

Perceptions des intra-nautes (cadres administratifs) des institutions universitaires de Douala (Cameroun) sur l'intégration du Web 2.0 dans leurs activités professionnelles

Perceptions of Intra-Net Users (Administrative Staff) of University Institutions in Douala (Cameroon) on the Integration of Web 2.0 into their Professional Activities

MBANG Cécile Espérance

Enseignante chercheure
Université de Douala

Laboratoire de Recherche en Sciences de Gestion Appliquée (LAREGA)
Cameroun

DJOUDA DJIAKO Hervé Donald

Doctorant ès Sciences de Gestion
Université de Douala

Laboratoire d'Economie et Management Appliqué (LEMA)
Cameroun

Date de soumission : 21/03/2026

Date d'acceptation : 29/04/2026

Pour citer cet article :

MBANG. C.E. & DJOUDA DJIAKO. H.D. (2026) « Perceptions des intra-nautes (cadres administratifs) des institutions universitaires de Douala (Cameroun) sur l'intégration du Web 2.0 dans leurs activités professionnelles » ; Revue Française d'Economie et de Gestion « Volume 7 : Numéro 5 » pp : 611- 636.

Author(s) agree that this article remain permanently open access under the terms of the Creative Commons Attribution License 4.0 International License



Résumé

Cette recherche vise à déterminer l'impact de l'intégration des réseaux sociaux numériques (RSN) sur la performance des cadres (intra-nautes) administratifs au travail. Pour atteindre cet objectif, une enquête qualitative a été menée à l'aide d'entretiens semi-directifs auprès de douze cadres de six institutions d'enseignement supérieur installées dans la ville de Douala (Cameroun). L'analyse des résultats, effectuée sur le logiciel *Nvivo 9*, montre que la facilité d'utilisation et l'utilité perçue des RSN améliorent la performance à la tâche des cadres interrogés. Toutefois, pour ces cadres, l'abondance des informations véhiculées dans les groupes de discussion de l'institution entraîne une consommation de temps énorme, une déconcentration aux heures de travail et une baisse de leur rendement. Pour remédier à ces freins, ces cadres proposent entre autres de : mettre en place un réseau social propre à l'établissement, sensibiliser en permanence le personnel sur l'utilisation des RSN et assigner à chacun des objectifs précis à réaliser dans des délais déterminés.

Mots clés : RSN ; Web 2.0 ; intra-nautes ; facilité et utilité perçues ; institutions universitaires.

Abstract

This research aims to determine the impact of integrating digital social networks (DSNs) on the performance of administrative executives (intra-nauts) at work. To achieve this objective, a qualitative survey was conducted using semi-structured interviews with twelve executives from six higher education institutions located in the city of Douala, Cameroon. The analysis of the results, carried out using *Nvivo 9* software, shows that the ease of use and perceived usefulness of DSNs enhance the task performance of the executives interviewed. However, for these executives, the abundance of information circulated in the institution's discussion groups leads to a significant consumption of time, distraction during working hours, and a decrease in their performance. To address these obstacles, these executives propose, among other measures: establishing a social network specific to the institution, continuously raising staff awareness about the use of SNS, and assigning each individual specific objectives to be achieved within set deadlines.

Keywords: SNS; Web 2.0; Intra-Net Users; Perceived Ease of Use and Usefulness; Higher Education Institutions.

Introduction

Depuis l'avènement de Facebook, les outils du Web 2.0 (encore appelés dans ce papier RSN), outils de socialisation de la communication, n'ont cessé de se développer et occupent une grande partie de notre temps aussi bien aux heures de travail qu'en dehors. Pour certains auteurs, les RSN sont en même temps des moyens d'autonomie des managers et collaborateurs que des supports renforçant le contrôle et la surveillance des comportements des utilisateurs (Azzouz, 2014). Mais avec les risques liés à l'usage des réseaux sociaux, il faut s'en prémunir (Barlette, 2013). Kouassi (2014), en se référant à la théorie UTAUT (Venkatesh, et al., 2003) a démontré que l'utilité perçue des réseaux sociaux, l'influence des supérieurs hiérarchiques, le sentiment d'efficacité perçue, l'adéquation tâche-technologie, déterminent l'utilisation des RSN en milieu professionnel. Malgré leur importance sur la communication d'entreprise, l'évolution de la frontière vie privée et vie professionnelle inhérente à l'utilisation des réseaux sociaux devient également préoccupante. Plusieurs impacts de ces RSN pendant les heures de travail sur la productivité du capital humain (Bouhouli et Zohir, 2020) interpellent ainsi les dirigeants et leurs employés. Dans les institutions explorées dans notre cadre d'étude, certes la création des groupes de discussion (forum ou fora) est actuellement une nécessité professionnelle car nous y avons constaté que ces groupes sont créés à presque tous les niveaux hiérarchiques et ceux-ci fonctionnent à l'aide des RSN. Cependant, nous avons noté également que plusieurs événements de l'actualité (sportifs ou politiques) augmentent de temps à autre le flux d'informations véhiculées dans ces groupes en plus des informations à caractère administratif et académique habituellement véhiculées. Par conséquent, en dehors des enjeux que procurent ces outils de communication, plusieurs de leurs défis pénalisent le déroulement des tâches de ces cadres aux heures de travail. En effet, en longueur de journée, l'abondance de ces informations occasionnent de la distraction, la déconcentration, la perte de temps des heures allouées au travail des cadres administratifs et les éloignent souvent de leurs objectifs réduisant ainsi leur performance individuelle. Pour mieux examiner ces problèmes que soulève l'intégration des RSN, nous avons interviewé les cadres administratifs s'occupant des services de la scolarité et les assistants de direction de ces institutions. Sachant que ces cadres connaissent de multiples interruptions en longueur de journée au moment d'accueillir les personnes internes et celles externes à leur institution, aussi bien en présentiel qu'en ligne, notre préoccupation réside sur le rendement escompté avec l'usage des RSN sur lesquels ils sont actifs afin de déterminer leur performance au travail. Pour examiner ce problème, dans ce papier, nous nous sommes

posé une question principale : Comment l'intégration des RSN dans les organisations publiques influe-t-elle sur la performance individuelle des employés ? Cette question principale a été subdivisée en deux autres questions ainsi formulées : De quelle manière les perceptions des employés sur l'usage des RSN auraient-elles une incidence sur leur performance individuelle ? Comment le temps passé sur les RSN aux heures de travail par les cadres d'une organisation a-t-il une incidence sur la performance individuelle de ses employés ? Pour répondre à ces questionnements et ceci dans une logique interprétativiste (Mbengue et Vandageon-Derumez, 1999), nous faisons recours à une démarche qualitative exploratoire visant à valider les propositions de recherche. L'objectif principal de cette étude vise à déterminer l'impact de l'intégration des RSN dans les organisations publiques sur la performance des employés aux heures de travail. Sur un plan spécifique, nous tentons d'expliquer que les perceptions des employés sur l'usage des RSN ont un impact sur leur performance à la réalisation de leurs tâches de travail. D'un autre côté, il est question de démontrer que le temps passé par les employés sur les RSN aux heures de travail influe sur leur performance individuelle. Pour atteindre ces objectifs, la proposition principale (PP) de notre recherche est la suivante : la facilité d'utilisation perçue, l'utilité perçue et la perception sur le temps d'utilisation des RSN aux heures de travail ont une incidence sur leur performance individuelle à réaliser leurs tâches de travail. La proposition rivale (PR) nous permet d'estimer que la facilité d'utilisation perçue, l'utilité perçue et la perception sur le temps d'utilisation des RSN aux heures de travail ne sont pas les seuls facteurs qui ont une incidence sur leur performance individuelle au travail. Pour vérifier ces propositions, nous avons mené une analyse en 4 axes. Après une revue de littérature sur le modèle de l'UTAUT et les RSN (1.), nous exposons la démarche méthodologique retenue (2.) avant de présenter et de discuter les résultats (3. et 4.) tout en indiquant les principales incidences sur la performance individuelle des cadres administratifs des établissements explorés.

