'équations linéaires ;
- Un modèle d'équations structurelles traduisant un ensemble de relations de cause à effet entre des variables latentes ou entre des variables observées. Les variables latentes sont des construits abstraits, non directement observables, qui sont mesurées par une combinaison linéaire d'indicateurs. La question qui doit guider la décision est de savoir si les variables manifestes reflètent une variable latente qui est sous-jacente ou si elles sont la cause de cette variable latente (pour le capital social dans notre cas).

Pour tester le modèle de recherche, nous avons utilisé des modèles d'équations structurelles sur AMOS¹⁵⁸. Le choix des modèles d'équations structurelles émane de leur capacité à tester des modèles qui comprennent des relations de causalité multiples (Valette-Florence, 1988). En effet, cette méthode permet de modéliser les relations entre la théorie et les données en utilisant simultanément une série d'équations de régression multiples. Elle permet aussi de prendre en compte les erreurs de mesure. Dans un premier temps, il s'agit de faire émerger une structure factorielle correspondant à chacune des variables théoriques prédéfinies. Dans un deuxième temps, il s'agit de confirmer une structure factorielle par une analyse factorielle confirmatoire. C'est-à-dire de confirmer (ou d'infirmer) le maintien des items dans la première analyse pour chacune des variables du modèle (Field, 2009).

¹⁵⁸ *Analysis of Moment Structures*

Synthèse du chapitre 3

Dans la première section de ce chapitre, les deux modèles théoriques sont présentés. Ensuite les liens directs et les liens de modération sont détaillés en même temps que les hypothèses inhérentes. Le premier modèle présenté est celui des effets du Déséquilibre Effort/Récompense sur les manifestations du stress. Ce modèle tant à comparer un modèle classique de stress sur les réseaux sociaux. La première série d'hypothèses suppose donc que les effets attendus du Déséquilibre Effort/Récompense sur le stress sont les mêmes sur les réseaux sociaux que dans la vie réelle. La seconde série d'hypothèses porte sur le rôle de modération que peut jouer le capital social et les variables qui lui sont associés dans ce modèle de mesure du stress sur les réseaux sociaux. Le deuxième modèle, modèle principal de la thèse, présente les relations directes entre les variables indépendantes (Networking, Sociabilité, Soutien Social hors-ligne) et les variables dépendantes (Burnout, Détresse Psychologique et Satisfaction au Travail). En nous basant sur nos travaux antérieurs sur le capital social numérique, nous proposons un rôle de modération de la Sociabilité qui permettrait de faire naître une relation entre le Soutien Social en ligne et les manifestations de stress.

Sur la base des deux modèles dessinés, les hypothèses sont présentées en deux temps : d'abord les hypothèses de relations directes dans chacun des modèles, puis les hypothèses de modération. Toutes les hypothèses ainsi que le type de relation sont résumées dans les tableaux N°7 et N°8 suivants.

Libellés	Groupe d'hypothèses 1 : le rôle du Déséquilibre Effort/Récompense	Type de relation
H _{1a}	Plus le Déséquilibre Effort/Récompense est fort, plus le Burnout est fort.	Directe
H _{1b}	Plus le Déséquilibre Effort/Récompense est fort, plus la Détresse Psychologique est forte.	Directe
H _{1c}	Plus le Déséquilibre Effort/Récompense est fort, plus la Satisfaction au Travail est faible.	Directe
H _{1a1}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur le Burnout est modéré par le Networking du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.	Modération
H _{1a2}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur le Burnout est modéré par la Sociabilité du travailleur dans le sens où cette dernière atténue la relation.	Modération
H _{1a3}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur le Burnout est modéré par le Soutien Social hors-ligne du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.	Modération
H _{1a4}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur le Burnout est modéré par le Soutien Social en ligne du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.	Modération
H _{1b1}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Détresse Psychologique est modéré par le Networking du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.	Modération
H _{1b2}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Détresse Psychologique est modéré par la Sociabilité du travailleur dans le sens où cette dernière atténue la relation.	Modération
H _{1b3}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Détresse Psychologique est modéré par le Soutien Social hors-ligne du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.	Modération
H _{1b4}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Détresse Psychologique est modéré par le Soutien Social en ligne du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.	Modération
H _{1c1}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Satisfaction au Travail est modéré par le networking du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.	Modération
H _{1c2}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Satisfaction au Travail est modéré par la Sociabilité du travailleur dans le sens où cette dernière atténue la relation.	Modération
H _{1c3}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Satisfaction au Travail est modéré par le Soutien Social hors-ligne du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.	Modération
H _{1c4}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Satisfaction au Travail est modéré par le Soutien social en ligne du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.	Modération

Tableau 7 : Synthèse des hypothèses du modèle Déséquilibre Effort/Récompense

Libellés	Groupe d'hypothèses 2 : le rôle du Capital Social numérique	Type de relation
H _{2a}	Plus le Networking est fort, plus le Burnout est faible.	Directe
H _{2b}	Plus le Networking est fort, plus la Détresse Psychologique est faible.	Directe
H _{2c}	Plus le Networking est fort, plus la Satisfaction au Travail est forte.	Directe
H _{3a}	Plus la Sociabilité est forte, plus le Burnout est faible	Directe
H _{3b}	Plus la Sociabilité est forte, plus la Détresse Psychologique est faible	Directe
H _{3c}	Plus la Sociabilité est forte, plus la Satisfaction au Travail est forte.	Directe
H _{4a}	Plus le Soutien Social hors-ligne est fort, plus le Burnout est faible.	Directe
H _{4b}	Plus le Soutien Social hors-ligne est fort, plus la Détresse Psychologique est faible.	Directe
H _{4c}	Plus le Soutien Social hors-ligne est fort, plus la Satisfaction au Travail est forte.	Directe
H _{5a}	Plus le Soutien Social en ligne est fort, plus le Burnout est faible.	Directe
H _{5b}	Plus le Soutien Social en ligne est fort, plus la Détresse Psychologique est faible.	Directe
H _{5c}	Plus le soutien social en ligne est fort, plus la Satisfaction au Travail est forte.	Directe
H _{5M_a}	L'effet du Soutien Social en ligne sur le Burnout est modéré par la Sociabilité dans le sens où plus le Soutien Social en ligne est fort, plus le Burnout diminue lorsque la Sociabilité est faible.	Modération
H _{5M_b}	L'effet du Soutien Social en ligne sur la Détresse Psychologique est modéré par la Sociabilité dans le sens où plus le Soutien Social en ligne est fort, plus la Détresse diminue lorsque la Sociabilité est faible.	Modération
H _{5M_c}	L'effet du Soutien Social en ligne sur la Satisfaction au Travail est modéré par la Sociabilité le sens où plus le Soutien Social en ligne est fort, plus la Satisfaction au Travail augmente lorsque la Sociabilité est faible.	Modération

Tableau 8 : Synthèse des hypothèses du modèle Capital Social Numérique

La seconde section du troisième chapitre de cette thèse a été consacrée à la méthodologie de recherche. D'abord, nous avons sélectionné un mode de recueil de données : la collecte auto-administrée *via* Internet. Ce choix est justifié par les paramètres de notre terrain de recherche qui sont les Réseaux Sociaux Numériques puisque notre recherche porte sur les utilisateurs de ces réseaux. De plus, il nous permet d'accéder rapidement à une large population. L'étape suivante a consisté à choisir les échelles de mesure des variables :

- Pour mesurer le comportement sur les réseaux, nous avons utilisé l'échelle de *Political Skills Ability* de Ferris et coll. (2005 ; $\alpha = 0.76$) qui comporte quatre dimensions : (1) la capacité à entretenir des liens de réseaux ou *Networking*, (2) l'influence interpersonnelle, (3) la sincérité apparente et (4) l'intuition sociale.
 - Le caractère « sociable ou non » (Sociabilité) des répondants a été mesuré à travers la version traduite en 2008 par Ventolini du *Self Monitoring scale* de Snyder et Gangestad (1986 ; $\alpha = 0.83$). Cette échelle mesure la capacité des individus à ajuster leurs comportements par rapport à un environnement social.
 - Le Soutien Social hors-ligne et le Soutien Social en ligne sont mesurés par la même échelle avec une précision pour faire la différence contextuelle : votre soutien social hors des réseaux sociaux et votre soutien social dans les réseaux sociaux. Il s'agit de celle des provisions sociales de Caron (2013 ; $\alpha = 0.82$).

En ce qui concerne les variables dépendantes, le stress est mesuré à travers deux niveaux de manifestations : le Burnout et la Détresse Psychologique :

- L'échelle choisie pour mesurer l'épuisement professionnel est celle de Melamed et Shirom, *Burnout Measure* (2009 ; $\alpha = 0.91$). Cette échelle comporte trois dimensions : (1) l'épuisement émotionnel, (2) la lassitude cognitive et, enfin (3) la fatigue physique.
- Quant à la Détresse Psychologique des individus sur les réseaux sociaux, nous l'avons mesurée en utilisant le *Psychological Distress Scale* de Kessler et coll. (2002, $\alpha = 0.77$).
- Pour finir, la satisfaction des interrogés par rapport à leur travail est évaluée grâce à la version traduite par Roussel en 1994 du *Minnesota Satisfaction Questionnaire* ($\alpha = 0.89$) ; échelle à quatre dimensions. Les deux premières dimensions concernent la satisfaction intrinsèque et extrinsèque et les deux dernières concernent l'autorité sociale et le besoin de reconnaissance par le salaire et l'avancement.

Toutes les échelles ont été codées en 7 points. Les variables de recherche, leur statut épistémologique ainsi que les échelles de mesure sont résumés dans le tableau 9 ci-après.

Enfin, le questionnaire a été élaboré et pré-testé auprès de 30 personnes afin de vérifier certains paramètres : compréhension des consignes, formulation des énoncés, durée du questionnaire, etc. A la fin de cette étape, certains items ont subi de légères modifications afin d'être mieux adaptés au contexte de la recherche. Après validation du questionnaire, celui-ci a été administré. La population cible était les utilisateurs réguliers des réseaux sociaux ayant déjà travaillé. La collecte s'est faite essentiellement sur des Réseaux Sociaux Numériques "professionnels" comme LinkedIn, Viadeo, Google+, Facebook, etc. pendant la période de Novembre 2016 à Janvier 2017. L'analyse de données et les résultats sont présentés dans le chapitre suivant.

Variables	Statut épistémologique des variables	Echelles de mesure	Alpha de Cronbach	Nombre d'items	Dimensionnalité
Networking	Variable indépendante	Networking ability Ferris et coll. (2005)	0.76	18	Multidimensionnelle
Déséquilibre effort-récompense	Variable indépendante	<i>L'Effort Reward Imbalance</i> (ERI) Siegrist (1996)	0.82	17	Multidimensionnelle
		Efforts extrinsèques	0.74	6	
		Récompenses	0.80	11	
Soutien social hors-ligne	Variable indépendante	Echelle réduite de Provisions sociales (EPS) Caron (2013)	0.82	10	Unidimensionnelle
Soutien social en ligne	Variable indépendante	Echelle réduite de Provisions sociales (EPS) Caron (2013)	0.82	10	Unidimensionnelle
Sociabilité (ou Self Monitoring)	Variable indépendante et modératrice	Self Monitoring scale Snyder et Gangestad (1986) Via Ventolini (2007)	0.83	18	Unidimensionnelle
Burnout	Variable dépendante	Burnout Measure (SMBM) Shirom et Melamed (2009)	0.91	14	Multidimensionnelle
Détresse Psychologique	Variable dépendante	Psychological Distress Scale (K6) Kessler et coll. (2002)	0.77	6	Unidimensionnelle
Satisfaction au Travail		Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) Weiss et coll. (1967) Traduit par Roussel (1994)	0.89	20	Multidimensionnelle

Tableau 9 : Récapitulatif des variables de la recherche et des échelles de mesure

Sommaire du chapitre 4

Partie 1 : Théorique	37
Chapitre 1 : le capital social : sa genèse dans la dynamique des réseaux sociaux	38
Section 1 : Le capital social, genèse des ressources sociales	39
Section 2 : Le capital social, son évolution et son utilisation dans le temps	55
Chapitre 2 : Capital social et la gestion du Stress	93
Section 1 : Le capital social comme ressource à travers la théorie COR.....	95
Section 2 : Les variables.....	108
Partie 2 : Empirique.....	132
Chapitre 3 : Les hypothèses de recherche et la méthodologie	133
Section 1 : Les modèles théoriques et les hypothèses de recherche	134
Section 2 : La méthodologie de la recherche	146
Chapitre 4 : Les résultats de la recherche	168
Section 1 : L'analyse des données	169
Section 2 : Les résultats et la discussion	183

Chapitre 4 : Les résultats de la recherche

Afin de tester nos hypothèses, nous avons opté pour une démarche quantitative. Cette démarche implique une série d'étapes préalables, nécessaires pour aboutir à des résultats scientifiquement acceptables. La première section de ce chapitre présente la préparation (composition de l'échantillon) et la vérification (adéquation, valeurs manquantes et extrêmes, distribution) des données. Ensuite, il est nécessaire de vérifier la validité et la fiabilité des échelles de mesure mobilisées dans cette recherche. Une fois, les étapes préliminaires effectuées, les hypothèses de recherche peuvent être testées. Les résultats sont présentés dans la seconde partie de ce chapitre. Pour y aboutir, nous avons utilisé des modèles d'équations structurelles avec maximum de vraisemblance. Ce sont les hypothèses relatives aux relations directes qui ont d'abord été testées. Le test de ces hypothèses nous a permis d'aboutir à un modèle aux indices satisfaisants liant le capital social numérique aux manifestations de stress au travail. Ensuite, nous avons testé les hypothèses de modération. L'analyse des modérations permet de déterminer le rôle des Réseaux Sociaux Numériques dans le modèle. Enfin une synthèse et une discussion des résultats obtenus sont présentées.

Section 1 : L'analyse des données

A. Les caractéristiques de l'échantillon et la préparation des données

D'abord les caractéristiques de l'échantillon sont présentées puis nous procéderons à la vérification des données.

1. Les caractéristiques de l'échantillon

L'échantillon final est composé de 502 observations. Il est composé de **50,7% de femmes pour 49,3% d'hommes** dont **35,3% vivent seuls** et **64,7% vivent accompagnés**.

L'âge des répondants a été regroupé sous forme de classes d'âge (Cf. tableau N°10). Cependant, nous avons noté une sur-représentativité de la catégorie 25 à 34 ans. Ce résultat peut s'expliquer par le fait que la sur-connectivité sur les RSN est encore associée à cette génération. Le plus jeune répondant a 17 ans et le plus âgé, 74 ans. L'âge moyen est de 37 ans et l'âge le plus observé est 30 ans.

Classe d'âge	Pourcentage de répondants
De 15 à 24 ans	8,4%
De 25 à 34 ans	41,9%
De 35 à 44 ans	24,8%
De 45 à 54 ans	15,0%
De 55 à 64 ans	8,8%
65 ans et plus	1,2%

Tableau 10 : Répartition de l'échantillon selon l'âge

Les **Groupes Socio-Professionnels** et leur répartition dans l'échantillon sont présentés dans le tableau N°11. Le groupe le plus important est celui des employés (37.7%), suivi de près par celui des cadres et professions intellectuelles supérieures (35.6%). Les moins représentés sont les agriculteurs exploitants avec 0.2%, suivi des ouvriers avec 1.6% de l'échantillon total.

Groupe Socioprofessionnel	Pourcentage de répondants
Employés	37,7%
Cadres et professions intellectuelles supérieures	35,6%
Autres personnes ayant déjà travaillé mais actuellement sans activité (Etudiants, chômeurs, retraités)	9%
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	8,0%
Agents de maîtrises	8,0%
Ouvriers	1,6%
Agriculteurs exploitants	0,2%

Tableau 11 : Répartition selon le groupe socio-professionnel

Les **secteurs d'activités** des répondants sont multiples et variés. Nous avons essayé de les regrouper sous des vocables similaires. Nous notons un pourcentage de non-réponse de 10,6% au niveau de cette question. Le secteur d'activité le plus représenté dans notre échantillon est celui de l'informatique et des télécommunications (8,8%), suivi par celui du commerce/distribution (8,2%), puis de l'éducation (5,6%) presque ex-aequo avec

l'enseignement supérieur et la recherche (5,2%).

Secteur d'activité	Pourcentage de répondants
Informatique / Télécoms	8,8%
Commerce / Négoce / Distribution	8,2%
Administration des entreprises	6%
Education	5,6%
Enseignement et Recherche	5,2%
Industrie aéronautique	5,2%
BTP / Matériaux de construction	4,8%
Banque / Assurance	4,4%
Santé	4,2%
Services aux entreprises	3,6%
Social	3%
Energie et Environnement	2,8%
Études et conseils	2,6%
Fonction publique	2,6%
Transports/ Logistique	2,4%
Immobilier	2,2%
Industrie pharmaceutique	1,8%
Tourisme	1,8%
Électronique / Électricité	1,4%
Machines et équipements / Automobile	1,4%
Métallurgie / Travail du métal	0,8%
Textile / Habillement / Chaussure	0,6%
Sport	0,2%

Tableau 12 : Répartition selon le secteur d'activité

L'ancienneté sur le poste et l'ancienneté dans l'entreprise sont résumés dans les tableaux N°13 et 14 ci-après.

Ancienneté sur le poste	Pourcentage de répondants
Moins d'un an	24%
De 1 à 3 ans	23,8%
De 4 à 6 ans	19,6%
De 7 à 10 ans	10,4%
Plus de 10 ans	13,8%
Non réponse	8,4%

Tableau 13 : Répartition selon l'ancienneté sur le poste

Ancienneté dans l'entreprise	Pourcentage de répondants
Moins d'un an	21,2%
De 1 à 3 ans	23,6%
De 4 à 6 ans	17,6%
De 7 à 10 ans	10,4%
Plus de 10 ans	18,8%
Non réponse	8,4%

Tableau 14 : Ancienneté dans l'entreprise

Enfin, la diversité de la localisation géographique des répondants est assurée par le mode de diffusion. En effet, il n'y avait pas d'autres limitations à part celles prédéfinies à savoir : (a) la langue française, (b) être utilisateur régulier des réseaux et (c) avoir déjà travaillé. Ainsi, nous avons pu accéder à des francophones vivant dans d'autres pays européens, en Australie, aux États-Unis et en Afrique même si la plupart étaient de nationalité française (87,14%).

2. La préparation et l'adéquation des données

Avant de procéder aux analyses sur AMOS20, une série d'étapes est nécessaire sur le logiciel SPSS24 ¹⁵⁹ afin de vérifier l'adéquation des données. Pour cela, il faut vérifier que l'ensemble

¹⁵⁹ Statistical Package for the Social Sciences by IBM Corporation.

des données ne présente aucune valeur manquante et qu'il ne contient pas de valeurs extrêmes ou aberrantes (*outliers*). Ensuite, il faut s'assurer que la distribution des données suit une loi normale, ou quasi-normale (Thiétart et coll., 2004).

2.1. Le traitement des valeurs manquantes, extrêmes et aberrantes

Cette étape est une pré-analyse des données qui précède les tests sur les échelles. En ce qui concerne les valeurs manquantes, l'ensemble des données n'en présente pas car les répondants étaient invités à donner une réponse obligatoire à chaque question afin de poursuivre le questionnaire¹⁶⁰. Nous avons donc pu retenir un échantillon final de 502 observations complètes.

Les valeurs extrêmes sont des données qui s'écartent significativement de la tendance globale des autres observations d'un même ensemble de données. Alors que les valeurs aberrantes sont la plupart du temps liées à une erreur dans la codification, les valeurs extrêmes correspondent à une réponse qui s'écarte fortement de la moyenne. L'étude de ces valeurs permet de décider de la conservation ou de la suppression des répondants qui en présentent un certain nombre.

Un premier test de notre base de données n'indique pas la présence de valeurs aberrantes dans les questions qui concernent les variables du modèle. Cependant, deux réponses aberrantes ont été remarquées au niveau des questions portant sur les caractéristiques sociodémographiques. Ce résultat est probablement lié à des erreurs de frappe du répondant. Pour détecter les valeurs extrêmes, nous avons utilisé la distance de Mahalanobis. Cette distance se calcule via SPSS ou AMOS pour chacune des variables. La distance de Mahalanobis doit être supérieure au nombre total des items multiplié par trois, sinon l'observation est considérée comme une valeur extrême. Dans notre cas, la distance était de 339 (113x3) et la valeur la plus élevée observée sur un répondant était de 211,454. Nous avons donc décidé de conserver les 502 répondants à ce stade de l'analyse.

2.2. Les tests de normalité

¹⁶⁰ En absence de réponses, une petite fenêtre s'ouvrait avec un message disant qu'une réponse était nécessaire.

Le test de normalité permet de vérifier que la distribution des données suit une loi normale ou au moins quasi-normale car la normalité des données est rarement avérée en sciences de gestion (Benzécri, 1973). Ce test est nécessaire car l'utilisation des modèles d'équations structurelles requiert cette condition.

Afin de vérifier la normalité, nous procédons d'abord aux tests de Kolmogorov-Smirnov et de Shapiro-Wilk, basés sur deux hypothèses : (H0) les données suivent une loi normale et (H1) les données ne suivent pas une loi normale. Les tests de Kolmogorov-Smirnov et de Shapiro-Wilk sont tous les deux significatifs à $p=.000$ pour l'ensemble des items. Nous rejetons donc l'hypothèse H0 et nous testons celle de la quasi-normalité.

La normalité ou quasi-normalité des données est vérifiée par le biais des coefficients d'asymétrie *Skewness* et d'aplatissement *Kurtosis*, dont les valeurs absolues ne doivent pas dépasser 1,5¹⁶¹. Les deux coefficients sont mesurés pour l'ensemble des items. Les coefficients les plus élevés enregistrés sont de -1,52 pour le *Skewness* et de 3,55 pour le *Kurtosis*. Sur les 113 items, seulement deux ont des valeurs non comprises entre -1,5 et 1,5. Nous en concluons alors que **la distribution de l'ensemble des données suit une loi quasi normale**.

B. Les tests sur les échelles de mesure

La validité globale de la recherche nécessite de s'assurer de différents types plus spécifiques de validité : la validité du construit, la validité de l'instrument de mesure et les validités internes et externes des résultats de la recherche (Thiétart et coll., 2004). La prochaine étape concerne la validité de nos instruments de mesure. Dans un premier temps, il convient de procéder à une analyse factorielle exploratoire. L'ensemble des échelles utilisées dans cette recherche correspondant à des échelles existantes, ce test n'est donc pas nécessaire. Nous avons alors opté pour une analyse factorielle confirmatoire afin de vérifier la fiabilité, la validité convergente ainsi que la validité discriminante de nos échelles de mesure.

1. La validité des instruments de mesure

¹⁶¹ Une distribution suit une loi quasi-normale quand les coefficients d'asymétrie et de d'aplatissement s'éloignent le moins possible de la valeur nulle.

1.1. L'analyse Factorielle Confirmatoire et l'épuration des échelles

Pour vérifier que chacun des items corrèle suffisamment avec la variable latente qu'il est censé mesurer ou encore qu'ils appartiennent bien à la dimension identifiée par la littérature, il faut observer les poids factoriels standardisés ou *loadings*. Un item est suffisamment corrélé avec la variable latente à partir d'un poids factoriel de 0,7. Notre questionnaire comportant plusieurs échelles multidimensionnelles, nous allons vous présenter les résultats pour chaque échelle.

L'échelle de mesure du Déséquilibre Effort/Récompense est la première de notre modèle. En tout, 6 items ont été supprimés. Nous avons :

- **Eff 5** : mon travail exige des efforts physiques.
- **Rec 2** : je reçois le respect que je mérite de mes collègues.
- **Rec 4** : ma position professionnelle actuelle correspond bien à ma formation.
- **Rec 6** : vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.
- **Rec 8** : On me traite injustement à mon travail.
- **Rec 10** : mes perspectives de promotion sont faibles.

Pour l'échelle concernant la mesure du comportement-réseau, nous avons retiré 6 items qui présentaient des *loadings* inférieurs à 0,7 sur tous les facteurs. Il s'agit de :

- **Net 1** : je dépense beaucoup de temps au travail pour développer mes relations sociales.
- **Net 7** : Il est important pour moi que les gens me croient sincère dans ce que je dis et ce que je fais.
- **Net 8** : Quand je communique avec les autres, j'essaie d'être vrai(e) dans mes paroles et mes actes.
- **Net 9** : j'essaie de montrer un véritable intérêt aux autres.
- **Net 10** : je sais toujours instinctivement ce qu'il faut dire ou faire pour influencer les autres.
- **Net 11** : je sais bien me présenter à de nouvelles personnes.

Pour l'échelle mesurant l'adaptabilité sociale, la plupart des items ont des *loadings* autour de 0,65. Cette observation n'est pas surprenante car cette échelle est réputée pour avoir une

validité et une fiabilité moyenne. Nous avons donc fait le choix de conserver¹⁶² uniquement les 5 items qui répondaient aux exigences statistiques et théoriques.

- **Soc 2** : lors des fêtes ou de rencontres entre amis, je n'essaye pas spécialement de dire ou de faire des choses pour plaire aux autres.
- **Soc 3** : je ne peux défendre que des idées auxquelles je crois.
- **Soc 4** : je suis capable de faire des discours improvisés à propos de sujets dont je ne connais pratiquement rien.
- **Soc 12** : j'ai déjà pensé(e) à devenir artiste de spectacles.
- **Soc 17** : Je peux regarder n'importe qui droit dans les yeux et dire un mensonge tout en conservant un visage impassible (pour une bonne cause).

En ce qui concerne notre échelle de mesure du Soutien Social hors-ligne (capital social physique), nous avons retiré deux items à faible *loading* : **SSH 3** (j'ai l'impression de faire partie d'un groupe de personnes qui partagent mes croyances) et **SSH 9** (il y a des gens qui admirent mes talents et mes habilités).

Pour le Soutien Social en ligne (capital social numérique), nous avons retenu tous les items car les *loadings* étaient bons. Au niveau de l'échelle de mesure du Burnout, est composée de trois dimensions, nous nous sommes retrouvés dans des cas de *crossloadings*¹⁶³ pour deux items : **BO2** (Je n'ai aucune énergie pour aller au travail le matin) et **BO7** (Je peine à réfléchir rapidement). Il en est de même pour l'échelle de mesure de la Détresse Psychologique où nous avons dû supprimer les items **K4** : agité(e) et **K6** : nerveux (se).

Pour finir, l'échelle de la Satisfaction au Travail a été réduite de trois items. Il s'agit de :

- **Sat 7** : de la possibilité de faire des choses qui ne sont pas contraires à votre conscience.
- **Sat 8** : de la stabilité de votre emploi
- **Sat 18** : de la manière dont vos collègues s'entendent entre eux.

1.2. La fiabilité et la validité convergente des échelles de mesure

Les tests de fiabilité permettent de démontrer que les opérations de recherche pourraient être répétées par un autre chercheur ou à un autre moment tout en obtenant les mêmes résultats.

¹⁶² Ce choix de présentation est dû au nombre important d'items supprimés par rapport à ceux conservés.

¹⁶³ On parle de *crossloading* lorsqu'un item load fortement sur plusieurs facteurs de la même échelle.

La fiabilité d'une échelle de mesure renvoie au « degré avec lequel les instruments utilisés mesurent de façon constante le construit étudié » (Carricano et Poujol, 2008, p.53). La fiabilité des échelles est évaluée à travers deux indicateurs : l'**Alpha de Cronbach** et le **Rhô de Jöreskog**.

L'Alpha de Cronbach est un indicateur qui permet de vérifier la cohérence interne de l'échelle. Il mesure la cohérence interne des différents items dans le même construit. Plus ce coefficient se rapproche de 1, plus la cohérence interne de l'échelle est satisfaisante. De manière générale, un Alpha **supérieur à 0,7** indique une fiabilité satisfaisante de l'instrument de mesure. Quant au Rhô de Jöreskog, il est fondé sur les résultats de l'analyse factorielle confirmatoire : plus il est proche de 1, plus la mesure est fiable et il est accepté lorsque sa valeur est **supérieure à 0,7**.

La **validité convergente** des échelles implique que les items qui mesurent le même construit soient corrélés. Elle est évaluée en analysant l'indice de variance extraite (AVE) de Fornell et Larcker (1981) aussi nommé Rhô de validité convergente (**Rhô vc**). Selon ces auteurs, un Rhô vc supérieur à 0,5 indique une validité convergente satisfaisante. Toutes nos échelles présentent des fiabilités et des validités convergentes généralement satisfaisantes. Les coefficients obtenus sont résumés dans les tableaux N°15 et N°16 suivants.

Variables	Dimensions retenues	Rhô de Jöreskog	Rhô de validité convergente	Alpha de Cronbach	Commentaires
ERI	Efforts	0,803	0,453	0,800	La dimension « gratification monétaire » de l'échelle des récompenses disparaît et l'accent est essentiellement mis sur le besoin d'estime.
	Récompenses	0,872	0,582	0,779 0,865	
Networking Ability	Networking	0,859	0,550	0,893	La dimension « Sincérité apparente » disparaît et la fiabilité de l'échelle augmente par rapport à l'échelle initiale (0,76)
	Intuition Sociale	0,889	0,666		
	Influence Interpersonnelle	0,838	0,637		
Sociabilité (ou Self Monitoring)	Unidimensionnelle	0,583	0,330	0,688	Ces résultats sont les mêmes que ceux obtenus dans les recherches précédentes qui ont utilisé cette échelle (e.g. Ventolini, 2008). Notons aussi une légère amélioration de l'alpha qui se rapproche de 0.7 par rapport à ces recherches.
Soutien Social hors-ligne	Unidimensionnelle	0,909	0,557	0,907	L'Alpha de Cronbach passe de 0,82 à 0,907.
Soutien Social en ligne	Unidimensionnelle	0,950	0,660	0,951	L'échelle de soutien social semble aussi mieux fonctionner sur les réseaux sociaux. Ce résultat peut également s'expliquer par le fait que l'étude est menée chez les utilisateurs des RSN.

Tableau 15 : Fiabilité et validité convergente des échelles de mesure des variables indépendantes

Variables	Dimensions Retenues	Rhô de Jöreskog	Rhô de validité convergente	Alpha de Cronbach	Commentaires
Burnout	Fatigue physique	0,928	0,724	0,942	La fiabilité et la validité de cette échelle sont satisfaisantes.
	Lassitude cognitive	0,948	0,820		
	Epuisement émotionnel	0,684	0,866		
Détresse Psychologique	Unidimensionnelle	0.897	0.687	0.887	La fiabilité et la validité de cette échelle sont satisfaisantes.
Satisfaction au Travail	Satisfaction extrinsèque	0.879	0.596	0.941	La fiabilité et la validité de cette échelle sont satisfaisantes.
	Satisfaction intrinsèque	0.905	0.545		
	Besoin de reconnaissance	0.843	0.731		

Tableau 16 : Fiabilité et validité convergente des échelles de mesure des variables dépendantes

Avant de passer au test du modèle global, nous nous proposons d'étudier dans un premier temps les relations pouvant exister entre les différentes variables de nos modèles puis, dans un second temps, l'existence (poids, force, sens) du lien entre nos variables explicatives et expliquées sur les réseaux sociaux. Pour ce faire, nous avons utilisé le test des corrélations.

2. Les corrélations

Un coefficient de corrélation r est une mesure d'interdépendance entre deux variables métriques (Moisson, 2008). Elle mesure l'intensité de la co-variation entre les variables et doit être comprise -1 et 1. Plus le coefficient est proche de 1 en valeur absolue, plus les variables sont dites corrélées :

- Si r est proche de +1 alors les deux variables varient dans le même sens.
- Si r est proche de -1 alors les deux variables varient en sens inverse (l'augmentation de l'une entraîne la diminution de l'autre).
- Si r est proche de 0, les variables sont faiblement corrélées. 0 signifie l'absence de corrélation entre les deux variables.

Le logiciel SPSS permet de vérifier si le coefficient obtenu est significativement différent de 0. Il indique aussi le risque d'erreur de type 1 : risque de rejeter à tort l'hypothèse de non corrélation H_0 . Si l'hypothèse H_0 est rejetée alors on conclut que les variables sont corrélées. Les corrélations obtenues dans le cadre de notre recherche sont résumées dans le tableau N°17 ci-après.

	ERI	Networking	Sociabilité	Soutien Hors-ligne	Soutien en ligne	Burnout	Détresse Psychologique	Satisfaction au Travail
ERI	$\alpha = 0,779$							
Networking	0,049	$\alpha = 0,893$						
Sociabilité	-0,014	,198**	$\alpha = 0,688$					
Soutien Réal	0,050	,442**	,158**	$\alpha = 0,907$				
Soutien Numérique	0,069	,322**	,111*	,459**	$\alpha = 0,951$			
Burnout	,193**	-,190**	0,007	-,210**	-0,074	$\alpha = 0,942$		
Détresse Psychologique	0,044	-,130**	0,051	-,189**	-0,031	,615**	$\alpha = 0,887$	
Satisfaction au Travail	-,306**	,270**	,109*	,148**	0,051	-,322**	-,316**	$\alpha = 0,941$

Tableau 17 : Corrélations entre les variables ***P<0.001 **P<0.01 *P<0.05

A la lecture de ce tableau, nous pouvons faire quelques observations :

(a) Les liens entre Déséquilibre Effort/Récompense et les autres variables

Le Déséquilibre Effort/Récompense n'est corrélé qu'avec le Burnout et la Satisfaction au Travail. En effet, les corrélations s'élèvent respectivement à 0,193** pour le Burnout et 0,306** pour la Satisfaction au Travail. Il existe donc un lien plutôt fort entre ces variables sur les RSN. Plus précisément, cela voudrait dire que plus le travailleur est en déséquilibre, plus son épuisement professionnel est important et moins il aura de Satisfaction au Travail. Ce résultat, déjà confirmé par les recherches antérieures, nous permet de dire que le lien entre ces variables fonctionne de la même manière dans la vie et sur les RSN.

(b) Les liens entre variables explicatives et variables expliquées

Le Networking est significativement corrélé ($p \leq 0.01$) avec l'ensemble des effets retenus. Il existe donc un lien négatif entre notre investissement sur les réseaux et les indicateurs de Stress et un lien positif avec la Satisfaction au Travail. En ce qui concerne l'adaptabilité sociale du répondant, elle est uniquement faiblement corrélée avec la Satisfaction au Travail. Il n'y a donc pas de liens directs avec le Burnout et la Détresse Psychologique. Quant au Soutien Social hors-ligne, il est aussi significativement corrélé ($p \leq 0.01$) avec tous les effets. Il existe donc des liens significatifs et négatifs avec les manifestations de stress et un lien positif avec la Satisfaction au Travail. Pour finir, le Soutien Social en ligne, mesuré par la même échelle que le Soutien Social hors-ligne, n'a pourtant pas de liens directs avec les effets. Cette

observation est la plus intéressante de cette étape puisqu'elle nous permet de dire que les répondants ont non seulement su dissocier les deux types de soutien, mais aussi qu'il existe bien deux mécanismes différents comme nous le pensions.

(c) Les liens entre les sept variables du modèle principal

Dans un premier temps, nous pouvons observer que nos variables indépendantes sont corrélées entre elles ce qui augmente le risque de multi-colinéarité¹⁶⁴. Cependant, ce résultat va dans le même sens que la littérature qui dit que l'impact du capital social ne peut se mesurer indissociablement du comportement-réseau et de la Sociabilité. Ce résultat peut aussi être la conséquence de la formulation des énoncés considérés parfois comme "répétitifs" par les répondants. Ensuite nos variables dépendantes sont aussi corrélées entre elles. Les manifestations du stress sont positivement corrélées entre elle et négativement avec la Satisfaction au Travail. Ce résultat reste logique quant aux liens entre stress et altération du bien-être.

¹⁶⁴ La multi-colinéarité apparaît quand il existe une relation linéaire parfaite ou presque parfaite entre deux ou plusieurs variables explicatives du modèle.

Section 2 : Les résultats et la Discussion

A. Le test des Hypothèses de relations directes par les modèles d'équations structurelles (AMOS)

Les hypothèses relatives aux relations directes sont ici testées. Pour cela nous avons eu recours aux modèles d'équation structurelle et au logiciel AMOS. Après avoir présenté la méthode d'analyse de données utilisée, les résultats sont exposés.

1. *La méthode d'analyse de données*

La méthode d'analyse de données est annoncée, ainsi que les indices d'ajustements et les seuils retenus.

1.1. Le modèle d'équations structurelles

Les données sont analysées au moyen d'équation structurelle avec la méthode d'ajustement du maximum de vraisemblance. Notre échantillon exploitable étant composé de 502 observations, cette méthode est alors envisageable. En effet, les auteurs préconisent un échantillon minimal de 200 observations (Evrard, Pras et Roux, 2009), voire de 150 observations (Iacobucci, 2010). Le recours aux modèles d'équations structurelles permet de traiter l'erreur de mesure mais aussi d'étudier directement les relations de médiation. Une fois que la méthode d'analyse est sélectionnée, il est nécessaire de choisir un ensemble d'indices d'ajustement du modèle et de fixer leurs seuils d'acceptation.

1.2. Les indices d'ajustement du modèle de recherche

Plusieurs indices sont mobilisés pour vérifier l'ajustement du modèle. Nous distinguons les indices absolus, les indices de parcimonie et les indices relatifs ou de comparaison.

- **Indices absolus**

Les indices absolus évaluent la manière dont un modèle théorique reproduit correctement les données observées (Roussel et coll., 2002). Cinq indices absolus sont retenus : le chi-deux, le GFI, l'AGFI, le RMSEA et le SRMR.

Le **Chi-deux** (χ^2) estime l'écart entre la matrice de covariance observée et la matrice de covariance parfaite entre tous les items (Hu et Bentler, 1999). Plus cet écart est faible, plus le modèle est bon. Cependant, le test du Chi-deux est fortement influencé par la taille de l'échantillon et par le nombre de paramètres du modèle testé. Au-delà de 200 observations, la valeur du χ^2 peut rejeter le modèle (Roussel et coll., 2002). Ainsi, il est insuffisant de se baser

uniquement sur cet indice pour conclure quant à l'ajustement du modèle. Ce dernier sera donc donné à titre indicatif.

Le **GFI** (*Goodness of Fit Index*) mesure le degré d'ajustement entre les covariances observées et les covariances prédites (Bentler, 1983). L'**AGFI** (*Adjusted Goodness of Fit Index*) est une déclinaison du GFI qui tient compte du nombre de degrés de liberté dans le modèle. Ces deux indices sont considérés comme acceptables lorsqu'ils sont **supérieurs ou égaux à 0.90**. Plus généralement, l'ajustement du modèle est considéré comme meilleur lorsqu'ils se rapprochent de « 1 ».

Le **RMSEA** (*Root Mean Square Error of Approximation*) correspond à l'écart moyen attendu dans la population totale, par degré de liberté. Cependant, la prise en compte de cet indice peut conduire au rejet des modèles pour de petits échantillons ($n < 250$). Le **SRMR** (*Standardized Root Mean Square Residual*) est la racine carrée de la moyenne des sommes des carrés des résidus. Ces deux indices sont des indicateurs de « *badness of fit* » (Iacobucci, 2010, p.91). Ils sont acceptables jusqu'à 0.08 mais ne doivent pas l'excéder ; plus ils sont proches de 0, meilleur est l'ajustement du modèle.

L'ensemble des indices absolus rend compte de la qualité d'ajustement du modèle. Selon Hu et Bentler (1999), il est difficile de fixer des valeurs de référence à chaque indicateur pour conclure quant à la qualité d'ajustement du modèle. La plupart de ces indices sont en effet sensibles à la taille de l'échantillon ou à la complexité du modèle. Les auteurs préconisent de se baser sur des combinaisons de ces critères plutôt que de les considérer individuellement. Les informations concernant ces indices sont présentées dans le tableau N° 18 qui suit.

