

Réseaux sociaux au travail, confiance interpersonnelle et comportement de partage des connaissances
Social Networks at Work, Interpersonal Trust and Knowledge Sharing Behaviour
Redes sociales en el trabajo, confianza interpersonal y costumbre de compartir los conocimientos

Nizar Mansour, Chiraz Saidani, Malek Saihi et Samia Laaroussi

Volume 69, numéro 2, printemps 2014

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1025031ar>
DOI : <https://doi.org/10.7202/1025031ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Département des relations industrielles de l'Université Laval

ISSN

0034-379X (imprimé)
1703-8138 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Mansour, N., Saidani, C., Saihi, M. & Laaroussi, S. (2014). Réseaux sociaux au travail, confiance interpersonnelle et comportement de partage des connaissances. *Relations industrielles / Industrial Relations*, 69(2), 316–343. <https://doi.org/10.7202/1025031ar>

Résumé de l'article

Dans cet article, nous tentons de démontrer que la confiance interpersonnelle joue un rôle de médiation entre les réseaux sociaux et le comportement de partage des connaissances dans les entreprises tunisiennes de haute technologie. Même si l'impact direct des réseaux sociaux sur le partage des connaissances a été traité par les recherches antérieures, nous pensons qu'une telle relation gagnerait à intégrer le rôle de la confiance interpersonnelle comme mécanisme intermédiaire. En conformité avec McAllister (1995), nous nous proposons d'étudier deux formes de confiance interpersonnelle : la confiance cognitive (basée sur les compétences) et la confiance affective (basée sur les échanges socio-émotionnels). Un modèle structurel a permis de tester les hypothèses de recherche. Les résultats de l'enquête soutiennent partiellement nos conjectures théoriques. Ils montrent que seule la qualité des interactions dans un réseau social influence positivement et significativement les deux formes de confiance. Sur un autre plan, seule la confiance affective aurait une influence sur le comportement de partage des connaissances. Enfin, les résultats stipulent que la confiance affective médiatise l'effet de la qualité d'interaction sur le comportement de partage des connaissances. Une discussion est engagée sur la base de ces résultats et les implications de la recherche, sur le plan théorique et managérial, sont présentées.

Réseaux sociaux au travail, confiance interpersonnelle et comportement de partage des connaissances

Nizar Mansour, Chiraz Saidani, Malek Saihi et Samia Laaroussi

La dimension relationnelle du partage des connaissances a été analysée sous deux angles de recherche jusqu'ici très peu intégrés dans la littérature. Le premier angle analyse le rôle des réseaux sociaux dans le comportement de partage des connaissances. Le deuxième angle vise le rôle de la confiance interpersonnelle. Dans notre article, nous intégrons ces deux approches en démontrant que la confiance pourrait jouer un rôle de médiation entre les réseaux sociaux et le comportement de partage des connaissances dans les entreprises tunisiennes de haute technologie. En conformité avec McAllister (1995), nous proposons d'étudier deux formes de confiance : la confiance cognitive et la confiance affective. Notre modèle structurel permet de tester l'influence des réseaux sociaux sur le comportement de partage des connaissances via la confiance interpersonnelle.

MOTS-CLÉS : partage des connaissances, réseaux sociaux, confiance affective, confiance cognitive, analyse structurelle.

Introduction

Pour les organisations en quête d'avantages concurrentiels distinctifs, les savoirs et savoir-faire de leurs ressources humaines constituent un précieux réservoir d'innovation (Grant, 1996). La théorie de la firme fondée sur les connaissances souligne l'importance pour les organisations d'acquérir et de développer continuellement de nouvelles connaissances (Kogut et Zander, 1992). Pour rester compétitives, les entreprises doivent continuellement développer leurs capacités internes à partager les connaissances. En effet, le partage des connaissances est le lubrifiant de la dynamique de gestion des savoirs et d'innovation dans l'entreprise. Il autorise la combinaison de connaissances individuelles plurielles,

Nizar Mansour, professeur assistant, Emirates College of Technology, Abu Dhabi, EAU (nizar.mansour@ect.ac.ae).

Chiraz Saidani, maître-assistante, ISCCB, Université de Carthage, Tunisie (chirazsaidani@gmail.com).

Malek Saihi, maître de conférences, IHEC, Université de Carthage, Tunisie (malek.saihi.1@ulaval.ca).

