



## SOCIALITÉ DANS L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE : SOUTENIR LE TRAVAIL SIGNIFICATIF À TRAVERS LES MÉDIAS SOCIAUX D'ENTREPRISE

### Le projet :

Les humains sont des créatures intrinsèquement sociales, et maintenir des relations sociales, soit personnelles ou professionnelles, a des bénéfices émotionnels, cognitifs et instrumentaux. Dans des contextes professionnels, un nombre grandissant d'employés sont membres de réseaux sur des médias sociaux d'entreprise (MSE). Bien que les MSE soient conçus pour être « sociaux », nous en connaissons peu sur la capacité de ces technologies à soutenir des interactions sociales significatives, comme celles se produisant dans des cadres physiques. Dans les dernières années, les chercheurs sur les systèmes d'information (SI) ont commencé à explorer les subtilités des MSE et les liens sociaux au sein de ceux-ci. Cependant, sans une compréhension fondamentale de la socialité, son importance dans le milieu du travail, et le rôle de la technologie, comme les MSE, pour améliorer la socialité sur les lieux du travail, ce type d'effort empirique manque de vision. Ainsi, pour guider d'éventuelles études empiriques et offrir des suggestions pratiques aux organisations, nous avons effectué un examen holistique de la socialité dans la dernière décennie (2010-2020), pour comprendre la signification et la valeur de la socialité sur les lieux du travail, dans les contextes numériques, et le rôle des MSE et d'autres technologies qui encouragent la socialité au travail.

### Les principales constatations :

- Nous définissons la socialité comme la volonté humaine spontanée et intrinsèque de s'affilier et connecter avec les autres afin de bâtir des relations harmonieuses. Sur les lieux du travail, la socialité a trois composantes principales incluant les interactions liées au travail, la communication informelle et l'offre de soutien émotionnel.
- La socialité augmente le nombre d'interactions sociales, motivant ainsi les employés à partager des ressources de manière réciproques et à développer des liens de confiance. La socialité agit également comme canal d'information et de ressources, et facilite le partage de connaissances. De plus, la socialité aide les employés à améliorer leur efficacité et leur productivité, et réduit les contraintes qui diminueraient leur performance. La socialité offre également aux employés le sentiment d'être connecté aux autres et d'appartenir à une communauté.
- Les MSE brisent les frontières géographiques et temporelles entre les employés, et ainsi facilitent la communication d'information et de connaissances. Par contre, ils peuvent également mener à une surcharge d'information et à la pensée groupale.

Parallèlement, les MSE peuvent aider à favoriser et à renforcer l'identité communautaire et augmenter le sentiment d'appartenance à l'organisation, mais peuvent aussi induire un fardeau psychologique, des distractions ainsi qu'une violation de la vie privée.

#### Ce que cela suppose pour les politiques publiques :

- D'une perspective managériale, les organisations devraient structurer un environnement social favorable, inclusif et hospitalier avec des rassemblements sociaux, des exercices de consolidation d'équipe et des activités en sous-groupe (fermées au reste de l'organisation). Les organisations devraient également reconnaître l'importance de la socialité permise par la technologie et les bénéfices de celle-ci. Les organisations devraient aussi établir des politiques et normes claires pour soutenir des expériences de socialité favorables, et offrir des formations et conseils pour mieux utiliser les MSE.
- Les designers et gestionnaires des MSE devraient personnaliser leurs plateformes en fonction des besoins des organisations et de leurs employés, et éliminer les caractéristiques inutiles afin de parvenir à une meilleure facilité d'utilisation en réduisant la surcharge d'information. L'utilisation d'algorithmes de recommandation peut être utile s'ils sont centrés sur l'équilibre entre les intérêts et les objectifs diversifiés des employés ainsi que sur la diversité d'information de l'organisation. En outre, la personnalisation individuelle devrait être permise afin d'autoriser les utilisateurs à ajuster ces plateformes pour répondre à leurs propres besoins et pour gérer le niveau de confidentialité désiré.

#### Coordonnées des chercheurs

- Wietske Van Osch, Chaire de recherche du Canada sur les réseaux sociaux d'entreprise et la collaboration numérique, professeur agrégée, HEC Montréal, département de technologies de l'information, [vanosch@hec.ca](mailto:vanosch@hec.ca)
- Pamela Lirio, professeure agrégée, Université de Montréal, École des relations industrielles, Centres OBVIA, CRIM, [pamela.lirio@umontreal.ca](mailto:pamela.lirio@umontreal.ca)
- Yuyang Liang, chercheur postdoctoral, HEC Montréal, département de technologies de l'information, [yuyang.liang@hec.ca](mailto:yuyang.liang@hec.ca)
- Oliver Machuca, étudiant MSc, École des relations industrielles, Université de Montréal, [oliver.machuca@umontreal.ca](mailto:oliver.machuca@umontreal.ca)