Nom	Définition	Seuil admissible	Problématique
Chi²	Indice le plus connu, teste l'hypothèse nulle voulant que le modèle rende compte parfaitement des données.	Un Chi ² significatif ($p < .05$) indique que le modèle n'est pas adéquat pour expliquer les données. A l'inverse, un Chi ² non significatif ($p > .05$) révèle un bon ajustement.	Le risque de rejeter à tort un ajustement satisfaisant augmente avec la taille de l'échantillon au-dessus de 400 répondants. Inversement le risque d'accepter à tort un ajustement satisfaisant augmente avec la diminution de la taille de l'échantillon en dessous de 200 répondants.
GFI	<i>Goodness of Fit Index</i> : Indique la proportion de variance/covariance reproduite par le modèle.	> 0.90 : Modèle acceptable. (Joreskog et Sorbom, 1982)	Contrairement au Chi ² , les indices GFI ne sont pas influencés par la taille des échantillons.
AGFI	<i>Adjusted Goodness of Fit Index</i> : Correspond au GFI, mais avec un ajustement pour le nombre de degrés de liberté du modèle.	Doit être > 0,9	

Tableau 18 : Indices absolus, X², GFI, AGFI

Nom	Définition	Seuil admissible	Problématique
RMSEA	<i>Root Mean Square Error of Approximation</i> : Evalue l'adéquation entre la matrice reproduite et la matrice observée tout en tenant compte la complexité du modèle.	Si = 0 : cela signifie que le X^2 est plus petit que les degrés de liberté. Si < 0.05 l'ajustement est bon ; entre 0.05 et 0.08 il est raisonnable ; entre 0.08 et 0.10 il est médiocre ; et > 0.10 il est inacceptable. (Steiger et Lind, 1980)	Relativement insensible à la taille de l'échantillon.
RMR	<i>Root Mean Square Residual</i> : Correspond à la moyenne des résidus entre les covariances observées et les covariances impliquées par le modèle.	Le plus petit possible	Taille des résidus varie selon la métrique des variables, qui peut d'ailleurs différer d'une variable à une autre. Solution : considérer les résiduels standardisés.
		Dans le cas des matrices de corrélation l'indice RMR devrait être < 0.05.	
		Pour les matrices de covariance cette règle n'est pas utilisable.	
SRMR	<i>Standardized RMR</i> : Correspond à la moyenne des résidus standardisés.	Si < 0,1 : Modèle acceptable, Si ≤ 0,08 : bon fit (Hu et Bentler, 1990)	

Tableau 19 : Indices absolus, RMSEA, RMR, SRMR

- **Les indices de parcimonie**

Les indices de parcimonie correspondent aux deux types d'indices présentés précédemment pour déterminer le modèle qui doit être sélectionné pour sa meilleure parcimonie.

Le **Chi-deux normé** (χ^2 normé) correspond au Chi-deux divisé par le degré de liberté (χ^2/ddl). Cet indice est utilisé pour mesurer le degré de parcimonie absolu du modèle, et permet de distinguer le modèle le plus parcimonieux parmi plusieurs (Roussel et coll., 2002). Selon certains auteurs (e.g. Hu et Bentler, 1999), cet indice doit être inférieur à 3 mais reste acceptable jusqu'à 5.

Le **Pclose fit** est un indice qui teste l'hypothèse H_0 selon laquelle la valeur RMSEA de la population prend en compte l'erreur d'approximation dans la population (qui ne doit pas dépasser 0.05). Cet indice doit être supérieur à 0,5. Dans cette recherche, nous n'utiliserons pas cet indice car nous avons opté pour des instruments de mesure relativement précis.

Nom	Définition	Seuil admissible	Problématique
Chi2/dl	Obtenu en divisant le X^2 par les degrés de liberté. Wheaton, Muthen, Alvin et Summers (1997)	Si le X^2 corrigé est supérieur à 5, le modèle est rejeté. S'il est compris entre 3 et 5, il faut l'améliorer. S'il est compris entre 0 et 3, le fit est bon.	Sensible à la taille de l'échantillon (moins que X^2)
Pclose Cfit	Mesurer l'existence d'un bon fit par la probabilité que RMSEA soit < à 0,05 (Browne et Cudek, 1993)	PCLOSE > 0,5	

Tableau 20 : Indices de parcimonie, Chi2/dl, PCLOSE

- **Les indices relatifs ou comparatifs**

Les indices relatifs mesurent l'amélioration de l'ajustement en comparant le modèle testé au modèle théorique. Pour cela, ils examinent la différence entre le Chi-deux du modèle testé et celui du modèle théorique.

Le **CFI** (*Comparative Fit Index*) mesure la diminution relative du manque d'ajustement. Le **TLI** (*Tucker-Lewis Index*) permet d'établir une comparaison entre le manque d'ajustement du modèle à tester et celui du modèle théorique. Le **NFI** (*Normed Fit Index*) compare l'ajustement obtenu à l'aide d'un modèle théorique donné en l'opposant à l'ajustement obtenu par un modèle de comparaison. Une valeur supérieure ou égale à 0,95 de ces deux indices est préconisée pour les modèles d'équation structurelle avec maximum de vraisemblance (Hu et Bentler, 1999). Cependant, les valeurs du CFI et du TLI peuvent excéder 1 car ce ne sont pas des indicateurs normés.

Nom	Définition	Seuil admissible
CFI	<i>Comparative Fit Index</i> : Hu et Bentler (1998) proposent de comparer le fit du modèle avec celui du modèle d'indépendance dans lequel toutes les covariances sont supposées nulles.	Si $> 0,9$: Modèle acceptable (Hu et Bentler, 1990). Si > 0.95 le fit est bon ; si seulement > 0.9 , le fit est acceptable.
TLI		Compris entre 0 et 1 (Tucker et Lewis, 1973) Si > 0.95 le fit est bon ; si seulement > 0.9 , le fit est acceptable.
NFI	<i>Normed fit index</i> : compare l'ajustement obtenu à l'aide d'un modèle théorique donné en l'opposant à l'ajustement obtenu par un modèle dit « de comparaison » (connu souvent sous l'appellation « modèle nul »).	Indice supérieur à .90 est acceptable.

Tableau 21 : Indices relatifs ou comparatifs : CFI, TLI et NFI

Une synthèse de l'ensemble des indices que nous avons mobilisés dans le cadre de cette recherche est présentée dans le tableau suivant.

Type d'indice	Indice	Seuil retenu
<i>Absolus</i>	Chi-deux (χ^2)	Donné à titre indicatif
	GFI	>0,90
	AGFI	>0,90
	RMSEA	<0,06 (voir <0,08)
	SRMR	< 0,08
<i>Relatifs</i>	CFI	>0,95
	TLI	>0,95
<i>De parcimonie</i>	Chi-deux normé	<3 (voir <5)

Tableau 22 : Synthèse des indices d'ajustement et de leurs seuils d'acceptation.

1.3. Les modèles de structure et de mesure

Avant de pouvoir dessiner le modèle qui tient compte des relations directes entre les variables (modèle de mesure), nous avons d'abord réalisé un modèle de structure qui permet de vérifier et d'améliorer les indices d'ajustement du modèle.

a) Le modèle de mesure du Déséquilibre Effort/Récompense

Le premier modèle de structure appelé « *baseline* » est composé de toutes les relations directes et prend en compte l'ensemble des variables qui constituent le modèle. Deux étapes se succèdent pour vérifier et améliorer, si nécessaire, l'ajustement du modèle. La première étape consiste à vérifier si tous les items ont un *loading* suffisant. La seconde est orientée par la section « *modification indice* » du logiciel AMOS. Elle suggère des modifications qui peuvent améliorer le modèle. Ainsi, en suivant ces recommandations, nous avons procédé à la suppression d'une relation directe entre le Déséquilibre Effort/Récompense et la Détresse Psychologique et à la corrélation des termes d'erreurs des variables Burnout. Ces modifications nous ont permis d'atteindre un modèle de mesure final satisfaisant.

Pour rappel, les variables du modèle des relations directes étaient :

- ERI (variable observée)
- Burnout (variable latente)
- Détresse Psychologique (variable observée)
- Satisfaction au Travail (variable latente)

Les tableaux N°23 et 24 suivants récapitulent les indices obtenus aux différentes étapes du travail réalisé sur le modèle de mesure complet. Chacun des modèles tient compte des modifications précédentes.

	X ²	ddl	X ² normé	GFI	AGFI	TLI	CFI	RMSEA	SRMR	Modifications
Seuils	À titre indicatif	-	< 3 (Voir <5)	> 0,90	> 0,90	> 0,95	> 0,95	< 0,06 (Voir < 0,08)	<0,08	-
Modèle Initial	716,982	201	3,567	0,889	0,860	0,925	0,935	0,072	0,166	-
Modèle Intermédiaire	560,875	189	2,915	0,917	0,905	0,952	0,954	0,065	0,075	Suppression d'items SAT et BO
Modèle final	355,474	162	2,194	0,936	0,918	0,967	0,972	0,049	0,056	Suppression de la relation ERI→DET

Tableau 23 : Indices absolus, relatifs et de parcimonie du modèle ERI complet

Les indices de la *baseline* n'étant pas satisfaisants, nous avons donc décidé d'améliorer le modèle en excluant les items BO4, BO11, BO12 et SAT1, SAT2, SAT3, SAT4, SAT8, SAT11 et SAT 12. Le modèle utilisé pour tester les relations directes est le modèle final obtenu après suppression de la relation directe ERI→DET. Les indices de fit de ce modèle sont globalement satisfaisants et sont représentés dans le tableau suivant.

X ²	ddl	X ² normé	GFI	AGFI	TLI	CFI	RMSEA	SRMR
355,474	162	2,194	0,936	0,918	0,967	0,972	0,049	0,056

Tableau 24 : Indices de fit du modèle ERI Online

Le modèle (a) d'équations structurelles AMOS (variable observée et variables latentes) est

illustré ci-dessous (figure N°18). Le modèle complet (variables et items retenus) est disponible en annexe 5.

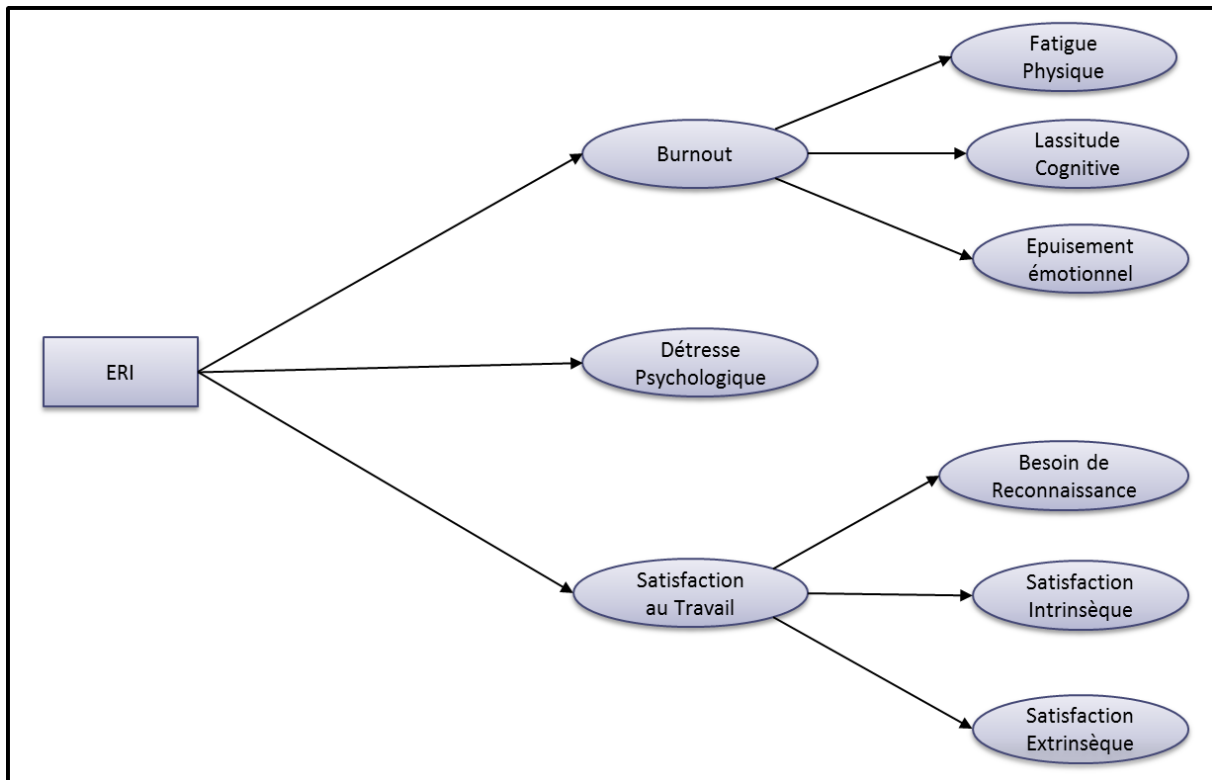


Figure 18. Illustration du modèle d'équations structurelles ERI

b) Le modèle de mesure du capital social numérique

Pour rappel, les variables de ce modèle sont :

- *Networking* (variable latente de second ordre)
- Sociabilité (variable latente)
- Soutien Social hors-ligne (variable latente)
- Soutien Social en ligne (variable latente)
- Burnout (variable latente de second ordre)
- Détresse Psychologique (variable latente)
- Satisfaction au Travail (variable latente de second ordre)

En suivant les recommandations du logiciel AMOS, nous avons procédé à la suppression de certains items et à la corrélation des termes d'erreurs des variables Burnout, Satisfaction ou encore Networking. Ces modifications nous ont permis d'aboutir à un modèle final qui prend en compte les exigences de cette méthode tout en restant fidèle à la théorie.

	X ²	ddl	X ² normé	GFI	AGFI	TLI	CFI	RMSE A	SRMR	Modifications
Seuils	À titre indicat if	-	< 3 (Voir <5)	> 0,90	> 0,90	> 0,95	> 0,95	< 0,06 (Voir < 0,08)	<0,08	-
Modèle Initial	1675	548	3,057	0,714	0,688	0,823	0,831	0,068	0,102	Covariance des résidus
Modèle Intermédiaire	1329	532	3,039	0,819	0,792	0,882	0,891	0,064	0,101	Suppression d'items
Modèle relations directes	939	526	1,659	0,908	0,892	0,959	0,964	0,036	0,076	Suppression de SSE

Tableau 25 : Indices absolus, relatifs et de parcimonie du modèle de mesure du capital social numérique.

Au niveau du modèle intermédiaire, les indices d'ajustement n'étaient pas satisfaisants, nous avons donc procédé à la suppression de certains items. Ainsi, certaines dimensions des échelles ont été exclues. Il s'agit de la dimension « autorité sociale » de l'échelle de Satisfaction au Travail et de la dimension « influence interpersonnelle » de l'échelle de *Networking Ability*. Le modèle des relations directes est le modèle que nous avons retenu pour les analyses des relations directes. Les indices d'ajustement de ce modèle sont plutôt satisfaisants (Cf. tableau N° 26 ci-dessous).

X ²	ddl	X ² normé	GFI	AGFI	TLI	CFI	RMSEA	SRMR
939	526	1,659	0,908	0,892	0,959	0,964	0,036	0,076

Tableau 26 : Indices de fit du modèle Capital social numérique

Le modèle (b) d'équations structurelles AMOS (variables latentes de premier et second ordre) est illustré ci-dessous. Le modèle complet (variables et items retenus) est disponible en annexe 6.

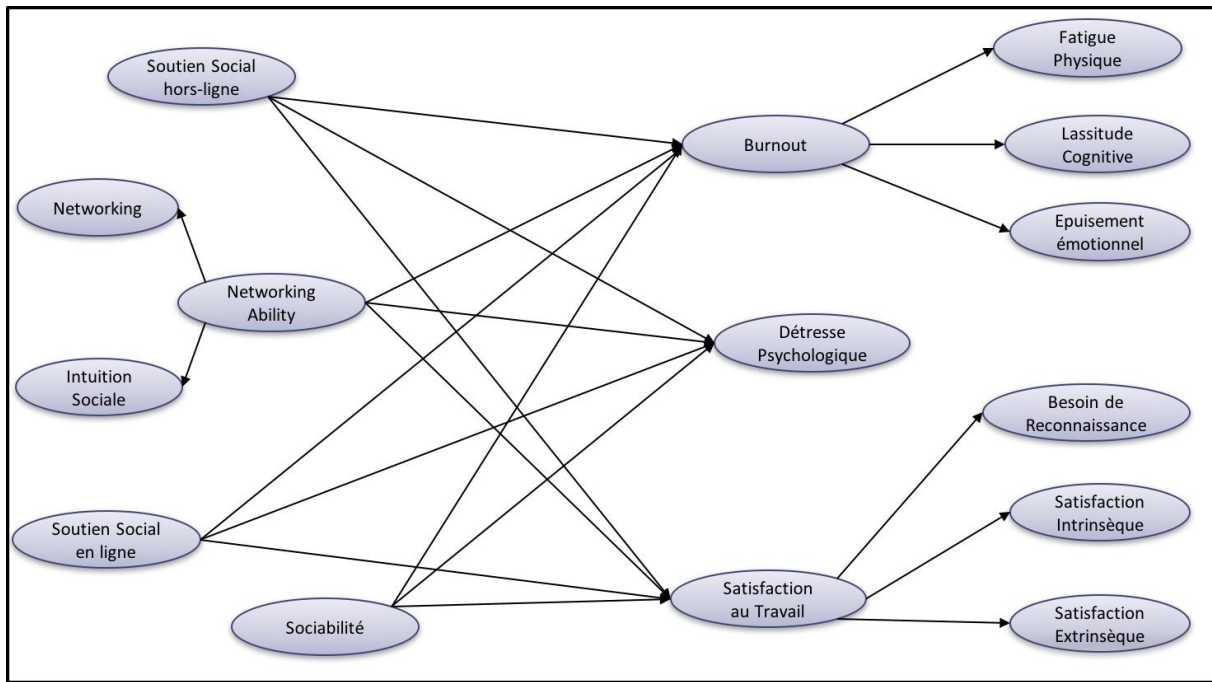


Figure 19. Illustration du modèle d'équations structurelles du Capital social numérique

2. Le test des hypothèses

Dans un premier temps, nous testons les hypothèses relatives aux relations directes du modèle ERI *online*. Dans un second temps, nous testons les hypothèses relatives aux relations directes du modèle Capital social numérique sont testées. Pour chaque effet direct, le coefficient et la p-value sont analysés :

- Le **coefficient** (standardisé ou non-standardisé) renvoie à la force de l'effet de la variable indépendante sur la variable dépendante.
- La **p-value** (nommée p) indique la significativité de cet effet.

2.1. Les relations directes ERI : validation du groupe d'hypothèses 1

L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur les manifestations de stress chez les travailleurs utilisant les Réseaux Sociaux Numériques est analysé. Les résultats sont résumés dans le tableau N°27 ci-après.

ERI	Coefficient non-standardisé	Coefficient standardisé	Significativité (p)	Etat des Hypothèses
Burnout	0,526	0,219	*** (p<0,001)	H_{1a} validée
Détresse Psychologique	0,131	0,058	NS(p=0,215)	H _{1b} non validée
Satisfaction au Travail	-0,515	-0,259	*** (p<0,001)	H_{1c} validée

Tableau 27 : Effet direct du Déséquilibre Effort/Récompense sur les RSN

Sur les réseaux sociaux, le Déséquilibre Effort/Récompense est fortement corrélé avec le Burnout (corrélation positive) et avec la Satisfaction au Travail (corrélation négative). Cependant, aucun lien direct n'a pu être identifié avec la Détresse Psychologique. Au vu de ces résultats, nous pouvons conclure qu'un modèle de stress classique comme celui du Déséquilibre Effort/Récompense fonctionne de manière similaire sur les Réseaux Sociaux Numériques. Ce résultat nous permet aussi de dire que nous pouvons mobiliser des théories classiques de gestion des ressources humaines sur les Réseaux Sociaux Numériques.

2.2. Les relations directes du capital social : validation du groupe d'hypothèses 2

2.2.1. L'effet du Networking

L'effet de l'investissement dans son réseau numérique sur les manifestations de stress est analysé. Les résultats sont présentés dans le tableau suivant.

Networking	Coefficient non-standardisé	Coefficient standardisé	Significativité (p)	Etat des Hypothèses
Burnout	-0,262	-0,203	*** (p≤0,001)	H_{2a} validée
Détresse Psychologique	-0,173	-0,129	* (p=0,022)	H_{2b} validée
Satisfaction au Travail	0,363	0,267	*** (p≤0,001)	H_{2c} validée

Tableau 28 : Effets directs du Networking

Le fait d'être impliqué et de participer à la vie du réseau est corrélé négativement avec les manifestations de stress et positivement avec la satisfaction. De ce résultat, on pourrait déduire que les utilisateurs des réseaux sociaux disposent d'un outil de réduction du stress par

l'implication dans le réseau.

2.2.2. *L'effet de la Sociabilité*

Les effets de la Sociabilité sont testés. L'hypothèse principale est qu'une bonne Sociabilité permettrait aux individus de mieux gérer leur stress. Les résultats sont présentés dans le tableau suivant.

Sociabilité	Coefficient non-standardisé	Coefficient standardisé	Significativité (p)	Etat des Hypothèses
Burnout	0,038	0,035	NS (p=0,509)	H _{3a} non validée
Détresse Psychologique	0,07	0,035	* (p=0,05)	H _{3b} non validée
Satisfaction au Travail	0,132	0,111	* (p=0,05)	H_{3c} validée

Tableau 29 : Effet direct de la Sociabilité

Sur les réseaux sociaux, les effets sont significatifs sur la détresse psychologique et la Satisfaction au Travail. Cependant, le signe de l'effet de la Sociabilité sur la Détresse Psychologique laisse supposer que la Sociabilité aurait un effet amplificateur sur cette variable. Ce résultat étant contraire à nos prédictions, nous ne validons pas cette hypothèse. Dans le même temps, il n'y a pas d'effet direct de la Sociabilité sur le Burnout.

2.2.3. *L'effet du Soutien Social hors-ligne*

L'effet du capital social sur les manifestations de stress est mesuré à travers une ressource fondamentale pour le travailleur : le soutien social. Dans un premier temps, l'effet du Soutien Social hors-ligne pour les travailleurs qui en ont déjà en dehors des réseaux sociaux est mesuré.

Soutien Social Hors-ligne	Coefficient non- standardisé	Coefficient standardisé	Significativité (p)	Etat des Hypothèses
Burnout	-0,133	-0,122	* (p= 0,04)	H_{4a} validée
Détresse Psychologique	-0,144	0,072	** (p≤0,01)	H_{4b} validée
Satisfaction au Travail	0,054	0,048	NS (p=0,38)	H _{4c} non validée

Tableau 30 : Effets directs du Soutien Social hors-ligne

Sur les réseaux sociaux, cette forme de soutien social est négativement corrélée avec les manifestations de stress, plus précisément avec la Détresse Psychologique. Ce résultat n'est pas vraiment surprenant puisque le soutien social mesuré n'est pas celui des collègues ou des supérieurs hiérarchiques, mais celui des pairs. Cependant, il n'y a pas de lien direct entre le Soutien Social hors-ligne et la Satisfaction au Travail.

2.2.4. L'effet du Soutien Social en ligne

A présent, l'effet du soutien social provenant des Réseaux Sociaux Numériques est analysé. Ces hypothèses nous permettent de vérifier si que le soutien social sur les réseaux sociaux a un effet direct sur les manifestations de stress. Les résultats se présentent comme suit :

Soutien Social en ligne	Coefficient non- standardisé	Coefficient standardisé	Significativité (p)	Etat des Hypothèses
Burnout	0,028	0,03	NS (p= 0,351)	H _{5a} non validée
Détresse Psychologique	0,06	0,033	NS (p=0,06)	H _{5b} non validée
Satisfaction au Travail	-0,023	0,029	NS (p=0,43)	H _{5c} non validée

Tableau 31 : Effets directs du Soutien Social en ligne

Nos hypothèses sont toutes non validées. Nous pouvons alors retenir que sur les réseaux

sociaux, la mobilisation de soutien social répond à des règles différentes de celles classiques. Une synthèse graphique des liens directs est proposée.

2.2.5. Synthèse graphique des effets directs

Une synthèse des résultats obtenus quant aux effets directs est illustré dans les figures ci-dessous. Le chiffre qui figure sur chaque flèche renvoie à la force des effets (coefficients standardisés). Les étoiles entre parenthèses renvoient à la significativité de ces effets (p-value avec ***= $p \leq 0.001$; **= $p \leq 0.01$ et *= $p \leq 0.05$).

a) Le modèle ERI

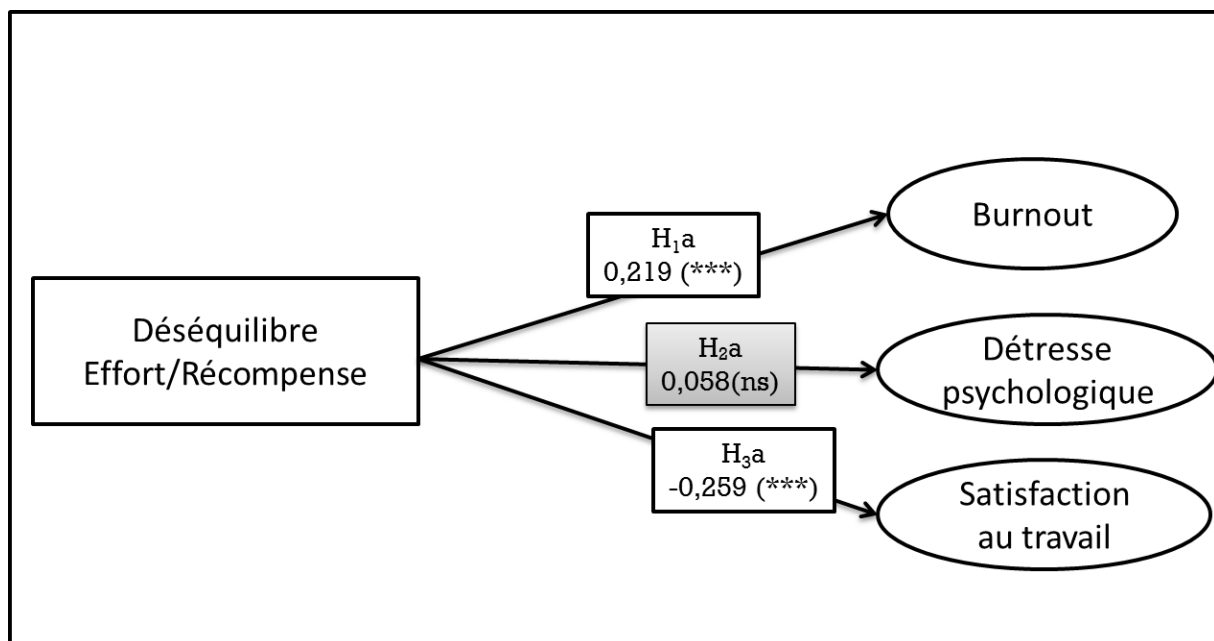


Figure 20. Modèle ERI avec les effets des relations directes

Les effets directs sur le Burnout et la Satisfaction au Travail sont significatifs. L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Détresse Psychologique n'est pas significatif. Les effets directs étant testés, nous allons pouvoir passer aux relations de modération.

b) Le modèle Capital social numérique

- Le Networking

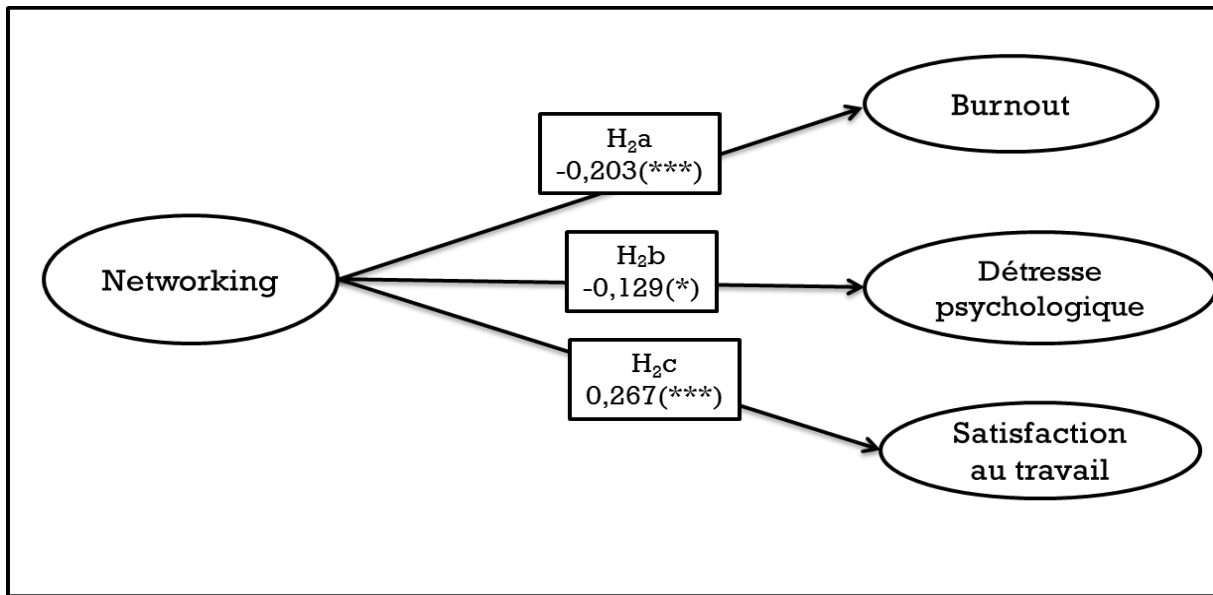


Figure 21. Modèle Capital social (Networking) avec les effets des relations directes

Les effets directs du networking sur nos variables dépendantes sont tous significatifs. L'effet le moins important concerne la Détresse Psychologique.

- La Sociabilité

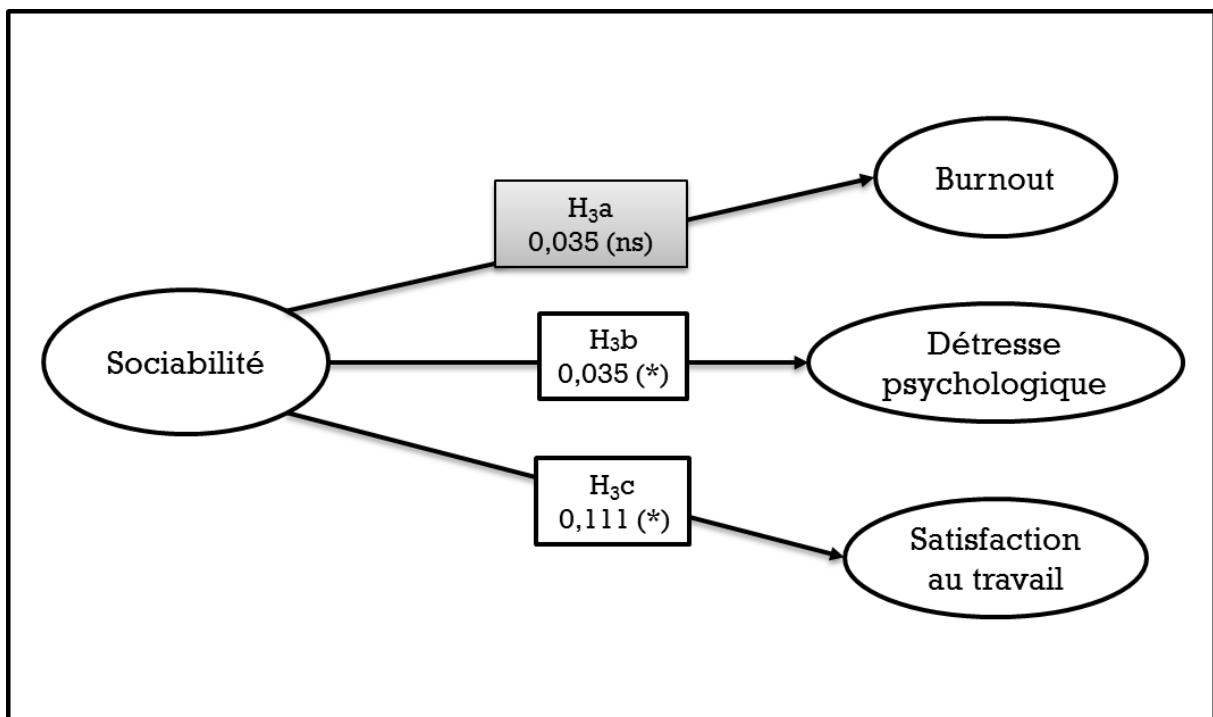


Figure 22. Modèle capital social numérique (Sociabilité) avec les effets des relations directes

Les effets directs de la Sociabilité sur le stress sont peu significatifs et l'effet sur le Burnout n'est pas du tout significatif.

- Le Soutien Social hors-ligne

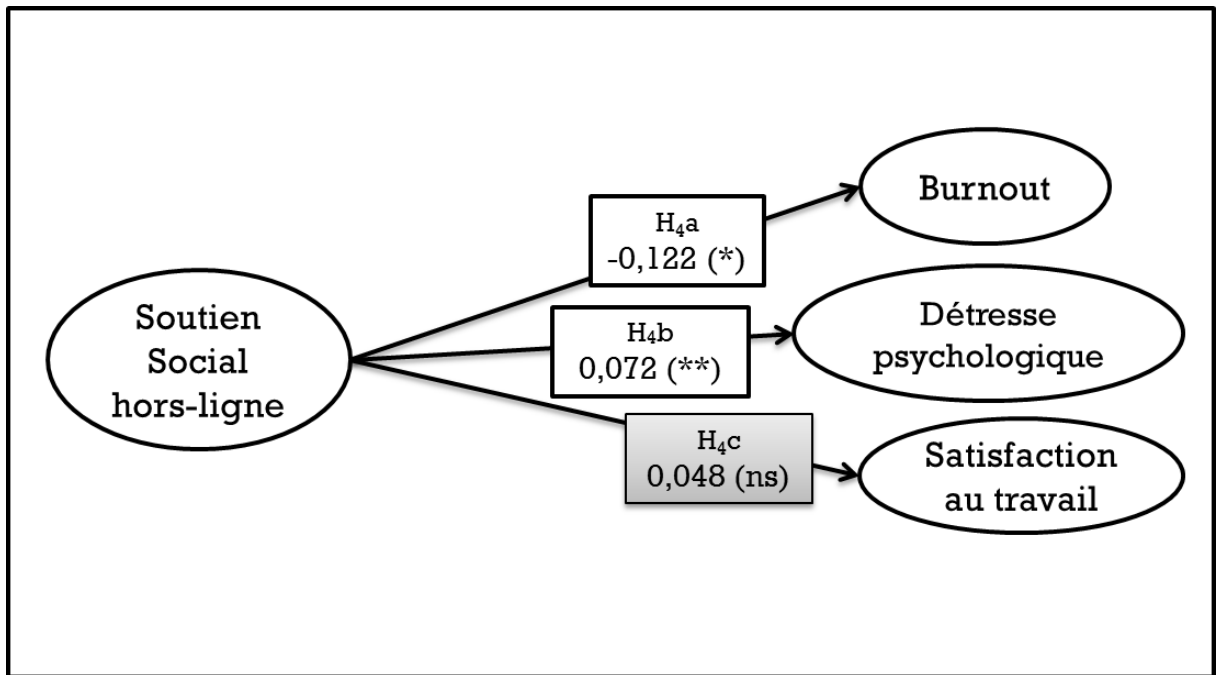


Figure 23. Modèle capital social numérique (Soutien Social hors-ligne) avec les effets de relations directes

Les effets sur le Burnout et la Détresse psychologique sont significatifs contrairement à celui sur le Satisfaction au Travail.

- Le Soutien Social en ligne

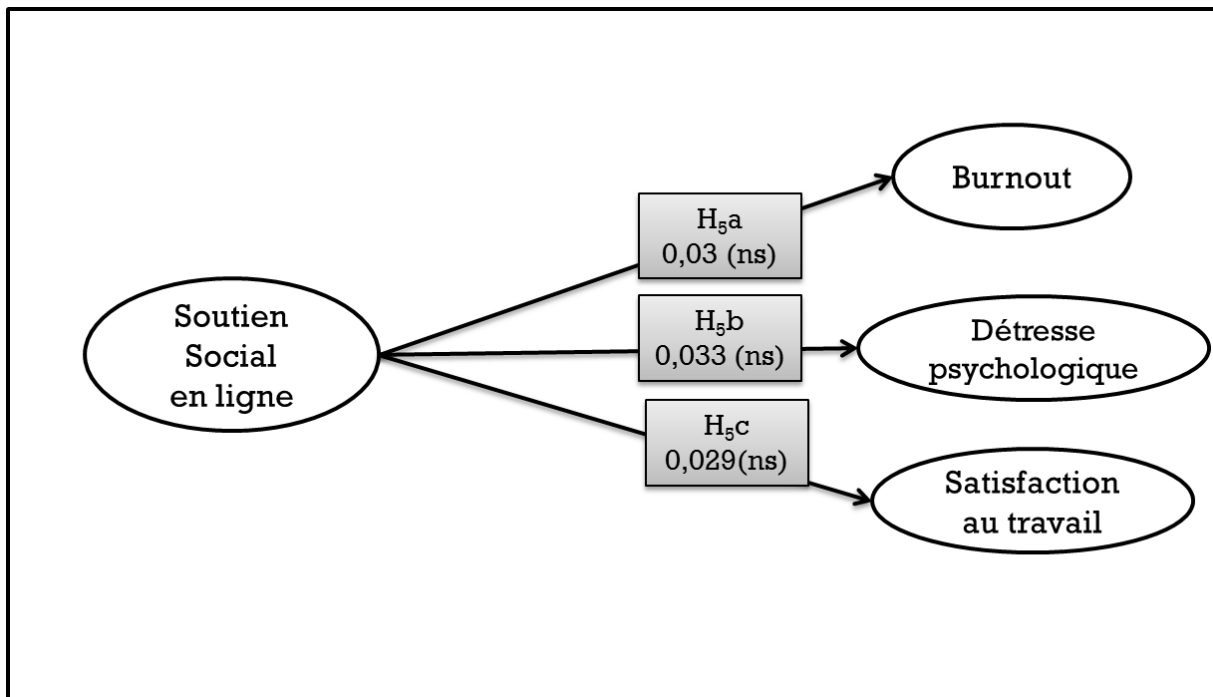


Figure 24. Modèle capital social numérique (Soutien social numérique) avec les effets des relations directes

Aucun des effets directs du Soutien Social en ligne n'est significatif. Maintenant que toutes

les relations directes sont testées, nous allons tester les relations de modération.

B. Le test des hypothèses de modération

Nous présentons dans un premier temps la méthode de modération utilisée, puis nous étudions l'effet modérateur du networking, de la Sociabilité, du Soutien Social hors-ligne et du Soutien Social en ligne sur le modèle ERI. Enfin, nous étudions l'effet modérateur de la Sociabilité dans notre modèle capital social.

1. La méthode de modération

Afin d'étudier les relations de modérations avec les modèles des équations structurelles, plusieurs méthodes sont envisageables. Nous prenons en compte deux méthodes d'analyse des effets modérateurs. Il s'agit de l'analyse multi-groupe et la création de termes d'interaction. **L'analyse multi-groupe** consiste à comparer un même modèle de structure dans différents groupes. Le critère sur lequel ces groupes sont créés est le modérateur. Deux conditions doivent être respectées pour recourir à cette méthode : le modérateur doit être une variable nominale et les invariances configurale, métrique, scalaire et stricte doivent être vérifiées (Steenkamp et Baumgartner, 1998). Ici, les variables modératrices sont métriques : l'analyse multi-groupe n'est donc pas applicable à notre cas. Nous allons donc utiliser la seconde : la méthode d'orthogonalisation des termes d'interaction.

1.1. La méthode des termes d'interactions de Little et coll. (2006)

Un modérateur est une variable qui influence la force ou le sens de la relation entre une variable indépendante et une variable dépendante. La modération prend la forme d'une interaction entre la variable indépendante et le modérateur. Little, Bovaird et Widaman (2006) proposent une manière de tester l'effet modérateur en **créant des termes d'interaction** qui estiment l'effet du modérateur sur les relations entre les facteurs. C'est cette dernière méthode qui va nous permettre de vérifier si les variables modératrices renforcent ou amoindrissent les effets présentés dans nos modèles. La procédure utilisée pour réaliser la modération se compose de cinq étapes et mobilise les logiciels AMOS et SPSS.

1.2. La procédure

Etape 1 : Les variables latentes sont imputées à partir d'AMOS (*data imputation*). Un nouveau fichier SPSS, contenant les variables calculées, est créé.

Etape 2 : De nouvelles variables sont ensuite calculées : les variables latentes du modèle sont multipliées une par une avec la variable latente modératrice (par exemple SSExSOC). La procédure est réitérée pour chaque variable en relation dans le modèle. Nous obtenons ainsi des variables « produits ».