Samia Laaroussi, doctorante, ISG de Tunis, Université de Tunis, Tunisie (s.a.laaroussi@afdb.org).

Remerciements : Les auteurs souhaitent remercier les lecteurs anonymes de la revue *Relations industrielles/Industrial Relations* pour leurs suggestions constructives sur les versions antérieures de cet article.

permet leur intégration et génère de nouveaux savoirs collectifs (Davenport et Prusak, 1997 ; Kase et Zupan, 2007). Si ce processus est important pour toutes les organisations sans exception, il l'est davantage pour les entreprises dites intensives en connaissances, c'est à dire celles qui produisent de la connaissance et de l'innovation en combinant de manière originale et inimitable des savoirs individuels et collectifs.

Le partage des connaissances reste toutefois une activité particulièrement laborieuse (Argote *et al.*, 2000 ; Szulanski, 1996). La circulation des connaissances entre les membres de l'organisation est une tâche complexe qui fait intervenir conjointement une quantité importante de facteurs individuels (comportements, attitudes envers le partage, motivation), collectifs (relations sociales, leadership, travail d'équipe) et organisationnels (structure de l'organisation, TIC, culture organisationnelle, et autres). La littérature spécialisée restitue souvent des retours d'expérience mitigés (Grimand, 2006). Les approches de partage de connaissances fondées sur l'utilisation des technologies d'information et de communication sont souvent synonymes d'échec, parce qu'elles ne prennent pas suffisamment en compte la dimension relationnelle de l'acte de partage (Mc Dermott, 1999). Analysant les facteurs d'échec de la gestion des connaissances dans une entreprise tunisienne de conseil, Mansour et Gaha (2009) pointent le problème des technologies d'information mal pensées et mises à profit sans la prise en compte des spécificités organisationnelles et relationnelles de l'entreprise. Dans ces conditions, les projets de partage des connaissances seraient plutôt hasardeux, incertains et sans portée significative (Mansour et Gaha, 2009).

Comparée aux approches technicistes, la dimension relationnelle du partage des connaissances reste relativement peu explorée dans la littérature. Fondée sur le principe de l'intégration sociale de la connaissance (Tsoukas, 1996 ; Uzzi et Lancaster, 2003), cette dimension met en relief le rôle des relations interpersonnelles, des échanges dyadiques inter-acteurs et, plus généralement, du contexte social dans lequel la connaissance est développée et partagée. Le savoir serait ainsi le produit d'acteurs socialement situés, d'une intersubjectivité variable et partagée. L'analyse en flux de la connaissance prend ici le dessus sur l'analyse de type stock qui est à l'origine des projets technicistes. Le partage des connaissances ne peut donc se contenter de la mise en place d'une infrastructure technologique sophistiquée et les managers ne sont pas encouragés à faire l'économie d'une réflexion sur le contexte social du comportement de partage des connaissances.

Dans le corpus, cette dimension sociale-relationnelle du partage des connaissances a été analysée sous deux angles de recherche différents et jusqu'ici très peu intégrés. Le premier angle analyse le rôle des réseaux sociaux dans le comportement de partage des connaissances. Les travaux recensés mettent en lumière le rôle des liens forts dans l'explication du comportement de partage. Dans un

réseau social donné, un lien fort est caractérisé par une fréquence d'interactions élevée et une forte proximité socio-émotionnelle (Levin et Cross, 2004). Les connaissances seraient alors plus accessibles, plus fines et plus utiles (Ghoshal *et al.*, 1994 ; Hansen, 1999 ; Szulanski, 1996). En dépit de son apport original à l'étude du comportement de partage des connaissances, l'approche par les réseaux sociaux reste relativement silencieuse sur nombre de points. Plus particulièrement, nous restons très peu renseignés sur les mécanismes sociaux à l'œuvre dans une relation de partage. La théorie n'explique pas, à titre d'exemple, la nature de ces mécanismes socio-émotionnels à l'origine de la décision d'un individu de partager ou non ses connaissances avec autrui. L'approche par les réseaux sociaux suggère implicitement que le partage des connaissances s'opèrerait de manière quasi spontanée dès lors que deux individus se mettent en relation d'échange social. La réalité organisationnelle est, pourtant, toute autre. Dans cette recherche, nous pensons que l'existence de réseaux sociaux au travail serait une condition nécessaire mais non suffisante au partage des connaissances. Des éclairages doivent alors être apportés quant à la nature de ces mécanismes sociaux sous-jacents à l'existence de réseaux sociaux.