1. Revue de la littérature

Cette recherche a permis de noter que, sur le plan national et celui international, très peu d'études se sont intéressées directement sur le lien entre l'intégration du Web 2.0 dans les organisations et la performance des individus au travail. En effet, la plupart des travaux revisités se sont intéressés aux effets de cet outil technologique sur la productivité ou sur la communication d'entreprise ; aux dangers auxquels peuvent être soumis les usagers... De manière générale, les résultats de ces travaux lus ont suggéré de considérer le Web 2.0 comme un allié de communication offrant de forts enjeux concurrentiels et une meilleure performance

organisationnelle ; sans clairement préciser son impact sur la performance des employés à leurs heures de travail. Ce travail tente de combler cette lacune en vérifiant cet impact auprès des cadres administratifs de notre cadre d'étude.

1.1. Précisions terminologiques sur le Web 2.0

Le Web ou Toile virtuelle, est, dès lors, considéré comme un réseau informatique mondial reliant des documents entre eux qui peuvent être exploités grâce à l'utilisation d'hyperliens permettant la navigation (Benbouziane et Bensmaine, 2020). Issus du Web 2.0, les réseaux sociaux numériques (RSN) sont ainsi nés du développement des plateformes de réseautage social (Dale, 2003 ; Kéfi, 2010). Ces réseaux, sont considérés comme des outils, supports ou plates-formes axés sur l'aspect humain et non sur le document (Azzouz, 2013). Ceux-ci favorisent des situations sociales et organisationnelles nouvelles au travail (Beaudouin, et al., 2001 ; Muhlmann, 2001 ; Mallard, 2014), en développant non seulement les communautés de pratiques et en préservant leurs frontières organisationnelles (Roudaut et Jullien, 2017) mais aussi en désignant des principes de fonctionnement, des modèles d'affaires et des technologies (Guesmi et Rallet (2012). Avec ces réseaux, la communication en entreprise a changé complètement et ce changement oblige les entreprises à s'adapter et à intégrer les outils RSN dans leur gestion des informations. Le Web 2.0 ne peut fonctionner qu'avec les outils des TIC. La notion de TIC a été définie par plusieurs auteurs et fait généralement référence aux équipements technologiques de type numérique pouvant servir pour la réalisation des tâches au sein ou en dehors de l'entreprise. Quant au concept d'intégration des TIC, il est polysémique car fait généralement allusion à plusieurs autres concepts que sont : « usage », « utilisation », ou « pratique ». La distinction scientifique entre ces trois concepts, établie par Chaptal (2007), permet de mieux comprendre leur sens. Pour Legendre (1993), l'intégration des TIC est « l'action de faire interagir divers éléments en vue d'en constituer un tout harmonieux et de niveau supérieur ». Du point de vue des systèmes d'informations, les usages renvoient à un ensemble de pratiques d'intégration et de représentations des usages des TIC, par leur intensité et leur fréquence d'utilisation qui se sont suffisamment intégrés dans les pratiques personnelles, professionnelles pour se reproduire en tant que « patterns d'usage » susceptibles d'être mutualisés et partagés (Proulx, 2005). En conséquence, l'usage des TIC serait un construit social (Chambat, 1994) qui relie le comportement social de l'utilisateur aux dispositifs technologiques (Kaikai, 2014). Un réseau social (RS) désigne généralement l'ensemble de relations entre un ensemble d'acteurs organisés (une entreprise) ou non (un groupe d'amis), de sites Internet permettant de se constituer un réseau de connaissances

professionnelles et fournissant à leurs membres des outils et interfaces d'interactions, de présentation et de communication (Lazega, 2014 ; Benbouziane et Bensmaine, 2020) ou d'individus, d'associations, d'institutions, etc. (Forsé, 2008). Les relations dans les réseaux sociaux peuvent être aussi bien formelles qu'informelles, matérielles qu'immatérielle (Wasserman et Faust, 1995). En effet, ces technologies facilitent l'interaction et l'échange entre différents acteurs aussi bien du Web (Internautes) que ceux des entreprises (intra-nautes) (Ulmer, et al., 2012). Quant au réseau social numérique (RSN), il est considéré entre autres comme un support : de la coopération dans des situations de travail (Cardon, 1997), de la construction des communautés de pratique, internes à l'entreprise, ou encore comme un moyen de renforcer les solidarités internes ou liens professionnels, jusqu'à favoriser le développement d'un sentiment d'appartenance à une culture d'entreprise ou enfin comme un outil de communication performant, une meilleure compagne du bouche-à-oreille et de l'e-réputation (El Yaacoubi et El Kaoune, 2019). Au vu de cette brève littérature, la définition du Web 2.0 et celle des Réseaux Sociaux Numériques (RSN), données par Roudaut et Jullien (2017), seront empruntées tout au long du développement de ce papier.

1.2. La performance individuelle au travail

La notion de performance au travail, dans les organisations (publique ou privé), est clarifiée par quatre grandes dimensions que sont : la performance dans la tâche et contextuelle, la performance adaptative (Pulakos, et al., 2000 ; Griffin, Neal et Parker, 2007) et les comportements contreproductifs (Koopmans et al., 2011 ; Rotundo et Sackett, 2002). Ces dimensions sont issues aussi bien du modèle multifactoriel de Campbell (1990) que du modèle bidimensionnel de Borman et Motowildo (1997). Il faut souligner que la littérature autour de ce modèle tient compte de facteurs individuels et environnementaux ou organisationnels. En dehors de la considération basique (aspect processus et résultat) émise par Sonnentag, et al. (2005), la performance au travail est définie comme un ensemble de comportements ou d'actions individuelles qui contribuent à l'atteinte des objectifs organisationnels pouvant être développés par un individu pour atteindre les résultats attendus par l'organisation... (Campbell, 1990 ; Motowildo et Kell, 2003 ; Murphy et Cleveland, 1995 ; Jamal, 2016). Dans ce papier, nous la considérons comme « une activité dans laquelle un individu est capable d'accomplir avec succès la tâche qui lui est assignée, sous réserve des contraintes normales de l'utilisation raisonnable des ressources disponibles » (Jamal, 2016). En effet, cette définition, insiste sur l'efficacité et l'efficience, les objectifs visés par toute organisation et les composantes principales de la performance. Nous nous intéressons à

l'impact de l'intégration des RSN sur la performance individuelle des employés de notre échantillon et à travers leurs réponses, nous cherchons à évaluer leur performance à la tâche aux heures de travail.

1.3. Impacts de l'intégration des outils RSN dans les organisations sur la performance au travail

Les théories comportementales ont permis d'avoir des bases théoriques relatives à la construction des modèles d'acceptation des technologies (Kukafka, et al., 2003). Ici, le modèle UTAUT (Venkatesh et al., 2003) a été mobilisé comme cadre de référence à notre étude.

1.3.1. Théorie Unifiée d'Acceptation et d'Utilisation de la Technologie (UTAUT) (Venkatesh et al., 2003)

La théorie de Venkatesh, et al., (2003) qui rend mieux compte de l'acceptation et de l'utilisation des nouvelles technologies dans l'entreprise et qui rassemble les éléments essentiels de huit modèles mis au point avant son apparition a été mobilisée dans cette étude. Cette théorie, testée par plusieurs auteurs (Anderson et Schwager, 2004; Lassoued, 2010 ; Venkatesh et Zhang, 2010 ; Ibanescu, 2011 ; Ouédraogo, 2012) a montré son efficacité à travers cinq déterminants liés aux intentions d'usage et aux usages réellement effectués sur les outils technologiques. Cependant, pour d'autres auteurs, cette théorie reste complexe à cause du nombre de variables modélisées rendant son exploitation concrète difficile (Bagozzi, 2007).). Malgré sa complexité parfois critiquée, ce modèle reste l'outil le plus pertinent pour analyser l'usage des RSN en milieu professionnel.