Etape 3 : Une fois les variables « produits » calculées, ces dernières sont régressées sur leurs composantes (par exemple SSExSOC est régressée sur SSE et SOC). Nous demandons à SPSS de générer les résidus non standardisés de cette régression. Ainsi, nous obtenons de nouvelles variables correspondant aux résidus des régressions (par exemple ResSSExSOC). Pour plus de facilité, nous les nommons « variables résiduelles ».

Etape 4 : Un nouveau fichier AMOS est ensuite créé. Un modèle initial liant le Soutien Social en ligne, la variable modératrice générée et les variables dépendantes est dessiné avec les données imputées d'AMOS lors de la première étape. Des flèches directes sont dessinées en partant des « variables résiduelles », générées lors de l'étape 3, vers les variables dépendantes du modèle.

Etape 5 : Les résultats sont ensuite interprétés. Si les effets des « variables résiduelles » sont significatifs sur les variables dépendantes, alors nous concluons à l'existence d'un effet modérateur. Si cet effet n'est pas significatif, alors la variable n'a pas d'effet modérateur sur la relation. La procédure décrite en amont est réitérée pour chacune des variables modératrices. Nous présentons les résultats pour chacune d'entre elles.

2. Les relations de modération

2.1. Les hypothèses de modération du Modèle ERI

2.1.1. L'effet modérateur du networking

L'effet modérateur du networking, qui renvoie au comportement et à l'implication du travailleur sur les Réseaux Sociaux Numériques, est testé. Ces hypothèses postulent que le comportement actif sur les RSN amoindrit les effets du Déséquilibre Effort/Récompense sur les manifestations de stress.

ERI X PSA	Coefficient non standardisé	Coefficient standardisé	Significativité (p)	Etat des Hypothèses
Burnout	0,096	0,041	0,444 (ns)	H _{1a1} non validée
Détresse Psychologique	0,123	0,057	0,264 (ns)	H _{1b1} non validée
Satisfaction au Travail	- 0,176	-0,105	0,037 (*)	H_{1c1} validée

Tableau 32 : Effet modérateur du Networking

Le networking atténue les effets du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Satisfaction au Travail mais n'a pas d'effet significatif sur la relation entre le Déséquilibre Effort/Récompense et les autres variables. **Nous retenons l'hypothèse H_{1c1} et nous rejetons donc les hypothèses H_{1a1} et H_{1b1}.**

2.1.2. L'effet modérateur de la Sociabilité

L'effet modérateur de la Sociabilité qui fait référence à la capacité de l'individu à adapter son comportement social est testé. Ces hypothèses supposent que la Sociabilité a un effet sur la gestion du stress du travailleur-utilisateur des Réseaux Sociaux Numériques.

ERI X Sociabilité	Coefficient non standardisé	Coefficient standardisé	Significativité (p)	Etat des Hypothèses
Burnout	-0,014	-0,009	0,886(ns)	H _{1a2} non validée
Détresse Psychologique	-0,094	-0,05	0,380 (ns)	H _{1b2} non validée
Satisfaction au Travail	0,017	0,012	0,841 (ns)	H _{1c2} non validée

Tableau 33 : Effet modérateur de la Sociabilité

Aucun des effets modérateurs n'est significatif : la Sociabilité ne réduit pas l'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur les manifestations de stress des utilisateurs des RSN. **Les hypothèses H_{1a2}, H_{1b2} et H_{1c2} sont donc rejetées.**

2.1.3. L'effet modérateur du Soutien Social hors-ligne

L'effet modérateur du soutien social hors réseaux est testé. Pour les travailleurs disposant d'un bon soutien social, nous émettons les hypothèses que ce soutien social a un effet modérateur sur les effets du Déséquilibre Effort/Récompense.

ERI X Soutien hors ligne	Coefficient non standardisé	Coefficient standardisé	Significativité (p)	Etat des hypothèses
Burnout	0,526	0,141	0,008(**)	H_{1a3} validée
Détresse Psychologique	0,574	0,162	p=0,001 (***)	H_{1b3} validée
Satisfaction du travail	-0,205	-0,074	0,136(ns)	H _{1c3} non validée

Tableau 34 : Effet modérateur du Soutien Social hors-ligne

Les effets sont significatifs dans le cas du Burnout et de la Détresse Psychologique. Par contre, il n'y a pas d'effet modérateur du soutien social sur la relation entre Déséquilibre effort/récompense et Satisfaction au Travail. Nous validons donc les **hypothèses H_{1a3} et H_{1b3}**.

2.1.4. L'effet modérateur du Soutien Social en ligne

Les résultats de l'effet modérateur du soutien social issu des réseaux sont représentés dans le tableau suivant.

ERI X Soutien en ligne	Coefficient non standardisé	Coefficient standardisé	Significativité (p)	Etat des Hypothèses
Burnout	0,088	0,095	0,060 (ns)	H _{1a4} non validée
Détresse Psychologique	0,014	0,041	0,738 (ns)	H _{1b4} non validée
Satisfaction au Travail	- 0,105	-0,157	0,001 (***)	H_{1c4} validée

Tableau 35 : Effet modérateur du Soutien Social en ligne

Le Soutien Social en ligne n'a d'effet que sur la relation Déséquilibre Effort/Récompense sur Satisfaction au Travail. **Nous retenons l'hypothèse H_{1c4} et nous rejetons les hypothèses H_{1a4} et H_{1b4}**.

2.2. Les hypothèses de modération du modèle capital social numérique

Nous émettons l'hypothèse générale que le soutien social issu des Réseaux Sociaux Numériques est plus bénéfique pour les travailleurs pauvres en soutien social, du fait de leur Sociabilité faible, que pour ceux ayant une Sociabilité forte. Les travailleurs pourraient donc mobiliser leur réseau social numérique en complément ou en substitution du réseau physique dans la gestion du stress. Les résultats sont présentés ci-dessous. Cette validation se fera en deux temps : d'abord, les corrélations sont testées, ensuite, les pentes de droite sont dessinées pour une meilleure interprétation.

2.2.1. L'effet modérateur de la Sociabilité sur le burnout

Notre hypothèse stipule que sur les réseaux sociaux, la Sociabilité modère la relation entre le Soutien Social en ligne et le Burnout dans le sens où plus le Soutien Social en ligne est fort, plus le Burnout diminue lorsque la Sociabilité est faible. Cela voudrait dire que les Réseaux Sociaux Numériques pourraient jouer un rôle de substitution dans l'acquisition de capital social pour les travailleurs ayant une faible Sociabilité.

SSE x Sociabilité	Coefficient non standardisé	Coefficient standardisé	Significativité (p)	Etat de l'hypothèse
Burnout	0,059	0,112	* (p=0,03)	H_{5M_a} validée

Tableau 36 : Effet modérateur de la Sociabilité sur la relation Soutien Social en ligne x Burnout.

La Sociabilité a un effet significatif sur la relation entre Soutien Social en ligne et Burnout. Nous validons donc notre hypothèse. Maintenant que l'hypothèse est validée, nous allons dessiner les droites de régression (Cf graphique N°24 suivant).

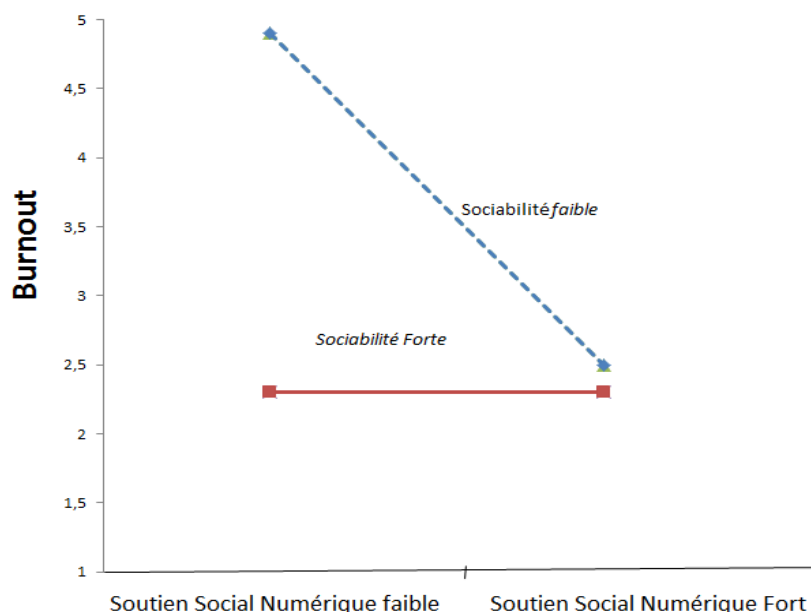


Figure 25. Représentation de l'effet modérateur de la Sociabilité sur Soutien Social en ligne → Burnout

Pour les travailleurs dont la Sociabilité est forte, on n'observe pas d'effet significatif entre la quantité de Soutien Social en ligne et le niveau de Burnout. En revanche, pour ceux dont le niveau de Sociabilité est faible, il existe un lien significatif tel que : plus le Soutien Social en ligne est fort, plus le burnout est faible. Nous pouvons donc **valider notre hypothèse H_{5M_a}**.

2.2.2. L'effet modérateur de la Sociabilité sur la Détresse Psychologique.

Notre hypothèse est : sur les réseaux sociaux, la Sociabilité modère la relation entre le Soutien Social en ligne et la Détresse Psychologique dans le sens où plus le Soutien Social en ligne est fort, plus la détresse diminue lorsque la Sociabilité est faible.

SSE x Sociabilité	Coefficient non standardisé	Coefficient standardisé	Significativité (p)	Etat de l'hypothèse
Détresse Psychologique	0,032	0,075	0,123 (ns)	H _{5M_b} non validée

Tableau 37 : Effet modérateur de la Sociabilité sur Soutien Social en ligne x Détresse Psychologique

Cet effet n'est pas significatif. Nous **rejetons donc l'hypothèse H_{5M_b}**. Une représentation graphique de cette modulation est proposée.

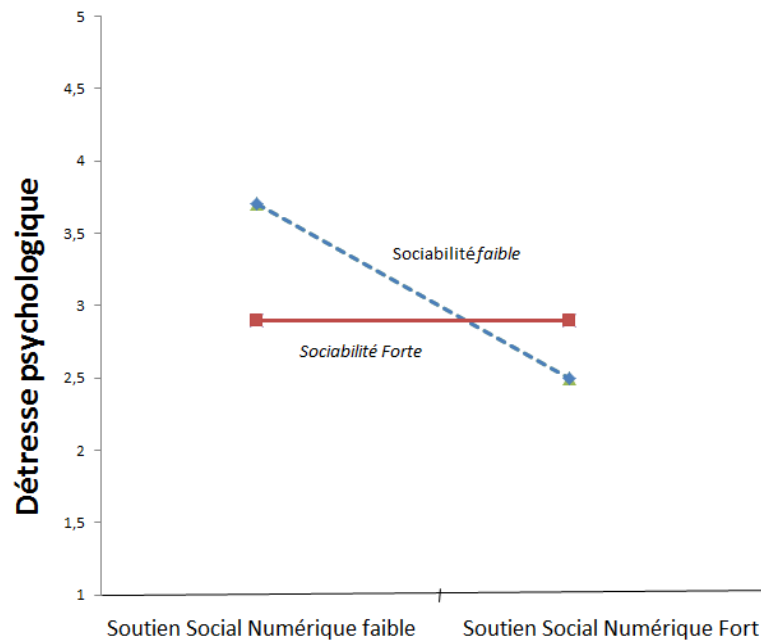


Figure 26. Représentation de l'effet modérateur de la Sociabilité sur le soutien social numérique → Détresse Psychologique

Pour les individus dont la Sociabilité est forte, on n'observe pas d'effet significatif entre la quantité de Soutien Social en ligne et le niveau de Satisfaction au Travail. En revanche, pour les individus dont le niveau de Sociabilité est faible, malgré l'absence de significativité, la différence de pentes semble suggérer l'existence d'un lien entre la diminution du niveau de détresse et le soutien social numérique. Ce lien mériterait probablement des investigations futures plus approfondies.

2.2.3. Effet modérateur de la Sociabilité sur la Satisfaction au Travail

Notre hypothèse H_5M_c stipule que, sur les réseaux sociaux, la Sociabilité modère la relation entre le Soutien Social en ligne et la Satisfaction au Travail dans le sens où plus le Soutien Social en ligne est fort, plus la satisfaction augmente lorsque la Sociabilité est faible.

SSE x Sociabilité	Coefficient non standardisé	Coefficient standardisé	Significativité (p)	Etat de l'hypothèse
Satisfaction au Travail	-0,042	-0,122	** (p=0,01)	H_5M_c validée

Tableau 38 : Effet modérateur de la Sociabilité sur la relation Soutien Social en ligne x Satisfaction au Travail

La Sociabilité modère bien la relation entre le soutien social issu des réseaux et la Satisfaction au Travail. Cet effet confirme notre hypothèse donc nous **validons l'hypothèse H_{5M_c}**. La représentation suivante nous permet d'avoir plus de précisions quant au sens de cette modération.

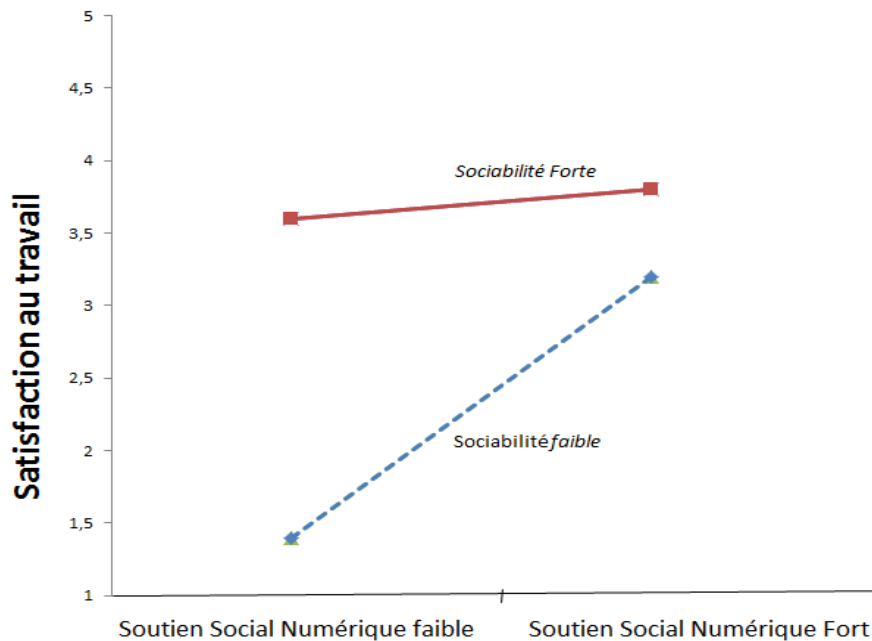


Figure 27. Représentation de l'effet modérateur de la Sociabilité sur la relation Soutien Social numérique → Satisfaction au Travail

Pour les individus dont la Sociabilité est forte, on n'observe pas d'effet significatif entre la quantité de Soutien Social en ligne et le niveau de Satisfaction au Travail. En revanche, pour les individus dont le niveau de Sociabilité est faible, il existe un lien significatif tel que : plus le Soutien Social en ligne est fort, plus la Satisfaction au Travail augmente.

2.2.4. Pour aller plus loin : un rôle médiateur du soutien social hors-ligne révélé par AMOS

Même si le modèle AMOS utilisé pour tester les relations directes de notre modèle sur le capital social présentait de bonnes qualités psychométriques, les indices d'ajustement obtenus étaient à peine au-dessus/en dessous de la moyenne acceptée et l'AGFI n'était pas satisfaisant ($X^2=939$; ddl=526 ; X^2 normé=1,659 ; GFI=0,908 ; AGFI = 0,892 ; TLI=0,959 ; CFI=0,964 ;

RMSEA=0,036 ; SRMR=0,076). A la suite de ce résultat insatisfaisant, nous avons décidé de procéder à une amélioration du modèle en suivant les recommandations (*modifications indices*) du logiciel AMOS. Ces différentes modifications nous ont conduits à un nouveau modèle, avec de meilleurs indices, qui suggère l'existence d'un effet indirect de la Sociabilité sur les manifestations de stress à travers une médiation du Soutien Social Hors-ligne. Les nouveaux indices correspondants sont présentés dans le tableau suivant.

X²	ddl	X² normé	GFI	AGFI	TLI	CFI	RMSEA	SRMR
744	440	1,692	0,917	0,901	0,960	0,965	0,037	0,069

Tableau 39 : Indices d'ajustement du "best-model" AMOS

Ce nouveau modèle a été testé afin d'interpréter le message des données et de faire émerger la théorie issue de ces résultats. Dans un premier temps, la méthode utilisée est présentée. Puis, nous en présentons les résultats. De manière générale, un médiateur (M) est une variable qui explique l'effet d'une variable indépendante (X) sur une variable dépendante (Y). La relation entre nos deux variables est transmise via la variable médiatrice (effet indirect).

a) La méthode

Afin de vérifier l'effet médiateur du soutien social entre la Sociabilité et les manifestations de stress, nous estimons les effets indirects par *bootstrapping* (Hayes, 2009). Le *bootstrap*¹⁶⁵ consiste à effectuer des tirages au sort avec remplacement dans l'échantillon. Nous procédons donc au *bootstrap* de l'échantillon, en le répliquant 5000 fois avec un intervalle de confiance de 95%.

b) Les résultats commentés

La présence d'effets est détectée à partir de l'intervalle de confiance [borne inférieure, borne supérieure] généré par le *bootstrap*. Si la valeur 0 est incluse dans cet intervalle de confiance, alors nous concluons l'absence d'effet. A l'inverse, si la valeur 0 n'est pas comprise dans l'intervalle, alors nous pouvons affirmer que l'effet est présent. On dit que la médiation est totale lorsque seulement l'effet total est significatif et que la médiation est partielle lorsqu'il existe des effets directs. Dans notre cas, nous observons une médiation totale du Soutien Social hors-ligne. Les résultats sont présentés dans le tableau N°14 suivant.

¹⁶⁵ Traduit par ré-échantillonnage

	MEDIATION DU SOUTIEN SOCIAL HORS-LIGNE		
	Effet total	Effet direct	Effet Indirect
Burnout	- .187** [-.321 ; -.054]	.000 [.000 ; .000]	- .187** [-.321 ; -.054]
Détresse Psychologique	-.275*** [-.399 ; -.156]	.000 [.000 ; .000]	- .275*** [-.399 ; -.156]
Satisfaction au Travail	.149* [.019 ; .296]	.000 [.000 ; .000]	.149* [.019 ; .296]

Tableau 40 : Effets standardisés directs, indirects et totaux et intervalles de confiance du modèle

Le Soutien Social hors-ligne exerce une médiation totale de l'effet de la Sociabilité sur les manifestations de stress. Cependant, l'impact n'est pas le même en fonction des variables. Pour une meilleure compréhension, nous avons essayé de représenter graphiquement ces relations qui ne font pas l'objet d'hypothèses.

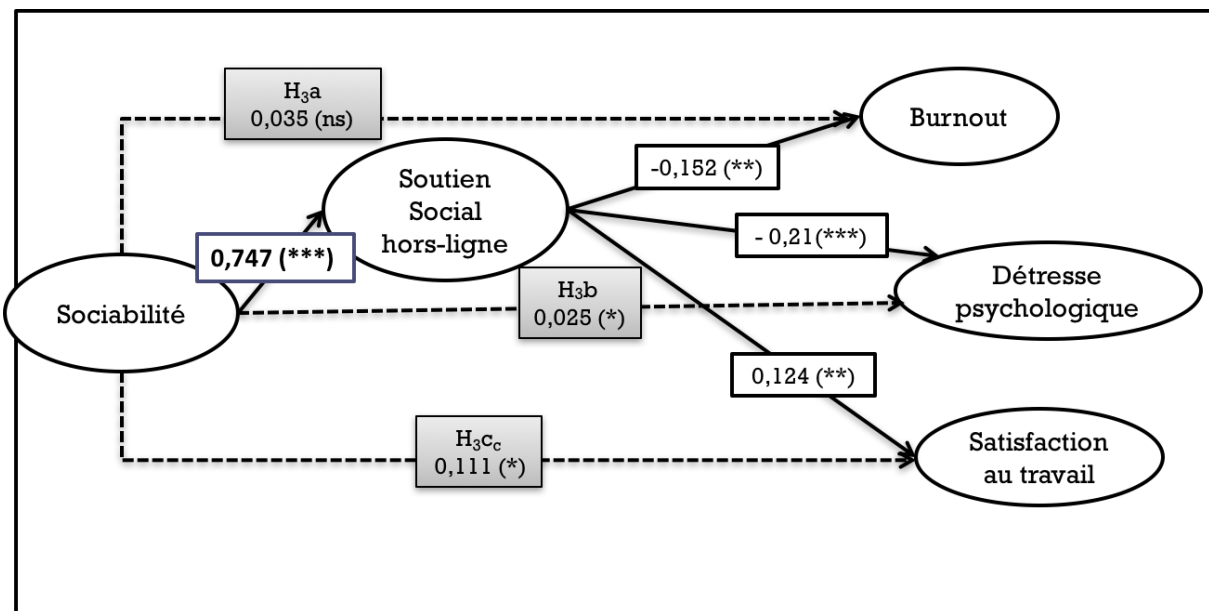


Figure 28. Illustration de la médiation du Soutien Social Hors-ligne

Lorsque le Soutien Social Hors-ligne est introduit dans la relation entre la Sociabilité et le Burnout, nous observons, un effet significatif tel que : plus la Sociabilité est élevée, plus le Burnout est faible. La prise en compte de cette variable en tant que médiateur permet aussi

d'améliorer significativement les effets de la Sociabilité sur la Détresse Psychologique et sur la Satisfaction au Travail. Cette solution proposée par AMOS ouvre la voie à l'idée que la Sociabilité peut être utile dans la gestion du stress, et surtout pour le Burnout, si cette Sociabilité est suffisamment bonne pour acquérir du soutien social.

« En général, le soutien social semble avoir des effets directs bénéfiques sur le bien-être et la santé, mais certaines études spécifiques ont cherché à montrer le rôle tampon du soutien social entre des stressors divers et les issues adaptatives. L'aspect bénéfique du soutien social serait lié non seulement à sa nature (émotionnelle, matérielle, d'estime, informative, matérielle), mais aussi à son origine sociale : entourage immédiat et quotidien de la personne (membres de la famille, amis ou collègues de travail), personnes ou groupes spécialisés dans l'aide sociale, médicale et psychologique » (Rasclé et Irachabal, 2001, p.110). Toutes ces personnes font partie du réseau social de l'individu. Dans les modèles de stress au travail, le soutien social est souvent considéré comme un important médiateur des réponses au stress (Dolan et Arsenault, 2009) mais il n'a jamais fait l'objet, à notre connaissance, de recherches incluant la Sociabilité comme variable explicatrice. Ces résultats ne faisant pas l'objet d'hypothèses sont issus d'une volonté d'optimisation de notre modèle AMOS (tentatives d'amélioration des résultats). Cependant, elles mériteraient de faire l'objet de recherches plus approfondies afin vérifier et de mieux comprendre les mécanismes qui expliquent ce type de lien qui présente beaucoup de similitude avec les modèles classiques de stress au travail.

C. Les tests et commentaires sur les variables de contrôle

1. *Les résultats*

Les effets des variables de contrôle ont aussi été testés. Les résultats (coefficients standardisés et significativités) sont présentés dans le tableau N°42 suivant.

Variables de contrôle	Burnout	Détresse Psychologique	Satisfaction au Travail
Âge	-0,199 ^(***)	-0,198 ^(***)	-0,011 ^(ns)
Genre	0,199 ^(***)	0,197 ^(***)	-0,079 ^(ns)
Situation personnelle	-0,087 ^(ns)	-0,131 ^(**)	0,016 ^(ns)
Statut social	-0,048 ^(ns)	-0,062 ^(ns)	-0,201 ^(***)

Tableau 41 : Effets des variables de contrôle

Une analyse approfondie de chaque variable de contrôle nous donne quelques éléments de discussion.

1.1. L'âge comme variable de contrôle

L'effet de l'âge¹⁶⁶ sur le Burnout et la détresse psychologique est très significatif. Cependant il n'est pas significatif sur la Satisfaction au Travail ; nous pouvons donc conclure que les résultats obtenus sur la Satisfaction au Travail ne dépendent pas de l'âge du répondant. Le signe négatif de nos coefficients nous indique que le Burnout décroît en fonction de l'âge chez l'utilisateur des réseaux Sociaux Numériques. Il en est de même pour la Détresse psychologique. De ce fait, l'effet de cette variable peut être prise en compte dans l'estimation des paramètres du modèle.

1.2. Le genre comme variable de contrôle

L'effet du genre¹⁶⁷ est positif et fortement significatif sur les manifestations de Stress. Par contre, il n'est pas significatif au niveau de la Satisfaction au Travail. Ce signe positif sur le Stress nous indique que l'effet est plus significatif quand on se rapproche de 1 (les femmes), que lorsqu'on se rapproche de 0 (les hommes). Nous pouvons alors conclure que les femmes reportent plus de stress que les hommes sur les réseaux Sociaux Numériques. De fait, nous devons intégrer cette variable pour prendre en compte son effet dans l'estimation des paramètres du modèle.

1.3. La situation personnelle comme variable de contrôle

La situation personnelle¹⁶⁸ a un effet négatif significatif sur la Détresse psychologique. Ce résultat nous indique que les utilisateurs des RSN vivant seuls, sont les plus concernés par la

¹⁶⁶ Regroupés en six classes d'âges.

¹⁶⁷ Codé 0 pour les hommes et 1 pour les femmes.

¹⁶⁸ Codée 1 pour vivant seul(e) et 2 pour vivant accompagné(e)

détresse psychologique. De fait, nous devons intégrer cette variable pour prendre en compte son effet dans l'estimation des paramètres du modèle. Dans le même temps, elle n'a pas d'effets sur le Burnout et la Satisfaction au Travail dans notre modèle.

1.4. Le statut social comme variable de contrôle.

Le statut social¹⁶⁹ n'a d'effet que sur la Satisfaction au Travail chez les utilisateurs des réseaux Sociaux Numériques. Le signe négatif nous indique que la satisfaction décroît quand le statut augmente. Cela voudrait dire, que les agriculteurs, par exemple, éprouvent plus de satisfaction à l'égard de leur travail que les cadres ou les employés. De ce fait, nous devons intégrer cette variable pour prendre en compte son effet dans l'estimation des paramètres du modèle.

2. Commentaires

2.1. Le capital social et le Stress

Le Burnout et la détresse psychologique de nos répondants augmentent en même temps que leur âge. Ce résultat rejoint celui de nombreuses autres études répertoriées et croisées par Gintrac (2011) : C'est la tranche d'âges 40-54 ans qui souffre le plus de stress et de manifestations associées. Cependant, le contexte particulier et les liens établis avec l'utilisation des RSN font de cette variable, une piste intéressante de recherche. Pour ce qui est de la situation personnelle, le lien entre la qualité des relations interpersonnelles et le bien-être psychologique varie. En effet, les effets du capital social sur le Stress ne sont pas significatifs pour les personnes vivant seules, par contre ils sont significatifs pour les travailleurs vivant accompagnés. Ce résultat rejoint celui des études antérieures qui révèlent que les adultes en couple perçoivent en général, plus de soutien social que les jeunes célibataires et rapportent un plus grand bien-être émotionnel (Adamczyk, 2015 ; Adamczyk et Segrin, 2015). Ces résultats ont été confortés plus tard par ceux de Camirand et Poulin (2016) sur Facebook qui montrent que l'utilisation de ce réseau social varie selon le statut amoureux. « Les personnes en couple et les personnes célibataires ont une utilisation similaire du site, mais en réponse à des motivations différentes. Les personnes en couple utiliseraient le site pour maintenir leurs relations existantes, alors que les personnes célibataires l'utiliseraient

¹⁶⁹ Groupe socioprofessionnel codé de 1 à 7.

plutôt dans le but de compenser leurs manques sociaux liés à leur statut amoureux, ce qui expliquerait leur proportion importante de relations superficielles, reflet d'un soutien émotionnel constamment disponible et facilement accessible » (Camirand et Poulin, 2016, p.101). Concernant le genre, Lips (2008) explique que les femmes sont généralement plus actives sur les RSN parce que les relations interpersonnelles occupent une place plus importante pour elles que les hommes. Mais si dans la vie hors-ligne, elles semblent mieux supporter le Burnout que les hommes (Gintrac, 2011), elles sont plus concernées par la Détresse psychologique. L'étude des différences de genre nécessite de mobiliser plusieurs expressions du mal-être¹⁷⁰, certaines étant traditionnellement masculines comme le suicide, la dépendance alcoolique, et d'autres majoritairement féminines comme le risque suicidaire grave, la dépression (Aneshensel, Rutter et Lachenbruch, 1991 ; Horwitz, White et Howell-White, 1996 ; Simon 2002 ; Umberson, Wortman et Kessler, 1992 ; Umberson, Chen et House et coll., 1996). Toutefois, des chercheurs ont montré de façon convaincante que les relations de « support », c'est-à-dire de soutien avec des parents, des amis et des proches, modèrent la Détresse Psychologique. Ils soulignent que, sans leur réseau de relations plus dense, les femmes connaîtraient des niveaux de dépression encore plus élevés. Quel que soit leur âge, les femmes présentent un plus haut niveau de dépression que les hommes qui développent quant à eux une dépendance alcoolique importante. Ehrenberg ajoute : « L'alcoolisme est la manifestation principale de la dépression masculine : les femmes développent des symptômes, les hommes des comportements. » (1998, p. 178). Ainsi, le mal-être des individus s'exprime au travers de comportements socialement conformes au genre auquel ils appartiennent. Sur les réseaux sociaux, le résultat est légèrement différent puisque les femmes reportent non seulement un niveau de détresse, mais aussi un niveau de Burnout plus élevé que les hommes. Ce résultat peut s'expliquer par le fait que les femmes extériorisent plus sur les Réseaux Sociaux Numériques (Le Caroff, 2015).

2.2. Le capital social et la Satisfaction au Travail

La plupart des tests de contrôle sur la Satisfaction au Travail se sont révélés non significatifs. Ces résultats sont le reflet de ce que nous pouvons lire dans la littérature. En effet, nos prédécesseurs n'ont pas trouvé de différences significatives de Satisfaction au Travail. Que

¹⁷⁰ « Le mal-être ; la balance en faveur des peines, le bien-être étant à l'inverse la balance en faveur des plaisirs... L'existence est à elle seule une preuve concluante de bien-être, car il ne faut qu'une bien faible quantité de peine pour terminer l'existence. » (Bentham, 1834, p. 97).

ce soit en fonction du genre, de l'âge ou du statut social (e.g. Brush et coll., 1987 ; Mau et Kopischke, 2001 ; Pana et McShane, 2001 ; Witt et Nye, 1992). Cependant, certains comme Sangmook (2005), ont montré que les femmes étaient plus satisfaites au travail que les hommes et cela bien que les femmes occupent des postes inférieurs en termes de salaire, d'autonomie ou d'opportunités de promotion et donc un statut social moins important. D'autres encore ont avancé que les hommes étaient significativement plus satisfaits au travail que les femmes (Cheung et Scherling, 1999). Pour ce qui est de l'âge, sa relation avec la Satisfaction au Travail n'est pas claire non plus dans la littérature. Certains parlent d'une relation positive et linéaire (Brush, Moch et Pooyan, 1987 ; White et Spector, 1987 ; Warr, 1992), d'autres d'un lien non-linéaire en forme de U (A.E. Clark, Oswald et Warr, 1996 ; Hochwarter et coll., 2001 ; Kacmar et Ferris, 1989 ; Zeitz, 1990).

D. La discussion des résultats

Au terme de l'analyse de données, nous allons maintenant discuter des résultats obtenus en les croisant avec la revue de littérature sur le sujet. Cette discussion comporte quatre principaux points. En premier point, nous allons discuter du rôle de relais du capital social numérique au capital social classique à travers le Soutien Social en ligne, puis nous allons aborder le sujet de l'utilisation des modérations dans le modèle ERI. En troisième point, nous allons discuter de la place de la Détresse Psychologique face au Burnout dans une recherche sur le stress puis nous allons analyser le rôle du Networking dans l'utilisation du capital social. Pour finir, nous revenons sur le bien-être au travail à travers la satisfaction.

1. *Le Soutien Social en ligne : un relais à la Sociabilité et au capital social*

1.1. Une variable dépendante de la Sociabilité

Notre recherche appliquée aux travailleurs-utilisateurs des RSN, permet d'enrichir la littérature à travers un résultat majeur : les Réseaux Sociaux Numériques sont bénéfiques parce qu'ils permettent au travailleur de se procurer des ressources sociales. Cependant, cette forme de soutien social ne semble pas exister sans la Sociabilité : le Soutien social en ligne n'a pas d'effets directs sur nos trois variables. Ces relations ne deviennent significatives que lorsqu'on y introduit la Sociabilité¹⁷¹ du travailleur comme modérateur. Si le Networking et la Sociabilité forte sont des déterminants pour le capital social au sens classique (Forret, 2001), c'est de la Sociabilité faible que dépendrait alors le capital social numérique. Ellison et coll. (2007), dans le cadre d'une étude sociologique, avaient mis en avant le rôle de des RSN pour les utilisateurs ayant une faible estime de soi. Cependant, cette étude ne prenait pas en compte le contexte du travail, ni les manifestations de stress liées au travail. Nos résultats permettent de spécifier un peu plus le type d'aide que peuvent procurer ces réseaux. Les Réseaux Sociaux Numériques ne sont donc pas de simples plateformes de communication mais permettraient aux individus de combler un manque de capital social. En dehors des réseaux sociaux, la création et le développement d'un réseau demande du temps et une forte Sociabilité alors que dans la vie numérique, développer un réseau est devenu plus rapide mais aussi moins exigeant en termes de Sociabilité. Ce résultat n'est pas isolé et peut aussi trouver

¹⁷¹ Selon Taylor et Aspinwall (1996), la Sociabilité est un modérateur interne contrairement au Soutien Social qui est un modérateur externe.

une justification dans l'explication que proposait Rascle et Ichabal (2001) sur le rôle de la personnalité dans le domaine du stress. Nous citons : « En fait, ce qui est étudié, c'est la capacité de résistance (ou *a contrario* la vulnérabilité) individuelle à l'égard d'un stresser. Ainsi, certaines caractéristiques individuelles moduleraient la relation entre les stressers et l'ajustement ultérieur. D'ailleurs, si l'on reprend la définition d'un modérateur (Baron et Kenny, 1986) évoquée précédemment, on peut supposer que, dans le cadre d'une hypothèse modératrice, le stresser n'a d'effet sur des difficultés d'ajustement qu'en présence de certaines caractéristiques individuelles. On peut dans ce sens tout à fait supposer que les effets indépendants du stresser ou de la personnalité sur les problèmes de santé ou d'ajustement soient différents de leurs effets combinés. De plus, il est tout à fait envisageable d'avoir des effets d'interaction significatifs entre les variables prédictives (contexte $\times$ personnalité) sans que les effets indépendants ne soient vérifiés statistiquement » (Rascle et Irachabal, 2001, p.107).

1.2. Un rôle de substitution ou de complémentarité ?

Selon l'étude de Lamarche et Marchand (2016) sur le rôle modérateur des traits de personnalité dans la gestion du stress, la Sociabilité aurait une influence importante sur la relation entre le travail et les manifestations de stress même si leur étude révèle que c'est l'estime de soi et le locus de contrôle qui modèrent le mieux cette relation. De façon générale, on considère que les traits de personnalité font référence à la propension à réagir de certaines manières selon différentes situations. Dans cette recherche, c'est la propension du travailleur à s'adapter à son environnement social qui a été identifiée comme variable de modulation. La littérature suggère un rôle important de la personnalité dans la gestion du stress mais ne définit pas clairement ce rôle (Ferris et coll., 2005 ; Dagot et coll. 2014). Comme Lamarche et Marchand (2016), nos résultats confirment ces observations dans le sens où le type de Sociabilité (faible ou forte) conditionne les résultats obtenus quant aux effets du soutien social en ligne. En effet, pour les personnes à Sociabilité forte, le soutien social en ligne n'a pas d'effets sur les manifestations de stress. Par contre, pour les travailleurs à faible Sociabilité, l'effet du soutien social en ligne est significatif sur le Burnout et la Satisfaction au Travail. Pour finir, nous remarquons l'inefficacité du Soutien Social en ligne lorsqu'il y a du Soutien social hors-ligne. Cela voudrait dire que cette forme de soutien social est inutile pour les individus possédant déjà un bon capital social.

De toutes ces observations, nous concluons que les Réseaux Sociaux Numériques sont particulièrement bénéfiques pour le travailleur n'ayant pas une bonne Sociabilité. Le Soutien social en ligne jouerait donc un rôle de relais ou de substitution pour ce type de travailleur. En 2001, Wellman et coll. avaient fait une étude sur les effets d'internet sur le capital social. Ils avaient trouvé un nouvel effet du capital social *online* sur celui *offline* puisque internet commençait juste à faire partie des habitudes quotidiennes. Cependant, leurs résultats mettaient surtout l'accent sur le rôle de canal¹⁷² de l'Internet. Notre recherche apporte des éléments de précision quant au rôle du capital social numérique par rapport à celui classique.

2. Les relations de modération dans le modèle du Déséquilibre Effort/Récompense

Le test des hypothèses de relations directes entre le Déséquilibre Effort/Récompense nous a permis de stabiliser un modèle classique de stress sur les Réseaux Sociaux numériques, en l'occurrence : le modèle du déséquilibre « efforts/récompenses ». Ce modèle repose sur l'hypothèse qu'une situation de travail se caractérisant par une combinaison d'efforts élevés et de faibles récompenses s'accompagne de réactions sur le plan émotionnel et physiologique. Par ailleurs, selon Siegrist (1996), l'impact du déséquilibre entre les efforts et les récompenses sur la santé psychique est variable selon les caractéristiques personnelles des individus : les personnes « surinvesties » dans leur travail sont plus exposées que celles qui le sont moins. Les précédentes recherches, qui ont mobilisé ce modèle, ont mis l'accent sur le rôle important des relations sociales dans l'apparition et la gestion du stress. Les résultats obtenus ici sont similaires à ceux obtenus en dehors des réseaux sociaux (Moisson, 2008 ; Colle et Moisson, 2009 ; Siegrist et coll., 2012). A l'exception de la détresse psychologique, le modèle de déséquilibre effort/récompense exerce un fort effet direct sur le burnout (0,219***, $p \leq 0,001$) et sur la Satisfaction au Travail (-0,259***, $p \leq 0,001$). Face au fort pouvoir explicatif de cette variable dans ce contexte, on peut dire que le stress au travail peut aussi être observé via internet et ce qui devait susciter davantage d'intérêts pour le rôle des relations sociales numériques. En d'autres termes, le stress peut aussi être analysé en utilisant les Réseaux Sociaux Numériques comme terrain de recherche.

En ce qui concerne les relations de modération dans le modèle ERI, nous avons 7 hypothèses non validées contre 5 hypothèses validées sur les 12 hypothèses. Le résultat principal est que

¹⁷² Pour la circulation de l'information.

l'effet du Déséquilibre effort/récompense sur le stress et la Satisfaction au Travail est modéré par le Soutien Social. Cependant, nous souhaitons tenir compte du grand nombre d'hypothèses non validées. Nos résultats sont similaires à ceux de Murtaza (2017) qui a fait une étude comparative entre deux modèles de stress¹⁷³ sur deux populations différentes (France et Pakistan). Dans les deux cas, la plupart des hypothèses de modérations n'ont pas été validées pour le modèle ERI, et cela en dépit des différences entre les deux échantillons. Siegrist (2017) explique ces résultats par la non-prise en compte de la dimension « sur-engagement » de l'échelle qu'il juge très importante pour tester la modulation sur l'intégralité de l'échelle¹⁷⁴. Cette dimension a pourtant été prise en compte par Moisson en 2009 dans son étude sur le stress des travailleurs en milieu hospitalier : les résultats dans ce cas aussi, se sont révélés non significatifs. Au vu de ces différentes observations, il nous semble approprié de nous poser la question sur le rôle des modérations dans le modèle ERI : ce modèle présente de bons résultats pour les tests sur les effets directs mais reporte une faible influence des modérateurs.