La deuxième approche a mis l'accent sur le rôle de la confiance interpersonnelle dans le partage des connaissances. Plusieurs auteurs pensent que la confiance interpersonnelle facilite les contacts et améliore la communication, ce qui fournit une infrastructure sociale favorable au partage des connaissances (Andrews et Delahaye, 2000 ; Coleman, 1988). Si les travaux sur le rôle de la confiance dans le partage des connaissances sont plus nombreux et bénéficient de plusieurs validations empiriques, ces derniers semblent aussi ignorer une dimension importante : quels sont les possibles antécédents de la confiance dans un contexte de partage des connaissances ? Les typologies de confiance existantes — et qui seront analysées plus loin dans cette recherche — n'offrent pas d'éclairages particuliers sur le contexte spécifique de partage des connaissances.

Partant de cette littérature, nous estimons que la compréhension du comportement de partage des connaissances serait améliorée par l'intégration des travaux sur les réseaux sociaux et ceux sur la confiance interpersonnelle. Très peu explorée dans le corpus, cette intégration permet de limiter les déficiences de chacune de ces théories lorsqu'elles sont mobilisées séparément (Levin et Cross, 2004 ; Wang *et al.*, 2006). Nous en saurons, ainsi, un peu plus sur la nature des mécanismes intermédiaires à l'œuvre dans une relation d'échange de connaissances. De manière concomitante, nous serons davantage renseignés sur les antécédents de la confiance interpersonnelle lorsqu'elle est mobilisée dans un contexte de partage. En effet, malgré la maturité des travaux sur la confiance en sciences de gestion, leur intégration dans une problématique de réseaux sociaux reste peu explorée dans la littérature (Chua *et al.*, 2008).

Nous tentons, dans cet article, de démontrer que la confiance interpersonnelle joue un rôle de médiation entre les réseaux sociaux — mesurés par les liens forts — et le comportement de partage des connaissances dans les entreprises tunisiennes de haute technologie. Pour y arriver, nous avons organisé notre texte de la manière suivante. Dans une première section, nous analyserons la question du partage des connaissances sous l'angle des réseaux sociaux et de la confiance interpersonnelle. Ces deux approches seront ensuite intégrées dans la deuxième section, consacrée aux hypothèses. L'étude empirique sera exposée dans la troisième section. Enfin, nous discuterons des résultats et des apports de la recherche dans la dernière section.

Cadre théorique

Réseaux sociaux et partage des connaissances

La littérature sur la gestion des connaissances reconnaît l'existence de deux stratégies distinctes d'accès aux savoirs : la codification et la personnalisation. Dans la première stratégie, la connaissance est considérée comme un « stock » ; l'activité de partage s'y appuie sur l'utilisation de documents, manuels organisationnels, bases de données électroniques, etc. Cette approche est particulièrement utilisée dans le cadre de démarches codificatrices de type qualité totale. La stratégie de personnalisation propose, quant à elle, une vision en « flux ». La connaissance se partage dans le flux des interactions sociales complexes que les acteurs entretiennent quotidiennement au travail. À partir du moment où elle implique une interaction entre au moins deux personnes, l'activité de partage des connaissances serait foncièrement relationnelle. Des auteurs comme Allen (1977), Cross et Sproull (2004), et Levin et Cross (2004) ont démontré que les individus préfèrent se retourner vers d'autres personnes pour s'informer ou obtenir des connaissances plutôt que de revenir aux documents organisationnels ou aux bases de données électroniques. L'interaction personne-personne reste donc préférée à celle de type personne-document.

Diverses approches théoriques ont été déployées afin de comprendre la dynamique des relations sociales en milieu professionnel. Les théories de la structuration, des coûts de transaction, du capital social ou, encore, de l'échange social sont les plus connues. Quand elle est intégrée dans une problématique de partage des connaissances, l'étude de la dynamique sociale s'appuie souvent sur la mobilisation des apports de la théorie des réseaux sociaux. Cette théorie appréhende le comportement humain dans l'organisation à travers l'analyse des processus sociaux et du milieu social à l'œuvre. Sur un niveau macro, la théorie considère que les organisations sont intégrées dans des réseaux complexes de relations sociales tels que les associations professionnelles, les alliances et parte-

nariats stratégiques, etc. Ces réseaux influencent les décisions stratégiques et, de ce fait, la performance globale de ces organisations (Chae *et al.*, 2005). Sur un plan micro, Granovetter (1985) évoque l'intégration du comportement des individus dans des réseaux de relations interpersonnelles. Le comportement humain dépendrait principalement des caractéristiques structurales et relationnelles propres aux réseaux sociaux dans lesquels les individus sont intégrés. Il serait également dépendant de la position de chaque acteur dans le réseau ainsi que de la qualité des échanges qu'il établit avec les autres membres.