1.3.2. Examen théorique des propositions de recherche

Trois variables permettent de déterminer les usages effectués sur les RSN intégrés dans notre cadre d'étude. Il s'agit de : la facilité d'utilisation perçue de l'usage des RSN, l'utilité perçue des RSN et la perception sur le temps de travail consommé avec l'usage des RSN dans l'organisation. La « facilité d'utilisation perçue », issue du modèle UTAUT (Venkatesh, et al., 2003), première variable de notre étude, correspond au degré de facilité associé à l'utilisation des RSN (Mbang, 2012 ; Kouassi, 2014). Elle permet de distinguer deux types d'usages, liés aux raisons des usages faits sur les outils des RSN dans l'entreprise qui sont d'une part, les raisons professionnelles (Karoui et Duzert, 2012 ; Mbang, 2017 ; Benbouziane et Bensmaine, 2020 ; Bouhouili et Zohir, 2020 ; Laftimi, 2025) et d'autre part, les raisons personnelles. En ce qui concerne les raisons professionnelles, le modèle UTAUT (Venkatesh et al., 2003) et bien d'autres auteurs (Triandis, 1989 ; Moore et Benbasat, 1991 ;

Davis et Harveston, 2000 ; Schillewaert et Ahearne., 2001 ; Lassoued, 2010) ont noté que l'impact des « influences sociales », qui peuvent provenir des collègues ou des supérieurs hiérarchiques (Kouassi, 2014), justifie les raisons professionnelles. Quant aux raisons personnelles, les RSN serviraient pour enrichir les compétences personnelles de l'utilisateur et le mettre en relation avec ses proches (Benbouziane et Bensmaine, 2020 ; Bouhouili et Zohir, 2020). Issue du modèle UTAUT (Venkatesh, et al., 2003), évoquée également par plusieurs autres auteurs (Ibanescu, 2011, Ouedraogo, 2012 ; Benbouziane et Bensmaine, 2020), « l'utilité perçue » est la deuxième variable qui permet de mesurer la perception des enquêtés de cette étude sur l'intégration des RSN dans leur organisation. L'examen de cette variable se fera d'une part, par la vérification des gains d'efficacité, de rapidité et de performance notée par l'utilisateur dans l'exécution de ses tâches ainsi que par les opportunités offertes de l'usage des RSN pour assurer la veille professionnelle et à promouvoir les activités de l'entreprise (Kouassi, 2014 ; Bouhouili et Zohir, 2020). D'autre part, cet examen s'intéressera aux freins liés à l'intégration des RSN qui pénaliseraient leur activité professionnelle dans l'entreprise (Garay, 2009 ; Barlette, 2013 ; Lincoln, 2013 ; Moutot, 2017 ; Meynard, 2018) à travers l'usage abusif des RSN qui rend les utilisateurs addicts (Bouhouili et Zohir, 2020 ; Moutot, 2017) et les facteurs liés à l'environnement qui limiteraient également l'usage de ces outils RSN dans l'entreprise. Le temps de travail consommé (Benbouziane et Bensmaine, 2020 ; Meynard, 2018) lors de l'exploitation de la pluralité des informations véhiculées par les RSN utilisés par les employés, est la troisième variable de notre étude. En effet, les interruptions souvent notées aux heures de travail à travers les usages personnels des RSN par les employés (Meynard, 2018 ; Flynn, 2012 ; Bouhouili et Zohir, 2020) et le fait d'arrêter le travail de l'entreprise pour surfer dans des sites de RS pendant les heures de travail dans un cadre purement personnel (Garay, 2009) ont un impact sur le temps de travail de l'employé. En outre, le temps d'utilisation des RSN, évalué en minutes, en heures, en jour ... et leur fréquence d'utilisation : (régulière, journalière, hebdomadaire ou mensuelle...) (Benbouziane et Bensmaine, 2020) sont des indicateurs qui permettent de mesurer le temps consommé par les employés aux heures de travail durant leur usage. Pour Flynn (2012), un salarié ne peut pas considérer que son temps de connexion sur les RS fasse partie de son temps de travail car il lui faudrait environ une demi-heure pour revenir à la tâche qu'il était en train d'accomplir avant d'être interrompu (Meynard, 2018).

1.3.3.RSN et la performance au travail

A notre connaissance, sur le plan national et africain en général, très peu études antérieures ont déjà relevé les effets causés par l'usage des RSN dans l'organisation aux heures de travail (Barlette, 2013 ; Mbang, 2017 ; Roudaut et Jullien, 2017 ; Bouhouili et Zohir, 2020). Qui plus est, nous n'avons pas trouvé des études dans notre contexte en particulier qui ont déjà établi un lien entre l'usage des RSN et la performance des employés au travail. A cet effet, pour vérifier l'incidence des RSN sur la performance au travail, nous sommes intéressés à deux dimensions de ce concept que sont : la performance à la tâche et le développement des comportements contreproductifs. Concernant la première dimension, nous vérifions le lien qui existent entre ces réseaux avec les facteurs de la performance à la tâche à savoir : la quantité et la qualité de travail, les compétences professionnelles, le niveau de connaissance du travail ; la façon de travailler même à distance ou à domicile (Borman et Motowildo, 1997 ; Koopmans et al., 2011) ; ainsi que la capacité à résoudre des problèmes et à communiquer oralement et par écrit (Koopmans, et al., 2011). En effet, ces facteurs produiraient un sentiment d'efficacité perçue ou une performance espérée (Mathieson, Peacock et Wynne, 2001) ou une attente d'efficacité perçue (Bandura, 1977) à travers l'usage des RSN, dans le cas où l'outil réseau social facilite la réalisation des tâches à l'utilisateur en faisant mieux son travail et en diminuant ses efforts (Kouassi, 2014). Quant à la seconde dimension, nous vérifions si les employés de notre cadre d'étude développent des comportements contreproductifs tels que : le retard au travail, les comportements hors travail, les pauses trop nombreuses ou trop longues (Koopmans, et al., 2011) lors de l'usage des RSN aux heures de travail. Au vu de cette littérature, plusieurs facteurs liés aux RSN auraient un impact sur la performance des employés dans l'organisation mais pour de besoin de concision, nous avons prévu examiner ceux évoqués ci-dessus dans notre cadre d'étude.

2. Méthodologie de la recherche

2.1. Population d'étude et échantillon d'enquête

Pour obtenir des informations auprès des cadres administratifs des institutions d'enseignement supérieur installées à Douala, concernant l'intégration des RSN dans leurs activités professionnelles, nous avons prévu d'interroger les responsables du service de la scolarité et les assistants de direction de ces institutions. Ces deux catégories du personnel, qui sont aux portes d'entrée des établissements, ont pour mission entre autres d'informer et d'accueillir, aussi bien en présentiel qu'en ligne les usagers et les parties prenantes de leur institution. En plus, celles-ci jouent un rôle stratégique dans leurs services où l'usage des RSN est très

fréquent et impactant. Qui plus est, ce personnel, étant au cœur même de la gestion des établissements universitaires, saurait mieux s'exprimer sur les usages faits des RSN intégrés dans leur établissement par le reste de leurs collaborateurs. Les noms de ces établissements et des interviewés restent anonymes pour des raisons de confidentialité.

2.2. Approche méthodologique adoptée

Pour obtenir les avis des cadres des institutions ciblées dans cette étude, nous avons opté pour la méthode de l'échantillon de convenance (Yin, 1990) qui peut donner la possibilité à ces cadres de faire partie de l'échantillon, objet de notre recherche. Pour obtenir des informations auprès des cadres ciblés, grâce à un protocole d'entretien, nous avons opté pour la « logique délibérative » (Savoie-Zajc, 2004). En plus des questions se rapportant aux caractéristiques des répondants, les thèmes de notre protocole d'entretien sont au nombre de quatre. Les entretiens ont été effectués individuellement (en face à face) sur une durée allant de 45 min à 1 h 50 minutes chacun, à l'aide de notre smartphone. Lors de ces entretiens, les réponses de chaque cadre ont d'abord été enregistrées dans cet appareil pour être retranscrites fidèlement aussi tôt à la fin des entretiens. Notre étude, qui s'inscrit dans le cadre d'une recherche exploratoire, vise ainsi à mieux comprendre la manière dont les RSN intégrés dans les organisations ont une incidence sur la performance individuelle de leurs employés. Cette approche nous a obligé à adopter une démarche qualitative avec un raisonnement inductif, à cause de la richesse des informations que les enquêtés peuvent nous procurer. Par ailleurs, cette recherche a respecté les critères de fiabilité pour assurer la complétude (Wacheux, 1996) et la saturation (Yin, 1990). Quant à la validité de nos résultats, étant partie prenante du terrain d'étude de cette recherche, que ce soit l'acceptation interne et la cohérence interne et même l'acceptation externe, notre présence dans les institutions explorées n'a pas connu de problèmes relationnels car nous pouvions multiplier des rencontres à notre guise avec nos enquêtés. Quoique notre échantillon d'étude ait été quelque peu réticent aux entretiens semi-directs, ce choix a facilité la compréhension du sujet d'étude pour les répondants qui comprendraient mal le bien fondé de notre problématique. Toutefois, même ayant des objectifs de recherche formulés à l'avance, les résultats de nos enquêtes sont ceux du terrain et non des réponses que nous aurions souhaitées avoir (Thomas, 2006).