A la base, le modèle ERI est suffisamment parcimonieux si on n'y inclut pas des modérations. Il est peut-être mieux de le conserver tel quel dans les recherches futures sur le stress au travail. Cependant, si vous tenez à tester des liens de modulation dans ce modèle, nous vous invitons à une grande prudence dans le choix des modérateurs et à y inclure la dimension du « sur-engagement ».

3. La place de la Détresse psychologique face au Burnout.

Afin d'analyser plusieurs niveaux de manifestation du Stress chez le travailleur et sur la base d'études antérieures dont la nôtre (Affo et Roques, 2015), nous avons choisi le Burnout et la Détresse Psychologique. Cette première étude avait révélé des résultats intéressants du capital social numérique sur la Détresse Psychologique mais suggérait une étude du phénomène sur un échantillon plus grand à cause d'effets significatifs trop faibles¹⁷⁵. Au bout de notre analyse auprès de 502 répondants, il est important de faire quelques remarques et d'en tirer des conclusions quant à l'utilisation de cette variable dans de futures recherches.

¹⁷³ *Organizational Justice and Effort Reward Imbalance.*

¹⁷⁴ Intervention orale lors de la journée de recherche sur le Stress organisée par le CERGAM, le 24 mars 2017 à l'IAE d'Aix-Marseille.

¹⁷⁵ Cette étude avait été réalisée sur une centaine de travailleurs.

3.1. Les résultats avec la Détresse Psychologique

Concernant le modèle (1) ERI, le logiciel AMOS a rapporté une absence totale de liens directs entre le déséquilibre effort/récompense et la détresse psychologique. Nous avons donc procédé, dans un premier temps, à la suppression de cette relation pour les tests sur les effets directs. Dans un second temps, elle a été réintroduite dans le modèle lors des tests de modérations, nous avons alors obtenu des résultats plutôt intéressants : il y a un effet modérateur du Soutien Social hors-ligne et du Soutien Social en ligne sur la relation entre le Déséquilibre effort-récompense et la détresse psychologique tel que la Détresse Psychologique diminue lorsque ces deux formes de soutien social augmentent. Ce résultat ne fait que confirmer la place donnée au Soutien Social dans cette recherche car, contrairement au rôle classique d'un modérateur (moduler la force d'une relation existante), la présence de soutien social dans ce modèle crée la relation entre le déséquilibre effort/récompense et la Détresse Psychologique. Ce résultat va aussi dans le sens des premières études sur le sujet¹⁷⁶ et des premières théories interactionnistes du stress (Bruchon-Schweitzer, 1994), où le soutien social était appréhendé comme le modérateur par excellence en matière de stress : une variable explicative des différences d'ajustement face aux situations de stress.

Quant au modèle (2) du capital social numérique, les effets directs de nos variables indépendantes sur la détresse psychologique sont significatifs sauf, dans le cas de la Sociabilité où le résultat est plutôt surprenant car il indique que la Sociabilité augmenterait le niveau de Détresse psychologique. En ce qui concerne les tests de modérations de la Sociabilité sur la relation Soutien Social Numérique et Détresse Psychologique, il n'est pas significatif. Ce résultat s'oppose aux résultats de Marchand et coll. (2006) et Lamarche et Marchand (2010) qui trouvent des résultats significatifs en utilisant la même échelle de mesure de la Détresse Psychologique. Mais, il s'agit d'un contexte¹⁷⁷ différent qui ne se prête peut-être pas à une généralisation, ou du moins, qui ne prend pas en compte la distance émotionnelle que peuvent créer les Réseaux Sociaux Numériques.

¹⁷⁶ Au départ, le soutien social avait été identifié comme un potentiel facteur modérateur du stress professionnel. (Heisenberger et coll., 1986).

¹⁷⁷ Les études ont été réalisées au Canada et ce n'est pas la sociabilité mais l'estime de soi et le locus de contrôle qui sont utilisés comme modérateurs.

3.2. Choisir le Burnout au lieu de la Détresse psychologique

De manière générale, on remarque que les effets sur la Détresse Psychologique sont similaires à ceux des effets sur le Burnout sauf dans le cas du soutien social hors-ligne. Cependant dans la majorité des cas, le Burnout a un pouvoir explicatif plus important que la Détresse psychologique (significatif à $p \leq 0.05$ contre $p \leq 0.001$ pour le Burnout). De plus, certains résultats comme celui de la Sociabilité, évoqué plus haut, et celui du Déséquilibre effort/récompense (effet direct non significatif) prêtent à confusion. En effet, la logique voudrait que le Déséquilibre effort/récompense ait un effet d'augmentation de la Détresse Psychologique mais le résultat ici n'est pas du tout significatif. Pour finir, l'effet de modération de la Sociabilité sur la relation entre le Soutien Social numérique et la Détresse Psychologique n'est toujours pas significatif malgré l'échantillon cinq fois plus grand que celui de notre étude précédente sur le sujet ; même si les pentes des droites suggèrent un effet sur la variable.

Si les recherches précédentes préconisent la prise en compte de la Détresse Psychologique (Stanfeld et coll., 1995 ; Bourbonnais et coll., 1998 ; Moisan et coll., 1999), lorsque l'on étudie le stress professionnel, nos résultats nous poussent à questionner la pertinence de cette variable, quand la variable Burnout est également prise en compte. Toutefois, dans ces différentes études, c'est le modèle de Karasek (1979) qui a été privilégié à celui du Déséquilibre effort/récompense. On ne peut cependant pas ignorer la forte ressemblance entre ces deux modèles de stress. La prise en compte des deux variables simultanément ne semble rien apporter au débat et crée même une certaine confusion. De plus, les résultats obtenus avec le Burnout suggèrent que cette variable est suffisante pour expliquer le phénomène du stress. Nous suggérons donc aux chercheurs, intéressés par ce sujet, de prendre en compte une seule de ces deux variables, préférentiellement le Burnout.

4. *L'importance du Networking*

Le Networking ou « réseautage » est au cœur des recherches depuis plusieurs décennies, une petite recherche avec ce mot-clé fait état de plus deux millions de documents sur le sujet¹⁷⁸ ; il fait partie des rares thèmes abordés par toutes les disciplines qu'englobe le monde de la

¹⁷⁸ Avec toutefois, un faible nombre de documents en Français.

recherche. La plupart des recherches parlent de *Networking skills* souvent traduit par « capacité à faire du réseau » ou « comportement-réseau ». Dans le cadre de notre recherche, cette variable a été choisie pour mesurer l'action volontaire de l'individu de construction et de sollicitation du réseau.

Dans notre premier modèle, le *Networking* a été utilisé pour modérer la relation entre le Déséquilibre effort/récompense et les manifestations de stress et la Satisfaction au Travail, l'effet n'est significatif qu'avec cette dernière. Ce résultat contredit celui de Dagot et coll. (2014). Leur étude, faisant suite à d'autres travaux (e.g. Jawahar et coll., 2007 ; Meurs et coll., 2010), trouvait un effet modérateur du *Networking* sur la santé au travail chez les salariés français. Sur les Réseaux Sociaux Numériques, ce rôle modérateur ne concerne que la Satisfaction au Travail (0,037* ; $p \leq 0,05$). Dans les deux autres cas, la modulation s'est révélée non significative. En dehors du fait que le modèle ERI a montré des insuffisances en matière de modulation, ce résultat peut s'expliquer par le fait que les interactions sociales sur internet ne sont pas directement orientées vers un but instrumental.

Toutefois, un accent particulier doit être mis sur les résultats obtenus avec le capital social. Les effets sont significatifs sur toutes nos variables dépendantes même dans les cas où les deux formes de soutien social étudiées ne le sont pas. Pour exemple, le lien direct avec la Satisfaction au Travail : Il n'y a pas d'effet direct du soutien social sur la Satisfaction au Travail dans les deux cas tandis qu'il existe un effet fortement significatif ($p \leq 0.001$) du *Networking* sur cette variable. En dehors de cette observation plus ou moins isolée, nous relevons, d'une manière plus générale, des coefficients de significativité plus importants avec le *Networking* qu'avec les autres variables du modèle. Ce résultat fait échos à ceux de notre précédente étude (Affo et Roques, 2015) qui disait que le comportement de recherche de ressources avait plus d'effets sur la gestion du stress que la ressource en elle-même (ici soutien social).

L'ensemble de ces observations nous font entrevoir une nouvelle vision du *Networking* : en dehors du fait que l'activité sur les Réseaux Sociaux Numériques peut permettre de réduire le stress, le seul fait de « réseauter » permet d'atténuer le mal-être chez l'individu. Cette théorie permettrait de rendre encore plus intéressante cette variable car elle permet d'entrevoir le *Networking* comme une variable autonome du capital social ayant un fort pouvoir explicatif

du stress. Forret et Dougherty (2001), ainsi que beaucoup d'autres, disaient déjà que le Networking est intéressant parce qu'il permet d'obtenir des ressources à travers l'amélioration du capital social mais aucun d'entre eux ne le présente comme une action pouvant réduire le stress. Par ailleurs, les auteurs qui se sont intéressés au sujet ont choisi de l'aborder sous l'angle de la socialisation organisationnelle (e.g. Mignerey et coll., 1995). Même si les deux concepts se ressemblent, le Networking inclut une dimension en dehors du cadre professionnel.

Notre résultat peut aussi s'inscrire dans la lignée de celui d'Hobfoll sur les stratégies d'ajustement face à la perte de ressources. « Dans le cadre de l'approche en termes de ressources (Hobfoll et Shirom, 1993), le soutien social, comme la reconnaissance, pourraient être définis comme des ressources externes, sociales. Ce serait alors leur perte (ou le sentiment qu'elles soient menacées) qui serait une situation stressogène, et non pas leur niveau de présence » (Moisson, 2009, p.47). Vu sous cet angle, le comportement actif sur les RSN pourrait être considéré comme une stratégie d'ajustement au stress chez les travailleurs à faible Sociabilité. Maintenant la question se pose de savoir si ces observations sont transposables à une population moins active ou encore si la force de ce Networking est liée à un rôle complémentaire des Réseaux Sociaux Numériques aux Réseaux Sociaux physiques. Dans tous les cas, ce résultat particulièrement intéressant fera sans doute l'objet d'une analyse plus approfondie dans de futures recherches.

5. Le bien-être au travail à travers la Satisfaction

Dans le cadre de cette recherche, la Satisfaction au Travail avait le statut de variable à expliquer : nous émettions l'hypothèse que le déséquilibre Effort/Récompense a un effet négatif sur la Satisfaction contrairement au capital social numérique (et les variables qui lui sont associés), qui permettrait de l'améliorer. Concernant le Déséquilibre effort/ récompense, seule notre hypothèse d'un lien direct a été validée. Nous devons aussi relever le rôle modérateur significatif du Networking sur cette relation. En ce qui concerne le capital social, en dehors de notre hypothèse de modération validée que nous avons précédemment présentée, nos résultats révèlent un lien effet significatif du Networking et de la Sociabilité sur la Satisfaction au Travail tel que : plus le Networking et la Sociabilité sont fortes, plus la Satisfaction au Travail est forte. Cependant, les deux formes de soutien social (en ligne et hors ligne) ne semblent pas avoir d'effets directs sur la Satisfaction au Travail. Ce résultat rejoint

celui de Collange et coll., (2015) qui n'ont pas trouvé d'effet du soutien social perçu sur la satisfaction, mais ils ont trouvé des effets avec les autres types de soutien : « Seuls le support social des collaborateurs (disponibilité et/ou satisfaction) et la satisfaction quant au soutien des supérieurs sont associés avec la vie professionnelle : plus ces soutiens sont élevés, meilleure est la satisfaction de la vie professionnelle ». Ils concluent en disant que la prise en compte du Soutien Social dans le monde professionnel nécessite la prise en compte de certaines spécificités si l'on veut établir des liens directs avec la Satisfaction au Travail.

La Satisfaction au Travail fait partie des concepts particulièrement importants dans l'étude des déterminants du bien-être au travail. Notamment depuis juin 2013, avec l'accord interprofessionnel visant une amélioration de la qualité de vie au travail (QVT) : l'évaluation de cette dernière peut apparaître une nécessité pour mettre en place des actions de prévention pertinente contre les maladies professionnelles (Tavani et coll., 2015). Même si certains chercheurs trouvent des liens forts entre la Satisfaction au Travail et certaines variables comme la performance (Petty et coll., 1984 ; Judge et coll., 2001), alors que d'autres trouvent peu ou pas de liens avec cette même variable (Brayfield et Crockett, 1955 ; Iaffaldano et Muchinsky, 1985), elle peut être considérée comme un indicateur du fonctionnement des entreprises, comme l'est la performance (Petty, McGee et Cavender, 1984 ; Judge et coll., 2001). La Satisfaction au Travail, en tant que dimension positive, peut aussi être associée à l'engagement ou l'implication dans le travail (Hallberg et coll., 2006). Cependant, les chercheurs en gestion des ressources humaines, insistent sur le fait qu'elle doit être considérée comme une variable indicatrice du bien-être au travail ; qu'elle soit considérée comme variable dépendante ou comme variable à expliquer.

Synthèse du chapitre 4

Dans un premier temps, l'étape de recueil et de préparation des données est présentée. Les données ont été recueillies auprès de 502 répondants. L'échantillon se compose de **50,7% de femmes pour 49,3% d'hommes** dont **35,3% vivent seuls** et **64,7% vivent accompagnés**. L'âge des répondants varie de 17 à 74 ans et le groupe socio-professionnel dominant est celui des employés, suivi de près par celui des cadres. Notons quand même une sur-représentativité des 25 à 34 ans (41,9% de répondants) dans notre échantillon. Tous les secteurs d'activités sont plus ou moins représentés avec une dominance du secteur de l'informatique/télécommunications et de celui de la distribution.

Ensuite, les données ont été étudiées et préparées pour l'analyse. Après avoir vérifié que l'échantillon ne comporte aucune valeur manquante, les valeurs extrêmes et aberrantes sont traitées. L'échantillon final se compose de 502 observations et la distribution des données suit une loi quasi normale. Les corrélations entre variables ainsi que les alphas de Cronbach de nos échelles après épuration sont également présentés. Un tableau récapitulatif des énoncés retenus avec les alphas de Cronbach est proposé en annexe 4.

La deuxième section de ce chapitre est consacrée à la présentation des résultats et à la discussion. Les hypothèses de notre recherche ont été testées sur 502 répondants. Dans un premier temps, les hypothèses relatives aux relations directes sont testées à partir d'un modèle d'équations structurelles avec comme méthode d'ajustement, le maximum de vraisemblance. D'abord pour le modèle du Déséquilibre Effort/Récompense et ensuite, pour le modèle du capital social numérique. La qualité de l'ajustement est vérifiée pour l'ensemble des indices absolus et incrémentaux. A partir de ces indices, les modèles de mesure, puis les modèles de structure sont dessinés sur AMOS.

Les résultats de notre analyse de données nous permettent de confirmer les hypothèses suivantes :

- Le Déséquilibre Effort/Récompense a un effet significatif sur le Burnout (positif) et la Satisfaction au Travail (négatif).
- Le Networking a des effets négatifs sur le Burnout et la Détresse Psychologique et un effet positif sur la Satisfaction au Travail.
- La Sociabilité a un effet positif sur la Détresse psychologique et sur la Satisfaction au

Travail.

- Le Soutien Social hors-ligne a des effets négatifs sur le Burnout et la Détresse psychologique et un effet positif sur la Satisfaction au Travail.

Le tableau suivant résume l'état de nos hypothèses de recherche relatives aux relations directes de nos modèles.

Libellés	Hypothèses	Etat des hypothèses
H _{1a}	Plus le Déséquilibre Effort/Récompense est fort, plus le Burnout est fort.	Validée
H _{1b}	Plus le Déséquilibre Effort/Récompense est fort, plus la Détresse Psychologique est forte.	Non validée
H _{1c}	Plus le Déséquilibre Effort/Récompense est fort, plus la Satisfaction au Travail est faible.	Validée
H _{2a}	Plus le Networking est fort, plus le Burnout est faible.	Validée
H _{3a}	Plus la Sociabilité est forte, plus le Burnout est faible	Non validée
H _{4a}	Plus le Soutien Social hors-ligne est fort, plus le Burnout est faible.	Validée
H _{5a}	Plus le Soutien Social en ligne est fort, plus le Burnout est faible.	Non validée
H _{2b}	Plus le Networking est fort, plus la Détresse Psychologique est faible.	Validée
H _{3b}	Plus la Sociabilité est forte, plus la Détresse Psychologique est faible	Non Validée (Effet positif)
H _{4b}	Plus le Soutien Social hors-ligne est fort, plus la Détresse Psychologique est faible.	Validée
H _{5b}	Plus le Soutien Social en ligne est fort, plus la Détresse Psychologique est faible.	Non validée
H _{2c}	Plus le Networking est fort, plus la Satisfaction au Travail est forte.	Validée
H _{3c}	Plus la Sociabilité est forte, plus la Satisfaction au Travail est forte.	Validée
H _{4c}	Plus le Soutien Social hors-ligne est fort, plus la Satisfaction au Travail est forte.	Non validée
H _{5c}	Plus le soutien social en ligne est fort, plus la Satisfaction au Travail est forte.	Non validée

Tableau 42 : Etat des hypothèses de relations directes

Enfin, les hypothèses relatives à la modération de la Sociabilité sont testées. La procédure utilisée est celle de Little et coll. (2006) qui consiste à créer des termes d'interactions qui estiment l'effet du modérateur sur les relations entre les variables du modèle. Les résultats sont les suivants :

- La Sociabilité a un effet modérateur sur la relation entre le Soutien Social en ligne et le Burnout tel que l'augmentation du Soutien Social en ligne entraîne la diminution du Burnout lorsque la Sociabilité est faible.
- La Sociabilité a un effet modérateur sur la relation entre le Soutien Social en ligne et la Satisfaction au Travail tel que l'augmentation du Soutien Social en ligne entraîne l'augmentation de la Satisfaction au Travail lorsque la Sociabilité est faible.
- En ce qui concerne la Détresse psychologique, il n'y a pas d'effet modérateur significatif. Cependant, les pentes des droites suggèrent un résultat similaire à ceux du Burnout et de la Satisfaction au Travail.

Cette section s'achève avec un récapitulatif des hypothèses ainsi que les tests sur les variables de contrôle. Le tableau N°43 récapitule l'état de nos hypothèses de recherche relatives aux effets de modération.

Libellés	Hypothèses	Etat des hypothèses
H _{1a1}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur le Burnout est modéré par le Networking du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.	Non validée
H _{1a2}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur le Burnout est modéré par la Sociabilité du travailleur dans le sens où cette dernière atténue la relation.	Non validée
H _{1a3}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur le Burnout est modéré par le Soutien Social hors-ligne du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.	Validée
H _{1a4}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur le Burnout est modéré par le Soutien Social en ligne du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.	Validée
H _{1b1}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Détresse Psychologique est modéré par le Networking du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.	Non validée
H _{1b2}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Détresse Psychologique est modéré par la Sociabilité du travailleur dans le sens où cette dernière atténue la relation.	Non validée
H _{1b3}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Détresse Psychologique est modéré par le Soutien Social hors-ligne du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.	Validée
H _{1b4}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Détresse Psychologique est modéré par le Soutien Social en ligne du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.	Validée
H _{1c1}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Satisfaction au Travail est modéré par le networking du travailleur dans le sens où ce dernier atténue la relation.	Validée
H _{1c2}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Satisfaction au Travail est modéré par la Sociabilité du travailleur dans le sens où cette dernière atténue la relation.	Non validée
H _{1c3}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Satisfaction au Travail est modéré par le Soutien Social hors-ligne du travailleur dans le sens où il atténue cette relation.	Non validée
H _{1c4}	L'effet du Déséquilibre Effort/Récompense sur la Satisfaction au Travail est modéré par le Soutien social en ligne du travailleur dans le sens où il atténue cette relation.	Non validée
H _{5M_a}	L'effet du Soutien Social en ligne sur le Burnout est modéré par la Sociabilité dans le sens où plus le Soutien Social en ligne est fort, plus le Burnout diminue lorsque la Sociabilité est faible.	Validée
H _{5M_b}	L'effet du Soutien Social en ligne sur la Détresse Psychologique est modéré par la Sociabilité dans le sens où plus le Soutien Social en ligne est fort, plus la Détresse diminue lorsque la Sociabilité est faible.	Non validée
H _{5M_c}	L'effet du Soutien Social en ligne sur la Satisfaction au Travail est modéré par la Sociabilité dans le sens où plus le Soutien Social en ligne est fort, plus la Satisfaction au Travail augmente lorsque la Sociabilité est faible.	Validée

Tableau 43 : Etat des hypothèses des relations de modération

Conclusion Générale

« Dans la vie, rien n'est à craindre, tout est à comprendre. »

Marie Curie ; dans « Madame Curie » (1938)

Conclusion générale

Cette conclusion générale revient dans un premier temps, sur nos principaux résultats. Elle répertorie ensuite les apports de ce travail doctoral sur le plan théorique et managérial. Enfin, elle en présente les limites et propose des voies de recherche à explorer dans de futurs travaux.

A. Quelques éléments de réponse au débat sur l'utilisation des RSN

1. *Pour rappel*

Au début des années 1900, avec l'apparition du téléphone, certains avaient prédit la disparition des interactions sociales physiques. Nous pouvons constater aujourd'hui que le téléphone n'a pas supprimé le lien direct mais à plutôt, contribué à créer d'autres formes de lien pour être connecté encore plus souvent. De la même façon, l'usage des Réseaux Sociaux Numériques est très controversé. Cette controverse est d'autant plus importante lorsqu'elle concerne leur usage dans le milieu professionnel. Malgré les nombreux articles parus qui tendent à décrier l'outil, et même l'interdiction par certaines entreprises de leur usage personnel sur le lieu de travail, le nombre de travailleurs-utilisateurs des RSN ne cesse d'augmenter. Les auteurs sur le sujet, l'expliquent de plusieurs manières : communiquer plus facilement, s'informer, entretenir son réseau. Mais, il reste une explication qui a été très peu approfondie : la quête de soutien social.

Bien que les sites jouent beaucoup sur le vocabulaire de la communauté ou de l'amitié propres à la mythologie du partage du Web 2.0, chacun a bien conscience que l'amitié sur *Facebook* ne correspond pas exactement à une amitié hors connexion : les profils peuvent témoigner d'une plus ou moins grande homogénéité en termes de caractéristiques économiques, macrosociales, culturelles des contacts mais la construction d'un capital relationnel reflète nécessairement certains types d'homophilie et d'hétérophilie, des ressemblances et des différences. On peut donc supposer qu'elle marque fortement cette gestion en ligne, autant en statique qu'en dynamique. Si les réseaux sociaux en ligne sont aidants, ce n'est donc pas parce qu'ils sont des médias numériques, mais parce qu'ils permettent aux travailleurs de « jouer avec leurs cercles sociaux, leurs groupes d'appartenance et de références, pratiquer des comparaisons sociales et culturelles, découvrir et évaluer ainsi

le potentiel¹⁷⁹ que représente à tout moment leur capital relationnel personnel » (Lazega et Icher, 2011). C'est bien la relation « personne-environnement social » qui est au cœur du phénomène de stress et il convient par conséquent de l'inclure dans les modèles explicatifs. Cet environnement comprend désormais tout un monde numérique qui peut influencer de manière positive le comportement du travailleur.

2. *L'état des Objectifs de Recherche*

Ce travail doctoral est guidé par un objectif général : comprendre l'influence du capital social sur les manifestations de stress dans le monde numérique. A l'issue de cette recherche, il nous faut vérifier si nos objectifs ont été atteints. Nous allons donc revenir sur chacun d'entre eux en les accompagnants de quelques éléments de réponse sur la base de nos résultats.

2.1. OR1 : Evaluer les manifestations de stress au travail chez les utilisateurs des Réseaux Sociaux Numériques

Le premier objectif visait à évaluer les manifestations de stress chez la population-cible de cette étude. En partant du modèle déséquilibre effort/récompense de Siegrist, nous avons réalisé une étude quantitative sur un échantillon de 502 répondants grâce à une modélisation par équations structurelles avec méthode d'ajustement du maximum de vraisemblance. Les résultats de cette analyse nous permettent de tirer quelques conclusions. Tout d'abord, nous pouvons dire que l'application du modèle ERI au monde des Réseaux Sociaux Numériques a été un succès : les indices d'ajustement du modèle sont plutôt bons ainsi que la validité et la fiabilité des échelles importées de la littérature classique.

Comme la plupart des autres travailleurs, les utilisateurs des Réseaux Sociaux Numériques reportent un état de stress professionnel qui se manifeste à travers le niveau élevé d'épuisement professionnel ressenti. Le déséquilibre effort/récompense affecte fortement la Satisfaction au Travail de nos répondants mais cet effet est amoindri par l'activisme du travailleur sur les Réseaux Sociaux Numériques. Nous retenons aussi, que la Sociabilité (modérateur interne) ne modère pas la relation entre déséquilibre effort/récompense et nos

¹⁷⁹ Potentiel de reconnaissance, d'accès, de mobilisation, de coopération, d'échange de ressources.

variables contrairement au soutien social (modérateur externe). Cependant, ce type de travailleurs semble se distinguer des autres : même si nos répondants semblent bien souffrir de Détresse Psychologique, aucun lien direct n'a pu être établi entre cette manifestation de stress et le déséquilibre entre efforts et récompenses au travail.

Nous pouvons donc dire que le premier objectif a été atteint. Nous avons été en mesure tout d'abord de quantifier et d'évaluer les manifestations de stress au travail chez les utilisateurs des Réseaux. Puis, de mesurer l'influence de nos autres variables sur ce stress. De ces premières observations, on peut déjà mettre à l'actif de cette recherche, la découverte d'un rôle modérateur du capital social et du Networking sur le stress.

2.2. OR2 : Analyser les effets du capital social numérique sur les manifestations de stress.

Le second objectif de cette recherche est lié à l'atteinte de deux sous-objectifs : tester les effets de l'activisme sur les RSN et les effets de la Sociabilité sur les manifestations de stress puis comparer les effets de la forme numérique de capital social par rapport à celle classique. Afin d'atteindre cet objectif de recherche, nous avons élaboré un second modèle théorique intégrant le Networking, la Sociabilité et les deux formes de soutien social. Une seconde analyse de données a permis de comprendre certaines particularités propres au contexte des réseaux sociaux en ligne.

Dans ce modèle, c'est la capacité du travailleur à "activer" son réseau social numérique qui a la plus grande influence sur le stress et la Satisfaction au Travail. Le Networking réduit fortement les manifestations de stress et augmente la Satisfaction au Travail. En revanche, la Sociabilité n'a d'influence que sur la Satisfaction au Travail : plus la Sociabilité est forte, plus la Satisfaction au Travail est forte. Probablement parce que le travailleur arrive à mieux s'intégrer dans son environnement social (Stutzman et coll., 2012). En outre, les résultats ont révélé un effet de médiation du soutien social hors-ligne sur la relation entre la Sociabilité et nos variables. Médiation qui donne à la Sociabilité, le pouvoir de réduire le stress et d'augmenter la Satisfaction au Travail.

En ce qui concerne nos deux formes de soutien social, le soutien social hors ligne impacte de manière positive les manifestations de stress mais n'a pas d'effet sur la Satisfaction au

Travail. Le soutien social hors-ligne, comme nous l'avions prédit, n'a d'effets sur le Burnout et la Satisfaction au Travail que lorsque le travailleur a une Sociabilité faible. Dans les autres cas, le soutien social hors-ligne semble avoir l'effet escompté. Cela introduit une réflexion sur la nécessité de liens sociaux numériques pour les travailleurs à faible Sociabilité mais aussi de l'utilité des RSN pour ceux qui ont une bonne Sociabilité. Les plateformes numériques leur permettraient d'entretenir et de maintenir leur capital social.

Après avoir analysé les effets de nos variables, nous retenons que le capital social numérique n'est utile que lorsque la Sociabilité des travailleurs ne leur permet pas de se procurer du capital social en dehors des Réseaux Sociaux Numériques. Nous retenons aussi que le Networking a une forte influence sur le stress et la Satisfaction au Travail.

2.3. OR3 : Définir le rôle de ce capital social (substitution ou complémentarité) par rapport au capital social classique.

Les objectifs 2 et 3 de cette recherche sont liés. Les observations faites précédemment nous permettent de répondre à la question du rôle du capital social numérique par rapport au capital classique. A ce stade de notre recherche, nous pouvons dire que le capital social numérique joue un rôle de relais au capital social classique pour les travailleurs ayant une faible Sociabilité. Les Réseaux Sociaux Numériques fournissent aux travailleurs l'opportunité de créer des relations et d'obtenir des ressources sociales aux travailleurs qui n'en ont pas suffisamment en dehors d'internet. Cardon et Smoreda (2014) avaient déjà réussi à mettre en avant la complémentarité entre les liens sociaux dits « numériques » et ceux "réels". Nos résultats par contre, mettent en avant un rôle de substitution du soutien social numérique au soutien social classique d'un certain type de travailleurs.

Bilan des Objectifs

A ce stade de ce travail doctoral, nous sommes en mesure d'apporter un certain éclairage quant aux enjeux de l'utilisation des Réseaux Sociaux Numériques pour la gestion du stress au travail. Ce bilan nous permet d'avoir une vue d'ensemble de ce travail de recherche. Tout au long de ce travail doctoral nous avons identifié des enjeux d'ordre multiple pour la gestion du stress au travail.

En point 1, **l'utilisation des Réseaux Sociaux Numériques modulent les manifestations**

de stress au travail. En combinant les résultats de modérations de notre premier modèle et les effets du networking, nous pouvons tirer cette conclusion même si elle devrait faire l'objet d'une étude plus spécifique.

En point 2, **l'utilisation des Réseaux Sociaux Numériques réduit l'effet du déséquilibre effort/récompense sur la Satisfaction au Travail.** Le soutien social en ligne modère la relation entre déséquilibre effort/récompense et Satisfaction au Travail.

En point 3, **l'utilisation des Réseaux Sociaux Numériques réduit le stress des travailleurs à faible Sociabilité.** C'est le résultat principal de ce travail, le capital social numérique joue un rôle de relais au capital social classique.

En point 4, pour finir, **l'utilisation des Réseaux Sociaux augmente la Satisfaction au Travail des travailleurs à faible Sociabilité.** D'une manière générale, l'utilisation des Réseaux Sociaux Numériques ont de l'influence sur le bien-être du travailleur.

B. Les apports de la recherche

Cette recherche vise à enrichir la littérature sur les effets du capital social dans le domaine du stress. Elle propose une nouvelle façon d'envisager l'usage des Réseaux Sociaux Numériques au travail et une façon inédite de les mobiliser dans la gestion du stress.

1. *Les apports théoriques et méthodologiques*

Cette recherche aborde une forme de capital social très peu exploré dans la littérature : celui qui provient de relations sociales numériques. Il en résulte des apports sur le plan théorique et méthodologique que nous allons maintenant détailler. Cette recherche jette la base d'une réflexion sur l'existence de ressources sociales viables dans les Réseaux Sociaux Numériques. A partir d'une théorie pluridisciplinaire, elle introduit un nouveau concept, celui du capital social numérique ; concept que nous testons ensuite à travers une nouvelle forme de soutien social.

1.1. Les apports théoriques

Notre première analyse de données nous a permis d'observer la manière dont le stress se manifeste chez les travailleurs-utilisateurs des réseaux sociaux. Tout d'abord, les travailleurs actifs sur les réseaux sociaux présentent des caractéristiques psychologiques et comportementales particulières. Ce type de travailleurs reporte moins de stress que les autres :

l'effet du déséquilibre effort/récompense sur les manifestations de stress est réduit grâce à leur activité sur les Réseaux Sociaux Numériques. De plus, ils reportent un faible niveau de Détresse Psychologique et leur Satisfaction au Travail peut être améliorée par le capital social numérique. Les travailleurs actifs sur les RSN semblent donc moins souffrir du stress que les autres.

Cette thèse propose donc d'**introduire la dimension numérique dans les études sur la gestion du stress au travail**. A la suite des travaux de Lamarche et Marchand (2016) qui ont étudié les effets de l'estime de soi sur la relation entre travail et stress, notre étude permet de rajouter à la littérature une nouvelle variable modératrice de la relation entre Stress et travail : la Sociabilité du travailleur. Les travailleurs qui ont peu de ressources sociales dans la vie de tous les jours, peuvent donc recourir à ce type de capital social pour gérer les situations stressantes en lien avec leurs activités professionnelles. A partir de ce concept, nous avons pu mettre en avant l'utilité des relations sociales numériques pour le travailleur. Tout d'abord, ils permettent aux travailleurs d'acquérir plus de ressources instrumentales et d'augmenter leur capital social. Ensuite, leur utilisation diminue les manifestations de stress chez les travailleurs en général, et en particulier chez les travailleurs ayant une faible Sociabilité. Les travailleurs à forte Sociabilité disposent déjà d'un capital social mobilisable dans la gestion du stress et n'ont donc pas la nécessité de l'aide que peut apporter les Réseaux Sociaux Numériques. Les RSN leur sont sans doute utiles pour entretenir ce capital social, mais pas indispensables.

1.2. Les apports méthodologiques

L'approche quantitative des manifestations de stress est une pratique courante en gestion des ressources humaines depuis quelques années. Notre analyse de données a mis à jour l'existence de nouvelles voies de recherche presque inexplorée en termes de gestion de stress au travail et d'analyse de phénomènes Sociaux. Tout d'abord, le nombre important d'hypothèses validées nous permet de dire que les Réseaux Sociaux Numériques, peuvent aussi être utilisés comme terrain de recherche en gestion des ressources humaines (après la psychologie, la sociologie, le marketing et les sciences politiques). Aussi, le type de population étudiée et la méthodologie utilisée rendent cette recherche facilement reproductible. Mais l'apport méthodologique le plus important de cette recherche, concerne

l'identification et la comparaison de deux formes différentes de soutien social sur les RSN à partir d'une même échelle. A partir d'un concept, le capital social numérique, différent du "*online social capital*" des sociologues qui porte sur la forme et à la force des liens, nous avons réussi à déterminer un rôle des RSN pour la gestion du stress professionnel.

2. *Les apports managériaux*

Ces apports sont d'ordre multiple, pour les entreprises d'une part, et pour le manager et le travailleur d'autre part.

2.1. Pour les entreprises

Internet est devenu un outil indispensable dans de nombreux domaines et s'inscrit peu à peu dans le champ du « self-help », ou aide par soi-même. Il existe, au Japon et aux Etats unis principalement, une multitude de programmes de gestion du stress ou en lien avec le stress sur internet à l'attention des employés ou des cadres (Servant, 2011). Ces programmes sont des applications sponsorisées par des entreprises et téléchargeables sur internet, de lutte contre le stress et la dépression. Nos résultats offrent une raison supplémentaire aux entreprises françaises d'adopter ce genre de pratiques. Grâce à cette recherche, les entreprises savent maintenant qu'ils peuvent agir sur le stress des travailleurs en encourageant par exemple, les activités en ligne qui visent la création de nouveaux liens sociaux numériques. Cela peut leur permettre par la même occasion de réduire les coûts et les pertes liés à ce phénomène. Dans le même temps, Les Réseaux Sociaux Numériques peuvent être un moyen d'agir sur l'engagement et le bien-être du travailleur puisqu'ils ont une influence importante sur la Satisfaction au Travail.

2.2. Pour le manager et le travailleur

Le nouveau lieu que constitue le RSN représente un moyen d'échapper au contrôle des cadres traditionnels de la société. Ceux-ci permettent le maintien du contrôle social au sens de « processus formel et informel par lequel les normes et conventions qui assurent l'ordre social sont intériorisées par les individus » (Proulx et Choon, 2011, p. 106) ; ces cadres sont matérialisés depuis le siècle dernier par les institutions à l'instar de la famille, de l'école, de l'armée, de l'hôpital ou encore des médias. À cet égard, au sein des RSN, les groupes constitués seraient en effet moins visibles que dans la vie "réelle". Cette absence de contrôle

favoriserait la maîtrise par l'individu de son image et le bricolage de son identité au moyen de paramètres de confidentialité disponibles sur ces réseaux (Baidouri et Bensebea, 2013). Grâce aux réseaux sociaux, les travailleurs eux aussi disposent d'un atout supplémentaire dans la gestion du stress ; à partir de relations numériques dont la construction est moins exigeante que les relations classiques. Surtout pour ceux qui ont une adaptabilité sociale limitée et qui font moins l'objet d'attention car très peu intégrés dans les groupes sociaux. Internet offre la possibilité d'une expérience confidentielle, libre de tout jugement, ce qui peut inciter le travailleur à plus se livrer et aider le manager à identifier la vraie source de son mal-être. Les réseaux sociaux peuvent jouer un rôle de relais pour les travailleurs qui ont besoin de ressources sociales. Le modèle de Stress au travail¹⁸⁰ de Dolan et Arsenault (2009) distingue trois éléments principaux à l'origine du stress : la perception des exigences de l'emploi, les différences individuelles (valeurs, attitudes, traits de personnalité) et le soutien social. Selon ces auteurs, le soutien social est un mécanisme compensatoire capable « d'amortir » ou de « réguler » les périodes de stress. Le soutien social remplit donc des fonctions de reconnaissance et d'appui des travailleurs dans l'exercice de leur travail, tout en étant une source de compensation pour les efforts et la souffrance vécue par la personne à son travail (Dejours, 1993). Les réseaux en ligne permettent au travailleur d'étendre son réseau personnel et donc de pouvoir accéder à plus de ressources, à plus de soutien social. Les interactions numériques doivent donc être plus appréhendées en termes d'opportunités que de menaces. Le GRH devrait prendre en compte ces opportunités en compte dans sa stratégie de motivation et de gestion du stress du travailleur. En réponse aux problèmes de stress au travail, nous suggérons de passer par le numérique. La prise en considération de la complémentarité entre « le contexte organisationnel », « l'individu » et « le RSN » pourrait permettre aux managers de repenser le management en entreprise.

C. Les limites de la recherche

A l'issue de cette recherche doctorale, quelques limites sont à relever. Nous détaillerons les limites pour chaque approche adoptée dans cette thèse puis nous allons finir en évoquant les différentes perspectives de recherche auxquelles elles correspondent.

¹⁸⁰ Le stress professionnel est un déséquilibre entre les aspirations et espoirs de l'individu et la réalité de ses conditions de travail. (Dolan et Arsenault, 2009, p.64).

1. *Les limites théoriques*

La première limite identifiée dans ce travail a trait à la littérature sur le capital social et sur le Networking. Malgré l'intérêt mondial pour les Réseaux sociaux depuis plusieurs années, il y a relativement peu d'œuvres en Français qui traitent du sujet (seulement 2592 résultats sur 1.906.894 résultats au total pour le networking)¹⁸¹. Pour le capital social, le nombre est toutefois plus important mais reste minime en comparaison des autres langues : la plateforme de recherche Summon reporte 55.991 ouvrages contre 2.737.184 résultats dans le monde. De plus, les recherches qui ont porté sur le sujet en Français sont à dominance canadienne. Ce chiffre s'amenuise encore plus quand on s'intéresse aux recherches en Gestion. En France, nous devons surtout relever les travaux de Chauvet, Chollet, Hollet, et Ventolini qui nous ont beaucoup aidés. Ce résultat est somme toute, surprenant quand on regarde la place et le pouvoir qui sont reconnus aux relations sociales en Sciences de gestion et en gestion des ressources humaines en particulier. Nous relevons néanmoins, la littérature importante sur le soutien social mais il n'a jamais directement été mis à l'actif du capital social du travailleur. Cardon (2008, p.8) déplorait déjà que « ces travaux restent encore assez rares et peu connus en France » au vu de l'éclairage qu'ils apportent sur les relations sociales d'aujourd'hui. Depuis son intervention, le nombre d'études sur le sujet en Sociologie a considérablement augmenté. Nous espérons provoquer un résultat similaire en Gestion.

La seconde limite théorique a été la quasi-inexistence d'échelles adaptées au contexte des Réseaux Sociaux Numériques. Toutefois, nous précisons qu'il existe des échelles construites pour l'analyse des réseaux sociaux¹⁸². Mais ces échelles purement sociologiques étaient inadaptées pour cette recherche qui ne s'intéressait pas à la qualité ou à la quantité des relations sociales mais au type d'aide qu'elles peuvent procurer face aux situations stressantes. Stenger et Coutant (2011) précisaient d'ailleurs que l'étude des Réseaux Sociaux Numériques ne passaient pas nécessairement par une analyse des réseaux et qu'il fallait choisir une méthode en fonction de l'objet qu'on souhaite mesurer¹⁸³. Pour ce travail doctoral, nous avons opté pour des échelles de la littérature mesurant la forme classique des construits

¹⁸¹ Recherche effectuée sur la plateforme Summon en Août 2017.