La théorie des réseaux sociaux affirme que la connaissance s'échange et se développe dans l'entreprise dans les flux relationnels. Par définition, un réseau est constitué de différents acteurs (individus, organisations, etc.) engagés dans des relations sociales. La structure sociale est pensée à travers les réciprocitys dynamiques entre acteurs ainsi que les positions qu'ils occupent dans le réseau et les rôles qu'ils y assument (Burt, 1992). Dans le cadre de la théorie des réseaux sociaux, les concepts de liens forts et liens faibles jouent un premier rôle et apportent d'importants éclairages sur la question du partage des connaissances. Mark Granovetter définit la force d'un lien comme « une combinaison linéaire de la somme du temps, de l'intensité émotionnelle, de l'intimité, de la confiance mutuelle et des services réciproques qui caractérisent le lien » (1973 :1361). La force des liens est donc un concept qui rend compte du degré de proximité et de la fréquence des interactions qui s'établissent dans un même réseau social. Dans l'esprit de cette recherche, il s'agit de relations dyadiques où deux personnes s'échangent les rôles de *demandeur* et d'*offreur* de connaissances. Selon plusieurs spécialistes des réseaux sociaux (ex. Granovetter, 1973 ; Ghoshal *et al.*, 1994 ; Szulanski, 1996), les liens forts caractérisés par des interactions fréquentes et une proximité socio-affective accrue peuvent s'avérer d'excellents canaux de partage et de diffusion des connaissances, notamment les connaissances tacites et complexes. En fait, les réseaux sociaux offrent aux individus l'opportunité d'accéder aux « offieurs » de connaissances, ce qui permet d'établir les transactions nécessaires. Les liens sociaux seraient d'autant plus forts que les contacts sont plus faciles, que l'offreur de connaissance est accessible et manifeste de l'empathie et de la volonté d'aider à l'égard de la personne demandeuse de connaissance. Dans un réseau social donné, plus les échanges sont fréquents et répétés, meilleures seront les capacités de partage des connaissances entre individus. Outre leur quantité, la qualité des échanges inter-acteurs importe également. Cette qualité est conditionnée par l'historique spécifique aux relations et par le climat organisationnel à l'œuvre (Granovetter, 1985).

Le rôle de la confiance interpersonnelle

Les travaux sur le rôle des réseaux sociaux dans le partage des connaissances n'ont pas accordé suffisamment d'importance au décryptage de cette relation.

De ce fait, nous restons très peu renseignés sur les mécanismes intermédiaires qui s’y déploient. Dans cette perspective, il est possible d’étendre l’analyse des réseaux sociaux pour incorporer des dimensions couvrant les aspects comportementaux qui caractérisent les relations interpersonnelles au sein d’un réseau social. Il s’agit en particulier de la confiance, de l’identification, des normes et valeurs, des sanctions, des obligations et des attentes (Kang *et al.*, 2007 ; Nahapiet et Ghoshal, 1998 ; Tsai et Ghoshal, 1998). Un intérêt particulier a toutefois été accordé par les chercheurs à la confiance interpersonnelle comme condition nécessaire à l’échange des connaissances. En effet, la confiance facilite les contacts et améliore la communication ce qui fournit une infrastructure sociale favorable au partage des connaissances (Andrews et Delahaye, 2000 ; Coleman, 1988 ; Empson, 2001 ; Husted et Michailova, 2002 ; McEvily *et al.*, 2003 ; Newell et Swan, 2000).

Les réseaux sociaux et la confiance interpersonnelle peuvent être considérés comme les dimensions structurelles et relationnelles du capital social (Levin et Cross, 2004). Inspirée des travaux de Granovetter (1985), la dimension structurelle décrit les caractéristiques des réseaux sociaux découlant des liens entre les individus. La dimension relationnelle porte sur la nature même des relations interpersonnelles qui influencent les comportements dans les organisations. La confiance interpersonnelle est ainsi incluse dans le capital relationnel des agents (Coleman, 1988).