2.3. Méthode d'analyse des données d'entretien

Les données issues des enregistrements des entretiens de notre étude ont été encodées et triées selon la technique d'analyse qualitative thématique en suivant les règles de codage de la méthodologie de Miles et Huberman (2003). En amont et même tout au long de l'immersion

de cette recherche, la collecte d'informations a d'abord été complétée par une analyse documentaire. Ensuite, le contexte théorique retenu a permis de définir les différents concepts auxquels se sont référées de multiples études empiriques récentes revisitées dans les précédents paragraphes. A la fin, l'analyse de contenu thématique (codification) a été réalisée à partir des retranscriptions littérales des entretiens et formalisées dans des fiches de synthèse d'entretien, conçues de manière à être autosuffisantes (Miles et Huberman, 2003). Pour élaborer un référentiel théorique (catégorisation), notre analyse de contenu des données a été réalisée à la main afin de considérer nos données dans le contexte dans lequel elles ont été produites (Gombault, 2000). Une analyse complémentaire des résultats issus de nos entretiens, a été faite à l'aide du logiciel Nvivo 9 qui nous a permis d'identifier les liens qui existent entre les variables explicatives retenues dans cette étude avec notre variable à expliquer. A la fin de nos analyses, nous avons, au tour de rôle, soumis nos résultats aux enquêtés, enregistré leurs critiques et intégré leurs réactions. La confirmation externe ou l'acceptabilité de nos résultats manifeste donc le degré de confiance accordé à notre recherche. Considérant que les données sont de représentations de la réalité qui peut être aussi objective que subjective (Mbengue et Vandageon-Derumez, 1999)

2.4. Caractéristiques des répondants

Le pouvoir explicatif des études qualitatives n'augmente pas nécessairement avec l'augmentation de la taille de l'échantillon (Yin, 1990). La définition de notre échantillonnage a donc reposé sur différents critères de sélection des institutions ciblées et des cadres interrogés pour assurer une certaine représentativité de l'échantillon au regard de la population concernée afin de sélectionner les participants à notre enquête. Par conséquent, en fonction de notre question de recherche, aucune distinction n'a été faite entre institutions d'enseignement supérieur public, celles du privé qui avaient déjà intégré les outils des RSN dans leurs activités professionnelles et celles qui ne l'avaient pas déjà fait. Le récapitulatif des caractéristiques des cadres interrogés est présenté dans le tableau 1 ci-après.

Tableau 1 : Caractéristiques du répondant

Répondants	Genre	Tranche d'âge	Poste occupé	Niveau d'étude	Etablissement universitaire	Ancienneté au poste
R1	Masculin	50 à 60 ans	Chef service	PhD	Public	18 ans
R2	Masculin	20 à 30 ans	Assistant	Bac +4	Privé	03 ans
R3	Féminin	30 à 40 ans	Chef service	Bac +5	Privé	10 ans
R4	Féminin	50 à 60 ans	Chef service	Bac +5	Public	12 ans
R5	Masculin	30 à 40 ans	Assistant	Bac +3	Privé	06 ans
R6	Féminin	50 à 60 ans	Assistant	Bac +5	Public	15 ans
R7	Féminin	30 à 40 ans	Assistant	Bac+3	Public	05 ans

R8	Masculin	50 à 60 ans	Chef service	Bac +5	Privé	10 ans
R9	Masculin	50 à 60 ans	Chef service	Bac +5	Public	10 ans
R10	Féminin	40 à 50 ans	Assistant	Bac + 4	Public	07 ans
R11	Masculin	40 à 50 ans	Assistant	Bac +3	Public	06 ans
R12	Masculin	50 à 60 ans	Assistant	Bac +5	Public	09 ans

Source : conçu par nos soins à l'aide des informations de l'enquête

Sachant que chaque institution possède un responsable de la scolarité et en moyenne deux assistants à la direction, selon le tableau 2 ci-dessus, nous avons pu interroger cinq (05) cadres du service de la scolarité, soit 42 % et sept (07) assistants de direction, soit 58 % de l'échantillon total sur un total de 12 cadres administratifs appartenant à six institutions d'enseignement supérieur sur les neufs installées dans la ville de Douala. Cet échantillon est représentatif dans la mesure où l'effectif des cadres interrogés représente 70 % du nombre total inscrits au sein des six établissements enquêtés. Pour mieux comprendre les discours des enquêtés de notre cadre d'étude, dans un premier temps, nous les avons décrits (Creswell, 2014) à l'aide d'une analyse de contenu manuelle (analyse intra-cas) afin d'identifier les spécificités de chaque répondant. Dans un second temps, nous avons effectué une autre analyse croisée de ces discours (analyse inter-cas) afin de dégager des tendances générales et des points de convergence ou de divergence entre les cadres concernant l'usage des RSN dans leur institution. Ces analyses sont présentées dans le paragraphe suivant (3.).

3. Analyse inter-cas et interprétation des discours des enquêtés

A la fin du traitement des données brutes d'entretiens, en dehors des caractéristiques liées aux enquêtés et des suggestions proposées, d'une part, 3 thèmes principaux et 16 sous-thèmes ont découlé des questions posées aux cadres interrogés. Le nombre de sous-thèmes est variable d'un thème principal à un autre (Blais et Martineau, 2006) pour avoir une vue globale sur les aspects clés (ou propositions) identifiés dans les données brutes. D'autre part, le quatrième thème se rapportant à la performance individuelle au travail, influencé par les 3 premiers, est composé de 4 sous-thèmes qui permettent de l'expliquer selon les propos recueillis dans notre échantillon. Ci-après, nous présentons un tableau synthétique des principaux résultats avant de les expliciter dans chaque thème.

Tableau 2 : Synthèse des résultats de l'enquête

Thèmes Principaux	Sous-thèmes / axes	Occurrences totales	Tendances observées	Réf. verbatim
Usages des RSN	Type de RSN utilisés (WhatsApp 100 %, Facebook 75 %, Twitter 42 %)	37	Usage généralisé et non contrôlé	Répondant 1, 4, 5
	RSN prescrits (WhatsApp)	19	Outil institutionnalisé	Répondant 5, 9
	Adhésion sans invitation (58 %)	16	Intégration contrainte	Répondant 4, 11
Facilité d'utilisation	Usages professionnels et personnels	36	Usage mixte et ambivalent	Répondant 5, 12
Utilité perçue	Qualité des informations (prof. 83 %)	20	Informations utiles mais parasitées	Répondant 2, 8
Gestion du temps	Durée journalière (~1 h/jour)	12	Temps excessif sur les RSN	Répondant 2, 10
Performance individuelle	Autoévaluation	23	Amélioration des compétences	Répondant 6, 7

Source : conçu par nos soins à l'aide des informations de l'enquête

Les points de vue des cadres administratifs interrogés, sur tous les thèmes liés à notre sujet de recherche, sont fournis dans les quatre sous-paragraphes (3.1. à 3.4.) présentés ci-dessous. Pour mieux comprendre ces analyses, nous les avons accompagnées des verbatim ou extraits des discours des interviewés qui offrent un aperçu direct des réponses apportées.

3.1. RSN utilisés par les cadres et performance au travail

L'analyse inter-cas effectuée sur nos données d'entretien révèle une forte intégration des RSN dans leurs pratiques professionnelles. En effet, ces cadres utilisent WhatsApp (100 %), suivi de Facebook (75 %), de Twitter (42 %) et de LinkedIn (33 %). La moyenne d'abonnement est de quatre réseaux par cadre, indiquant une forte exposition numérique. Par contre, « Euh... nous utilisons plus WhatsApp pour les différentes contraintes professionnelles que nous avons ... ». WhatsApp, qui est le RSN le plus utilisé et même prescrit dans les institutions explorées (100 %), constitue ainsi le principal canal de communication interne (Creswell, 2014 ; Blais et Martineau, 2006) dans les institutions explorées. Par ailleurs, plus de la moitié des cadres (58 %) ont été ajoutés dans les groupes professionnels sans invitation préalable et se retrouvent membres de 5 à 10 groupes de discussions. L'appartenance des cadres à ce nombre de groupes amplifie le flux d'informations exploitées et influence directement leur niveau de concentration au travail, tel que le prouve ce verbatim : « Alors ... je suis dans plus de 10 groupes. C'est explicable en fait ! Euh... les groupes sont créés par centre d'intérêt si vous faites partie de ce centre d'intérêt ...vous découvrez seulement que vous êtes déjà

membre de ce groupe, sans être consulté au préalable ». (Répondant 1). Ces données permettent de comprendre que l'usage intensif de ces RSN pendant les heures de travail tend à accroître la rapidité d'exécution des tâches, mais provoque aussi une déconcentration inévitable liée à la multiplicité des messages professionnels ou non reçus (Mbengue & Vandangeon-Derumez, 1999) dans les groupes des institutions explorées.