¹⁸² L'ARS requiert des conditions précises et particulièrement exigeantes : structure composée d'entités sociales et de relations sociales, réseau complet, observation systématique, etc.

¹⁸³ Ils recommandent cependant, les méthodes ethnographiques centrées sur les pratiques, les interactions et les activités en ligne pour les études sociologiques.

que nous étudions. Bien qu'efficace, ce choix nous a conduits à une réduction significative de la taille des échelles pendant l'analyse de données car certaines dimensions ne s'appliquaient pas au contexte des Réseaux en ligne. Cependant les échelles finales avaient de bonnes qualités psychométriques, ce qui nous laisse entrevoir la possibilité de construire une échelle mieux adaptée à ce type d'étude à partir de celles qui existent déjà dans la littérature classique.

Une deuxième vision des RSN veut qu'internet favorise une baisse du capital social. Les bases de cet argument reposent sur le fait que les Réseaux Sociaux Numériques peuvent détourner les gens de la vraie communauté car en ligne les interactions sont intrinsèquement inférieures aux interactions face-à-face et même au téléphone. Les liens en ligne peuvent être moins capables que les liens hors-ligne pour favoriser les amitiés complexes, fournir des ressources intangibles telles que le soutien émotionnel, et fournir des matériaux tangibles aide. Comme Robert Putnam l'a déjà confié à Barry Wellman, nous citons : « Je pense que vous êtes un optimiste de penser que les réseaux sont tout aussi utiles que, sinon mieux que le « porte à porte » (les réseaux face à face) ». Il existe des résultats divergents quant à savoir si les réseaux en ligne n'éloignent pas les individus d'interactions plus classiques : Nie et Erbring (2000) sont d'accord avec cette thèse contrairement à Anderson et Tracy (2001)¹⁸⁴. Internet peut attirer l'attention des gens loin de leur environnement physique immédiat parce que quand ils sont en ligne ils accordent moins d'attention à leur environnement physique et social. Certains chercheurs voient un parallèle dans l'impact d'internet avec la façon dont la télévision a eu réduit la fréquence des interactions sociales dans les maisons (Steiner, 1963) ainsi que l'implication sociale et politique à l'extérieur (Nie et Sackman, 1970). Mais la diffusion de la télévision n'est pas un analogue clair de la société interactive.

- Le « technostress »

Les Réseaux Sociaux Numériques sont aidants grâce à l'accès facile et rapide qu'ils donnent à une multitude de ressources. Cependant la principale limite réside dans l'impossibilité d'en maîtriser le contenu. Ainsi leur utilisation peut engendrer de potentiels risques psychosociaux ou encore impacter l'ambiance de travail et les relations sociales hors-ligne.

L'étude longitudinale Kraut, Lundmark, et coll., (1998) sur des utilisateurs d'internet "débutants" a révélé qu'internet peut être un facteur de stress qui déprime et aliène les gens de

¹⁸⁴ Cité par Smoreda et Coll. (2007).

l'interaction : à mesure que l'utilisation d'internet augmente, le contact social hors-ligne diminue et la dépression et la solitude augmentent. Les réseaux sociaux peuvent donc aussi être une source de stress. « L'intégration de nouvelles technologies a de fortes répercussions sur une foule d'aspects du travail et de l'organisation. Elle s'accompagne de changements aux tâches, aux rôles d'emploi, à la supervision, aux structures et au style organisationnel. Ces changements peuvent ouvrir la voie à de nouveaux agents stressants en milieu de travail tout en éliminant d'autres facteurs de stress » (Dolan et Arsenault, 2009, p.62). Dans le même temps, à partir de l'observation des traces d'actions des individus sur les sites en ligne, Georges (2009), après Cardon (2008), souligne l'effet d'une pression à l'exposition sur les comportements d'affichage des individus sur ces espaces numériques. Certains auteurs parlent de "techno-stress". Cette forme de stress est généralement associée à l'utilisation de toute forme de TIC mais dans ce contexte, on peut aussi l'attribuer à l'utilisation des RSN. En effet, si nos résultats démontrent que l'activité sur les réseaux sociaux réduit le stress, il n'exclut pas la quantité d'investissement que cela requiert au quotidien, ni les risques que comportent l'utilisation excessive et compulsive des RSN. Un investissement en temps (utilisation fréquente des RSN), en émotions (échanges sociaux, participation active à la vie du réseau) et même financier (Souscription d'un ou plusieurs abonnements à des RSN payants, abonnement internet, etc.). Ces différentes contraintes peuvent être une source supplémentaire de stress ; surtout si cela génère des attentes des autres membres du réseau car les relations interpersonnelles sont en soi une source de stress et d'insatisfaction lorsqu'elles sont inadéquates ou insuffisantes.

2. *Les limites méthodologiques*

Les choix méthodologiques que nous avons effectués tout au long de ce travail sont le résultat d'une réflexion personnelle, mais aussi le fruit de l'interaction avec le contexte dans lequel nous nous sommes trouvés, la prise en compte des travaux de recherche antérieurs ; et les conditions relatives à l'accès aux données primaires et secondaires. Les principales difficultés que nous avons rencontrées concernent la méthode d'analyse de données et plus précisément le traitement de l'échelle de mesure de la Sociabilité : *Self Monitoring Scale* de Snyder et Gangestad (1986). Le choix de cette échelle réside dans le fait qu'elle est la mieux adaptée pour cette recherche. En dehors du fait, qu'elle est la plus utilisée dans les études sur le capital social, elle permet de faire le lien avec le contexte des Réseaux Sociaux Numériques : une

Sociabilité choisie et "réglable" en fonction des situations (Mercklé, 2011). Elle a aussi la particularité d'être adaptée pour une étude quantitative. Cependant, les études françaises qui ont utilisés cette échelle ont reportés des qualités psychométriques inférieures aux études en anglais, langue originale de construction de cette échelle. Nous pouvons citer comme référence, l'étude de Ventolini (2007) sur le capital social des managers. La faiblesse de cette échelle a souvent été associée à des difficultés de compréhension de certains items (liée à la traduction) et à la présence d'items inversés¹⁸⁵. Nous avons donc entrepris de réécrire certains items *a priori* afin de faciliter leur compréhension. Malgré cette précaution, nous avons dû faire face à des difficultés similaires à nos prédécesseurs au moment du traitement des données. Nous pensons que ces difficultés sont liées au nombre trop élevé d'items inversés dans ce questionnaire. L'idéal serait de reformuler ces questions de manière positive avant l'administration du questionnaire. Il faut aussi préciser que cette échelle date de 1986 et de ce fait, n'est peut-plus totalement adaptée aux réalités actuelles.

Une autre limite méthodologique est liée aux inégalités en matière d'accès au numérique. Certains travailleurs ont peut-être pu mieux tirer avantage des Réseaux sociaux parce qu'ils avaient un accès facilité par la localisation géographique, le type de couverture internet ou la condition sociale. L'utilisation des réseaux sociaux dépend de la réalité sociale et du terrain : par exemple, les personnes dont le domaine professionnel est *a priori* proche des usages permis par les outils de réseau social (communication, marketing, innovation) ont plus de chance d'y être ; *a contrario* celles qui ne communiquent pas, n'interviennent pas sur des forums, ne consultent pas des sites Web externes, ont une probabilité plus faible (Roudaut et Julien, 2017).

Par ailleurs, nous avons relevé des limites liées au terrain d'étude choisi et à la méthode de collecte de données. Ces choix réduisent notre étude aux travailleurs qui utilisent déjà les réseaux sociaux et ne nous permettent pas de bénéficier de l'avis nuancé de travailleurs qui utilisent peu/ou pas les réseaux sociaux. Un échantillon de ce type nous aurait certainement permis d'apporter plus de robustesse à nos résultats. Cependant, nous devons préciser que certains questionnaires ont été diffusés par mail, c'est-à-dire sur internet mais en dehors des plateformes numériques de socialisation. Cependant ces observations, ne saurait combler

¹⁸⁵ Cette échelle répond à une lecture particulière, différente de celle des échelles de type Likert comme nous l'avons expliqué dans la méthodologie de cette recherche.

l'insuffisance soulignée ci-dessus car les plateformes de messageries ont des caractéristiques similaires à celles des Réseaux Sociaux Numériques. Une autre inconnue réside dans l'heure à laquelle le questionnaire a été rempli. Les informations relatives à l'heure et le lieu d'administration de ce questionnaire nous aurait permis de savoir si ces travailleurs utilisaient les réseaux sociaux pendant les heures de travail ou en dehors. Cette information aurait pu confirmer ou infirmer la thèse selon laquelle la plupart des employés sont trop souvent sur les RSN pendant les heures de travail.

Pour finir, nous devons relever une limite relative au nombre élevé d'items que comportent généralement les échelles de mesure en gestion des ressources humaines. La plupart de nos répondants ont non seulement relevé la longueur du questionnaire mais aussi la similitude de formulation dans plusieurs questions. Prenons pour exemple, l'échelle de mesure de la Satisfaction au Travail qui comporte à elle seule, 20 items. Selon le paradigme de Churchill (1979) qui régit toute construction d'échelle, il est toujours possible de développer de meilleures mesures en fonction du cadre puisque l'objectif assigné à un instrument de mesure est de tendre vers l'obtention d'une mesure parfaite du phénomène étudié (la vraie valeur) et cela indépendamment de la taille des échelles. Cela voudrait dire qu'il est tout à fait possible de mesurer des construits à partir d'échelles plus petites.

Il est vrai que cela s'avère difficile lorsque le domaine étudié porte sur des attitudes et des perceptions subjectives : les échelles en gestion des ressources humaines en sont l'exemple même. Dans les sciences de gestion, les échelles issues des ressources humaines ont la réputation d'être souvent de grandes tailles en comparaison aux autres échelles, en Marketing par exemple ou elles dépassent rarement la taille de 6 items (Bagozzi, 2001). Cette différence de taille s'explique par le fait que les échelles en ressources humaines sont souvent multidimensionnelles. Pourtant, depuis 2006, Roussel recommande de ne pas dépasser *in fine* 6 items¹⁸⁶, si l'utilisateur de l'échelle envisage d'utiliser des méthodes d'équations structurelles. « L'apport des méthodes d'équations structurelles est principalement à l'origine des transformations récentes du travail de validation d'échelles de mesure. L'objectif de ces changements vise à mettre à la disposition des chercheurs et des utilisateurs des questionnaires d'enquête des instruments de meilleure qualité » (Roussel, 2006, p.274).

¹⁸⁶ Dans « méthodes de recherche en sciences humaines et sociales : management des ressources humaines » de Roussel et Wacheux (2006).

Même si la prise en compte de facteurs humains rend difficile la limitation à un petit nombre d'items, nous pensons tout à fait possible de s'en tenir à une moyenne de 10 items. C'est par exemple le cas de l'échelle de mesure du soutien social de Caron (2013) que nous avons utilisé dans notre questionnaire qui présentent des qualités psychométriques plus que satisfaisantes. La réduction des échelles de mesure en Ressources humaines présentent de nombreux avantages au moment du traitement de données pour le chercheur mais également pour les répondants : par expérience, nous savons qu'ils sont plus réticents à participer à des questionnaires de plus de cinq minutes. Et c'est, sans compter le risque de perte de concentration, de réponses systématiques et autres biais externes pendant l'administration de questionnaires plus longs¹⁸⁷. Nous suggérons donc à nos confrères de prendre en compte ce facteur à l'étape de construction d'échelles de mesure.

Les différentes limites que nous venons de présenter ouvrent des voies de recherches qui mériteraient une attention particulière dans de futures études.

D. Les voies de recherche

Ce travail doctoral tirant à sa fin, nous allons revenir sur les points les plus importants qui ont rythmé notre parcours. Contrairement aux croyances communes, les réseaux sociaux ne rendent pas plus individualistes, plus déprimés ou plus stressés. Au contraire, leur utilisation semble faciliter la communication et les relations sociales puisque les relations numériques tendent souvent à devenir réelles lorsque le lien devient fort. De même, la différence entre les relations numériques et les relations face à face tend à disparaître puisque les unes ne sauraient remplacer les autres. Il s'agit d'un rôle de relais qui permet à l'une et l'autre de produire un meilleur capital social. Les RSN peuvent présenter de nombreux avantages pour les personnes souffrant de stress, pour peu qu'on en reconnaisse l'apport en termes de ressources humaines et sociales.

A la suite de cette recherche, quelques voies sont à explorer. Par exemple, il serait intéressant de mieux mesurer l'impact des réseaux sociaux dans la gestion du stress à travers l'étude comparative des manifestations de stress chez deux groupes de travailleurs (utilisateurs et non

¹⁸⁷ L'échelle construite pour mesurer un concept est souvent introduite dans un questionnaire avec d'autres échelles. Au-delà de 100 items, un questionnaire devient lourd à administrer et s'expose davantage aux risques de biais (effets de halo, de contamination, de polarisation des réponses, données manquantes) ... (Roussel, 2006).

utilisateurs des réseaux sociaux). Une autre étude pourrait porter sur la même population que celle étudiée dans cette recherche mais avec la prise en compte du degré d'activisme sur les réseaux comme variable modératrice. Ensuite, il est nécessaire d'envisager la construction d'une échelle de mesure de la Sociabilité en ligne et du soutien social en ligne : le choix d'une échelle de mesure est une étape déterminante de la recherche en sciences de gestion. Quand le concept étudié n'a pas été abordé dans la littérature, dans les mêmes conditions d'application que le chercheur, il se retrouve dans l'obligation de construire une échelle spécifique au concept et au terrain d'étude (Benraiss, 2004). Les différentes difficultés rencontrées au cours de l'analyse de données nous poussent à envisager et à encourager la construction d'échelles adaptées à la mesure du capital social numérique sur les réseaux sociaux. Une échelle plus adaptée permettrait de pouvoir mieux analyser et comprendre le phénomène et ensuite de pouvoir l'étendre à d'autres problématiques de la gestion des entreprises.

Cependant, l'un des intérêts principaux de ce travail concerne les nombreuses perspectives qu'il laisse entrevoir. En ce qui concerne la gestion des ressources humaines, il s'ouvre une voie de recherche sur les effets du capital social numérique sur la performance des travailleurs et sur l'engagement au travail. Nous nous proposons d'en poser quelques bases.

1. Mobilisation du capital social pour la performance et l'engagement

De la campagne de communication de Barack Obama dans les élections présidentielles de 2008 au mouvement mondial des indignés en 2012 en passant par le printemps arabe en fin 2010, les RSN ont démontré durant ces événements leur capacité à réunir, fédérer et même coproduire de l'information. Ils sont dotés d'un potentiel assez élevé en termes de diffusion de l'information et de la mobilisation des acteurs sociaux (Azzouz, 2014). Cette mobilisation englobe plusieurs aspects qui peuvent être utiles aux entreprises mais aussi aux employés.

1.1. La mobilisation du capital social numérique pour la performance

La performance des équipes, c'est-à-dire leur capacité à atteindre des buts (efficacité) en utilisant une quantité limitée de ressources (efficience) constitue un enjeu managérial central (Mathieu et coll. 2008). L'intensité des interactions passées et/ou présentes entre les membres d'une équipe de travail crée des opportunités pour des interactions répétitives, grâce à la force

des relations et au temps qui leur est consacré, et permet de mettre en œuvre plus facilement les activités courantes (Chiu et coll. 2006). La performance des entreprises dépend du leadership des entrepreneurs mais aussi de leurs interactions sociales. Les entrepreneurs prennent souvent des décisions fondées sur l'amitié, les conseils d'amis et autres relations, ce qui a de fortes implications pour les petites entreprises (Bennett et Robson, 1999). Nahapiet et Ghoshal (1998) pensent que le capital social est aussi une caractéristique importante des firmes au travers des relations d'échange avec leurs parties prenantes (clients, fournisseurs et employés) et peut leur générer indéniablement des avantages concurrentiels. Il apparaît dès lors que les relations sociales semblent capitales dans la réussite de l'entreprise. Pour Landier (2015), les entreprises doivent s'efforcer de réduire le risque social qui pèse sur elles en répondant aux attentes sociales des employés. Ce risque consiste, soit en l'apparition de tensions sociales susceptibles de déboucher sur des mouvements de grève, soit, de façon moins visible mais autrement coûteuse, sous la forme d'une tendance au désengagement des salariés. Aussi, la mise au point d'un capital de relations sociales par les dirigeants d'entreprises pourrait être l'une des voies d'accès à la performance. Rappelons que Burt (1997) considérait qu'un dirigeant doit apporter trois catégories de ressources à son entreprise : il s'agit des ressources financières, humaines et sociales. Non seulement pour les opportunités, mais parce que ces ressources sont aussi utiles pour autres membres de l'organisation à travers le soutien social entre autres. Le Soutien Social, est considéré comme la principale ressource qui peut réduire le stress au travail. (Halbesleben, 2006), et augmenter le bien-être des employés (Luszczynska et Cieslak, 2005). Ces différents auteurs ont aussi constaté que le Soutien Social atténue la relation entre le stress au travail et la performance. (Dagenais et Privé (2010) préconisaient d'ailleurs comme stratégie d'amélioration du bien-être du travailleur, et celui de l'organisation par ricochets, une politique qui consisterait à s'assurer de l'adéquation entre les individus qui travaillent ensemble, de manière à permettre l'émergence de relations sociales enrichissantes¹⁸⁸.

La performance des collaborateurs au travail est donc influencée par la quantité de Soutien Social. Ce résultat est uniquement possible dans le cas où le salarié a pu obtenir du soutien de ses relations sociales. En l'absence de relations sociales satisfaisantes, il ne peut compter que sur lui-même et ne peut donc bénéficier d'un soutien suffisant. C'était toutefois le cas avant les résultats de cette recherche. Les Réseaux Sociaux Numériques semblent avoir changé la

¹⁸⁸ Favoriser des relations interpersonnelles positives (Dagenais et Privé, 2010, p.75.)

donne : les travailleurs, et en particulier ceux qui ont des difficultés à socialiser en dehors des Réseaux Sociaux Numériques, peuvent désormais se procurer des ressources sociales, dont du Soutien Social en ligne. Le résultat de notre recherche, offre aux managers des Ressources Humaines, un moyen d’agir sur le bien-être et la performance de leurs collaborateurs qui ont peu/pas de capital social en les encourageant à créer et entretenir un capital social numérique. Ce capital social, ayant des effets similaires à celui de leurs collègues fortement sociables, leur permettrait de mieux gérer les situations de stress liées aux exigences de l’emploi.

1.2. La mobilisation du capital social numérique pour l’engagement

L’engagement envers l’organisation constitue un important levier de fidélisation des employés et a des incidences positives sur la productivité et sur la performance des organisations (Paul et Anantharaman, 2003 ; CIPD, 2009). Meyer et Allen (1984) le définissait comme l’attachement, la loyauté et l’identification d’un individu à son organisation. Par exemple, un individu pourrait percevoir un lien d’attachement entre lui-même et l’organisation qui l’emploie. Ce lien d’attachement s’explique par le désir sincère de l’individu à continuer à travailler pour cette organisation, tout autant que par un sentiment d’obligation morale de maintenir son lien d’emploi. L’engagement affectif représente un attachement émotionnel, un état d’esprit caractérisé par un désir personnel de demeurer auprès de la cible d’intérêt. Cette forme d’engagement réfère à une identification avec la cible d’intérêt et à une implication auprès de celle-ci. L’engagement normatif correspond plutôt à un sentiment de loyauté d’obligation morale : les individus éprouvant un fort engagement normatif demeurent auprès de la cible d’intérêt parce qu’ils se sentent moralement obligés de le faire. Finalement, l’engagement de continuité se base pour sa part sur la perception du coût potentiel d’une rupture du lien contractuel avec la cible d’intérêt. Par exemple, les individus éprouvant un fort engagement de continuité envers l’organisation y demeurent parce qu’ils doivent le faire, et ce, pour différentes raisons. Les individus dont l’engagement affectif est fort, ont tendance à adopter des comportements qui surpassent les attentes spécifiées, alors que cela n’est pas nécessairement le cas pour les individus dont l’engagement est basé sur un sentiment d’obligation (Meyer et Herscovitch, 2001). A l’issue de cette recherche, nous proposons aux entreprises, un moyen d’agir sur l’engagement affectif de leurs employés en les encourageant à l’utilisation des Réseaux Sociaux Numériques. Une utilisation malgré tout spécifique puisqu’elle devra être orientée vers une quête de ressources sociales. Les travailleurs en général, et ceux à faible Sociabilité en particulier pourraient se sentir plus

engagés, si leur besoin de capital social, était pris en compte par l'entreprise.

Que ce soit pour agir sur l'engagement ou la performance, les entreprises peuvent encourager la création de groupes sociaux sur les plateformes accessibles à tous, ou opter pour des Réseaux Sociaux d'Entreprise (RSE) plus souples. Ces dernières ont l'avantage d'être des outils de communication et de collaboration efficaces et peuvent donc être mobilisés pour autre chose que de l'intranet 2.0. Azzouz (2012) recommandait déjà aux entreprises d'agir sur la motivation des travailleurs en s'intéressant aux besoins¹⁸⁹ qu'ils veulent satisfaire via les RSN. Les Réseaux Sociaux Numériques, et les RSE en particulier, permettent aux entreprises de pouvoir cibler leurs actions correctives en agissant sur les facteurs contextuels susceptibles d'influencer le comportement des travailleurs.

2. *Le mot de la fin*

« Toutes les grandes ruptures dans l'histoire des technologies de communication ont suscité des controverses prenant la forme de véritables « paniques morales ». Avant internet, la photographie, le rail, le téléphone ou la télévision ont déclenché d'intenses débats cristallisant des craintes de tous ordres. L'essor accéléré des réseaux sociaux dans le monde fait naître le même type d'interrogations. S'y confronte la promesse euphorique d'un monde d'échanges horizontaux et sans intermédiaires entre les individus à la menace catastrophiste d'une disparition de la vie privée et d'une société de surveillance généralisée, dans laquelle chacun vivrait sous le contrôle et le regard des autres » (Cardon, 2011, p.149). Pour Grossetti (2014), les Réseaux Sociaux Numériques « ne vont pas bouleverser les réseaux classiques. Ils les rendent plus tangibles, plus manipulables. Il est probable qu'ils favorisent le renouvellement rapide des liens les plus faibles et la diversification des expériences relationnelles. Ils renforcent probablement des tendances plus générales de l'évolution des relations interpersonnelles et des réseaux... Ce que font les réseaux numériques aux réseaux sociaux est donc simplement de donner plus d'ampleur à leurs évolutions qui sont liées à bien d'autres facteurs. Ces évolutions semblent aller dans le sens d'une légère régression des liens forts et

¹⁸⁹Ces besoins sont au nombre de trois et correspondent aux bénéfices des réseaux sociaux qu'ont identifié Venkatesh et Brown (2001). Ce sont des besoins **utilitaires** (création de liens, élargissement du réseau, maintien des contacts), **sociaux** (une personne peut intégrer une communauté en ligne par altruisme ou pour combler un besoin de sociabilité, de contrôle social, de reconnaissance ou de visibilité, ou encore d'affiliation, ou de lien d'apprentissage) et **hédoniques** (potentiel d'évasion ou d'acquisition d'émotions positives via les communautés virtuelles).

d'un accroissement des liens faibles, mais surtout d'un renforcement des inégalités relationnelles et de l'homophilie » (p.205). A moins de construire des stratégies sociales évoluées, il est fort probable que les Réseaux Sociaux Numériques aient les mêmes défauts que les réseaux sociaux réels (Guillaud, 2012).

La prise de conscience des entreprises sur l'influence du stress et l'ampleur des pertes économiques qu'il peut occasionner a conduit à une prolifération des recherches autour du sujet. Cependant, les opinions divergent quant à la cause première du stress professionnel : caractéristiques individuelles ou conditions de travail. Dolan et Arsenault (2009) avaient établi que ce sont les différences de caractéristiques personnelles telles que la Sociabilité qui influe sur la réponse au stress, indépendamment de certaines conditions de travail. Dans cette recherche, nous avons apporté des précisions quant à la gestion du stress chez les travailleurs qui ont une Sociabilité faible. Il est donc important pour les entreprises de prendre en compte les particularités de leurs employés et de leur proposer un accompagnement adapté à leurs besoins. Cette recherche leur permet de comprendre le rôle que peut jouer les RSN dans l'accompagnement des travailleurs en général et de ceux à faible Sociabilité en particulier. Le concept de capital social numérique pourrait déboucher sur des stratégies de prévention axées sur le travailleur et sur les moyens de l'aider à gérer son stress à partir de son utilisation des Réseaux Sociaux Numériques. Ce travail doctoral espère être le premier né d'une grande famille de recherches sur le sujet.

Références bibliographiques

A

Abord de Chatillon, E., et Desmarais, C. (2012a). Chapitre 11, Conditions de travail et mal-être des encadrants : peut-on souffrir et dans le même temps apprécier son travail ?. pp.149-165, in Abord de Chatillon E., Bachelard, O., et Carpentier, S. (2012) (dir.), *Risques psychosociaux, santé et sécurité au travail : une perspective managériale*. Paris : Magnard-Vuibert.

Abord de Chatillon, E., et Desmarais, C. (2012b). Le nouveau management public est-il pathogène ?. *Management international*, 16(3), 10-24.

Adam, F., et Rončević, B. (2003). Social capital: Recent debates and research trends. *Social Science Information*, 42(2), 155-183.

Adamczyk, K., et Segrin, C. (2015). Perceived social support and mental health among single vs. partnered Polish young adults. *Current Psychology*, 34(1), 82-96.

Adler, P. S., et Kwon, S.-W. (2002). Social Capital: Prospects for a new concept. *Academy of Management Review*, 27(1), 17-40.

Affo B. et Roques O. (2015). Les réseaux sociaux virtuels : un relais à la Sociabilité et au capital social ?. Congrès AGRH, Novembre 2015.

Agneessens, F., et Wittek, R. (2008). Social capital and employee well-being: disentangling intrapersonal and interpersonal selection and influence mechanisms. *Revue française de sociologie*, 49(3), 613-637.

Ahearne, M., Lam, S. K., Kraus, F. (2014). Performance impact of middle managers' adaptive strategy implementation: The role of social capital. *Strategic Management Journal*, 35(1), 68-87.

Alesina, A., et La Ferrara, E. (2002). Who trusts others?. *Journal of public economics*, 85(2), 207-234.

Alter, N. (2009). *Donner et prendre : la coopération en entreprise* (Vol. 10). Paris : La découverte.

Alvaro, C., Lyons, R. F., Warner, G., Hobfoll, S. E., Martens, P. J., Labonté, R., et Brown, E. R. (2010). Conservation of resources theory and research use in health systems. *Implementation Science*, 5, 79.

Anderson, C. A., et Harvey, R. J. (1988). Brief report: Discriminating between problems in living: An examination of measures of depression, loneliness, shyness, and social anxiety. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 6(3-4), 482-491.

Andreani, J. C., et Conchon, F. (2005). Méthodes d'analyse et d'interprétation des études qualitatives : état de l'art en marketing. *Actes du 4e Congrès International sur les*

Tendances du Marketing en Europe, Paris.

Aneshensel, C. S., Rutter, C. M., et Lachenbruch, P. A. (1991). Social structure, stress, and mental health: Competing conceptual and analytic models. *American sociological review*, 166-178.

Arrègle, J.-L., Durand, R., et Véry, P. (2011). Origines du capital social et avantages concurrentiels des firmes familiales. *Management international*, 7(2), 13-36.

Assogba, Y. (2000). Détresse psychologique et insertion sociale des jeunes adultes. Un portrait complexe, une responsabilité collective. Danielle Desmarais (sous la direction de), Québec, Les Publications du Québec, 2000, 192 p. *Nouvelles pratiques sociales*, 13(2), 213-215.

Audrin, B., et Davoine, E. (2017). La fonction RH face à la numérisation des organisations : le cas des outils de communication numérique. *Management et Avenir*, (2), 15-39.

Azzouz M. (2012), Évaluation de la réussite des intranets : Application d'un modèle contextuel d'évaluation multidimensionnelle au sein d'un établissement bancaire français - Étude orientée "utilisateur final", *Thèse de doctorat en Sciences de Gestion*, Université de Picardie Jules Verne.

Azzouz M. (2013). Les effets de l'acculturation à internet et aux technologies mobiles : le cas d'un établissement bancaire français. *Electronic Journal of Digital Enterprise (eJDE)*, 34.

Azzouz M. (2014). La place des réseaux de correspondants auprès des utilisateurs finaux d'intranet 2.0 : le cas d'un établissement bancaire français. *Revue Communication et Organisation*, 44.

Azzouz, M. (2014). Les facteurs facilitateurs de l'acceptation des Réseaux Sociaux en Entreprise : le cas d'un établissement bancaire français. *Recherches en Sciences de Gestion*, (1), 97-119.

B

Baczko, A., Dorronsoro, G., et Quesnay, A. (2016). Le capital social révolutionnaire. *Actes de la recherche en sciences sociales*, (211-212), 24-35.

Baer, M. (2010). The strength-of-weak-ties perspective on creativity: a comprehensive examination and extension. *Journal of applied psychology*, 95(3), 592.

Bagozzi, R. P., et Edwards, J. R. (1998). A general approach for representing constructs in organizational research. *Organizational research methods*, 1(1), 45-87.

Bagozzi, R. P., et Heatherton, T. F. (1994). A general approach to representing multifaceted personality constructs: Application to state self-esteem. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 1(1), 35-67.

Bah, R.D. (2011). Capital social des dirigeants et performance des entreprises. *La Revue*

des Sciences de Gestion, (231-232), 131-135.

Bahar, M. M., et Kian, S. F. (2014). A review on Pierre Bourdieu's theory about social capital. *Life Science Journal*, 11(1s).

Baïdouri, A., et Bensebaa, F. (2014). Le réseau social numérique, entre perturbation et rationalisation, *La Revue des Sciences de Gestion*, (263-264), 99-105.

Baker, W. E., et Obstfeld, D. (1999). Social capital by design: Structures, strategies, and institutional context. In *Corporate social capital and liability* (pp. 88-105). Springer US.

Ballet, J. (2005). Stakeholders et capital social. *Revue française de gestion*, 156(3), 77-91.

Barbillon, E., Moch, A., et Rioux, L. (2006). Appropriation de l'espace et Satisfaction au Travail. Étude auprès du personnel travaillant en institut universitaire de technologie. *Pratiques psychologiques*, 12(3), 379-393.

Barès, F., Bourgne, P., et Froehlicher, T. (2012). Allouer son attention à l'univers des réseaux sociaux, Summary. *Revue internationale de psychosociologie*, XVIII (44), 287-302.

Baret, C., et Soto-Maciel, A. (2004). Apports et limites de la mesure du capital social en recherche en gestion des ressources humaines AGRH.

Baret, C., Huault, I., et Picq, T. (2006). Management et réseaux sociaux Jeux d'ombres et de lumières sur les organisations. *Revue française de gestion*, 163(4), 93-106.

Bargh, J. A., et McKenna, K. Y. A. (2004). The Internet and Social Life. *Annual Review of Psychology*, 55(1), 573-590.

Barnes, J. A. (1954). Class and committees in a Norwegian island parish. *Human relations*, 7(1), 39-58.

Baron, R. M., et Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and Social Psychology*, 51, 1173- 1182.

Bastard, I., Cardon, D., Charbey, R., Cointet, J. P., et Prieur, C. (2017). Facebook, pour quoi faire? Configurations d'activités et structures relationnelles. *Sociologie*, 8(1).

Beauregard, L., et Dumont, S. (1996). La mesure du soutien social. *Service social*, 45(3), 55-76.

Becker, G. (1962). Investment in Human Capital: A Theoretical Analysis, *Journal of Political Economics*, 70(5), 9-49.

Becker, G. S. (1993). *Human capital: a theoretical and empirical analysis, with special reference to education* (3rd ed). Chicago: The University of Chicago Press.

Becker, G. S. (1994). Human capital revisited. In *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education* (3rd Edition) (pp. 15-28). The

University of Chicago Press.

Beckert, J. (2010). How do fields change? The interrelations of institutions, networks, and cognition in the dynamics of markets. *Organization Studies*, 31(5), 605-627.

Beerh T. A., Newman J. E. (1978). Job stress, employee health and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review, *Personnel Psychology*, 31, 665-699.

Béjean, S., et Sultan-Taïeb, H. (2005). Modeling the economic burden of diseases imputable to stress at work. *The European Journal of Health Economics*, 6(1), 16-23.

Belmondo, C., Deltour, F., et Sargis-Roussel, C. (2015). La performance des groupes de travail, une analyse par le capital social et la routinisation. *Revue Française de Gestion*, 41(247), 11-25.

Bencherqui, D. B., Kefi, K. M., et Renaud, J. (2013). Satisfaction de la vie professionnelle, réseaux sociaux et employabilité chez les jeunes salariés de 18/30 ans. *Management et Avenir*, 8, 103–122.

Benedic, M. (2010). *Approches des réseaux sociaux en sciences de gestion : aspects méthodologiques et pistes de réflexion méthodologiques* (Cahier de recherche No. 04). CEREFIGE.

Bénédic, M., Valoggia, P., Rousseau, A., et Schmitt, C. (2009). Gestion des connaissances et capital social : quelles interrelations ?, Abstract. *Management et Avenir*, 27, 152-170.

Berger, C. R., et Calabrese, R. J. (1975). Some explorations in initial interaction and beyond: Toward a developmental theory of interpersonal communication. *Human communication research*, 1(2), 99-112.

Bernard, P. (2007). Sophie Ponthieux, Le capital social. *Recherches et Prévisions*, 90(1), 122-124.

Bessieux-Ollier, C., Schatt, A., Walliser, E., et Zégghal, D. (2014). Le contrôle de gestion de l'immatériel – Une nouvelle approche du capital humain, Laurent Cappelletti, Dunod, 2012. *Management international / International Management / Gestion Internacional*, 18(3), 108-108.

Bevort A. (2013). Capital social, In Casillo I. avec Barbier R., Blondiaux L., Chateauraynaud F., Fourniau J-M., Lefebvre R., Neveu C. et Salles D. (dir.), *Dictionnaire critique et interdisciplinaire de la participation*, Paris, GIS Démocratie et Participation. ISSE : 2268-5863

Bidart, C. (2008a). Dynamiques des réseaux personnels et processus de socialisation : évolutions et influences des entourages lors des transitions vers la vie adulte. *Revue française de sociologie*, 49(3), 559-583.

Bidart, C. (2008b). Étudier les réseaux. *Informations sociales*, 3, 34–45.

Bidart, C., Degenne, A., et Grossetti, M. (2011). *La vie en réseau. Dynamique des*

relations sociales. Presses Universitaires de France.

Bidart, C., Degenne, A., Grossetti, M., et Lemerrier, C. (2010). Réseaux sociaux : Une « French touch »? Retour sur l'école thématique CNRS « Réseaux sociaux : enjeux, méthodes, perspectives », Cargèse (Corse), 15—20 septembre 2008. *Bulletin of Sociological Methodology/Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 106(1), 45–58.

Bigot, R. (2001). Quelques aspects de la Sociabilité des Français. *Cahier de Recherche du Credoc, Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie*, Paris.

Blais, M. R., Lachance, L., et Riddle, A. S. (1993). L'échelle de satisfaction globale au travail (ESGT) : une nouvelle mesure de bien-être subjectif au travail. *Unpublished manuscript, Quebec University in Montréal*.

Blass, F. R., Brouer, R. L., Perrewé, P. L., et Ferris, G. R. (2007). Politics Understanding and Networking Ability as a Function of Mentoring: The Roles of Gender and Race. *Journal of Leadership et Organizational Studies*, 14(2), 93-105.

Blau, F. D., et Ferber, M. A. (1987). Discrimination: empirical evidence from the United States. *The American Economic Review*, 77(2), 316-320.

Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Transaction Publishers.

Boboc, A., Gire, F., et Rosanvallon, J. (2015). Les réseaux sociaux numériques. Vers un renouveau de la communication dans les entreprises ? *Sociologies pratiques*, 30, 19-32.

Bohn, A., Buchta, C., Hornik, K., et Mair, P. (2014). Making friends and communicating on Facebook: Implications for the access to social capital. *Social Networks*, 37, 29-41.

Borgatti, S. P., Jones, C., et Everett, M. G. (1998). Network measures of social capital. *Connections*, 21(2), 27-36.

Bourdieu P. (1980). Le capital social, *Actes de la Recherche en sciences sociales*, 31, 7-9.

Bourdieu, P. (1983). The field of cultural production, or: The economic world reversed. *Poetics*, 12(4), 311-356.

Brion, S., Chollet, B., et Mira, S. (2015). *The role of social support on occupational stress: A network approach*.

Brissette, I., Cohen, S., et Seeman, T. E. (2000). Measuring social integration and social networks. *Social support measurement and intervention: A guide for health and social scientists*, 53-85.

Brown, E., et Ferris, J. M. (2007). Social Capital and Philanthropy: An Analysis of the Impact of Social Capital on Individual Giving and Volunteering. *Non-profit and Voluntary Sector Quarterly*, 36, 85-99.

Bruchon-Schweitzer, M. L. (1994). Les problèmes d'évaluation de la personnalité aujourd'hui. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 23, 35-57.

Bruchon-Schweitzer, M. L., et Dantzer, R. (1994). *Introduction à la Psychologie de la Santé*. Paris : PUF.

Bruchon-Schweitzer, M. L., Rascle, N., Quintard, B., Nuissier, J., Cousson, F., et Aguerre, C. (1997). Stress professionnel et santé. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 33, 61-74.

Bruchon-Schweitzer, M. (2001). Vulnérabilité et résistance aux maladies : le rôle des facteurs psychosociaux. In Bruchon-Schweitzer, M., et Quintard, B. (Éd.), *Personnalité et maladies. Stress, coping et ajustement*, 1-22.

Bruna, M. (2013). Du « bon usage » des réseaux sociaux en entreprise : le cas de figure des cadres-femmes aux Etats-Unis. *Management international*, 17(4), 14–33.

Bruton, G. D., et Ahlstrom, D. (2003). An institutional view of China's venture capital industry. *Journal of Business Venturing*, 18(2), 233-259.

Burke, M., Kraut, R., et Marlow, C. (2011). Social capital on Facebook: Differentiating uses and users. In *Proceedings of the SIGCHI conference on human factors in computing systems*, 571-580, ACM.

Burt, R. S. (1980). Models of network structure. *Annual review of sociology*, 79-141.

Burt, R. S. (1995). Le capital social, les trous structuraux et l'entrepreneur. *Revue française de sociologie*, 36(4), 599-628.

Burt, R. S. (1997a). A note on social capital and network content. *Social Networks*, 19(4), 355-373.

Burt, R. S. (1997b). The Contingent Value of Social Capital. *Administrative Science Quarterly*, 42(2), 339-365.

Burt, R. S. (2000). The Network Structure of Social Capital. *Research in Organizational Behavior*, 22, 345-423.

Burt, R. S. (2005). *Brokerage and Closure: An Introduction to Social Capital*. OUP Oxford.

Burt, R. S., Hogarth, R. M., et Michaud, C. (2000). The Social Capital of French and American Managers. *Organization Science*, 11(2), 123–147.

Byrne, B. M. (2001). Structural Equation Modeling: Perspectives on the Present and the Future. *International Journal of Testing*, 1(3-4), 327-334.

C

Callois, J.-M. (2012). Capital social et développement économique local, Social capital and local economic development. An application to French rural areas. *Revue d'Économie Régionale et Urbaine*, 4, 551-577.

Callon, M., et Ferrary, M. (2006). Les réseaux sociaux à l'aune de la théorie de l'acteur-

réseau. *Sociologies pratiques*, 13, 37-44.

Calvó-Armengol, A., Patacchini, E., et Zenou, Y. (2009). Peer Effects and Social Networks in Education. *Review of Economic Studies*, 76(4), 1239-1267.

Cambefort, M. (2016). Leaders d'opinion, ennemis de la marque? Identification, caractéristiques et rôles des leaders dans un groupe de résistance. (Thèse de doctorat en Gestion).