Dans les dernières décennies, le concept de confiance interpersonnelle a regagné de l’intérêt en sciences de gestion. L’introduction de la notion d’opportunisme par Williamson (1985) a permis de reconnaître l’importance de la confiance qui, selon lui, découlerait d’un calcul raisonné des intérêts réciproques (Williamson, 1985). La confiance remplace les dispositifs coûteux de supervision et de contrôle direct, facilite la cohésion et la collaboration et réduit les conflits ainsi que le besoin de vérifier l’information (Fukuyama, 1995, Zaheer *et al.*, 1998). Sans confiance, l’échange social sera mis en difficulté (Zhou *et al.*, 2010 ; Abrams *et al.*, 2003) et seul un échange de nature plus économique et transactionnelle peut exister dans les organisations (Guerrero et Herrbach, 2009). Les membres d’un réseau social, lorsqu’ils se font confiance, acceptent de recevoir, absorber, diffuser et mettre à profit les connaissances utiles (Nahapiet et Ghoshal, 1998 ; Argote *et al.*, 2003 ; Levin et Cross, 2004 ; Lin, 2007).

Les travaux sur la confiance interpersonnelle reconnaissent explicitement la complexité du concept et son hétérogénéité. Notre revue de la littérature met en relief deux principaux travaux fondateurs. Il s’agit, en l’occurrence, du modèle intégrateur de Mayer *et al.* (1995) et du modèle bidimensionnel de McAllister (1995).

Mayer *et al.* (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. Dans leur étude théorique, ces auteurs ont le mérite de distinguer les antécédents de la confiance (la propension de faire confiance à quelqu'un, la perception de ses capacités, de sa bienveillance et de son intégrité), la confiance elle-même (l'étendue des risques qu'une personne est prête à prendre) et les conséquences de la confiance.

Pour McAllister (1995), la confiance interpersonnelle exprime le sentiment de sécurité par rapport au comportement à venir d'une tierce personne et la volonté d'agir sur la base des mots, actions et décisions de l'autre. L'auteur apporte une conceptualisation bidimensionnelle de la confiance interpersonnelle : la dimension cognitive et la dimension affective. La confiance cognitive s'appuie sur des croyances et des informations individuelles concernant la fiabilité et le sérieux de l'autre. L'individu choisit celui à qui il fera confiance mais aussi pourquoi et quand faire confiance sur la base de ce qu'il considère « de bonnes raisons ». Les construits Capacité et Intégrité de Mayer *et al.* (1995) peuvent être associés à la dimension cognitive de McAllister (1995).

La dimension affective n'est pas forcément basée sur un choix rationnel de faire confiance. Dans leur critique du modèle fondateur de Mayer *et al.* (1995), Schoorman *et al.* (2007) reconnaissent que la confiance implique aussi les émotions qui peuvent créer une sorte d'irrationalité temporaire dans la décision de faire confiance. Dans la même perspective, Morrow *et al.* (2004) évoquent l'intuition, les sentiments et les instincts comme étant à l'origine de la confiance affective en milieu professionnel. Selon McAllister (1995), la confiance affective expliquerait la volonté d'utiliser les connaissances sur les gens (la confiance cognitive) comme une base pour l'action. Elle est motivée par les liens émotionnels et affectifs qui existent entre les partenaires. Les investissements émotionnels dans une relation de confiance s'expliquent par la certitude des partenaires que les sentiments investis seront réciproques. Dans les relations professionnelles entre supérieur et manager ou entre pairs, la confiance affective se traduit par des comportements d'entraide, d'intérêt pour l'autre, de soutien et de communication ouverte (Sherwood et DePaolo, 2005). Pour Chowdhury (2005), la confiance affective implique une forte proximité émotionnelle et un partage des valeurs. Ces deux facteurs seraient de nature à réduire l'anxiété associée au sentiment de vulnérabilité inhérent aux relations de confiance.

En somme, la distinction entre confiance cognitive et affective suggère que ces deux formes de confiance se développent selon des processus psychologiques différents. Alors que la confiance cognitive implique une démarche calculatoire, celle basée sur l'affect renvoie plutôt à un processus d'auto-exposition,

d'empathie et de création de rapport avec autrui. Selon Chua *et al.* (2008), les managers développent de la confiance affective à l'égard des membres du réseau avec qui ils entretiennent des liens positifs denses, incluant les liens d'amitié, de conseil ou encore de mentorat. À l'opposé, la confiance cognitive se développe envers les membres du réseau qui contrôlent les ressources économiques.