3.2. Facilité d'utilisation perçue des RSN par les cadres et performance au travail

Pour les cadres administratifs interrogés, les RSN sont faciles à utiliser pour leurs activités professionnelles (67 %) et sont accessibles sans formation spécifique (42 %) ; ce qui favorise leur adoption tel que le déclare ce répondant : *« WhatsApp est une alternative très pratique pour nos communications internes donc ... c'est assez rapide, c'est dynamique, c'est facile... à prendre en main ...car on est tous habitué à l'utiliser... les gens peuvent réagir avec beaucoup plus de facilité sans se sentir gêner ou contraint d'apprendre de nouvelles choses ou d'écrire correctement...»* (Répondant 5). En plus, pour ces cadres ces RSN leur servent aussi bien à des fins professionnelles (50 %) que celles personnelles (33 %). D'un côté, les cadres y voient une solution de communication rapide et efficace : le réseau WhatsApp est perçu comme une alternative économique et dynamique aux outils bureautiques traditionnels. De l'autre côté, ces cadres évoquent bien d'autres torts, qui les empêchent d'utiliser à bon escient le réseau WhatsApp destiné à la réalisation de leurs activités professionnelles. Ces contraintes illustrent la tension qui existe entre les avantages perçus et les effets psychologiques négatifs de l'usage constant des RSN.

3.3. Utilité perçue des RSN utilisés par les cadres et performance au travail

La majorité des cadres (83 %) estime que les informations échangées sur les RSN sont à caractère professionnel, bien que des contenus divertissants (42 %) et sociaux (42 %) soient publiés de temps à autres. Les résultats de notre enquête ont permis de comprendre que les RSN sont globalement perçus comme utiles et favorisant la productivité car 83 % des enquêtés estiment que ces réseaux améliorent la communication interne, accélèrent la prise de décision et réduisent les barrières hiérarchiques. Toutefois, plusieurs freins ont été évoqués tels que : la déconcentration pendant les heures de travail (42 %), le manque de repos même en dehors du travail (42 %) et les coûts élevés d'abonnement au réseau Internet (33 %) non pris en charge par leur structure et celui de la communication qui reste encore facturé à la minute par les opérateurs de télécommunication, etc. comme l'atteste ce verbatim : *« Euh... lorsque vous êtes dans un même bureau avec plusieurs collègues, il suffit que vous soyez au courant qu'il y a une information dans un groupe ... vous êtes presque obligé de*

vous arrêter pour aller la découvrir... du coup, vous entrez dans le débat animé autour de vous et ceci vous distrait en longueur de journée...» (Répondant 10). Et concernant les messages à caractère social publiés dans les groupes de discussions de leur institution, près de la moitié de ces enquêtés (42 %) ont décrié le phénomène qui "oblige" presque souvent les membres d'un groupe à intégrer l'aspect social (utile ou non aux membres du groupe). L'aspect social correspond à une sorte d'entraide ou de soutien social instauré le plus souvent pour soutenir ses membres en cas d'évènement heureux ou malheureux. Selon les confidences des cadres interrogés, ces types de messages pousseraient certains d'entre eux à ne pas se connecter en permanence pour rester à l'abri de ce genre de pressions sociales. Etant donné que ces cadres sont tenus de recevoir des informations nécessaires à la réalisation des tâches professionnelles à travers ces réseaux, s'ils ne se connectent pas en permanence ceci les limiterait dans l'atteinte de leurs objectifs et causerait du tort au fonctionnement de leur institution. Les RSN peuvent donc apparaître comme un outil ambivalent : catalyseur d'efficacité organisationnelle mais aussi source de dispersion et de dépendance lorsqu'ils sont mal régulés.

3.4. Perception sur le temps de travail consommé lors de l'usage des RSN et performance au travail

L'analyse des données d'enquête montre que les cadres passent près d'une heure par jour sur les RSN, souvent de manière continue ou régulière (58 %). Cette fréquence d'utilisation élevée s'explique par le besoin de réactivité face aux messages hiérarchiques et à la surveillance implicite des supérieurs. Pour certains cadres, la durée de connexion est variable d'un employé à un autre car : *« ...c'est pratiquement à longueur de journée parce qu'il faut toujours rester en alerte pour voir si on n'a pas eu une communication ...»* (Répondant 1). Pour ceux qui ont été précis dans leurs réponses, (33 %) pensent que le temps de connexion aux RSN aux heures de travail peut durer près d'une heure. Concernant la création de multiples groupes WhatsApp dans leur institution, plus de la moitié (58 %) des répondants l'approuve en la considérant utile aux activités professionnelles en interne afin de distinguer les centres d'intérêts, de préserver la confidentialité des messages et de faciliter la circulation des informations ; quoique ces cadres (58 %) aient déclaré s'organiser en conséquence pour ne traiter que des messages à caractère professionnel aussitôt reçus, en cas d'urgence, aux heures de travail. Toutefois, les informations publiées dans ces groupes constituent un facteur d'épuisement cognitif car plusieurs cadres ont estimé que la prolifération des groupes WhatsApp crée d'une part de la distraction et de la désinformation (67 %) et d'autre part,

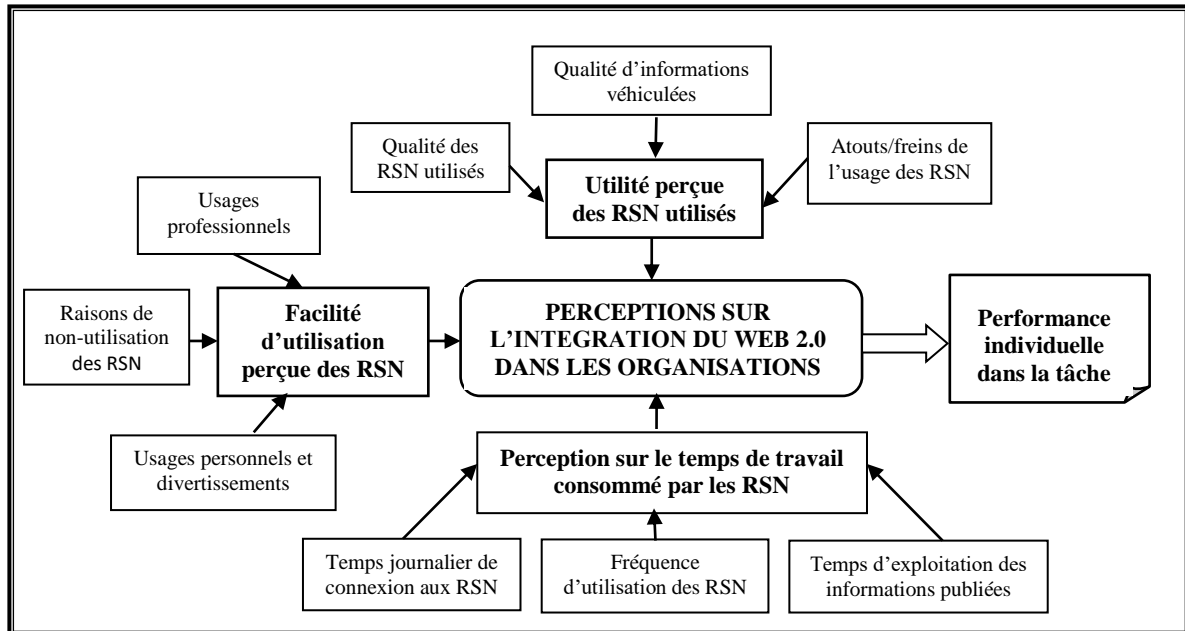
empiète leur vie privée (42 %). Ce phénomène conduit à une baisse d'efficacité lorsqu'ils ne sont pas utilisés à bon escient, comme le déclare ce répondant : « *Parfois ça peut freiner le travail ... et ça joue sur le rendement ; car ce qu'on attend de toi à la fin de la semaine tu es incapable de le produire donc ça freine vraiment* » (Répondant 2). Huit répondants (67 %) sont d'avis que : « *la prolifération des groupes, ... occasionne la distraction totale des collègues, ce qui entraîne forcément la baisse de leur performance... et parfois la désinformation dans l'organisation...* » (Répondant 10). En comptabilisant tous ces temps d'arrêt, nous convenons que les RSN épuisent, déconcentrent l'exécutant dans la réalisation de ses tâches et le rendent dépendant car il est obligé de satisfaire aussi bien les sollicitations professionnelles que celles personnelles et ces arrêts influent négativement sur sa performance au travail.