Camirand, É., et Poulin, F. (2016). Qualité des relations interpersonnelles et utilisation de facebook chez les adultes émergents. *Canadian Journal of Behavioural Science / Revue canadienne des sciences du comportement*, 48(2), 101-111.

Campano, S. (2013). *Cor-e : un modèle pour la simulation d'agents affectifs fondé sur la théorie COR*. Paris 6.

Caplow, T. (1954). *The sociology of work*. University of Minnesota press.

Cappelletti, L. (2012). *Le contrôle de gestion de l'immatériel une nouvelle approche du capital humain*. Paris : Dunod.

Cardon, D. (2009). Le design de la visibilité. *Réseaux*, 152, 93-137.

Cardon, D. (2011). Réseaux sociaux de l'Internet. *Communications*, 1, 141-148.

Cardon, D. (2013). Du lien au like sur Internet. *Communications*, 93, 173-186.

Cardon, D., et Smoreda, Z. (2014). Réseaux et les mutations de la Sociabilité, Réseaux and changing sociability. *Réseaux*, 184-185, 161-185.

Caron, J. (1996). L'Échelle de provisions sociales : une validation québécoise. *Santé mentale au Québec*, 21(2), 158-180.

Caron, J. (2013). Une validation de la forme abrégée de l'Échelle de provisions sociales : l'ÉPS-10items. *Santé mentale au Québec*, 38(1), 297-318.

Caron, J., et Guay, S. (2005). Soutien social et santé mentale : concept, mesures, recherches récentes et implications pour les cliniciens. *Santé mentale au Québec*, 30(2), 15-41.

Caron, J., Mercier, C., Martin, A., et Stip, E. (2005). Le rôle du soutien social, du fardeau familial et de la satisfaction des services dans la détresse psychologique et la qualité de vie des familles de personnes souffrant de schizophrénie. *Santé mentale au Québec*, 30(2), 165-191.

Carpiano, R. M., et Fitterer, L. M. (2014). Questions of trust in health research on social capital: What aspects of personal network social capital do they measure? *Social Science et Medicine*, 116, 225-234.

Carrasco, M. A., et Bilal, U. (2016). A sign of the times: To have or to be? Social capital or social cohesion? *Social Science et Medicine*, 159, 127-131.

Carrillo Álvarez, E., et Riera Romani, J. (2017). Measuring social capital: further insights. *Gaceta Sanitaria*, 31(1), 57-61.

Cha, M., Kwak, H., Rodriguez, P., Ahn, Y. Y., et Moon, S. (2007). I tube, you tube, everybody tubes: analyzing the world's largest user generated content video system. In *Proceedings of the 7th ACM SIGCOMM conference on Internet measurement*, 1-14, ACM.

Chakor, T., de Chatillon, E. A., et Bachelard, O. (2015). La santé et sécurité au travail au sein des congrès de la communauté AGRH : retour sur 25 ans de travaux et perspectives futures de recherche. *@GRH*, (2), 127-165.

Chang, E. C. (1998). Does dispositional optimism moderate the relation between perceived stress and psychological well-being? A preliminary investigation. *Personality and Individual Differences*, 25(2), 233-240.

Chauvet V., et Chollet B. (2010), Management et réseaux sociaux. Bilan et perspectives de recherche, *Revue française de gestion*, 202(3), 79-96.

Cheek, J. M., et Buss, A. H. (1981). Shyness and sociability. *Journal of personality and social psychology*, 41(2), 330.

Chiesi, A. M. (2007). Measuring Social Capital and its Effectiveness. The Case of Small Entrepreneurs in Italy. *European Sociological Review*, 23(4), 437-453.

Chiu, C. M., Hsu, M. H., et Wang, E. T. (2006). Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of social capital and social cognitive theories. *Decision support systems*, 42(3), 1872-1888.

Cho, H.-C., et Abe, S. (2013). Is two-tailed testing for directional research hypotheses tests legitimate? *Journal of Business Research*, 66(9), 1261–1266.

Chollet, B. (2006). Qu'est-ce qu'un bon réseau personnel ? Le cas de l'ingénieur RetD. *Revue française de gestion*, 163(4), 107-125.

Chollet, B. (2008). L'analyse des réseaux personnels dans les organisations : quelles données utiliser. *Revue Finance Contrôle Stratégie*, 11(1), 105–130.

Chow, W. S., et Chan, L. S. (2008). Social network, social trust and shared goals in organizational knowledge sharing. *Information et Management*, 45(7), 458-465.

Chrétien, L., Arcand, G., Tellier, G., et Arcand, M. (2005). Impacts des pratiques de gestion des ressources humaines sur la performance organisationnelle des entreprises de gestion de projets. *Revue internationale sur le travail et la société*, 3(1), 107-128.

Closon, C. (2010). L'impact de la satisfaction des travailleurs à l'égard de la performance sociale de leur entreprise sur le soutien organisationnel perçu, l'implication organisationnelle et la Satisfaction au Travail des travailleurs. *La Revue des Sciences de Gestion*, (241), 67-73.

Cohen, S., Janicki-Deverts, D., et Miller, G. E. (2007). Psychological stress and

disease. *Jama*, 298(14), 1685-1687.

Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, 94, S95-S120.

Coleman, J. S. (1990). Norm-generating structures. *The limits of rationality*, 250-73.

Collange, J., Bellighausen, L., Emery, J.-L., Albert, E., et Zenasni, F. (2015). Une échelle de soutien social adaptée au monde professionnel. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 21(4), 322-335.

Colombo, M. G., Franzoni, C., et Rossi-Lamastra, C. (2015). Internal Social Capital and the Attraction of Early Contributions in Crowdfunding. *Entrepreneurship: Theory et Practice*, 39(1), 75-100.

Cook, K. S. (2005). Networks, Norms, and Trust: The Social Psychology of Social Capital 2004 Cooley Mead Award Address. *Social Psychology Quarterly*, 68(1), 4-14.

Cordes C. L., et Dougherty T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout, *Academy of Management Review*, 18, 621-656.

Costa Jr, P., Terracciano, A., et McCrae, R. R. (2001). Gender differences in personality traits across cultures: robust and surprising findings.

Cousin, B., et Chauvin, S. (2012a). L'économie symbolique du capital social. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 193, 96-103.

Cousin, B., et Chauvin, S. (2012b). La dimension symbolique du capital social : les grands cercles et Rotary clubs de Milan. *Sociétés contemporaines*, 77, 111-137.

Cousteaux, A. S., et Shon, J. L. P. K. (2008). Le mal-être a-t-il un genre?. *Revue française de sociologie*, 49(1), 53-92.

Coutant, A., et Stenger, T. (2012). Les médias sociaux : une histoire de participation. *Le Temps des médias*, 1, 76-86.

Cox, T., et Griffiths, A. (1995). The nature and measurement of work stress: theory and practice, In *The Evaluation of Human Work: A Practical Ergonomics Methodology*, Wilson J., Corlett N., London: Taylor et Francis.

Creusier, J., et Biétry, F. (2014). Analyse comparative des méthodes de classifications. *RIMHE : Revue Interdisciplinaire Management, Homme et Entreprise*, (10), 105-123.

Cross, R., Parker, A., et Sasson, L. (2003). *Networks in the Knowledge Economy*. OUP USA.

Crozier, M., et Friedberg, E. (1977). L'acteur et le système.

Cru, D. (2008). Le mal-être au travail, comment intervenir ?, Summary. *Travail, genre et sociétés*, 5, 57-73.

Cucchi, A., et Fuhrer, C. (2012). Capital social et usage des technologies de l'information

et de la communication (TIC) : une analyse par les réseaux sociaux. *Management et Avenir*, 45, 179-206.

D

Dagenais-Desmarais, V., et Privé, C. (2010). Comment améliorer le bien-être psychologique au travail ?. *Gestion*, 35(3), 69-77.

Dagot, L., Borteyrou, X., Grégoire, C., et Vallée, B. (2014). Le rôle modérateur des compétences politiques sur le burnout, The moderating role of political skills on burnout. *Revue internationale de psychologie sociale*, 27(2), 5-34.

Dahlem, N. W., Zimet, G. D., et Walker, R. R. (1991). The Multidimensional Scale of Perceived Social Support: A confirmation study. *Journal of Clinical Psychology*, 47(6), 756-761.

Daly, M., et Silver, H. (2008). Social exclusion and social capital: A comparison and critique. *Theory et Society*, 37(6), 537-566.

Dasgupta, P., et Serageldin, I. (2001). *Social Capital: A Multifaceted Perspective*. World Bank Publications.

Davidsson, P., et Honig, B. (2003). The role of social and human capital among nascent entrepreneurs. *Journal of Business Venturing*, 18(3), 301-331.

De Janasz, S. C., et Forret, M. L. (2008). Learning the art of networking: A critical skill for enhancing social capital and career success. *Journal of management education*, 32(5), 629-650.

Degenne, A., et Forsé M. (1994). *Les réseaux sociaux*. Armand Colin.

Degenne, A., Fournier, I., Marry, C., et Mounier, L. (1991). Les relations au cœur du marché du travail. *Sociétés contemporaines*, 5(1), 75-97.

Demir, M. (2010). Close relationships and happiness among emerging adults. *Journal of Happiness Studies*, 11(3), 293-313.

Des Isnards, A., et Zuber, T. (2008). *L'open space m'a tué*. Hachette littératures.

Dessus, S. (2000). Capital humain et croissance : le rôle retrouvé du système éducatif. *Économie publique/Public economics*, (06).

Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P., et Cooper, C. L. (2012). Theories of Psychological Stress at Work. In *Handbook of Occupational Health and Wellness* (p. 23-38). Boston, MA: Springer.

Dextras-Gauthier, J., et Marchand, A. (2016). Culture organisationnelle, conditions de l'organisation du travail et épuisement professionnel. *Organizational Culture, Work Organization Conditions and Burnout*, 71(1), 156-187.

Dohrenwend, B. P., Shrout, P. E., Egri, G., et Mendelsohn, F. S. (1980). Nonspecific

psychological distress and other dimensions of psychopathology: Measures for use in the general population. *Archives of general psychiatry*, 37(11), 1229-1236.

Donnat, O. (2009). Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique. *Culture études*, (5), 1-12.

Duée, M., et Nabli, F. (2011). Les jeunes voient plus leurs amis, les plus âgés leur famille. *France Portrait social*.

Eder, P., et Eisenberger, R. (2008). Perceived Organizational Support: Reducing the Negative Influence of Coworker Withdrawal Behavior. *Journal of Management*, 34(1), 55-68.

Ellison, N. B., Steinfield, C., et Lampe, C. (2007). The Benefits of Facebook "Friends:" Social Capital and College Students' Use of Online Social Network Sites. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(4), 1143-1168.

Ellison, N. B., Steinfield, C., et Lampe, C. (2011). Connection strategies: Social capital implications of Facebook-enabled communication practices. *New Media et Society*, 13(6), 873-892.

Ellison, N. B., Vitak, J., Gray, R., et Lampe, C. (2014). Cultivating Social Resources on Social Network Sites: Facebook Relationship Maintenance Behaviors and Their Role in Social Capital Processes. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(4), 855-870.

Ellison, N., Thierry, A. (2011). Réseaux sociaux, numérique et capital social. *Hermès, La Revue*, 1, 21-23.

Eloire, F. (2015). Qui se ressemble s'assemble ? *Actes de la recherche en sciences sociales*, 205, 104-119.

Eloire, F., Icher, É. P., et Lazega, E. (2012). Application de l'analyse des réseaux complets à l'échelle interorganisationnelle. *Terrains et travaux*, 19, 77-98.

Emirbayer, M., et Johnson, V. (2008). Bourdieu and organizational analysis. *Theory et Society*, 37(1), 1-44.

Engelen, A., Lackhoff, F., et Schmidt, S. (2013). How Can Chief Marketing Officers Strengthen Their Influence? A Social Capital Perspective Across Six Country Groups. *Journal of International Marketing*, 21(4), 88-109.

Epstein, M. (2008). Un capital social handicapant : les antagonismes d'une socialisation en cité et d'une insertion professionnelle et scolaire. *Sociétés et jeunesses en difficulté. Revue pluridisciplinaire de recherche*, 5.

Eshbaugh, E. M. (2010). Friend and Family Support as Moderators of the Effects of Low Romantic Partner Support on Loneliness Among College Women. *Individual Differences Research*, 8(1).

Espedal, B., Gooderham, P. N., et Stensaker, I. G. (2013). Developing Organizational Social Capital or Prima Donnas in MNEs? The Role of Global Leadership Development

Programs. *Human Resource Management*, 52(4), 607-625.

F

Fabi, B., Lacoursière, R., Morin, M., et Raymond, L. (2010). Pratiques de gestion des ressources humaines et engagement envers l'organisation, Human Resource Management Practices and Organizational Commitment, Resumen. *Gestion*, 34(4), 21-29.

Fairley-Grenot, K., et Carberry, P. S. (2014). Social capital and investment in agriculture: Three global networks converge with implications for research assimilation. *Innovation : Management, Policy et Practice*, 16(3), 343-353.

Felício, J. A., Couto, E., et Caiado, J. (2014). Human capital, social capital and organizational performance. *Management Decision*, 52(2), 350-364.

Ferrary, M. (2010). Dynamique des réseaux sociaux et stratégies d'encastrement social, *Revue d'économie industrielle*, 8, 129-130.

Ferrary, M. (2007). Pour une théorie de l'échange dans les réseaux sociaux. Summary. *Cahiers internationaux de sociologie*, 111, 261-290.

Ferrary, M. (2010). Dynamique des réseaux sociaux et stratégies d'encastrement social. *Revue d'économie industrielle*, 129-130, 171-202.

Ferris, G. R., Blickle, G., Schneider, P. B., Kramer, J., Zettler, I., Solga, J., et Meurs, J. A. (2008). Political skill construct and criterion-related validation: a two-study investigation. *Journal of Managerial Psychology*, 23(7), 744-771.

Ferris, G. R., Perrewé, P. L., Anthony, W. P., et Gilmore, D. C. (2000). Political skill at work. *Organizational Dynamics*, 28(4), 25-37.

Ferris, G. R., Treadway, D. C., Kolodinsky, R. W., Hochwarter, W. A., Kacmar, C. J., Douglas, C., et Frink, D. D. (2005). Development and Validation of the Political Skill Inventory. *Journal of Management*, 31(1), 126-152.

Ferris, G. R., Treadway, D. C., Perrewé, P. L., Brouer, R. L., Douglas, C., et Lux, S. (2007). Political Skill in Organizations. *Journal of Management*, 33(3), 290-320.

Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS*. Sage publications.

Fieldhouse, E., et Cutts, D. (2010). Does diversity damage social capital? A comparative study of neighbourhood diversity and social capital in the US and Britain. *Canadian Journal of Political Science/Revue canadienne de science politique*, 43(2), 289-318.

Flichy, P. (2008). Les réseaux de télécommunications instruments et outils de mesure de la Sociabilité, Abstract. *Flux*, 62, 31-37.

Forgues, E., Chouinard, O., et Courchesne, D. (2009). Quand les entreprises produisent du capital social. *Économie rurale. Agricultures, alimentations, territoires*, 311, 19-34.

Forret, M. L., et Dougherty, T. W. (2001). Correlates of networking behavior for

managerial and professional employees. *Group et Organization Management*, 26(3), 283–311.

Forret, M. L., et Dougherty, T. W. (2004). Networking behaviors and career outcomes: differences for men and women? *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 419-437.

Forsé, M. (1981). La Sociabilité. *Economie et statistique*, 132(1), 39-48.

Foucart, J. (2004). *Sociologie de la souffrance*. De Boeck Supérieur.

Fouquereau, E., et Rioux, L. (2002). Élaboration de l'Échelle de satisfaction de vie professionnelle (ÉSVP) en langue française : Une démarche exploratoire. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 34(3), 210.

Freeman, L. C., Roeder, D., et Mulholland, R. R. (1979). Centrality in social networks: II. Experimental results. *Social networks*, 2(2), 119-141.

French J. R. P., et Caplan R. D. (1973). Organizational stress and individual strain. In *The Failure of Success*, New York: Marrow A. J.

Friedkin, N. E. (1982). Information flow through strong and weak ties in intraorganizational social networks. *Social networks*, 3(4), 273-285.

Friedman M., Rosenman R. H., et Carroll V. (1958). Changes in serum cholesterol and blood clotting time in men subjected to cyclic variation of occupational stress, *Circulation*, 17, 852- 861.

Fuhrer, C., Moisson-Duthoit, V., et Cucchi, A. (2011). Quand l'environnement relationnel contribue à la compréhension du burnout, Abstract. *Management et Avenir*, 41, 194-215.

Fukuyama F. (1995). *Trust: The social values and the creation of prosperity*.

G

Gallati, H. (1976). Formation and purification of the oxidoreductase inhibitor from NAD. *Journal of Clinical Chemistry and Clinical Biochemistry. Zeitschrift Fur Klinische Chemie Und Klinische Biochemie*, 14(1), 3-8.

Galunic, C., Ertug, G., et Gargiulo, M. (2012). The Positive Externalities of Social Capital: Benefiting from Senior Brokers. *Academy of Management Journal*, 55(5), 1213-1231.

Garner, P., et Laroche, P. (2016). Les effets du sentiment d'efficacité personnelle sur la relation entre l'équilibre travail-famille et la Satisfaction au Travail. *Revue de gestion des ressources humaines*, 2, 41–60.

Gendron, B. (2007). Des compétences au capital émotionnel et bien-être/mal-être au travail des enseignants). Présenté à *Emotions et compétences émotionnelles des personnels éducatifs et scolaires : quels impacts ?*, Université Louis Pasteur, Strasbourg.

- Georges, F. (2009). Représentation de soi et identité numérique. *Réseaux*, 154, 165-193.
- Gilbert, M.-H., Dagenais-Desmarais, V., et Savoie, A. (2011). Validation d'une mesure de santé psychologique au travail. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology*, 61(4), 195-203.
- Gilda, A., et Raffaele, C. (2014). Effects of social networks managing on working career. *European Scientific Journal, ESJ*, 10(7).
- Gille, V. (2013). *Do others matter?: An empirical analysis of the interaction of social and human capital in India* (phdthesis). Université Panthéon-Sorbonne - Paris I.
- Gillet, N., Forest, J., Benabou, C., et Bentein, K. (2015). The effects of organizational factors, psychological need satisfaction and thwarting, and affective commitment on workers' well-being and turnover intentions. *Le Travail Humain, Vol. 78*(2), 119-140.
- Gintrac, A. (2011). Le stress au travail, un état des lieux. *Management et Avenir*, 1, 89–106.
- Girault-Lidvan, N. (1989). Burnout : émergence et stratégie d'adaptations, le cas de la médecine d'urgence. *Université Paris V René Descartes : Thèse de psychologie*.
- Godechot, O., et Mariot, N. (2004). Les deux formes du capital social. *Revue française de sociologie*, 45(2), 243-282.
- Gonzalez, G. R., Claro, D. P., et Palmatier, R. W. (2014). Synergistic Effects of Relationship Managers' Social Networks on Sales Performance. *Journal of Marketing*, 78(1), 76-94.
- Gorgievski, M. J., et Hobfoll, S. E. (2008). Work can burn us out or fire us up: Conservation of resources in burnout and engagement. *Handbook of stress and burnout in health care*, 7-22.
- Goyette, M. (2013). Réseaux sociaux des jeunes en difficulté. *Les Cahiers Dynamiques*, 55, 39-48.
- Grandey, A. A., et Cropanzano, R. (1999). The Conservation of Resources Model Applied to Work–Family Conflict and Strain. *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), 350-370.
- Granier, F. (2012). Claire Bidart, Alain Degenne, Michel Grossetti (dir.), La vie en réseau. Dynamique des relations sociales. *Lectures*.
- Granjon, F. (2011). Amitiés 2.0. Le lien social sur les sites de réseaux sociaux. *Hermès, La Revue*, 1, 99–104.
- Granovetter, M. (1973). The Strength of weak ties. *American Journal of Sociology*, 78, 1360-1380.
- Granovetter, M. (1983). The Strength of Weak Ties: A Network Theory Revisited. *Sociological Theory*, 1, 201-233.
- Granovetter, M. (1974). *Getting a job: a study of contacts and careers*, Harvard

University Press.

Granovetter, M. (1985). Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness. *American Journal of Sociology*, 91(3), 481-510.

Granovetter, M. (2005). The Impact of Social Structure on Economic Outcomes. *Journal of Economic Perspectives*, 19(1), 33-50.

Green, D. H., et Zenisek, T. J. (1983). Dual career couples: individual and organizational implications. *Journal of Business Ethics*, 2(3), 171-184.

Greenglass, E. R. (1993). The Contribution of Social Support to Coping Strategies. *Applied Psychology*, 42(4), 323-340.

Grootaert, C. (2001). The missing link? *Social capital and participation in everyday life*, 8.

Grossetti, M. (2005). Where do social relations come from? *Social Networks*, 27(4), 289-300.

Grossetti, M. (2007). Are French networks different? *Social Networks*, 29(3), 391-404.

Grossetti, M. (2014). Que font les réseaux sociaux aux réseaux sociaux ?, What do social networks do to social networks ? *Réseaux*, (184-185), 187-209.

Grossetti, M. (2015). Note sur la notion d'encastrement. *Sociologies, Théories et recherches*.

Guéritault-Chalvin, V., et Cooper, C. (2004). Mieux comprendre le burnout professionnel et les nouvelles stratégies de prévention : un compte rendu de la littérature. *Journal de Thérapie Comportementale et Cognitive*, 14(2), 59-70.

Guesmi, S., et Rallet, A. (2012). Web 2.0 et outils de coordination décentralisée. *Revue française de gestion*, (5), 139-151.

Guillard, A., et Roussel, J. (2010). Le capital humain en gestion des ressources humaines : éclairages sur le succès d'un concept, Abstract. *Management et Avenir*, (31), 160-181.

H

Hackman, J. R., et Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16(2), 250-279.

Haikel-Elsabeh, M. (2014). *Les motivations à partager du contenu sur les Réseaux Sociaux Numériques*. (Doctorat en Sciences de gestion). Paris X Nanterre-la défense, Paris.

Halbesleben, J. R. B. (2006). Sources of Social Support and Burnout: A Meta-Analytic Test of the Conservation of Resources Model. *Journal of Applied Psychology*, 91, 1134-1145.

Halbesleben, J. R., et Ronald Buckley, M. (2006). Social comparison and burnout: The role of relative burnout and received social support. *Anxiety, stress, and coping*, 19(3), 259–278.

Halbesleben, J. R., Neveu, J. P., Paustian-Underdahl, S. C., et Westman, M. (2014). Getting to the “COR” understanding the role of resources in conservation of resources theory. *Journal of Management*, 40(5), 1334-1364.

Hall, B. J., Bolton, P. A., Annan, J., Kaysen, D., Robinette, K., Cetinoglu, T., et Bass, J. K. (2014). The Effect of Cognitive Therapy on Structural Social Capital: Results from a Randomized Controlled Trial Among Sexual Violence Survivors in the Democratic Republic of the Congo. *American Journal of Public Health*, 104(9), 1680-1686.

Hällsten, M., Edling, C., et Rydgren, J. (2017). Social capital, friendship networks, and youth unemployment. *Social Science Research*, 61, 234-250.

Han, J., Han, J., et Brass, D. J. (2014). Human capital diversity in the creation of social capital for team creativity. *Journal of Organizational Behavior*, 35(1), 54-71.

Hanifan, L. J. (1920). Social capital—Its development and use. *The Community Center*, 78-90.

Harris, R. B., Harris, K. J., et Harvey, P. (2007). A test of competing models of the relationships among perceptions of organizational politics, perceived organizational support, and individual outcomes. *The Journal of social psychology*, 147(6), 631-656.

Harter, J. K., Schmidt, F. L., et Keyes, C. L. (2003). Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: A review of the Gallup studies. *Flourishing: Positive psychology and the life well-lived*, 2, 205-224.

Hatzfeld, N. (2012). Les risques psychosociaux : quelles correspondances anciennes aux débats récents ? *Travail et Emploi*, 94, 11-22.

Heinrich, L. M., et Gullone, E. (2006). The clinical significance of loneliness: A literature review. *Clinical psychology review*, 26(6), 695-718.

Héran, F. (1988). La Sociabilité, une pratique culturelle. *Economie et statistique*, 216(1), 3–22.

Hinkin, T. R. (1995). A review of scale development practices in the study of organizations. *Journal of management*, 21(5), 967–988.

Hoang, H., et Antoncic, B. (2003). Network-based research in entrepreneurship. *Journal of Business Venturing*, 18(2), 165-187.

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513.

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.

Hobfoll, S. E. (1998). *Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of*

stress. New York: Plenum.

Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*, 50(3), 337-421.

Hobfoll, S. E. (2001). The Influence of Culture, Community, and the Nested-Self in the Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory. *Applied Psychology*, 50(3), 337-421.

Hobfoll, S. E. (2009). Social support: The movie. *Journal of Social and Personal Relationships*, 26(1), 93-101.

Hobfoll, S. E. (2011). Conservation of resource caravans and engaged settings. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(1), 116-122.

Hobfoll, S. E., et Shirom, A. (2001). *Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace*.

Hochwarter, W. A., Kacmar, C., Perrewe, P. L., et Johnson, D. (2003). Perceived organizational support as a mediator of the relationship between politics perceptions and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 438-456.

Horwitz, A. V., White, H. R., et Howell-White, S. (1996). The use of multiple outcomes in stress research: A case study of gender differences in responses to marital dissolution. *Journal of health and social behavior*, 278-291.

Huang, R., Kim, H., et Kim, J. (2013). Social capital in QQ China: Impacts on virtual engagement of information seeking, interaction sharing, knowledge creating, and purchasing intention. *Journal of Marketing Management*, 29(3/4), 292-316.

Huault, I. (1998). Embeddedness et théorie de l'entreprise : autour des travaux de Mark Granovetter. In *Annales des mines*, 73-86.

Huet, N. (2013). L'évaluation qualitative du bilan de compétences : analyse d'une pratique.

I

Igalens, J. (2004). *Tous responsables*. Paris : Ed. D'Organisation.

Igalens, J. (2016). Impact de la recherche en gestion. *Revue française de gestion*, 8, 11-20.

Iglesias, K., Renaud, O., et Tschan, F. (2010). La Satisfaction au Travail. *Revue internationale de psychosociologie*, XVI (40), 245-270.

Isson, J.-P. (2017). Les sept piliers de la gestion du capital humain. *Gestion*, 42(1), 60-63.

J

Jean-Claude, T. (1996). Ron Burt: Structural holes : The social structure of competition. *Politiques et management public*, 14(2), 150-155.

Jinnett, K., et Alexander, J. A. (1999). The influence of organizational context on quitting intention: An examination of treatment staff in long-term mental health care settings. *Research on Aging*, 21(2), 176-204.

Johnson, J. L. (2006). *Review of Brokerage and Closure: An Introduction to Social Capital*, par R. S. Burt. *The Academy of Management Review*, 31(3), 757-759.

Joulain, M. (2005). La Satisfaction au Travail des femmes. *Psychologie française*, 50(2), 181-194.

Judge, T. A., Bono, J. E., et Locke, E. A. (2000). Personality and job satisfaction: The mediating role of job characteristics. *Journal of applied psychology*, 85(2), 237.

Jullien, N., Roudaut, K., et Le Squin, S. (2011). L'engagement dans des collectifs de production de connaissance en ligne. *Revue française de socio-économie*, (2), 59-83.

K

Kacmar, K. M., et Ferris, G. R. (1989). Theoretical and methodological considerations in the age-job satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology*, 74(2), 201-207.

Kalish, Y., et Robins, G. (2006). Psychological predispositions and network structure: The relationship between individual predispositions, structural holes and network closure. *Social Networks*, 28(1), 56-84.

Kalish, Y., et Robins, G. (2006). Psychological predispositions and network structure: The relationship between individual predispositions, structural holes and network closure. *Social Networks*, 28(1), 56-84.

Kang, H. Y., Moon, S. H., Jang, H. J., Lim, D. H., et Kim, J. H. (2016). Validation of. *Allergy, Asthma et Respiratory Disease*, 4(5), 369-373.

Kaplan, A. M., et Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business horizons*, 53(1), 59-68.

Kaplan, J. R., Chen, H., et Manuck, S. B. (2009). The relationship between social status and atherosclerosis in male and female monkeys as revealed by meta-analysis. *American journal of primatology*, 71(9), 732-741.

Karahanna, E., et Preston, D. S. (2013). The Effect of Social Capital of the Relationship between the CIO and Top Management Team on Firm Performance. *Journal of Management Information Systems*, 30(1), 15-56.

Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain:

Implication for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-309.

Karasek, R. A. (1985). *Job content questionnaire and user's guide*. Lowell, MA: Department of Work Environment, University of Massachusetts, Lowell.

Karasek, R. A., et Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of the working life*. New York: Basic Books.

Karsenty, L. (2013). *La confiance au travail*. Octarès.

Katz, E., et Lazarsfeld, P. F. (1966). *Personal Influence, The part played by people in the flow of mass communications*. Transaction Publishers.

Kessler, R. C., Andrews, G., Colpe, L. J., Hiripi, E., Mroczek, D. K., Normand, S.-L. T., Walters, E. E., et Zaslavsky, A. M. (2002). Short screening scales to monitor population prevalences and trends in non-specific psychological distress. *Psychological Medicine*, 32, 959-976.

Keyes, C. L. M. (1998). Social well-being. *Social psychology quarterly*, 121-140.

Keyes, C. L. M., Shmotkin, D., et Ryff, C. D. (2002). Optimizing well-being: The empirical encounter of two traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1007-1022.

Knack, S., et Keefer, P. (1997). Does social capital have an economic payoff? A cross-country investigation. *The Quarterly journal of economics*, 112(4), 1251-1288.

Knack, S., et Keefer, P. (1997). Does social capital have an economic payoff? A cross-country investigation. *The Quarterly journal of economics*, 112(4), 1251-1288.

Kovess-Masfety, V., et Saunder, L. (2017). Le burnout : historique, mesures et controverses. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 78(1), 16-23.

Kramer R.M. (1999). Trust and Distrust in organizations: Emerging perspectives enduring questions, *Annual review of Psychology*, 50, 569-59.

Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukophadhyay, T., et Scherlis, W. (1998). Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being?. *American psychologist*, 53(9), 1017.

Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., et Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work et Stress*, 19(3), 192-207.

Kwon, O., et Wen, Y. (2010). An empirical study of the factors affecting social network service use. *Computers in human behavior*, 26(2), 254-263.

Kwon, S.-W., et Adler, P. S. (2014). Social Capital: Maturation of a Field of Research. *Academy of Management Review*, 39(4), 412-422.

L

- Lacaze, D. (2008). La gestion de l'intégration en entreprise de service : l'apport du concept de socialisation organisationnelle. *Management et Avenir*, (14), 9-24.
- Lahey, B., et Cassidy, P. B. (1990). Cognitive processes in perceived social support. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(2), 337.
- Lamine, W., Jack, S., Fayolle, A., et Chabaud, D. (2015). One step beyond? Towards a process view of social networks in entrepreneurship. *Entrepreneurship et Regional Development*, 27(7-8), 413-429.
- Lampe, C., Gray, R., Fiore, A. T., et Ellison, N. (2014). Help is on the way: patterns of responses to resource requests on facebook (p. 3-15). ACM Press.
- Landier, H. (2015). Le dialogue social, facteur de performance de l'entreprise. *RIMHE: Revue Interdisciplinaire Management, Homme et Entreprise*, (2), 114-120.
- Lans T., Blok, V., et Gulikers, J. Show me your network and I'll tell you who you are: social competence and social capital of early-stage entrepreneurs. *Entrepreneurship et Regional Development*, 2015, 27(7-8), 458-473.
- Lans, T., Blok, V., et Gulikers, J. (2015). Show me your network and I'll tell you who you are: social competence and social capital of early-stage entrepreneurs. *Entrepreneurship et Regional Development*, 27(7-8), 458-473.
- Laurent, A., et Chahraoui, K. (2012). L'impact du stress professionnel sur les intervenants SMUR. *Pratiques psychologiques*, 18(4), 413-428.
- Laurent, S. (2010). *Chapitre 7. Capital humain, emploi et salaire en Belgique et ses régions*. De Boeck Supérieur.
- Lazarova, M., et Taylor, S. (2009). Boundaryless Careers, Social Capital, and Knowledge Management: Implications for Organizational Performance. *Journal of Organizational Behavior*, 30(1), 119-139.
- Lazarus, R., et Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*, New York: Springer Publishing Company.
- Lazega, E. et Penalva Icher, É. (2011). Réseaux sociaux et coopération entre concurrents. *Hermès, La Revue*, 59(1), 43-49.
- Lazega, E. (2006a). Chapitre 12 : Capital social, processus sociaux et capacité d'action collective. In *Le capital social*, 211-225. La Découverte.
- Lazega, E. (2006b). Capital social, processus sociaux et capacité d'action collective. In *Réseaux et structures relationnelles*, 213-225. La Découverte.
- Lazega, E. (2013). *Capital social, processus sociaux et capacité d'action collective*. La Découverte.

- Lazega, E. (2014). *Réseaux sociaux et structures relationnelles* : « Que sais-je ? » n° 3399. Presses universitaires de France.
- Lazega, E., et Icher, É. P. (2011). Réseaux sociaux et coopération entre concurrents. *Hermès, La Revue*, (1), 43–49.
- Le Velly, R. (2002). La notion d'encastrement : une sociologie des échanges marchands. *Sociologie du travail*, 44(1), 37-53.
- Leana, C. R., et Van Buren III, H. J. (1999). Organizational Social Capital and Employment Practices. *Academy of Management Review*, 24(3), 538-555.
- Leana, C. R., et Van Buren, H. J. (1999). Organizational social capital and employment practices. *Academy of management review*, 24(3), 538-555.
- Lecoutre, M. (2003). *Capital social, école et entreprises sur le marché du travail : les dynamiques relationnelles des organisations éducatives dans l'accès à l'emploi*. Paris 5.
- Lee, K., et Allen, N. J. (2002). Organizational citizenship behavior and workplace deviance: the role of affect and cognitions. *Journal of applied psychology*, 87(1), 131.
- Légeron P. (2008). Le stress professionnel. *L'information psychiatrique*, 84(9), p. 809-820.
- Légeron, P. (2012). Le stress professionnel. *L'information psychiatrique*, 84(9), 809-820.
- Lemoine, J.-F., et Cherif, E. (2012). Comment générer de la confiance envers un agent virtuel à l'aide de ses caractéristiques ? Une étude exploratoire. *Revue Management et Avenir*, 58, 169-188.
- Lesage, F.-X., Berjot, S., Amoura, C., Deschamps, F., et Grebot, E. (2012). Mesure du stress en milieu de travail par auto-questionnaires validés en français : revue de la littérature. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 73(4), 596-606.
- Lévesque, M., et White, D. (1999). Le concept de capital social et ses usages. *Lien social et Politiques*, 41, 23-33.
- Levin, D., et Cross, R. (2004). The Strength of Weak Ties you can Trust: The Mediating Role of Trust in Effective Knowledge Transfer. *Management Science*, 50(11), 1477-1490.
- Lin, N. (1995b). Les ressources sociales : une théorie du capital social. *Revue française de sociologie*, Analyses de réseaux et structures relationnelles, Etudes réunies et présentées par Emmanuel Lazega. 685-704.
- Lin, N. (1995a). Les ressources sociales : une théorie du capital social. *Revue française de sociologie*, 36(4), 685-704.
- Lin, N. (1999). Building a Network Theory of Social Capital. In *Connections*, 22(1), 28-51.
- Lin, N. (2002). *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*. Cambridge

University Press.

Lin, N., et Dumin, M. (1986). Access to occupations through social ties. *Social networks*, 8(4), 365-385.

Lin, N., Cook, K. S., et Burt, R. S. (2001). *Social Capital: Theory and Research*. Transaction Publishers.

Lin, N., Ensel, W. M., et Vaughn, J. C. (1981). Social Resources and Strength of Ties: Structural Factors in Occupational Status Attainment. *American Sociological Review*, 46(4), 393-405.

Loriol, M. (2015). La souffrance au travail. Construction de la catégorie et mise en forme de l'expérience. *Pensée plurielle*, 38(1), 23-33. DOI 10.3917/pp.038.0023

Loriol, M. (2007). Donner un sens à la plainte de fatigue au travail. *L'Année sociologique*, 53(2), 459-485.

Loubès, A., Bories-Azeau, I., et Fabre, C. (2012). Les enjeux du capital social pour l'émergence d'une GRH de réseau : Le cas d'un système productif local constitué de PME. *Revue internationale P.M.E. : et 201 ; Economie et gestion de la petite et moyenne entreprise*, 25(3-4), 195-228.

Luc S., (2013), La Confiance au travail, Coordonné par Laurent Karsenty, Toulouse : Octarès éditions, 213 pages. ISBN: 978-2-36630-019-2. *Relations industrielles / Industrial Relations*, 69(1), 222-224.

Lundberg, G. A. (1937). Who Shall Survive? A New Approach to the Problem of Human Interrelations. *American Sociological Review*, 2(4), 542-544.

Luria, G., et Torjman, A. (2009). Resources and coping with stressful events. *Journal of Organizational Behavior*, 30(6), 685-707.

Luszczynska, A., et Cieslak, R. (2005). Protective, promotive, and buffering effects of perceived social support in managerial stress: The moderating role of personality. *Anxiety, Stress, and Coping*, 18(3), 227-244.

Luthans, F., Luthans, K. W., et Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50.

Lyubomirsky, S., King, L., et Diener, E. (2005). *The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success?*

M

Maaninou, N. (2016). La marque perçue vieille : rôle de la nostalgie et effets sur la confiance dans la marque et l'attachement à la marque. (Thèse de doctorat en Gestion).

Madrigal Torres, B. E., Arechavala Vargas, R., Lozano Uvario, K., et Madrigal Torres, R. (2015). *Leadership and social capital, axes to consolidate a cluster. (English)*, 3(1),

109-120.

Mansour, N., Saidani, C., Saihi, M., et Laaroussi, S. (2014). Réseaux sociaux au travail, confiance interpersonnelle et comportement de partage des connaissances. *Social Networks at Work, Interpersonal Trust and Knowledge Sharing Behaviour*, 69(2), 316-343.

Manville, C. (2014). « Parce que je le vaux bien » : les relations entre caractéristiques du travail, estime de soi et engagement affectif envers l'organisation. *Revue de gestion des ressources humaines*, (2), 52-68.

Marchand, A. (2004). *Travail et santé mentale : une perspective multi-niveaux des déterminants de la détresse psychologique*. Thèse de Doctorat, Montréal.

Marchand, A., Bilodeau, J., Demers, A., Beaugard, N., Durand, P., et Haines, V. Y. (2016). Gendered depression: Vulnerability or exposure to work and family stressors? *Social Science & Medicine*, 166, 160–168.

Marchand, A., Demers, A., et Durand, P. (2005). Does work really cause distress? The contribution of occupational structure and work organization to the experience of psychological distress. *Social science & Medicine*, 61(1), 1–14.

Marchand, A., Demers, A., et Durand, P. (2006). Social structures, agent personality and workers' mental health: A longitudinal analysis of the specific role of occupation and of workplace constraints-resources on psychological distress in the Canadian workforce. *Human Relations*, 59(7), 875-901.

Marchand, C., et Vandenberghe, C. (2014a). Envergure du poste et engagement : le rôle modérateur du soutien et des relations avec le supérieur. *Job Scope and Affective Commitments: The Moderating Role of Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange.*, 69(3), 621-644.

Marchand, C., et Vandenberghe, C. (2014b). Le soutien organisationnel perçu peut-il agir comme une ressource sociale ? Une analyse sous l'angle de la théorie de la conservation des ressources. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 20(1), 63-89.

Marchand, C., et Vandenberghe, C. (2015). Soutien organisationnel perçu, perception de perte de ressources, et santé psychologique : l'effet modérateur de l'affectivité négative. *Le travail humain*, 78(3), 193-216.

Mariot, N., et Godechot, O. (2003). Les deux formes du capital social. Structure relationnelle des jurys de thèses et recrutement en science politique. *Revue française de sociologie*, 45(2), 243-282.

Markiewicz, D., Lawford, H., Doyle, A. B., et Haggart, N. (2006). Developmental differences in adolescents' and young adults' use of mothers, fathers, best friends, and romantic partners to fulfill attachment needs. *Journal of youth and adolescence*, 35(1), 121-134.