Les conséquences de ces deux formes de confiance peuvent également être différentes. L'étude empirique de Ng et Chua (2006) portant sur la confiance et les comportements coopératifs dans un contexte de dilemme social restitue clairement des effets différenciés de chaque forme de confiance. L'augmentation du niveau de confiance affective engendre une augmentation équivalente du niveau de coopération en milieu professionnel. Paradoxalement, dépassant un certain seuil, l'augmentation de la confiance cognitive réduirait les niveaux de coopération. Ce fait est principalement expliqué, selon ces mêmes auteurs, par des comportements de type « passerager clandestin ».

Outre les recherches évoquées plus haut, de nombreuses autres contributions ont repris la typologie de McAllister (1995) pour apporter soit des précisions conceptuelles soit des soutiens empiriques additionnels (Holste et Fields, 2005 ; Levin et Cross, 2004 ; Young et Daniel, 2003). Notre étude s'inscrit dans la continuité de ces travaux. Elle appréhende la confiance au travail comme un construit bidimensionnel. En conformité avec McAllister (1995), nous proposons d'étudier la contribution des deux formes de confiance interpersonnelle : la confiance cognitive (basée sur les compétences) et la confiance affective (basée sur les échanges socio-émotionnels), au partage des connaissances dans un réseau social. En cohérence avec les développements conceptuels précédents, nous suggérons que la confiance affective permet à une personne d'interroger un collègue sans crainte de dommage à son estime de soi ni encore à sa réputation. La confiance cognitive existe, quant à elle, lorsqu'une personne estime que l'autre partie possède les connaissances et les compétences nécessaires. En plus des dimensions cognitives et affectives, Mayer *et al.* (1995) rajoutent « l'intégrité » qu'ils définissent comme l'adhésion de l'individu à un ensemble de principes qu'il juge acceptables. Cette dimension est aussi recensée par Tsai et Ghoshal (1998) et Zaheer *et al.* (1998). Bien qu'importante dans l'explication des transactions commerciales et des relations supérieur-subordonné, la confiance basée sur l'intégrité ne permet pas d'expliquer les comportements de partage des connaissances (Abrams *et al.*, 2003 ; Levin et Cross, 2004). Ainsi, nous optons dans cette recherche pour la typologie de McAllister (1995), car considérée plus à même de restituer la dynamique de la confiance dans l'échange des connaissances en milieu professionnel.

Les hypothèses de recherche

Réseau social et confiance au travail

La confiance cognitive dépend des interactions passées. Plus précisément, la fréquence des interactions inter-individus augmente la quantité d'informations disponibles pour permettre l'évaluation des capacités professionnelles, des intentions et des comportements des individus au sein d'un réseau social (McAllister, 1995). Faire confiance aux compétences et aux décisions d'un collègue de travail est souvent expliqué par une attitude favorable vis-à-vis de lui. Cette attitude est la synthèse des échanges antérieurs et des apprentissages retenus lors d'expériences interactives avec ces personnes.

Abrams *et al.* (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 richesse des interactions et les styles de communication ouverts sont importants pour le développement d'un climat de confiance basé sur les compétences. D'autres auteurs montrent que les interactions socio-émotionnelles permettent une évaluation fiable des connaissances et des compétences des membres d'un groupe (Carte et Chidambaram, 2004). Sur la base de ces travaux, nous proposons l'hypothèse suivante :

H1 : La fréquence des interactions (H1a) et la qualité des interactions (H1b) affectent positivement la confiance cognitive.

La confiance affective dépend aussi de la fréquence des interactions. La confiance n'est pas une donnée neutre, froide, qui se développerait *ex nihilo*. Elle est souvent le produit d'interrelations subjectives et d'expériences vécues par les individus. Quand les opportunités d'échange inter-acteurs se multiplient, cela améliore les chances de voir émerger des formes de confiance au travail. Par ailleurs, et étant donné le fait que la qualité des interactions inclut, entre autres, les sentiments d'affection, cette variable peut agir positivement sur la confiance affective. En effet, d'après McAllister (1995), Reagens et McEvily (2003) ainsi que Johnson et Grayson (2005), l'attachement émotionnel favorise la confiance affective puisque cette dernière est essentiellement basée sur les liens émotionnels et affectifs développés entre les individus (Lewis et Weigert, 1985). Cette discussion nous conduit vers l'hypothèse suivante :

H2 : La fréquence des interactions (H2a) et la qualité des interactions (H2b) affectent positivement la confiance affective.