3.5. Performance individuelle des cadres avec l'usage des RSN

De manière individuelle dans l'organisation, les analyses finales des données d'enquête révèlent que les RSN améliorent les compétences professionnelles (75 %) et la qualité du travail à réaliser (33 %), tel que le précise ces deux répondants : « *Déjà l'utilisation des RSN nous permet de mettre à jour nos connaissances... de pouvoir être performant, de pouvoir être à la pointe de l'information... euh... être bien informé dans le secteur formel ...* » (Répondant 6). Sur le plan collectif, 58 % jugent que les RSN renforcent la performance d'équipe, en facilitant la communication et la réalisation des tâches assignées à tous. Quant au niveau de performance de leurs collègues qui utilisent régulièrement les RSN aux heures de travail ou de service, les avis obtenus des enquêtés ont été partagés de trois manières. Une moitié d'eux (50 %) estime que les RSN rendent les employés plus ou moins performants. Plusieurs conséquences peuvent donc être notées comme l'indique ce répondant : « *... nous avons la perte des performances des collègues avec la lenteur dans le travail ... certains restent des heures à ne rien faire parce qu'ils sont préoccupés par les informations envoyées dans ces réseaux en longueur de journée...* » (Répondant 9). Dans l'autre moitié des enquêtés, un quart de répondants estime que les outils des RSN améliorent considérablement leur performance. Enfin, l'autre quart, trouve que ces RSN diminuent leur performance ou le rendement des employés. En fin de compte, les RSN constituent un levier de performance conditionnel : bénéfiques lorsqu'ils sont utilisés à des fins professionnelles ciblées mais aussi contre-productifs lorsqu'ils sont détournés vers des usages personnels ou ludiques. Au terme de l'analyse de nos données d'enquête, une synthèse finale a été présentée pour établir les

relations qui existent entre les facteurs étudiés et les processus qui sous-tendent le phénomène étudié, à l'aide d'un diagramme de causalité ci-dessous présenté (figure 1).

Figure 1 : Synthèse des données empiriques



Source : conçu par nos soins à l'aide des données d'enquête

Les résultats de cette étude ont révélé que les cadres interrogés sont abonnés en moyenne à trois types de RSN mais ces cadres utilisent un seul réseau pour leurs besoins de service. Par contre, ils sont ajoutés systématiquement, sans invitation, dans les divers groupes de discussion faisant partie de leurs centres d'intérêt aussi dans leur organisation qu'en dehors. Cette situation contraignante ou non désirée par ces cadres mais nécessaire pour communiquer avec leurs parties prenantes, entraîne une gestion abondante des informations qui les pousse à rester connectés, presque à tout moment, pour lire les informations envoyées dans divers groupes en longueur de journée, aux heures de travail, pendant leur pause et même à domicile. Or, ces usages non voulus et non contrôlés causeraient du tort aussi bien à leur performance à la réalisation de leurs tâches qu'à celle de l'organisation toute entière.

4. Discussions et implications

Les résultats relatifs à la facilité d'utilisation perçue (premier thème) confirment le construit d'expectation d'effort du modèle UTAUT (Venkatesh et al., 2003) : l'accessibilité intuitive de WhatsApp, sa gratuité relative et sa familiarité préalable constituent des leviers d'adoption spontanée, indépendamment de toute prescription institutionnelle. Ce résultat rejoint les travaux de Karoui et Duzert (2012) et de Bouhouili et Zohir (2020), qui soulignent la coexistence d'usages professionnels et personnels sur les mêmes outils. Toutefois, notre étude

met en évidence deux facteurs inhibiteurs absents de la littérature mobilisée : d'une part, la surcharge informationnelle générée par la multiplication des groupes de discussion, et d'autre part, les dépenses personnelles liées à la connectivité, non prises en charge par les institutions. Ces freins, propres au contexte camerounais, invitent à enrichir le modèle UTAUT d'une dimension contextuelle intégrant les conditions d'accès aux infrastructures numériques dans les pays en développement.

S'agissant de l'utilité perçue (deuxième thème), les cadres interrogés reconnaissent majoritairement que les RSN améliorent la communication interne, accélèrent la prise de décision et réduisent les barrières hiérarchiques, conformément aux attentes de performance définies par Venkatesh et al. (2003) et corroborées par Bouhouili et Zohir (2020). Cependant, nos données révèlent une tension structurelle entre utilité fonctionnelle et coût cognitif : si l'outil est perçu comme efficace, son usage non régulé génère une forme d'épuisement informationnel que Barlette (2013) et Moutot (2017) avaient déjà identifiée comme un risque organisationnel majeur. Plus significativement, l'émergence d'une pression sociale quasi institutionnalisée au sein des groupes WhatsApp, contraignant les membres à participer aux échanges d'entraide collective, constitue un résultat original de cette étude, non répertorié dans les travaux antérieurs. Ce phénomène, que l'on pourrait qualifier de coercition sociale numérique, agit comme un facteur de non-usage paradoxal : certains cadres préfèrent se déconnecter pour s'en affranchir, au risque de manquer des informations professionnelles essentielles.

La variable relative au temps de travail consommé (troisième thème) constitue la contribution théorique presque originale de cette étude. En effet, si le modèle UTAUT (Venkatesh et al., 2003) articule la performance attendue, l'effort attendu, l'influence sociale et les conditions facilitatrices, il n'intègre pas explicitement la dimension temporelle de l'usage comme variable médiatrice de la performance. Or, certains auteurs ont montré qu'une connexion estimée à environ une heure par jour, souvent fragmentée et contrainte par la réactivité attendue vis-à-vis de la hiérarchie, génère un épuisement cognitif cumulatif (Flynn, 2012 ; Meynard, 2018) qui affecte durablement la capacité de concentration des cadres. La prolifération non régulée des groupes de discussion amplifie cet effet en créant ce que l'on peut conceptualiser comme une charge informationnelle diffuse, distincte de la simple surcharge de travail. Cette variable mériterait d'être formalisée et testée dans des études quantitatives

Pour essayer de déterminer la performance individuelle des cadres interrogés (quatrième thème), les données issues de notre enquête montrent que l'intégration des RSN dans les

établissements universitaires enquêtés a permis aux cadres interrogés d'être performants dans la réalisation de leurs tâches tel que postulé par le modèle bidimensionnel de Borman et Motowildo (1997). Par contre, les comportements contreproductifs (Koopmans, et al., 2011 ; Rotundo et Sackett, 2002) n'ont été évoqués que de manière non significative. L'examen de la performance individuelle (quatrième thème) à travers le prisme du modèle bidimensionnel de Borman et Motowildo (1997) permet de dégager une double lecture. D'un côté, la performance à la tâche est globalement perçue comme améliorée : les RSN accélèrent la circulation de l'information, renforcent les compétences numériques et facilitent la coordination d'équipe, rejoignant ainsi le sentiment d'efficacité perçue théorisé par Bandura (1977) et la performance espérée décrite par Mathieson, Peacock et Wynne (2001). De l'autre côté, les comportements contreproductifs (pauses prolongées, lenteurs d'exécution, bavardages liés à l'actualité) demeurent minoritaires dans les discours mais non négligeables (Koopmans et al., 2011). Cette ambivalence confirme que les RSN constituent un levier de performance conditionnel : leur apport dépend moins de l'outil lui-même que du cadre organisationnel dans lequel il s'inscrit. En l'absence de charte d'usage, de formation et d'objectifs individuels clairement définis, le potentiel de performance des RSN se retourne contre la productivité de l'organisation, rejoignant en cela les préconisations managériales de Laftimi (2025) sur la nécessaire structuration des usages professionnels du numérique.