Marquet, S. (2017). *Les réseaux sociaux, un risque psychosocial ?*

- Marsden, P. V. (2005). The Sociology of James S. Coleman. *Annual Review of Sociology*, 31(1), 1-24.
- Martin-Krumm, C., Kern, L., Fontayne, P., Romo, L., Boudoukha, A., et Boniwell, I. (2015). French Adaptation of the Orientation to Happiness Scale and Its Relationship to Quality of Life in French Students. *Social Indicators Research*, 124(1), 259-281.
- Maslach, C., Leiter, M. P., et Leiter, M. P. (2011). *Burnout : le syndrome d'épuisement professionnel*. Les Arènes.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., et Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Matthews, R. L., et Marzec, P. E. (2012). Social capital, a theory for operations management: a systematic review of the evidence. *International Journal of Production Research*, 50(24), 7081-7099.
- Mayegle, F. X., et Ngo Omam, F. D. (2015). Capital social du dirigeant et performance des entreprises : une étude quantitative auprès des PME du Cameroun. *Management et Avenir*, 75(1), 35-54.
- Méda, D. (2002). Le capital social : un point de vue critique. *L'Économie politique*, 14(2), 36-47.
- Melamed, S. (2009). Burnout and risk of regional musculoskeletal pain-a prospective study of apparently healthy employed adults. *Stress and Health*, 25(4), 313-321.
- Mercier, P.-A. (2008). Liens faibles sur courants faibles. *Informations sociales*, (3), 20-31.
- Mesangeau, J. (2012). *Types of online networking on professional social network sites: case study of an alumni group hosted on LinkedIn* (These). Université Rennes 2.
- Mignerey, J. T., Rubin, R. B., et Gorden, W. I. (1995). Organizational entry: An investigation of newcomer communication behavior and uncertainty. *Communication Research*, 22(1), 54-85.
- Mignon, S., et Mahmoud-Jouini, S. B. (2014). L'interaction du capital social et de la gestion des ressources humaines dans les entreprises familiales pérennes. *Social capital and human resource management in sustainable family business*. 18(3), 82-95.
- Mlaiki, A., Kefi, H., et Kalika, M. (2012). Facteurs psychosociaux et continuité d'utilisation des réseaux sociaux numériques : le cas de facebook. *Recherches en Sciences de Gestion*, 92, 83-111.
- Moisson V., et Roques, O. (2005a). *La responsabilité sociale face au stress professionnel*. CEROG, Centre d'études et de recherche sur les organisations et la gestion (Puyricard).
- Moisson, V. (2009). Le stress : entre surcoût financier et détresse humaine. *Humanisme et entreprise*, (1), 49-62.
- Moisson, V., et Roques, O. (2005b). *Stress et stratégies d'ajustement (une étude*

exploratoire sur les moyens de faire face développés par un service des urgences de nuit).

Moisson-Duthoit, V., Roques, O., et Peretti, J.-M. (2010). Face à face permanent avec des situations extrêmes. *Revue internationale de psychosociologie*, 15(36), 229-244.

Montagut-Lobjoit, M., et Mbiok, O. M. L. (2009). Lien social et identités dans les réseaux sociaux numériques : Le cas des diasporas africaines. *Global Media Journal*, 2(1), 107.

Montargot, N., et Duyck, J.-Y. (2017). Les conditions d'émergence et d'accélération des réseaux sociaux numériques d'entreprises : le cas du groupe d'assurances MMA. *Management et Avenir*, (91), 87-113.

Moore, S., Teixeira, A., et Stewart, S. (2014). Effect of Network Social Capital on the Chances of Smoking Relapse: A Two-Year Follow-up Study of Urban-Dwelling Adults. *American Journal of Public Health*, 104(12), e72-e76.

Morelli, N. A., et Cunningham, C. J. L. (2012). Not All Resources Are Created Equal: COR Theory, Values, and Stress. *The Journal of Psychology*, 146(4), 393-415.

Moreno, J. L. (1934). *Who shall survive? A new approach to the problem of human interrelations.*

Morris, M. R., Teevan, J., et Panovich, K. (2010). What do people ask their social networks, and why?: a survey study of status message qeta behavior. In *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems*, 1739-1748. ACM.

Moulette, P., et Roques, O. (2014). Gérer les compétences spécifiques pour préserver le capital immatériel : l'illettrisme en entreprise dans la théorie de la conservation des ressources. *Management international*, 18(3), 96-105.

Mouw, T. (2003). Social Capital and Finding a Job: Do Contacts Matter? *American Sociological Review*, 68(6), 868-898.

N

Nabi, R. L., Prestin, A., et So, J. (2013). Facebook friends with (health) benefits? Exploring social network site use and perceptions of social support, stress, and well-being. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 16(10), 721-727.

Neveu, J-P. (2007). Jailed resources: Conservation of resources theory as applied to burnout among prison guards. *Journal of organizational behavior*, 28(1), 21-42.

Neveu, J-P. (2012). Chapitre 6, Pour repenser la relation travail-santé psychologique : la théorie de la préservation des ressources, 79-87, in Abord de Chatillon E., Bachelard, O. et Carpentier, S. (2012) (dir.), *Risques psychosociaux, santé et sécurité au travail : une perspective managériale*, Paris : Magnard-Vuibert.

Neveu, J.-P. (2013). La difficile prévention des suicides au travail. *Gestion*, 37(4), 6-14.

Nguyen, G. D., Ici, M. et Lethiais, V. (2016). Impact des réseaux sociaux sur la

Sociabilité : le cas de Facebook. In *Réseaux*, 195.

Nie, N. H., et Sackman, H. (1970). *The information utility and social choice*. AFIPS Press.

Niedhammer, I., Ganem, V., Gendrey, L., David, S., et Degioanni, S. (2006). Propriétés psychométriques de la version française des échelles de la demande psychologique, de la latitude décisionnelle et du soutien social du « Job Content Questionnaire » de Karasek : résultats de l'enquête nationale SUMER, Summary. *Santé Publique*, 18(3), 413-427.

Niedhammer, I., Siegrist, J., Landre, M. F., Goldberg, M., et Leclerc, A. (2000). Étude des qualités psychométriques de la version française du modèle du Déséquilibre Efforts/Récompenses. *Revue d'épidémiologie et de santé publique*, 48(5), 419-438.

Norris, F. H., et Kaniasty, K. (1996). Received and perceived social support in times of stress: A test of the social support deterioration deterrence model. *Journal of personality and social psychology*, 71(3), 498.

O

O'Brien, R. L. (2012). Depleting Capital? Race, Wealth and Informal Financial Assistance. *Social Forces*, 91(2), 375–395.

Ogien, A., et Quéré, L. (2006). *Les moments de la confiance : connaissance, affects et engagements*. Economica.

Oh, H., Chung, M.-H., et Labianca, G. (2004). Group Social Capital and Group Effectiveness: The Role of Informal Socializing Ties. *The Academy of Management Journal*, 47(6), 860–875.

Olcott, G., et Oliver, N. (2014). Social Capital, Sensemaking, and Recovery: JAPANESE COMPANIES AND THE 2011 EARTHQUAKE. *California Management Review*, 56(2), 5-22.

Omrane, A. (2013). Les réseaux sociaux de l'entrepreneur et son accès aux ressources externes : le rôle des compétences sociales. *Revue Management et Avenir*, (65), 73-93.

Omrane, A. (2015). L'accès aux ressources en création d'entreprise : vers une reconsidération des facteurs sociaux. *La Revue Gestion et Organisation*, 7(1), 9-22.

P

Pana, A. L., et McShane, J. (2001). Gender influences on career opportunities, practice choices, and job satisfaction in a cohort of physicians with certification in sports medicine. *Clinical Journal of Sport Medicine*, 11(2), 96-102.

Parent-Lamarche, A., et Marchand, A. (2010). Une étude sur le rôle modérateur des traits de personnalité sur la relation entre les conditions de l'organisation du travail et la détresse psychologique. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 16(1), 79-99.

Parent-Lamarche, A., et Marchand, A. (2016). Travail et épuisement professionnel : le

rôle modérateur des traits de la personnalité. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 22(3), 187-204.

Park, Y. J., et Yang, G. S. (2017). Personal network on the Internet: How the socially marginalized stay marginalized in personal network diversity and multiplicity. *Telematics and Informatics*, 34(1), 1-10.

Paskuda, M. (2016). *The influence of anonymity on participation in online communities*. Troyes (Thèse de doctorat).

Pastoriza, D., Arino, M. A., Ricart, J. E., et Canela, M. A. (2015). Does an Ethical Work Context Generate Internal Social Capital? *Journal of Business Ethics*, 129(1), 77-92.

Paul J. Ferri, David Deakins, et Geoff Whittam. (2009). The measurement of social capital in the entrepreneurial context. *Journal of Enterprising Communities: People and Places in the Global Economy*, 3(2), 138-151.

Pearson, A. W., Carr, J. C., et Shaw, J. C. (2008). Toward a Theory of Familiness: A Social Capital Perspective. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 32(6), 949-969.

Pena-López, J. A., et Sánchez-Santos, J. M. (2017). Individual social capital: Accessibility and mobilization of resources embedded in social networks. *Social Networks*, 49, 1–11.

Pennings, J. M., Lee, K., et van Witteloostuijn, A. (1998). Human Capital, Social Capital, and Firm Dissolution. *The Academy of Management Journal*, 41(4), 425–440.

Pennings, J. M., Lee, K., et Witteloostuijn, A. V. (1998). Human Capital, Social Capital, and Firm Dissolution. *Academy of Management Journal*, 41(4), 425-440.

Perrot, S. (2009). Échelles de mesure de la socialisation organisationnelle : état de l'art et perspectives. *Management international*, 13(4), 115.

Perrot, S., et Jaidi, Y. (2014). Comportements proactifs de socialisation : à la recherche des déterminants individuels communs. *Management et Avenir*, 70, 135-151.

Pfeffer, J., et Salancik, G. R. (2003). *The External Control of Organisations : A Resource Dependence Perspective*. Stanford University Press.

Pharabod, A.-S. (2017). Fréquenter des inconnus grâce à internet. Une Sociabilité personnelle sans les liens ? *Sociologie*, 8(1).

Plociniczak, S. (2004). L'embeddedness en question : de la métaphore polanyienne originelle à sa conceptualisation granovetterienne au sein de la sociologie économique structurale des marchés. *Congrès de l'Association Française de Sociologie*, 15.

Podolny, J. M., et Baron, J. N. (1997). Resources and Relationships: Social Networks and Mobility in the Workplace. *American Sociological Review*, 62(5), 673-693.

Ponthieux, S. (2006). *Le capital social*. La découverte.

Ponthieux, S. (2008). Rubrique-Les analyses du capital social : apports et controverses.

Informations sociales, (3), 32–33.

Portes, A. (2000). The Two Meanings of Social Capital. *Sociological Forum*, 15(1), 1.

Portes, A., et Landolt, P. (1996). The downside of social capital.

Portes, A., et Vickstrom, E. (2011). Diversity, Social Capital, and Cohesion. *Annual Review of Sociology*, 37(1), 461-479.

Portes, A., et Vickstrom, E. (2015). Diversity, social capital, and cohesion. *Migration: Economic Change, Social Challenge*, 161.

Portes, A. (1988). Social capital: its origins and applications in modern sociology. *Annual Review of Sociology*.

Portes, A. (2000). The Two Meanings of Social Capital. *Sociological Forum*. Springer.

Proulx, S. (2006). Communautés virtuelles : ce qui fait lien. *Communautés virtuelles. Penser et agir en réseau*, 13–26.

Proulx, S., et Choon, M. J. K. (2011). L'usage des réseaux socionumériques: une intériorisation douce et progressive du contrôle social. *Hermès, La Revue*, (1), 105-111.

Proulx, S., et Latzko-Toth, G. (2000). La virtualité comme catégorie pour penser le social : l'usage de la notion de communauté virtuelle. *Sociologie et sociétés*, 32(2), 99-122.

Putnam, R. D. (1995). Bowling Alone: America's Declining Social Capital. *Journal of Democracy*, 6(1), 65-78.

Putnam, R. D. (1999). Le déclin du capital social aux États-Unis. *Lien social et politiques*, (41), 13-22.

R

Ramiandrisoa, F., et Mothe, J. (2017). Profil utilisateur dans les réseaux sociaux : Etat de l'art. In *CORIA*, 395-404.

Rasclé, N., et Irachabal, S. (2001). Médiateurs et modérateurs : implications théoriques et méthodologiques dans le domaine du stress et de la psychologie de la santé. *Le travail humain*, 64(2), 97-118.

Ravanera, Z., et Rajulton, F. (2010). Measuring Social Capital and Its Differentials by Family Structures. *Social Indicators Research*, 95(1), 63-89.

Ravat, J. (2017). Préserver et mesurer. La valeur relationnelle de la vie humaine. *Revue française d'éthique appliquée*, (3), 17-27.

Reagans, R., et Zuckerman, E. W. (2001). Networks, diversity, and productivity: The social capital of corporate R&D teams. *Organization science*, 12(4), 502-517.

Reis, H. T. (2001). Relationship experiences and emotional well-being. *Emotion, social*

relationships, and health, 57-86.

Resnick, P. (2001). Beyond bowling together: Sociotechnical capital. *HCI in the New Millennium*, 77, 247-272.

Resnick, P. (2002). Beyond Bowling Together: Sociotechnical Capital. In *In*, 647–672. Addison-Wesley.

Rhoades, L., et Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.

Richardson, H. A., Yang, J., Vandenberg, R. J., DeJoy, D. M., et Wilson, M. G. (2008). Perceived organizational support's role in stressor-strain relationships. *Journal of managerial psychology*, 23(7), 789-810.

Ritaine, É. (2001). Cherche capital social, désespérément. *Critique internationale*, 12(3), 48-59.

Robinson, C. D., Tomek, S., et Schumacker, R. E. (2013). Tests of moderation effects: Difference in simple slopes versus the interaction term. *Multiple Linear Regression Viewpoints*, 39(1), 16-24.

Rodan, S., et Galunic, C. (2004). More than network structure: How knowledge heterogeneity influences managerial performance and innovativeness. *Strategic management journal*, 25(6), 541-562.

Rodríguez-Pose, A., et Berlepsch, V. von. (2014). Social Capital and Individual Happiness in Europe. *Journal of Happiness Studies*, 15(2), 357-386.

Rook, K. S. (1987). Social support versus companionship: Effects on life stress, loneliness, and evaluations by others. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(6), 1132-1147.

Roques, O. (1999). Les réactions des salariés aux transitions de carrière : une approche en termes de stress au travail (Thèse de doctorat, Aix-Marseille 3).

Roques, O. (2001). *L'influence du lieu de contrôle, du type A ou B et de l'étape de carrière sur le stress au travail : à la recherche d'une confirmation internationale*.

Roques, O., et Roger, A. (2004). La gestion de la mobilité géographique des salariés. *Revue française de gestion*, (3), 71-85.

Rosario, M., Salzinger, S., Feldman, R. S., et Ng-Mak, D. S. (2008). Intervening processes between youths' exposure to community violence and internalizing symptoms over time: The roles of social support and coping. *American journal of community psychology*, 41(1-2), 43-62.

Rosen, C. (2007). Virtual friendship and the new narcissism. *The New Atlantis*, 17, 15-31.

Rosen, P., et Sherman, P. (2006). Hedonic information systems: acceptance of social

networking websites. *AMCIS 2006 Proceedings*, 162.

Ross, C. E., Mirowsky, J., et Goldsteen, K. (1990). The impact of the family on health: The decade in review. *Journal of Marriage and Family*, 52(4), 1059.

Ross, C., Orr, E. S., Sisic, M., Arseneault, J. M., Simmering, M. G., et Orr, R. R. (2009). Personality and motivations associated with Facebook use. *Computers in Human Behavior*, 25(2), 578-586.

Rossano, M., Chatillon, E. A. de, et Desmarais, C. (2015). Rupture du contrat psychologique et risques psycho-sociaux : une recherche intervention dans le cadre de la théorie de la conservation des ressources. *Revue de gestion des ressources humaines*, (95), 58-77.

Roy, A. L., et Ottaviani, F. (2016). Du capital social à la soutenabilité sociale : enseignements d'une démarche locale de construction d'indicateurs de bien-être soutenable. *Développement durable et territoires. Économie, géographie, politique, droit, sociologie*, 7(2).

Rozanski, A., Blumenthal, J. A., et Kaplan, J. (1999). Impact of psychological factors on the pathogenesis of cardiovascular disease and implications for therapy. *Circulation*, 99(16), 2192-2217.

Ruiller C. (2008), Le soutien social au travail : conceptualisation, mesure Et influence sur l'épuisement professionnel et l'implication organisationnelle : l'étude d'un Cas Hospitalier. Humanities And Social Sciences. (Université Rennes 1, Thèse de Gestion).

Ruiller, C. (2012). Le caractère socio-émotionnel des relations de soutien social à l'hôpital, Abstract. *Management et Avenir*, 52, 15-34.

Ruiz, J-F. (2011). *Réussir avec les réseaux sociaux*. Paris : Express Roularta, Collection L'entreprise, 74.

Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.

Ryff, C. D. (1995). Psychological Well-Being in Adult Life. *Current Directions in Psychological Science*, 4(4), 99-104.

Ryff, C. D., et Singer, B. (1998). The contours of positive human health. *Psychological inquiry*, 9(1), 1-28.

Ryff, C. D., Lee, C., et Keyes, M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. In *Journal of Personality et Social Psychology*, 719-727.

S

Sabourin, S., Pérusse, D., et Gendreau, P. (1989). Les qualités psychométriques de la version canadienne-française du Questionnaire de Satisfaction du Consommateur de services psychothérapeutiques (QSC-8 et QSC-18B). *Canadian Journal of Behavioural*

Science/Revue canadienne des sciences du comportement, 21(2), 147.

Sainsaulieu, R. (1972). Sur la Reproduction de Pierre Bourdieu et Jean-Claude Passeron.

Salanova, M., Llorens, S., et Cifre, E. (2013). The dark side of technologies: Technostress among users of information and communication technologies. *International Journal of Psychology*, 48(3), 422-436.

Sallaz, J. J., et Zavisca, J. (2007). Bourdieu in American Sociology, 1980–2004. *Annual Review of Sociology*, 33(1), 21-41.

Sandefur, R. L., et Laumann, E. O. (1998). A paradigm for social capital. *Rationality and Society*, 10(4), 481-501.

Sandrin, E., et Gillet, N. (2016). Validation d’une version française de la Dutch Work Addiction Scale (DUWAS). *Psychologie du Travail et des Organisations*, 22(3), 147-159.

Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, R. B., et Sarason, B. R. (1983). Assessing social support : the social support questionnaire. *Journal of personality and social psychology*, 44(1), 127.

Sarason, I. G., Sarason, B. R., et Hobfoll, S. E. (2009). Social support: The movie. *Journal of Social and Personal Relationships*, 26(1), 93-101.

Saša Batistic, et Alex Tymon. (2017). Networking behaviour, graduate employability: a social capital perspective. *Education + Training*, 59(4), 374-388.

Sassi, N., et Neveu, J.-P. (2010). Traduction et validation d’une nouvelle mesure d’épuisement professionnel : Le shirom-melamed burnout measure. *Canadian Journal of Behavioural Science / Revue canadienne des sciences du comportement*, 42(3), 177-184.

Savage, J., et Kanazawa, S. (2004). Social Capital and the Human Psyche: Why Is Social Life "Capital"? *Sociological Theory*, 22(3), 504–524.

Savage, J., et Kanazawa, S. (2004). Social Capital and the Human Psyche: Why is Social Life “Capital”? *Sociological Theory*, 22(3), 504-524.

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., et Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career development international*, 14(3), 204-220.

Schneider, B., Hanges, P. J., Smith, D. B., et Salvaggio, A. N. (2003). Which comes first: employee attitudes or organizational financial and market performance?. *Journal of applied psychology*, 88(5), 836.

Schultz, T. W. (1961). Investment in human capital. *The American economic review*, 51(1), 1-17.

Schweers Cook, K. (2005). Networks, Norms, and Trust: The Social Psychology of Social Capital* 2004 Cooley Mead Award Address. *Social Psychology Quarterly*, 68(1), 4-14.

- Sciarrone, R. (2000). Réseaux mafieux et capital social. *Politix*, 13(49), 35-56.
- Seibert, S. E., Kraimer, M. L., et Liden, R. C. (2001). A Social Capital Theory of Career Success. *Academy of Management Journal*, 44(2), 219-237.
- Selvarajan, T. T. (Rajan), Singh, B., et Cloninger, P. A. (2016). Role of personality and affect on the social support and work family conflict relationship. *Journal of Vocational Behavior*, 94, 39-56.
- Servant D. (2007), Gestion du stress et de l'anxiété. *Masson*, Paris.
- Sheer, V. C., et Rice, R. E. (2017). Mobile instant messaging use and social capital: Direct and indirect associations with employee outcomes. *Information et Management*, 54(1), 90-102.
- Shore, L. M., et Wayne, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 78(5), 774-780.
- Siegrist J. (1996), "Adverse health effects of high effort low-reward conditions", *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 1996, p. 27-41.
- Siegrist, J., Lunau, T., Wahrendorf, M., et Dragano, N. (2012). Depressive symptoms and psychosocial stress at work among older employees in three continents. *Globalization and health*, 8(1), 27.
- Sirven, N. (2000). Capital social et développement : quelques éléments d'analyse. *Centre d'économie du développement, Document de travail*, 57.
- Sledgianowski, D., et Kulviwat, S. (2008). Social network sites: antecedents of user adoption and usage. *AMCIS 2008 Proceedings*, 83.
- Smircich, L. (1983). Concepts of culture and organizational analysis. *Administrative science quarterly*, 339-358.
- Snyder, M., et Gangestad, S. (1986). On the nature of self-monitoring: Matters of assessment, matters of validity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(1), 125-139.
- Song, L. (2011). Social Capital and Psychological Distress. *Journal of Health and Social Behavior*, 52(4), 478-492.
- Song, L. (2011). Social Capital and Psychological Distress. *Journal of Health and Social Behavior*, 52(4), 478-492.
- Spector, P. E., Cooper, C. L., Sanchez, J. I., O'Driscoll, M., Sparks, K., Bernin, P., ... Salgado, J. F. (2002). Locus of Control and Well-Being at Work: How Generalizable Are Western Findings? *Academy of Management Journal*, 45(2), 453-466.
- Stam, W., Arzlanian, S., et Elfring, T. (2014). Social capital of entrepreneurs and small firm performance: A meta-analysis of contextual and methodological moderators. *Journal*

of *Business Venturing*, 29(1), 152-173.

Stansfeld, S. A., Fuhrer, R., Shipley, M. J., et Marmot, M. G. (1999). Work characteristics predict psychiatric disorder: prospective results from the Whitehall II Study. *Occupational and environmental medicine*, 56(5), 302-307.

Steinfeld, C., Ellison, N. B., et Lampe, C. (2008). Social capital, self-esteem, and use of online social network sites: A longitudinal analysis. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 29(6), 434-445.

Steiner, G. A. (1963). *Managerial long-range planning*. McGraw-Hill Book Company.

Stenger, T., et Coutant, A. (2009). La prescription ordinaire sur les réseaux socionumériques. In *Médias 09, entre communautés et mobilité*, 1–24.

Stenger, T., et Coutant, A. (2012). Un monde d'amis ? Une ébauche de typologie sur les réseaux socionumériques. Proulx S., Klein A., *Connexions : communication numérique et lien social*, P, 213–228.

Sue, R. (1994). *Temps et ordre social*. Paris : PUF.

T

Taris, T. W. (2016). Work et Stress: Thirty years of impact. *Work et Stress*, 30(1), 1-6.

Tavani, J. L., Botella, M., et Collange, J. (2014). Quelle validité pour une mesure de la Satisfaction au Travail en un seul item ? *Pratiques psychologiques*, 20(2), 125–142.

Tavani, J. L., Monaco, G. L., Rambaud, S., et Collange, J. (2016). État des lieux des mesures de la Satisfaction au Travail en français : propositions et perspectives. *Archives des Maladies Professionnelles et de L'Environnement*.

Teulon, F. (2014). *Ce que Bourdieu veut (nous) dire* (No. 2014-497).

Thackeray, R., Neiger, B. L., Hanson, C. L., et McKenzie, J. F. (2008). Enhancing promotional strategies within social marketing programs: use of Web 2.0 social media. *Health promotion practice*, 9(4), 338-343.

Thiébaud, J.-L. (2003). Les travaux de Robert D. Putnam sur la confiance, le capital social, l'engagement civique et la politique comparée. *Revue internationale de politique comparée*, 10(3), 341-355.

Thoits, P. A. (1985). Social support and psychological well-being: Theoretical possibilities. In *Social support : Theory, research and applications*, 51-72. Springer Netherlands.

Thöni, C., Tyran, J.-R., et Wengström, E. (2012). Microfoundations of social capital. *Journal of Public Economics*, 96(7), 635-643.

Tisseron, S. (2011). Les nouveaux réseaux sociaux sur internet, The new social networks

on the internet. *Psychotropes*, 17(2), 99-118.

Toon W. Taris (2016). Work et Stress: Thirty years of impact. *Work et Stress*, 30(1), 1-6,

Tousignant, M. (1988). Soutien social et santé mentale : une revue de la littérature. *Sciences sociales et santé*, 6(1), 77-106.

Trébucq, S. (2015). Gestion du capital humain et management public. *Gestion et management public*, 3(1), 1-3.

Trontin, C., Lassagne, M., Boini, S., et Rinal, S. (2010). *Le coût du stress professionnel en France en 2007*. INRS France.

Tubaro, P. (2012). Ces réseaux numériques dits sociaux. A propos de Thomas Stenger et Alexandre Coutant (dir.), *Ces réseaux numériques dits sociaux* (Hermès, n° 59, 2011). *Sociologie*.

Umberson, D., Chen, M. D., House, J. S., Hopkins, K., et Slaten, E. (1996). The effect of social relationships on psychological well-being: Are men and women really so different?. *American sociological review*, 837-857.

Umberson, D., Wortman, C. B., et Kessler, R. C. (1992). Widowhood and depression: Explaining long-term gender differences in vulnerability. *Journal of health and social behavior*, 10-24.

V

Valenzuela, S., Park, N., et Kee, K. F. (2009). Is There Social Capital in a Social Network Site? : Facebook Use and College Students' Life Satisfaction, Trust, and Participation1. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 14(4), 875-901.

Valot, C. (2001). Rôles de la métacognition dans la gestion des situations dynamiques. *Psychologie française*, 46(2), 131-141.

Van Der Doef M., et Maes S. (1999). The job demand-control (-support) model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research, *Work et Stress*, 13, 87-114.

Van der Doef, M., Maes, S., et Diekstra, R. (2000). An examination of the job demand-control-support model with various occupational strain indicators. *Anxiety, Stress and Coping*, 13(2), 165-185.

Vandenberghe, C., Bentein, K., et Stinglhamber, F. (2004). Affective commitment to the organization, supervisor, and work group: Antecedents and outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 47-71.

Vayre, É., Croity-Belz, S., et Dupuy, R. (2009). Usages d'Internet chez les étudiants à l'université : effets des dispositifs de formation en ligne et rôle du soutien social. *L'orientation scolaire et professionnelle*, (38/2), 231-257.

Veit, C., et Ware, J. (1983). The structure of psychological distress and well-being in general populations. *Quantitative Health Sciences Publications and Presentations*.

Ventolini, S. (2006). L'analyse des réseaux sociaux, quels apports pour les sciences de gestion ? *Journées Nationales des IAE, Montpellier*.

Ventolini, S. (2007). *Le réseau de développement professionnel : déterminants et apports pour la mobilité intra-organisationnelle* (Thèse de doctorat, Lyon 3).

Ventolini, S. (2009). L'analyse des réseaux sociaux : pour une autre approche du développement professionnel. *Congrès de l'AGRH*.

Ventolini, S. (2010). Le réseau de développement professionnel des managers, Explaining the professional development network of managers. *Revue française de gestion*, 202, 111-126.

Vermeulen, M., et Mustard, C. (2000). Gender differences in job strain, social support at work, and psychological distress. *Journal of occupational health psychology*, 5(4), 428.

Vétois, J. (2011). Les réseaux sociaux sur Internet. *Terminal. Technologie de l'information, culture et société*, (108-109), 59.

Vézina, M., Bourbonnais, R., Brisson, C., et Trudel, L. (2006). Définir les risques. *Actes de la recherche en sciences sociales*, (3), 32-38.

W

Wagner, H.-T., Beimborn, D., et Weitzel, T. (2014). How Social Capital Among Information Technology and Business Units Drives Operational Alignment and IT Business Value. *Journal of Management Information Systems*, 31(1), 241-272.

Wahrendorf, M., Sembajwe, G., Zins, M., Berkman, L., Goldberg, M., et Siegrist, J. (2012). Long-term effects of psychosocial work stress in midlife on health functioning after labor market exit—results from the GAZEL study. *Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 67(4), 471-480.

Waterman, A. S. (1993). Two conceptions of happiness: Contrasts of personal expressiveness (eudaimonia) and hedonic enjoyment. *Journal of personality and social psychology*, 64(4), 678.

Weinberg, M., Besser, A., Zeigler-Hill, V., et Neria, Y. (2016). Bidirectional associations between hope, optimism and social support, and trauma-related symptoms among survivors of terrorism and their spouses. *Journal of Research in Personality*, 62, 29-38.

Wellman, B., Haase, A. Q., Witte, J., et Hampton, K. (2001). Does the Internet increase, decrease, or supplement social capital? Social networks, participation, and community commitment. *American behavioral scientist*, 45(3), 436-455.

Wellman, B., Hogan, B., Berg, K., Boase, J., Carrasco, J. A., Côté, R., ... et Tran, P. (2006). Connected lives: the project1. In *Networked neighborhoods*, 161-216. London:

Springer.

Wellman, B., Salaff, J., Dimitrova, D., Garton, L., Gulia, M., et Haythornthwaite, C. (1996). Computer networks as social networks: Collaborative work, telework, and virtual community. *Annual review of sociology*, 22(1), 213-238.

Wells, J. D., Hobfoll, S. E., et Lavin, J. (1999). When it Rains, it Pours: The Greater Impact of Resource Loss Compared to Gain on Psychological Distress. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 25(9), 1172-1182.

Williams, D. (2006). On and Off the 'Net: Scales for Social Capital in an Online Era. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11(2), 593-628.

Wolff, H. G., et Kim, S. (2012). The relationship between networking behaviors and the Big Five personality dimensions. *Career Development International*, 17(1), 43-66.

Wolff, H. G., et Moser, K. (2009). Effects of networking on career success: a longitudinal study. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 196.

Woolcock, M. (2001). *The place of social capital in understanding social and economic outcomes*. *Canadian Journal of Policy Research*.

Woolcock, M., et Narayan, D. (2000). Social Capital: Implications for Development Theory, Research, and Policy. *The World Bank Research Observer*, 15(2), 225-249.

Wright, T. A., et Bonett, D. G. (1997). The contribution of burnout to work performance. *Journal of organizational Behavior*, 491-499.

X

Xu, J., Chau, M., et Tan, B. C. Y. (2014). The Development of Social Capital in the Collaboration Network of Information Systems Scholars. *Journal of the Association for Information Systems*, 15(12), 835-859.

Z

Zhao, S., Grasmuck, S., et Martin, J. (2008). Identity construction on Facebook: Digital empowerment in anchored relationships. *Computers in human behavior*, 24(5), 1816-1836.

Zimmer, C. (1986). Entrepreneurship through social networks. In *The art and science of entrepreneurship* (Ballinger, p. 3-23). Cambridge.

Zukin, S., et DiMaggio, P. (Eds.). (1990). *Structures of capital: The social organization of the economy*. CUP Archive.

Zwiebach, L., Rhodes, J., et Roemer, L. (2010). Resource loss, resource gain, and mental health among survivors of Hurricane Katrina. *Journal of Traumatic Stress*, 23(6), 751-758.

ANNEXES

Annexe 1. Notice d'explication des Réseaux Sociaux Numériques (Mercklé, 2016, p90)	285
Annexe 2. Echelles utilisées et items correspondant.....	287
I. Déséquilibre Effort/Récompense de Siegrist (1995).....	287
II. PSI (Political Skills Inventory de Ferris et al. (Networking ability).....	287
III. Echelle de mesure de l'adaptabilité sociale -Self-Monitoring Scale (Snyder et Gangestad, 1986).....	289
IV. Echelle Réduite de Provisions sociales (Caron, 2013).....	290
V. Echelle de Mesure du Burn out (Shirom et Melamed) traduit par Sassi et Neveu (2010)	291
VI. L'échelle de détresse psychologique Kessler (K6)	291
VII. L'échelle de mesure de la Satisfaction au Travail (MSQ de Weiss et coll. (19617) traduit par Roussel (1994).....	292
Annexe 3. Questionnaire d'enquête.....	294
Annexe 4. Récapitulatif des items retenus : KMO, variances et Alphas de Cronbach après épuration des échelles	314
Annexe 5. Représentation AMOS du modèle (1) Déséquilibre Effort/Récompense	321
Annexe 6. Représentation AMOS du modèle (2) Capital social numérique	322
Annexe 7. Représentations AMOS des modérations du modèle (1) Déséquilibre Effort/Récompense	323
Annexe 8. Représentation AMOS des modérations du modèle (2) Capital social numérique	324

Annexe 1. Notice d'explication des Réseaux Sociaux Numériques (Mercklé, 2016, p.90)

« En quoi consistent les réseaux sociaux en ligne ?

Derrière Facebook (1,49 milliard d'utilisateurs actifs mensuels), il existe en réalité de très nombreux autres sites de réseaux sociaux en ligne extrêmement populaires, mentionnés ici dans l'ordre décroissant du nombre d'utilisateurs actifs mensuels à la fin de l'année 2015 : YouTube (partage de vidéos, 1 milliard d'utilisateurs), WhatsApp (900 millions d'utilisateurs), QQ (messagerie instantanée chinoise, 850 millions), Messenger (messagerie instantanée, 700 millions), QZone (service généraliste chinois, 600 millions), WeChat (messagerie instantanée, 600 millions), Tumblr (plateforme de blog, 420 millions), Instagram (partage de photos et de vidéos, 400 millions), Google + (350 millions), Skype (300 millions), Twitter et son système de micro-blogging instantané par messages de 140 caractères au maximum (300 millions d'utilisateurs), Baidu Tieba (service généraliste chinois, 300 millions), Tumbler (partage de photos, 250 millions), Viber (250 millions), SoundCloud (partage de musique, 200 millions), Sina Weibo (le « Twitter » chinois, 150 millions), Pinterest (partage de photos, 150 millions), le nouveau venu Snapchat, très à la mode chez les adolescents (150 millions), le réseau professionnel LinkedIn (100 millions), VKontakte (service généraliste russe, 100 millions).

En quoi consistent ces réseaux sociaux en ligne ? Au-delà de leurs spécificités respectives, ces plates-formes électroniques ont pour caractéristiques communes d'offrir à leurs utilisateurs :

- 1) la possibilité de créer un espace personnel de présentation de soi, où ils peuvent mettre à disposition de tous les informations et les images qu'ils souhaitent, leur permettant de dire ce qu'ils sont et ce qu'ils font, ce qui définit leur « profil »
- 2) la possibilité d'accéder, selon des modalités et à des degrés variés, aux « profils » mis en ligne selon le même principe par les autres membres du réseau
- 3) la possibilité de nouer des relations avec des membres du réseau, relations qui font ensuite partie de leurs « profils » respectifs, et contribuent donc ainsi à les définir, puisque la liste des « amis » peut être affichée dans le profil au même titre que les goûts musicaux ou littéraires.

Les relations « à distance » ainsi entretenues peuvent donc être multiformes, du simple acte de *friending* (néologisme anglais désignant le fait de se reconnaître et de s'afficher

mutuellement comme « amis », et donc le lien existant entre deux profils) à l'échange de messages et de contenus multimédias (photos, musiques, vidéos). Ces relations électroniques à distance, en particulier par rapport aux relations en face à face, ont elles-mêmes un certain nombre de spécificités [Proulx, 2006] : elles sont désincarnées, puisque les corps des interlocuteurs ne sont plus visibles, du moins si les profils ne comportent pas de représentations photographiques de soi ; elles sont déterritorialisées, puisqu'elles ne nécessitent pas la coprésence des interlocuteurs dans un espace topographique déterminé, sauf dans certains cas particuliers, tels ceux que constituent les jeux en réseau comme World of Warcraft ; enfin, elles peuvent être désynchronisées, dans la mesure où les réseaux sociaux, Internet et plus généralement les nouvelles technologies de communication, après le lent déclin des relations épistolaires tout au long du XX^e siècle, marquent un retour spectaculaire de la « communication asynchrone » (répondeur téléphonique, SMS, WhatsApp, Snapchat, courrier électronique, groupes de discussion...) ».

Annexe 2. Echelles utilisées et items correspondant.

I. Déséquilibre Effort/Récompense de Siegrist (1995).

(Version française utilisée par Moisson)

1. Je suis constamment pressé(e) par le temps à cause d'une forte charge de travail
2. Je suis fréquemment interrompu(e) et dérangé(e) dans mon travail
3. J'ai beaucoup de responsabilités à mon travail
4. Je suis souvent contraint(e) à faire des heures supplémentaires
5. Mon travail exige des efforts physiques pas d'accord
6. Au cours des dernières années, mon travail est devenu de plus en plus exigeant
7. Je reçois le respect que je mérite de mes supérieurs
8. Je reçois le respect que je mérite de mes collègues pas d'accord
9. Au travail, je bénéficie d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles
10. On me traite injustement à mon travail
11. Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail
12. Mes perspectives de promotion sont faibles
13. Ma sécurité d'emploi est menacée
14. Ma position professionnelle actuelle correspond bien à ma formation
15. Vu tous mes efforts, je reçois le respect et l'estime que je mérite à mon travail
16. Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes
17. Vu tous mes efforts, mon salaire est satisfaisant.

II. PSI (Political Skills Inventory de Ferris et al. (Networking ability)

Ferris et al. (2005) traduit par Dagot et al. (2014)

1. I spend a lot of time and effort at work networking with others. *
Vous dépensez beaucoup de temps au travail pour développer vos relations sociales.
2. At work, I know a lot of important people and am well connected.
Au travail, vous connaissez beaucoup de gens importants avec qui vous entretenez de bons rapports.
3. I am good at using my connections and networks to make things happen at work.
Vous êtes bon lorsqu'il s'agit d'utiliser vos connaissances relationnelles et vos réseaux afin que des choses adviennent au travail.

4. I have developed a large network of colleagues and associates at work who I can call on for support when I really need to get things done.

Vous avez développé un large réseau de collègues et de collaborateurs à qui vous pouvez faire appel lorsque vous avez vraiment besoin que les choses avancent.

5. I spend a lot of time at work developing connections with others.

Vous consacrez beaucoup de temps et d'efforts à entretenir les réseaux de relations de travail.

6. I am good at building relationships with influential people at work.

Vous êtes bon lorsqu'il s'agit de construire des relations avec des personnes influentes au travail.

7. It is important that people believe I am sincere in what I say and do.

Il est important pour vous que les gens vous croient sincère dans ce que vous dites et ce que vous faites.

8. When communicating with others, I try to be genuine in what I say and do.

Quand vous communiquez au travail, vous essayez d'être vrai dans vos paroles et vos actes.

9. I try to show a genuine interest in other people.

Vous essayez de montrer un véritable intérêt aux autres.

10. I always seem to instinctively know the right thing to say or do to influence others.

Vous savez toujours instinctivement ce qu'il faut dire ou faire pour influencer les autres.

11. I have good intuition or savvy about how to present myself to others.

Vous avez une bonne intuition lorsqu'il s'agit de vous présenter à de nouvelles personnes.

12. I am particularly good at sensing the motivations and hidden agendas of others.

Vous êtes particulièrement doué pour sentir les motivations et les attentes cachées des autres.

13. I pay close attention to people's facial expressions.

Vous faites attention aux expressions faciales des gens.

14. I understand people very well.

Vous comprenez très bien les gens.

15. It is easy for me to develop good rapport with most people.

Il est facile pour vous de développer de bons rapports avec la plupart des gens.

16. I am able to make most people feel comfortable and at ease around me.

Vous êtes capable de faire que les gens autour de vous se sentent bien, à l'aise.

17. I am able to communicate easily and effectively with others.

Vous communiquez facilement et efficacement avec les autres.