Conclusion

L'objectif de cette étude a été de déterminer l'impact de l'intégration du Web 2.0 (RSN) dans les institutions universitaires publiques et privées de la ville de Douala (Cameroun) sur la performance de leurs employés aux heures de travail. L'analyse des discours des 12 cadres interrogés dans ces institutions universitaires, obtenus à l'issue des entretiens semi-directifs menés en face à face sur leur lieu de travail, a permis de conclure entre autres que la facilité d'utilisation et l'utilité perçue des RSN utilisés dans leur institution se justifient par les usages professionnels ou personnels accordés à ces réseaux et par les raisons pour lesquelles ces cadres les intègrent dans leur organisation. Par contre, le temps de travail consommé ou perdu dans les institutions universitaires à travers l'usage des RSN diminuerait à long terme la performance individuelle de ses cadres et causerait du tort à l'expansion de leur institution. En fin de compte, nos résultats sont convergents en partie avec ceux de certains auteurs ayant établi le lien entre les problématiques des RSN avec la productivité ou le rendement des employés dans d'autres contextes (Karoui et Duzert, 2012 ; Roudaut et Jullien, 2017 ; Bouhouili et Zohir, 2020 ; Benbouziane et Bensmaine, 2020 ; etc.). Par contre, la quantité et

la qualité de messages diffusés dans les groupes de discussion de leur institution ; les dépenses qui résultent de l'utilisation de ces réseaux et les contraintes à caractère social relevées par ces cadres n'ont pas été évoquées dans la littérature exploitée pour cette recherche.

Cette recherche présente une double implication, théorique et managériale. Du point de vue théorique, le modèle UTAUT de Venkatesh, et al., (2003) a été revisité et complété par le temps consommé à travers l'usage des RSN dans les organisations. Ces résultats confortent le construit d'expectation d'effort du modèle UTAUT (Venkatesh et al., 2003), tout en révélant que dans le contexte camerounais, l'accessibilité perçue de WhatsApp joue un rôle d'accélérateur d'adoption non prévu dans les formulations initiales du modèle. Cette variable, qui ne faisait pas partie de ce modèle, pourrait être utilisée par des chercheurs intéressés par des problématiques se rapportant à l'intégration des RSN dans les organisations. En outre, la structuration des usages professionnels des RSN via des réseaux internes dédiés, la sensibilisation des employés à une utilisation ciblée et responsable et le renforcement des moyens techniques et de la régulation des flux d'information devraient également être pris en compte pour améliorer la performance des employés. Du point de vue managérial, cette étude interpelle tout manager et en particulier les responsables des institutions supérieures publiques et privées sur la nécessité d'examiner au préalable les défis liés à l'intégration des outils TIC dans leur structure notamment ceux liés à l'usage des RSN par leurs employés qui ne devrait pas s'improviser.

Concernant les axes futurs de recherche, une perspective serait d'établir des comparaisons sur le fonctionnement des organisations qui utilisent déjà Intranet à celles qui ont laissé libre l'usage des RSN à leurs employés. Une démarche quantitative peut être également menée afin d'obtenir des avis variés sur l'intégration des RSN dans toutes les institutions d'enseignement supérieur installées dans la ville de Douala voire dans plusieurs régions du Cameroun. Une étude longitudinale serait enfin nécessaire pour approfondir notre analyse, obtenir d'autres points de vue voire d'autres facteurs émergents et proposer un modèle conceptuel vérifiable dans le cadre d'une enquête à plus large échelle. Nous ne saurions achever notre propos sans relever un certain nombre de limites observables dans le cadre de cette étude. En effet, les douze (12) cadres interrogés dans cette étude proviennent de neuf institutions d'enseignement supérieur publiques et de trois institutions d'enseignement supérieur privées sur environ une vingtaine qui est installée dans la ville de Douala. Malgré les limites évoquées, ses résultats

restent tout de même assez pertinents, convaincants et utiles dans le contexte actuel des institutions d'enseignement supérieur installées à Douala ou au Cameroun.

Bibliographie

Anderson, J.E. & Schwager, P. H. (2004), SME Adoption of wireless LAN Technology : Applying the UTAUT model. *SAIS 2004 Proceedings*.

Azzouz, M. (2013). La place des Réseaux de correspondants auprès des utilisateurs finaux d'intranet 2.0. Le cas d'un établissement bancaire français. *Revue scientifique francophone en Communication organisationnelle*, 135-148.

Azzouz, M. (2014). Les facteurs facilitateurs de l'acceptation des Réseaux Sociaux en Entreprise: le cas d'un établissement bancaire français. *Recherche en Sciences de Gestion 100 (1)*, 97-119.

Bagozzi, R., P. (2007). The Legacy of the Technology Acceptance Model and a Proposal for a Paradigm Shift. *Journal of the Association for Information Systems*, 244-254.

Bandura, A. (1977). Self-efficacy in Changing Societies. *Cambridge University Press*, 1-351.

Barlette, Y. (2013). Les dangers des réseaux sociaux: comment s'n prémunir? *Management des technologies organisationnelles 3 (1)*, 197-205.

Beaudouin, V., Fleury, S., Habert, B., Illeuz, G., Licoppe, C., & Pasquier, M. (2001). CIUST'01, Colloque International sur les usages et les services des Télécommunication .

Benbouziane, F., & Bensmaine , L. (2020). L'Impact de Réseaux Sociaux sur la Communication D'entreprise. *Les cahiers du mecas, 16 (1)*, 105-115.

Blais, J.-G., & Martineau, R. (2006). L'analyse qualitative en éducation: Méthodes et pratiques. Presses de l'Université du Québec.

Borman, W. C., & Motowildo, S. J. (1997). Performance de la tâches et performance contextuelle: leur importance pour la recherche en sélection du personnel. *Human Performance, 10 (2)*, 99-109.

Bouhouili, M. & Zohir, H. (2020). Usage des réseaux sociaux sur les lieux de travail : Quels impacts sur la productivité du capital humain ? *Revue Internationale des Sciences de Gestion, 6 (1)*, 799-814.

Campbell, J.P. (1990). Modélisation du problème de la prédiction de la performance en psychologie industrielle et organisationnelle. Dans MD Dunette et LM Hough (dir.) Manuel de psychologie industrielle et organisationnelle. 2^e éd., 687-732,

Cardon, D. (1997). Les sciences sociales et les machines à coopération. Une approche bibliographique du Travail Coopératif Assisté par Ordinateur (CSCW). *Communication-Technologie-Société*, 13-51.

Chambat, P. (1994). Usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) : évolution des problématiques. *Tecnologies de l'information et société (TIS)*, 6 (3), 249-270.

Chaptal, A. (2007). Usages prescrits ou annoncés, usages observés. *Document numérique 10* (3), 81-106.

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Dale, R. (2003). Le cadre logique : une échappatoire facile, une camisole de force ou un outil de planification utile ? *Développement en pratique* , 57-70.

Davis, P. S., & Harveston, P. D. (2000). Internationalisation et croissance organisationnelle : l'impact de l'utilisation d'Internet et de l'implication technologique parmi les entreprises familiales dirigées par des entrepreneurs. *Revue des entreprises familiales 13* (2), 107-120.

El Yaacoubi, Y., & El Kaoune R. (2019). Les réseaux sociaux comme outils de communication du marketing territorial : rôle et attractivité. *Revue internationale des Sciences de Gestion 3* (2)

Flynn, J. (2012). *Sommes-nous de plus en plus intelligents ? : L'augmentation du GI au XXIe siècle*. Cambridge: Cambridge University Press.

Forsé, M. (2008). Définir et analyser les réseaux sociaux. *Informations sociales 147* (3), 10-19.

Garay, J. (2018). Les réseaux sociaux : une plaie pour la productivité ? Dans Bouhouili, M. & Zohir, H. (2020). Usage des réseaux sociaux sur les lieux de travail : Quels impacts sur la productivité du capital humain ? *Revue Internationale des Sciences de Gestion*, 6 (1), 799-814.

Gombault, M. (2000). L'analyse qualitative manuelle: Une méthode rigoureuse pour les études de terrain. *Revue Française de Gestion*, 26(126), 105–118.

Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). Un nouveau modèle de performance au travail: un comportement positif dans des contextes incertains et interdépendants. *Revue de l'Académie de gestion 50* (2), 327-347.

Guesmi, S., & Rallet, A. (2012). Web 2.0 et outils de coordination décentralisée. *Revue française de gestion 224* (5), 139-151.

- Ibanescu, G. (2011). Facteurs d'adoption et d'utilisation des technologies d'information : Une étude empirique sur l'usage du logiciel « Rational suite » par les employés d'une grande compagnie de services informatiques, Université du Québec, Montréal, Canada.
- Jamal, M. (2016), Relation entre le stress au travail et la performance professionnelle dans le modèle défi-obstacle du stress : une étude empirique au Moyen-Orient, *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 10 (3), 404-418.
- Kaikai, H. A. (2014). Appropriation des Technologies de l'Information et de la Communication au sein de l'Université marocaine: Perception des étudiants. *Frantice. net* 8, 33-40.
- Karoui, M., & Duzert, A. (2012). Capital social et enjeux de pouvoir: une perspective socio-politique de l'appropriation d'une technologie de réseaux sociaux au sein d'une collectivité territoriale. *Systèmes d'information & management* 17 (1), 49-80.
- Kéfi, H. (2010). Mesures perceptuelles de l'usage des systèmes d'information: application de la théorie du comportement planifié. *Humanisme et Entreprise* 297 (2), 45-64.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., & De Vet, C. (2011). Cadres conceptuels de la performance individuelle au travail: une revue systématique. *Journal de médecine du travail et de l'environnement* 53 (8), 856-966.
- Kouassi, S. K. (2014). Les déterminants de l'adoption des réseaux sociaux numériques en situation professionnelle : étude empirique au sein des bibliothèques des universités ivoiriennes. *Frantice.net Industries de la connaissance, éducation, formation et technologies pour le développement*.
- Kukafka, R., Johnson, S, B., Linfante A., Allegrante, J. P. (2003). Fonder un nouveau cadre de mise en oeuvre des technologies de l'information sur les sciences comportementales : une analyse systématique de la littérature sur l'utilisation des TI. *Journal of Biomedical informatics*, 36 (3), 218-227.
- Laftimi, A. (2025). Synthèse de l'étude sur l'usage professionnel des réseaux sociaux numériques par les marocain.ne.s : entre stratégie, gratifications & résistances. *Social Media Analyst*
- Lassoued, T. (2010). Les déterminants de l'adoption de l'e-learning: Etude empirique au sein de l'entreprise tunisienne. *Thèse de doctorat en sciences de gestion, Université Jean Moulin Lyon 3*.

- Lazega, E. (2014). Adéquation et structure dans les organisations: socialisation secondaire à travers la dynamique des réseaux de conseil et la faible culture. *Contemporary perspectives on organizational social networks*, 381-402.
- Legendre, R. (1993), Dictionnaire actuel de l'éducation, Guérin
- Lincoln, C., (2013), Social Media Addiction : The Ultimate Guide to Finally Overcoming this Time-Consuming Addiction. Ed. Create Space Independent Publishing Platform, pp.42
- Mallard, A. (2014). Métamorphoses d'une question scientifique. *Réseaux 184185*, 33-69.
- Mathieson, K., Peacock, E., & Wynne, W. C. (2001). Extending the technology acceptance model: the influence of perceived user resources. *ACM SIGMIS Database: the Database for Advances in information Systems* 32 (3), 86-112.
- Mbang, C.E. (2012). *Appropriation d'outils technologiques par les acteurs. Le cas des entreprises du secteur financier au Cameroun*, Thèse de Doctorat, Sciences de Gestion, Ed. PAF, France, 304p.
- Mbang, C.E. (2017). « Usage des TIC dans les entreprises : le cas du téléphone mobile dans le secteur financier au Cameroun », Revue semestrielle, 15, janv. - juin, pp. 49-88.
- Mbengue, A., & Vandangeon-Derumez, I. (1999). La posture interprétative dans la recherche en sciences de gestion: Une approche compréhensive des phénomènes organisationnels. *Revue Française de Gestion*, 125(5), 109–120.
- Meynard, L. (2018). Les réseaux sociaux, amis ou ennemis de la productivité ? <https://www.juliedesk.com>.
- Miles, M. B. & Huberman, A. H. (2003). Analyse des données qualitatives. 2e Ed. De Boeck, Paris (France).
- Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation, *Information Systems Research*, 2 (3), 192-222.
- Motowildo, S. J., & Kell, H. J. (2003). Rendement au travail. *Manuel de psychologie industrielle et organisationnelle* 12 (4), 39-53.
- Moutot, A., (2016). L'addiction aux réseaux sociaux, nouveau fléau de santé publique, lesechos.fr.
- Muhlmann, D. (2001). Des nouvelles technologies à l'image des vieilles organisations. *Sociologie du travail* 43. Ed. scientifiques et médicales Elsevier SAS, 327-347.
- Murphy, K. R., & Cleveland, J. N. (1995). Comprendre l'évaluation des performances: perspectives sociales, organisationnelles et axées sur les objectifs. *Sage*.

Ouedraogo, S. (2012). Investissements en technologies de l'information et de la communication et croissance économique dans l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA). *Annales de l'Université de Ouagadougou-série B*.

Proulx, S. (2005). *Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances*. Dans Vieira, L., et Pinède, N. (dir.), *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*, 7-20. Presses universitaires de Bordeaux.

Pulakos, E. D., Arad, S., Donovan, M. A., & Plamondon, K. E. (2000). Adaptabilité au travail: développement d'une taxonomie de la performance adaptative. *Revue de psychologie appliquée* 85 (4) 612.

Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). L'importance relative de la tâche, de la citoyenneté et des performances contre-productives dans les évaluations globales des performances professionnelles: une approche de capture des politiques. *Revue de psychologie appliquée* 87 (1), 66.

Roudaut, K., & Jullien, N. (2017). Les usages des outils de réseau social par des salariés: Des registres privés et professionnels individualisés. *Terminal. Technologie de l'information, culture et société*.

Savoie-Zajc, L. (2004). La recherche qualitative/interprétative en éducation. *Revue des Sciences de l'Éducation*, 30(2), 165–180.

Schillewaert, N., & Ahearne, M. (2001). L'information sur la performance des vendeurs. *Développement en Sciences du Marketing* 24, 201-201.

Sonnentag, S., Dyck, C. V., Frese, M., & Baer, M. (2005). La culture de gestion des erreurs organisationnelles et son impact sur la performance: une réplique de deux études. *Revue de psychologie appliquée* 90 (6), 1228.

Thomas, R. (2006). A general inductive approach for analyzing qualitative evaluation data. *American Journal of Evaluation*, 27(2), 237–246.

Thom-Santelli, J., Millen, D. R. & Gergle, D. (2011). Acculturation organisationnelle et réseautage social. *Actes de la conférence ACM 2011 sur le travail assisté par ordinateur*, 313-316.

Triandis, H. C. (1989). Le soi et le comportement social dans différents contextes culturels. *Revue psychologique* 96 (3), 506.

Ulmer, G., Pallud, J., & Kalika, M. (2012). Quel Avenir pour l'Après : la continuité d'usage des systèmes d'information collaboratifs. *17ème colloque de l'Association Information et Management : "Vers un Management des Systèmes d'Information"*, 10.

Venkatesh, V., & Zhang, X. (2010). Théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie : Etats-Unis contre Chine. *Journal de gestion mondiale des technologies de l'information* 13 (1), 5-27.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance information technology : Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.

Wacheux, F. (1996). Méthodes qualitatives et recherche en gestion. *Économica*.

Warshaw, P. R., & Davis, F. D. (1984). Compréhension de soi et exactitude des attentes comportementales. *Bulletin de psychologie sociale et de personnalité* 10 (1), 111-118.

Wasserman, S., & Faust, K. (1995). Analyse des réseaux sociaux : méthodes et applications. *Presses universitaires de Cambridge*.

Yin, R. K. (1990). Case study research: Design and methods (2nd éd.). SAGE Publications.