18. I am good at getting people to like me.

Vous arrivez facilement à vous attirer la sympathie des autres.

III. Echelle de mesure de l'adaptabilité sociale -Self-Monitoring Scale (Snyder et Gangestad, 1986)¹⁹⁰

1. I find it hard to imitate the behavior of other people.

J'ai de la difficulté à imiter le comportement d'autrui.

2. At parties and social gatherings, I do not attempt to do or say things that others will like. (F)(.20)

Lors d'une fête ou d'une réunion amicale, je n'essaie pas de faire ou de dire ce qui plaira aux autres.

3. I can only argue for ideas which I already believe.

Je ne peux défendre que les idées auxquelles je crois déjà.

4. I can make impromptu speeches even on topics about which I have almost no information.

Je peux improviser un discours même sur un sujet que je connais à peine.

5. I guess I put on a show to impress or entertain others.

Je joue la comédie pour impressionner ou divertir les autres.

6. I would probably make a good actor.

Je serais probablement un bon acteur.

7. In a group of people I am rarely the center of attention*.

C'est rarement sur moi que se concentre l'attention dans un groupe.

8. In different situations and with different people, I often act like very different persons.

Je modifie souvent mon comportement selon les circonstances et selon les personnes avec lesquelles je me trouve.

9. I am not particularly good at making other people like me*.

J'ai du mal à me faire aimer des autres.

10. I'm not always the person I appear to be.

Je ne suis pas toujours la personne que je semble être.

11. I would not change my opinions (or the way I do things) in order to please someone or win their favor.

¹⁹⁰ Les items accompagnés d'un astérisque sont ceux considérés comme inversés. Ils étaient initialement considérés comme des indicateurs de faible adaptabilité sociale par l'auteur.

Il n'est pas question que je change ma façon d'être ou d'agir pour plaire aux autres ou pour gagner leur approbation.

12. I have considered being an entertainer.

J'ai déjà songé à devenir acteur.

13. I have never been good at games like charades or improvisational acting*.

Je n'ai jamais été très doué pour les jeux comme les charades ou l'improvisation théâtrale.

14. I have trouble changing my behavior to suit different people and different situations*.

J'ai de la difficulté à modifier mon comportement pour m'adapter aux gens et aux situations.

15. At a party I let others keep the jokes and stories going*.

Lors d'une fête, je laisse aux autres le soin de faire des blagues et de raconter des histoires.

16. I feel a bit awkward in public and do not show up quite as well as I should*.

Je me sens un peu gauche en présence d'autres personnes et je ne fais pas une aussi bonne impression que je devrais.

17. I can look anyone in the eye and tell a lie with a straight face (if for a right end).

Je peux mentir à n'importe qui sans broncher, en le fixant droit dans les yeux, si c'est pour une bonne cause.

18. I may deceive people by being friendly when I really dislike them.

Il m'arrive de duper quelqu'un en me montrant amical envers lui, alors que je ne l'aime pas du tout.

IV. Echelle Réduite de Provisions sociales (Caron, 2013)

1. Il y a des personnes sur qui je peux compter pour m'aider en cas de réel besoin.
2. Il y a des personnes qui prennent plaisir aux mêmes activités sociales que moi.
3. J'ai l'impression de faire partie d'un groupe de personnes qui partagent mes attitudes et mes croyances.
4. J'ai des personnes proches de moi qui me procurent un sentiment de sécurité affective et de bien-être.
5. Il y a quelqu'un avec qui je pourrais discuter de décisions importantes qui concernent ma vie.

6. J'ai des relations où sont reconnus ma compétence et mon savoir-faire.
7. Il y a une personne fiable à qui je pourrais faire appel pour me conseiller si j'avais des problèmes.
8. Je ressens un lien affectif fort avec au moins une autre personne.
9. Il y a des gens qui admirent mes talents et habiletés.
10. Il y a des gens sur qui je peux compter en cas d'urgence.

V. Echelle de Mesure du Burn out (Shirom et Melamed) traduit par Sassi et Neveu (2010)

1. Je me sens fatiguée(e).
2. Je n'ai aucune énergie pour aller au travail le matin.
3. Je me sens physiquement vidé(e).
4. J'en ai par-dessus la tête.
5. J'ai l'impression que mes batteries sont à plat.
6. Je me sens épuisé(e).
7. Je peine à réfléchir rapidement
8. J'ai du mal à me concentrer.
9. J'ai l'impression de ne pas avoir les idées claires.
10. J'ai l'impression que je n'arrive pas à concentrer mes pensées.
11. J'éprouve de la difficulté à réfléchir à des choses complexes.
12. Je me sens incapable de ressentir les besoins de mes collègues.
13. Je sens que je ne peux pas m'investir émotionnellement avec les collègues.
14. Je me sens incapable d'être proche de mes collègues.

VI. L'échelle de détresse psychologique Kessler (K6)

L'échelle comprend six questions sur les états émotifs, chacune de celles-ci ayant une cote entre 0«jamais»et 4«toutletemps». Les résultats des six questions sont alors additionnés, le nombre total atteignant un minimum de 0 et un maximum de 24. Un faible pointage indique un faible niveau de détresse psychologique, tandis qu'un pointage élevé indique un niveau de détresse psychologique élevé.

Les questions suivantes traitent de la façon dont vous vous êtes senti au cours des 30 derniers jours.

1. Au cours des 30 derniers jours, à quelle fréquence vous êtes-vous senti inutile?(Si

nécessaire : Diriez-vous que c'est "toujours", "généralement", "parfois", "rarement" ou "jamais"?)

2. Au cours des 30 derniers jours, à quelle fréquence vous êtes-vous senti que tout était un effort?(Si nécessaire : Diriez-vous que c'est "toujours", "généralement", "parfois", "rarement" ou "jamais"?)

3. Comment souvent vous sentiez vous si déprimé que plus rien ne pouvait vous mettre de bonne humeur?(Si nécessaire : Diriez-vous que c'est "toujours", "généralement", "parfois", "rarement" ou "jamais"?)

4. Au cours des 30 derniers jours, à quelle fréquence vous êtes-vous senti agité?(Si nécessaire : Diriez-vous que c'est "toujours", "généralement", "parfois", "rarement" ou "jamais"?)

5. Au cours des 30 derniers jours, à quelle fréquence vous êtes-vous senti désespéré? Diriez-vous que c'est "toujours", "généralement", "parfois", "rarement" ou "jamais"?

6. Au cours des 30 derniers jours, à quelle fréquence vous êtes-vous senti nerveux? Diriez-vous que c'est "toujours", "généralement", "parfois", "rarement" ou "jamais"?

VII. L'échelle de mesure de la Satisfaction au Travail (MSQ de Weiss et coll. (19617) traduit par Roussel (1994)

Dans votre emploi actuel, êtes-vous satisfait(e)?

1. Des conditions de travail?
2. Des possibilités de faire des choses différentes de temps en temps ?
3. De votre importance aux yeux des autres ?
4. De la manière dont votre supérieur dirige ses employés (rapports humains) ?
5. De la compétence de votre supérieur dans les prises de décisions (compétence techniques)
6. Des possibilités de faire des choses qui ne sont pas contraires à votre conscience
7. De la stabilité de votre emploi ?
8. De vos possibilités d'avancement ?
9. Des possibilités d'aider les gens dans l'entreprise ?
10. Des possibilités de dire aux gens ce qu'il faut faire ?

11. Des possibilités de faire des choses qui utilisent vos capacités ?
12. De la manière dont les règles et les procédures internes de l'entreprise sont mises en application ?
13. De votre salaire par rapport à l'importance du travail que vous faites?
14. Des possibilités de prendre des décisions de votre propre initiative ?
15. Des possibilités de rester occupé(e) tout le temps au cours de la journée de travail ?
16. Des possibilités d'essayer vos propres méthodes pour réaliser le travail ?
17. Des possibilités de travailler seul(e) dans votre emploi ?
18. De la manière dont vos collègues s'entendent entre eux ?
19. Des compliments que vous recevez pour la réalisation d'un bon travail ?
20. Du sentiment d'accomplissement que vous retirez de votre travail ?

Annexe 3. Questionnaire d'enquête





Réseaux sociaux et comportements

1. Bienvenue cher(e) participant(e)!

Dans le cadre de ma thèse à l'université d'Aix-Marseille, je réalise une étude sur les réseaux sociaux et le comportement humain. Votre avis m'est indispensable pour la mener à bien. **Le questionnaire dure environ dix minutes et les questions porteront sur des affirmations; vous devrez indiquer votre degré d'accord en sélectionnant la réponse qui correspond le mieux à votre situation actuelle (le choix varie de "pas du tout d'accord" à "tout à fait d'accord").** Il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses, le questionnaire est totalement anonyme et les résultats vous seront communiqués si vous le souhaitez. Je vous prie donc, de bien vouloir répondre sincèrement à chacune des questions suivantes pour me permettre d'en exploiter les résultats.

Votre avis m'est précieux!

Bénédicte AFFO
Doctorante en Ressources Humaines
benedicte.affo@iae-aix.com

Centre d'Études et de Recherche en Gestion
cergam
CAE - Marseille



Réseaux sociaux et comportements

2. Votre réseau

Ces questions concernent la gestion de vos relations sociales

* 1. Merci d'indiquer votre degré d'accord avec les affirmations suivantes en sélectionnant la réponse qui correspond le mieux à votre situation actuelle

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Assez peu en accord	Ni d'accord/n pas d'accord	Assez d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Je dépense beaucoup de temps au travail pour développer mes relations sociales	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je connais beaucoup de gens importants avec lesquels j'entretiens de bons rapports	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je sais bien utiliser mes connaissances relationnelles et mon réseau afin d'obtenir des faveurs	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Assez peu en accord	Ni d'accord/ni pas d'accord	Assez d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
J'ai développé un large réseau de personnes que je peux contacter quand j'ai besoin de support	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je consacre beaucoup de temps et d'efforts à entretenir mon réseau de relations	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je sais construire des relations avec les personnes influentes de mon entourage	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Il est important pour moi que les gens me croient sincère dans ce que je dis et ce que je fais	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Quand je communique avec les autres, j'essaie d'être vrai(e) dans mes paroles et mes actes	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J'essaie de montrer un véritable intérêt aux autres	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je sais toujours instinctivement ce qu'il faut dire ou faire pour influencer les autres	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je sais bien me présenter à de nouvelles personnes	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Assez peu en accord	Ni d'accord/nl pas d'accord	Assez d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Je suis particulièrement doué(e) pour sentir les motivations et les attentes cachées des autres	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je fais attention aux expressions faciales des gens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je comprends très bien les gens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Il est facile pour moi de développer de bons rapports avec la plupart des gens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis capable de mettre à l'aise les gens autour de moi.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je communique facilement et efficacement avec les autres	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J'arrive facilement à m'attirer la sympathie des autres.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* 2. Merci d'indiquer votre degré d'accord avec les affirmations suivantes en sélectionnant la réponse qui correspond le mieux à votre situation actuelle							
	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Assez peu en accord	Ni d'accord/nl pas d'accord	Assez d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Je trouve qu'il est difficile d'imiter le comportement d'autres personnes	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Assez peu en accord	Ni d'accord/ni pas d'accord	Assez d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Lors des fêtes ou de rencontres entre amis, je n'essaye pas spécialement de dire ou de faire des choses pour plaire aux autres	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je ne peux défendre que des idées auxquelles je crois	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis capable de faire des discours improvisés à propos de sujets dont je ne connais pratiquement rien	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je pense qu'il m'arrive de me donner en spectacle pour impressionner ou amuser les autres	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je ferais probablement un(e) bon(ne) acteur (actrice)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Dans un groupe de personnes, je suis rarement le centre d'attention	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Dans des situations différentes, et avec des personnes différentes, j'agis souvent comme si j'étais une personne différente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Assez peu en accord	Ni d'accord/ni pas d'accord	Assez d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Je ne suis pas spécialement doué(e) pour faire en sorte que les personnes m'aiment	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je ne suis pas toujours la personne que j'ai l'air d'être	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je ne changerais pas mon opinion ou ma manière d'agir dans le but de plaire à quelqu'un ou de gagner ses faveurs	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai déjà pensé(e) à devenir artiste de spectacles	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
je n'ai jamais été bon dans les jeux comme les improvisations ou les mimes	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
j'ai des difficultés à modifier mon comportement pour convenir à différentes personnes et à différentes situations	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Lors des fêtes ou de rencontres entre amis, je laisse les autres raconter les blagues et les anecdotes amusantes	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Assez peu en accord	Ni d'accord/ni pas d'accord	Assez d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Je me sens un peu maladroit en la compagnie d'autres personnes et je ne me mets pas en valeur comme je le devrais	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je peux regarder n'importe qui droit dans les yeux et dire un mensonge tout en conservant un visage impassible	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Il peut m'arriver de tromper des gens en étant amical quand, en réalité, je ne les apprécie pas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* 3. Merci d'indiquer votre degré d'accord avec les affirmations suivantes en sélectionnant la réponse qui correspond le mieux à votre situation dans <u>la vie réelle</u> (hors réseaux sociaux)							
	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Assez peu en accord	Ni d'accord/ni pas d'accord	Assez d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Il y a des personnes sur qui je peux compter pour m'aider en cas de réel besoin.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Il y a des personnes qui prennent plaisir aux mêmes activités sociales que moi.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Assez peu en accord	Ni d'accord/ni pas d'accord	Assez d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
J'ai l'impression de faire partie d'un groupe de personnes qui partagent mes attitudes et mes croyances.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai des personnes proches de moi qui me procurent un sentiment de sécurité affective et de bien-être.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Il y a quelqu'un avec qui je pourrais discuter de décisions importantes qui concernent ma vie.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai des relations où sont reconnus ma compétence et mon savoir-faire.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Il y a une personne fiable à qui je pourrais faire appel pour me conseiller si j'avais des problèmes.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je ressens un lien affectif fort avec au moins une autre personne.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Il y a des gens qui admirent mes talents et habiletés.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Il y a des gens sur qui je peux compter en cas d'urgence.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* 4. A présent, merci d'indiquer votre degré d'accord avec les affirmations suivantes							

en sélectionnant la réponse qui correspond le mieux à votre situation sur **les réseaux sociaux** (LinkedIn, Facebook, Viadeo, etc.)

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Assez peu en accord	Ni d'accord/ni pas d'accord	Assez d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Il y a des personnes sur qui je peux compter pour m'aider en cas de réel besoin.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Il y a des personnes qui prennent plaisir aux mêmes activités sociales que moi.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai l'impression de faire partie d'un groupe de personnes qui partagent mes attitudes et mes croyances.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai des personnes proches de moi qui me procurent un sentiment de sécurité affective et de bien-être.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Il y a quelqu'un avec qui je pourrais discuter de décisions importantes qui concernent ma vie.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai des relations où sont reconnus ma compétence et mon savoir-faire.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Il y a une personne fiable à qui je pourrais faire appel pour me conseiller si j'avais des problèmes.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Assez peu en accord	Ni d'accord/ni pas d'accord	Assez d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Je ressens un lien affectif fort avec au moins une autre personne.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Il y a des gens qui admirent mes talents et habiletés.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Il y a des gens sur qui je peux compter en cas d'urgence.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Centre d'Études et de Recherche en Gestion
cergam
Université



Réseaux sociaux et comportements

3. Votre sentiment

Ces questions portent sur votre sentiment actuel. Nous vous rappelons que les réponses sont anonymes et resteront confidentielles. Merci

* 5. Merci d'indiquer votre degré d'accord avec les affirmations suivantes en sélectionnant la réponse qui correspond le mieux à votre situation actuelle

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Assez peu en accord	Ni d'accord/Ni pas d'accord	Assez d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Je me sens fatigué(e)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je n'ai aucune énergie pour aller au travail le matin	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je me sens physiquement vidé(e)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J'en ai par dessus la tête	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai l'impression que mes batteries sont à plat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je me sens épuisé(e)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je peine à réfléchir rapidement	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai du mal à me concentrer	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Assez peu en accord	Ni d'accord/Ni pas d'accord	Assez d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
J'ai l'impression de ne pas avoir les idées claires	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai l'impression que je n'arrive pas à concentrer mes pensées	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J'éprouve de la difficulté à réfléchir à des choses complexes	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je me sens incapable de ressentir les besoins de mes collègues	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je sens que je ne peux pas m'investir émotionnellement avec mes collègues	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je me sens incapable d'être proche de mes collègues	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
* 6. Au cours des 30 derniers jours, A quelle fréquence vous êtes vous senti(e):...							
	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Généralement	Très souvent	Toujours
inutile ou bon(ne) à rien	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
si fatigué(e) que tout était un effort	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
si déprimé(e) que rien ne pouvait vous mettre de bonne humeur	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
agité(e)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
désespéré(e)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
nerveux(e)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Réseaux sociaux et comportements

4. Votre travail

Ces questions portent sur votre ressenti au travail. Les réponses sont, une fois de plus, anonymes et ne seront exploitées que dans le cadre de notre étude. Merci

* 7. Dans votre emploi actuel, êtes vous satisfait(e)?

	Très insatisfait	Insatisfait	Assez peu satisfait	Ni satisfait/Ni insatisfait	Assez satisfait	Satisfait	Très satisfait
de vos possibilités d'avancement	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
des conditions de travail	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
des possibilités de faire des choses différentes de temps à temps	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de votre importance aux yeux des autres	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de la manière dont votre supérieur dirige ses employés	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de la compétence de votre supérieur dans les prises de décision	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Très insatisfait	Insatisfait	Assez peu satisfait	Ni satisfait/Ni insatisfait	Assez satisfait	Satisfait	Très satisfait
de la possibilité de faire des choses qui ne sont pas contraires à votre conscience	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de la stabilité de votre emploi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
des possibilités d'aider les gens dans l'entreprise	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
des possibilités de dire aux gens ce qu'il faut faire	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
des possibilités de faire des choses qui mobilisent vos capacités	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de la manière dont les règles et les procédures internes de l'entreprise sont mises en application	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de votre salaire par rapport à l'importance du travail que vous faites	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
des possibilités de prendre des décisions de votre propre initiative	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
des possibilités de rester occupé(e) tout le temps au cours de la journée de travail	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Très insatisfait	Insatisfait	Assez peu satisfait	Ni satisfait/Ni insatisfait	Assez satisfait	Satisfait	Très satisfait
des possibilités d'essayer vos propres méthodes pour réaliser le travail	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
des possibilités de travailler seul(e) dans votre emploi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
de la manière dont vos collègues s'entendent entre eux	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
des compliments que vous recevez pour la réalisation d'un bon travail	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
du sentiment d'accomplissement que vous retirez de votre travail	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 8. Merci d'indiquer votre degré d'accord aux affirmations suivantes en sélectionnant la réponse qui correspond le mieux à votre situation actuelle

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Assez peu en accord	Ni d'accord/ni pas d'accord	Assez d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Je suis constamment pressé(e) par le temps à cause d'une forte charge de travail	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis fréquemment interrompu(e) et dérangé(e)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai beaucoup de responsabilités à mon travail	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis souvent contraint(e) de faire des heures supplémentaires	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mon travail exige des efforts physiques	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Au cours des dernières années, mon travail est devenu de plus en plus exigeant	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 9. Merci d'indiquer votre degré d'accord aux affirmations suivantes en sélectionnant la réponse qui correspond le mieux à votre situation actuelle

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Assez peu en accord	Ni d'accord/ni pas d'accord	Assez d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Je reçois le respect que je mérite de mes supérieurs	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je reçois le respect que je mérite de mes collègues	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Assez peu en accord	Ni d'accord/ni pas d'accord	Assez d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Au travail, je bénéficie d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ma position professionnelle actuelle correspond bien à ma formation	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vu tous mes efforts; je reçois le respect et l'estime que je mérite à mon travail	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vu tous mes efforts, mon salaire est satisfaisant	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
On me traite injustement à mon travail	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mes perspectives de promotion sont faibles	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ma sécurité d'emploi est menacée	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Centre d'Etudes et de Recherche en Oncologie

cergam

CHU de Marseille



Réseaux sociaux et comportements

5. Et pour finir, quelques questions sur vous.

* 10. Vous êtes

☐ un homme

☐ une femme

11. Votre année de naissance

12. Votre nationalité

13. Votre situation personnelle

☐ Vivant seul(e)

☐ Vivant accompagné(e)

* 14. Votre groupe socio-professionnel

- ☐ Agriculteurs exploitants
- ☐ Artisans, commerçants et chefs d'entreprise
- ☐ Cadres et professions intellectuelles supérieures
- ☐ Agents de maîtrises
- ☐ Employés
- ☐ Ouvriers
- ☐ Retraités
- ☐ Autres personnes sans activité professionnelle

15. Votre ancienneté sur le poste actuel (en mois et/ou en années)

16. Votre ancienneté dans l'entreprise (en mois et/ou en années)

17. Votre secteur d'activité

* 18. Votre fréquence sur les réseaux sociaux

- ☐ Très souvent
- ☐ Souvent
- ☐ Parfois
- ☐ Rarement
- ☐ Jamais

19. Les réseaux sociaux que vous utilisez sur Internet

- ☐ LinkedIn
- ☐ Viadeo
- ☐ Twitter
- ☐ Google +
- ☐ Facebook
- ☐ WhatsApp
- ☐ Autre (veuillez préciser)

20. Veuillez indiquer votre localisation géographique actuelle (pays)

21. Vous pouvez nous laisser ci-dessous votre avis sur cette expérience et/ou vos contacts si vous souhaitez recevoir les résultats de notre recherche.

Annexe 4. Récapitulatif des items retenus : KMO, variances et Alphas de Cronbach après épuration des échelles

Echelle	Items	Nombre de facteurs	KMO	% de variance totale expliquée	Alpha de Cronbach initial	Alpha de Cronbach final
ERI	Effort Eff1 : Je suis constamment pressé(e) par le temps à cause d'une forte charge de travail Eff2 : Je suis fréquemment interrompu(e) et dérangé(e) dans mon travail. Eff3 : J'ai beaucoup de responsabilités à mon travail. Eff4 : Je suis souvent contraint(e) à faire des heures supplémentaires. Eff6 : Au cours des dernières années, mon travail est devenu de plus en plus exigeant.	1	0.865	58%	0,820	0,779
	Récompense Rec1 : Je reçois le respect que je mérite de mes supérieurs. Rec5 : Vu tous mes efforts, je reçois le respect et l'estime que je mérite au travail. Rec9 : Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail. Rec11 : Ma sécurité d'emploi est menacée.	2				

Echelle	Items	Nombre de facteurs	KMO	% de variance totale expliquée	Alpha de Cronbach initial	Alpha de Cronbach final
Networking Ability	Net2 : Je connais beaucoup de gens importants avec lesquels j'entretiens de bons rapports. Net3 : Je sais bien utiliser mes connaissances relationnelles et mon réseau afin d'obtenir des faveurs. Net4 : J'ai développé un large réseau de personnes que je peux contacter quand j'ai besoin de support Net5 : Je consacre beaucoup de temps et d'efforts à entretenir mon réseau de relations Net6 : Je sais construire des relations avec les personnes influentes de mon entourage Net11 : Je sais bien me présenter à de nouvelles personnes. Net 12 : Je suis particulièrement douée pour sentir les motivations et les attentes cachées des autres. Net13 : Je fais attention aux expressions faciales des gens Net14 : Je comprends très bien les gens. Net15 : Il est facile pour moi de développer de bons rapports avec la plupart des gens. Net16 : Je suis capable de mettre à l'aise les gens autour de moi. Net 17 : Je communique facilement et efficacement avec les autres. Net 18 : J'arrive facilement à m'attirer la sympathie des autres	3	0.879	70%	0,76	0,893

Echelle	Items	Nombre de facteurs	KMO	% de variance totale expliquée	Alpha de Cronbach initial	Alpha de Cronbach final
Self Monitoring	Soc2 : Lors de soirées ou de réunions entre amis, je n'essaye pas spécialement de dire ou de faire les choses qui seront appréciées par les autres. Soc3 : Je suis seulement capable de défendre des idées si je crois à ces idées. Soc4 : Je suis capable de faire des discours improvisés à propos de sujets dont je ne connais pratiquement rien. Soc12 : J'ai déjà pensé à devenir artiste de spectacles (par exemple : chanteur, musicien, comique, danseur...) Soc17 : Je peux regarder n'importe qui droit dans les yeux et dire un mensonge tout en conservant un visage impassible (pour une bonne cause).	1	0,868	51%	0,700	0,688

Echelle	Items	Nombre de facteurs	KMO	% de variance totale expliquée	Alpha de Cronbach initial	Alpha de Cronbach final
Soutien Social hors-ligne (Dans la vie réelle)	SSH1 : Il y a des personnes sur qui je peux compter pour m'aider en cas de réel besoin SSH2 : Il y a des personnes qui prennent plaisir aux mêmes activités que moi. SSH4 : J'ai des personnes proches de moi qui me procurent un sentiment de sécurité affective et de bien-être. SSH5 : Il y a quelqu'un avec qui je pourrais discuter de décisions importantes dans ma vie SSH6 : J'ai des relations où sont reconnus ma compétence et mon savoir-faire. SSH7 : Il y a une personne fiable à qui je pourrais faire appel pour me conseiller si j'avais des problèmes. SSH8 : Je ressens un lien affectif fort avec au moins une autre personne. SSH10 : Il y a des gens sur qui je peux compter en cas d'urgence.	1	0,915	61%	0,820	0,907

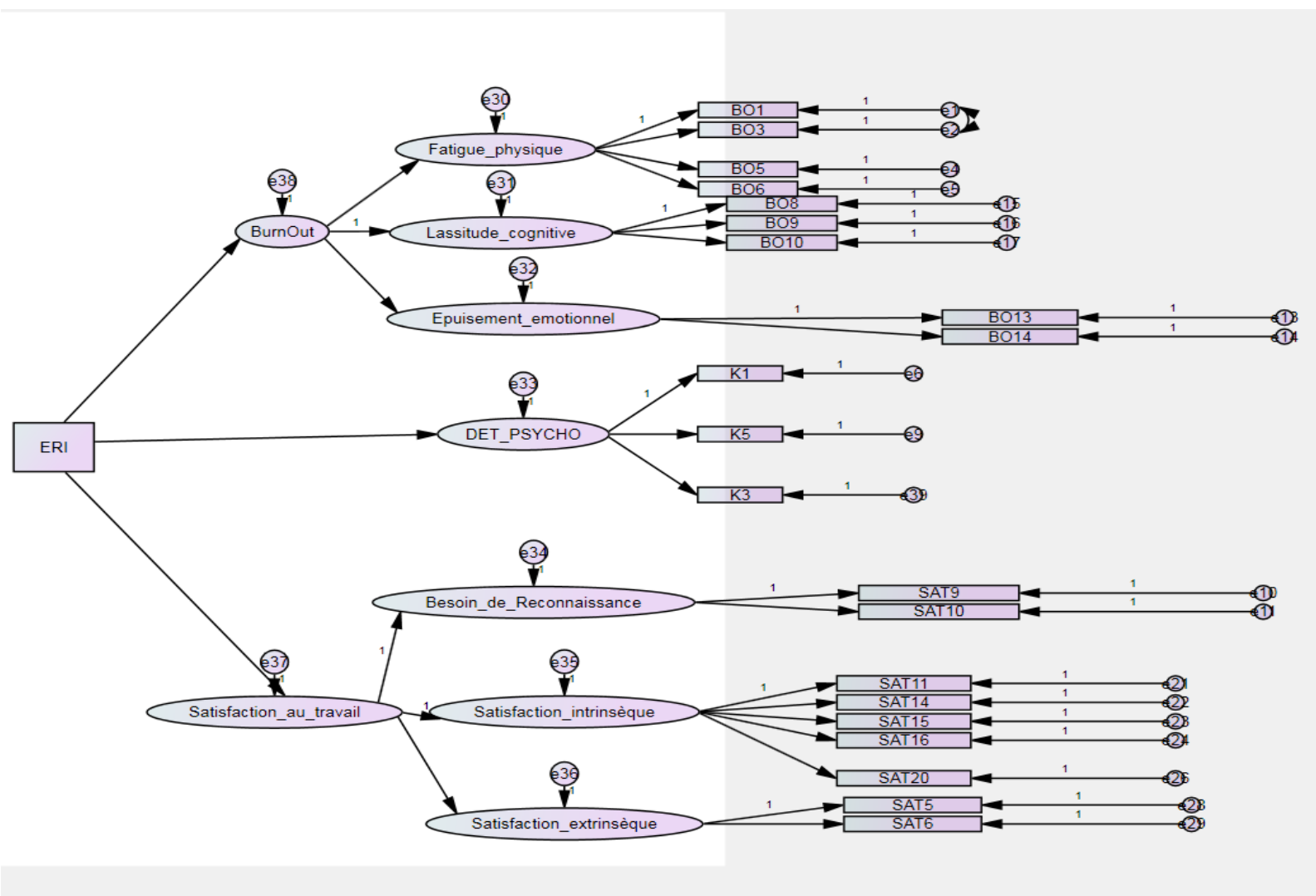
Echelle	Items	Nombre de facteurs	KMO	% de variance totale expliquée	Alpha de Cronbach initial	Alpha de Cronbach final
Soutien Social en ligne (Sur les réseaux sociaux)	SSE1 : Il y a des personnes sur qui je peux compter pour m'aider en cas de réel besoin SSE2 : Il y a des personnes qui prennent plaisir aux mêmes activités que moi. SSE3 : J'ai l'impression de faire partie d'un groupe de personnes qui partagent mes attitudes et mes croyances. SSE4 : J'ai des personnes proches de moi qui me procurent un sentiment de sécurité affective et de bien-être. SSE5 : Il y a quelqu'un avec qui je pourrais discuter de décisions importantes dans ma vie SSE6 : J'ai des relations où sont reconnus ma compétence et mon savoir-faire. SSE7 : Il y a une personne fiable à qui je pourrais faire appel pour me conseiller si j'avais des problèmes. SSE8 : Je ressens un lien affectif fort avec au moins une autre personne. SSE9 : Il y a des gens qui admirent mes talents et habiletés. SSE10 : Il y a des gens sur qui je peux compter en cas d'urgence.	1	0,934	69%	0,820	0,951

Echelle	Items	Nombre de facteurs	KMO	% de variance totale expliquée	Alpha de Cronbach initial	Alpha de Cronbach final
Burnout	BO1 : Je me sens fatigué(e). BO3 : Je me sens physiquement vidé(e). BO4 : J'en ai par-dessus la tête. BO5 : J'ai l'impression que mes batteries sont à plat. BO6 : Je me sens épuisé(e). BO8 : J'ai du mal à me concentrer. BO9 : J'ai l'impression de ne pas avoir les idées claires. BO10 : J'ai l'impression que je n'arrive pas à concentrer mes pensées. BO11 : J'éprouve de la difficulté à réfléchir à des choses complexes. BO12 : Je me sens incapable de ressentir les besoins de mes collègues. BO13 : Je sens que je ne peux pas m'investir émotionnellement avec mes collègues. BO14 : Je me sens incapable d'être proche de mes collègues. K1 : Inutile ou bon(ne) à rien.	3	0,908	82%	0,910	0,942
Détresse Psychologique	K2 : Si fatigué(e) que tout était un effort. K3 : Si déprimé(e) que rien ne pouvait vous mettre de bonne humeur. K5 : Désespéré(e).	1	0,832	76%	0,770	0,887

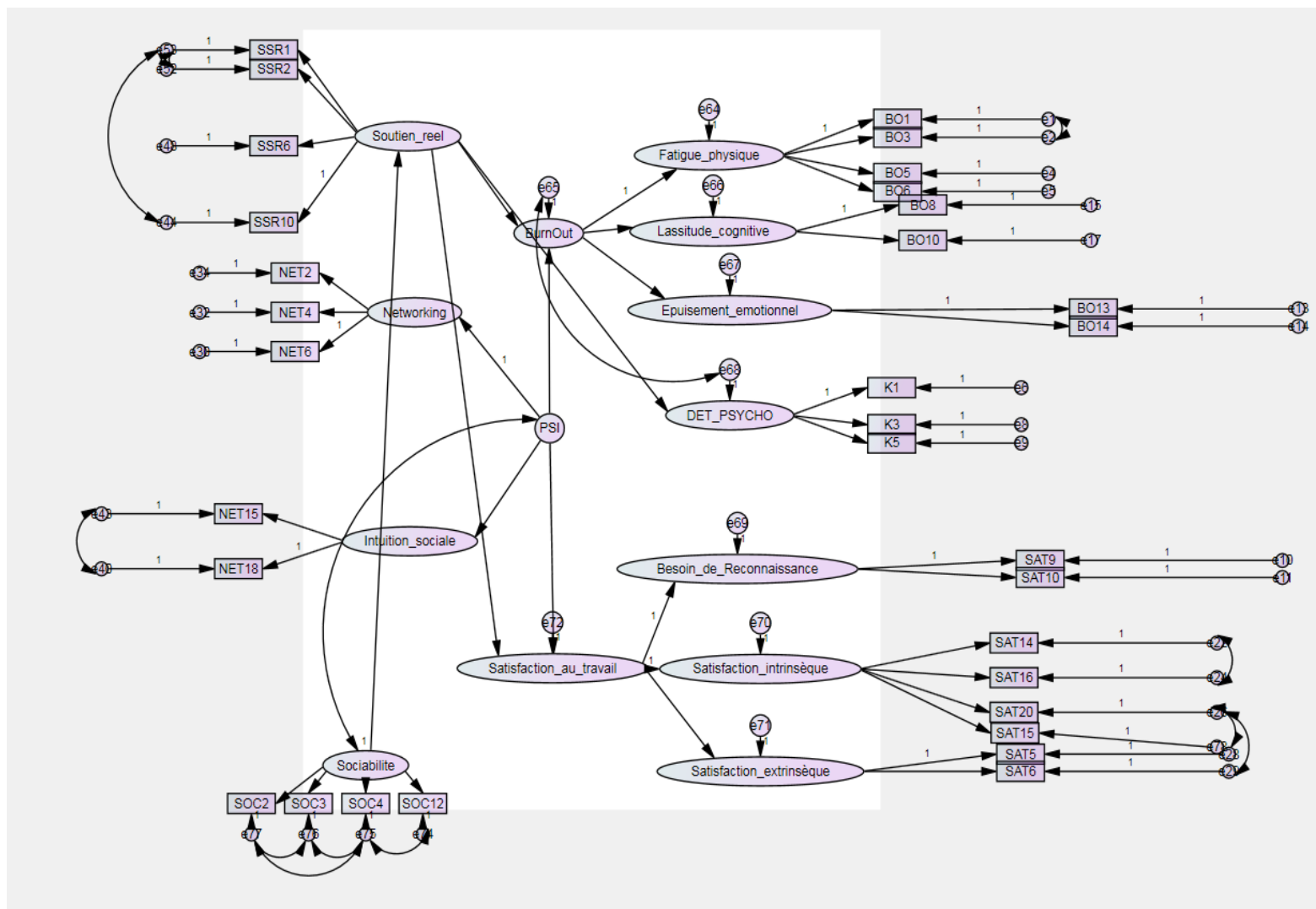
Echelle	Items	Nombre de facteurs	KMO	% de variance totale expliquée	Alpha de Cronbach initial	Alpha de Cronbach final
Satisfaction au Travail	Sat1 : de vos possibilités d'avancement Sat2 : des conditions de travail Sat3 : des possibilités de faire des choses différentes de temps en temps. Sat5 : de la manière dont votre supérieur dirige ses employés. Sat6 : de la compétence de votre supérieur dans les prises de décision.. Sat4: de votre importance aux yeux des autres. Sat9 : des possibilités d'aider les gens dans l'entreprise. Sat10 : des possibilités de dire aux gens ce qu'il faut faire. Sat11 : des possibilités de faire des choses qui mobilisent vos capacités. Sat12 : de la manière dont les règles et les procédures internes de l'entreprise sont mises en application. Sat13 : de la manière dont votre supérieur dirige ses employés. Sat14 : des possibilités de prendre des décisions de votre propre initiative. Sat15 : des possibilités de rester occupé(e) tout le temps au cours de la journée de travail. Sat16 : des possibilités d'essayer vos propres méthodes pour réaliser le travail. Sat17 : des possibilités de travailler seul(e) dans votre emploi. Sat19 : des compliments que vous recevez Sat20 : du sentiment d'accomplissement que vous retirez de votre travail	4	0,937	67%	0,890	0,941

Tableau 44 : Tableau récapitulatif des items retenus, Alpha de Cronbach initial et final

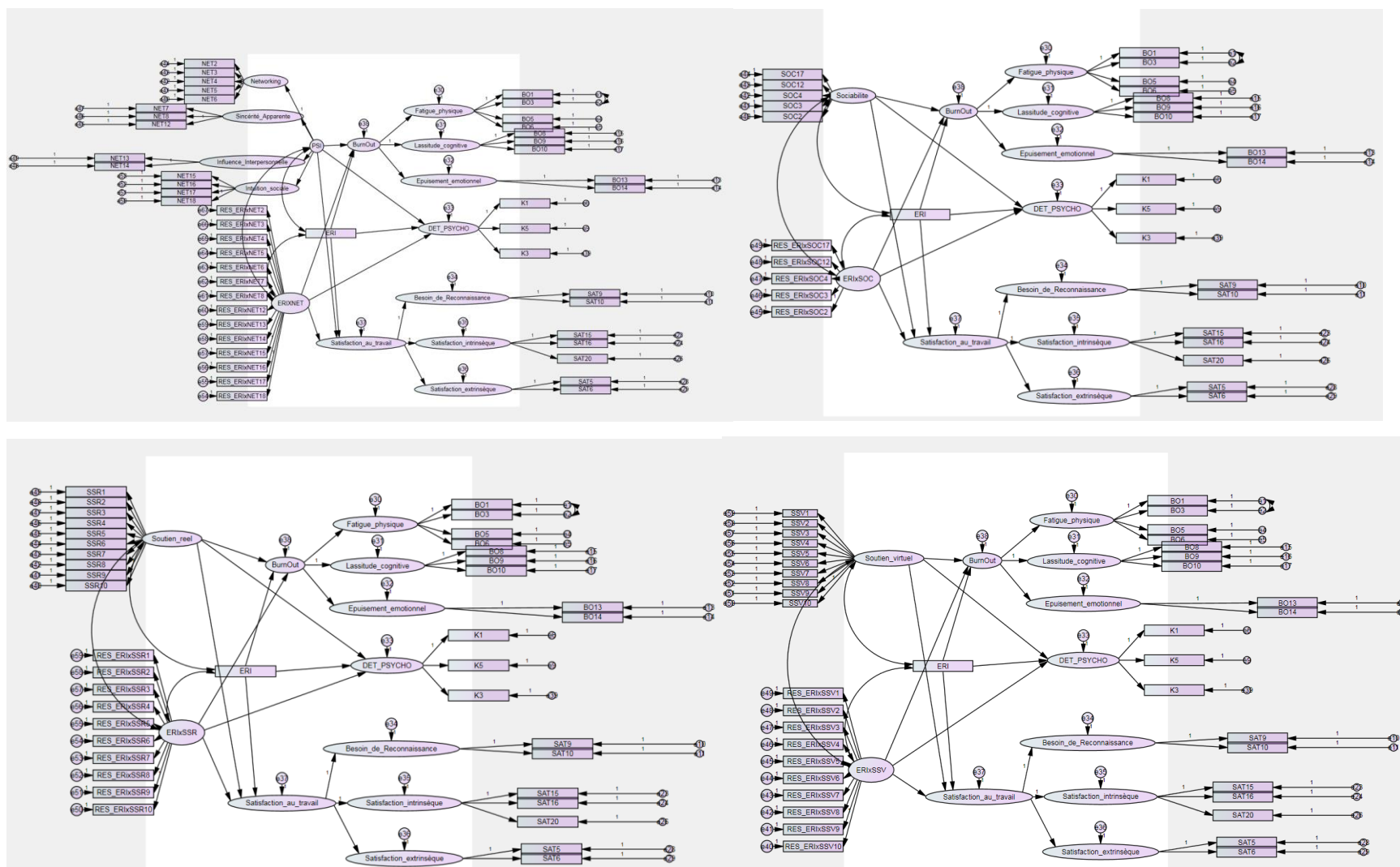
Annexe 5. Représentation AMOS du modèle (1) Déséquilibre Effort/Récompense



Annexe 6. Représentation AMOS du modèle (2) Capital social numérique



Bénédicte AFFO



Annexe 8. Représentation AMOS des modérations du modèle (2) Capital social numérique