Confiance au travail et partage des connaissances

La confiance interpersonnelle est un construit social, elle est enchâssée dans les relations interpersonnelles et les interactions sociales. Pour McAllister (1995), la confiance interpersonnelle correspond à un sentiment de sécurité et de fiabilité par rapport aux paroles, aux décisions ou encore aux comportements des

autres. Elle prédispose la volonté de l'individu d'échanger les connaissances utiles ou encore à absorber les connaissances des autres. McEvily *et al.* (2003) considèrent la confiance comme une manifestation comportementale de prise de risque ou la volonté délibérée d'être vulnérable vis-à-vis des autres. Elle améliore la coopération et l'échange de ressources entre individus appartenant à un réseau social et partageant des objectifs communs à atteindre (Jones et Georges, 1998 ; Zaheer *et al.*, 1998 ; Pillai *et al.*, 1999). Blau (1964) stipule que la confiance interpersonnelle cautionne un échange social efficace. Contrairement à l'échange économique où les acteurs sont tenus par des liens contractuels, les obligations entraînées dans les échanges sociaux ne peuvent pas être imposées. Les récompenses potentielles sont incertaines et, de ce fait, ne sont pas définies à l'avance (Staples et Webster, 2008). Dans un climat où règne la confiance, les individus sont convaincus que les connaissances partagées seront utilisées d'une manière appropriée sans se soucier des comportements opportunistes liés aux avantages de partage (Staples et Webster, 2008 ; Suh et Shin, 2010). La confiance permet de réduire les comportements opportunistes et de réduire les efforts pour protéger les connaissances et vérifier la fiabilité ou la qualité des informations reçues, ce qui permet de réduire les coûts de transaction et d'améliorer l'efficacité de partage des connaissances (Uzzi, 1996 ; Chiles et McMackin, 1996 ; Granovetter, 1985). Sur un autre plan, la confiance réduit l'incertitude perçue quant à l'échange de ressources, facilite les prises de risque et permet, ainsi, de promouvoir les orientations constructives, notamment en ce qui concerne le partage des connaissances (Morgan et Hunt, 1994).

Selon plusieurs auteurs (Levin *et al.*, 2002 ; Abrams *et al.*, 2003 ; Levin et Cross, 2004 ; Usoro *et al.*, 2007), les deux formes de confiance, à savoir la cognitive et l'affective, constituent un déterminant essentiel du partage des connaissances. Elles permettent aux individus faisant partie d'un réseau social d'échanger leurs connaissances d'une manière efficace. Par exemple, pour ce qui est de la confiance cognitive, Ardichvili *et al.* (2003) précisent que si un individu perçoit une insuffisance dans ses propres compétences, alors il ne sera plus motivé à partager ses connaissances, par peur du ridicule ou par crainte qu'il soit critiqué par ses partenaires. Dans la même veine, lorsqu'un individu perçoit une insuffisance dans les compétences de ses collègues de travail, il risque de ne pas transmettre ses connaissances, et ce, de peur qu'elles ne soient utilisées d'une manière appropriée. Par ailleurs, en ce qui concerne la confiance affective, Usoro *et al.* (2007) affirment que cette forme de confiance permet aux individus de surmonter la peur des critiques puisqu'elle crée en eux un sentiment de quiétude et de sérénité qui leur permet de s'engager dans les activités de partage des connaissances. En nous basant sur ces constatations, nous proposons l'hypothèse suivante :

H3 : La confiance cognitive (H3a) et la confiance affective (H3b) agissent positivement sur le partage des connaissances.

Le rôle médiateur de la confiance

Même si l'impact direct des liens forts sur le partage des connaissances est démontré par de nombreuses recherches (Chae *et al.*, 2005 ; Reagens et McEvily, 2003 ; Coleman, 1990), certains auteurs affirment qu'une telle relation n'est possible qu'à travers l'intégration de la confiance comme facteur intermédiaire. Les liens forts établis entre les membres d'un réseau social favorisent l'émergence de la confiance qui, à son tour, agit positivement sur l'efficacité du partage des connaissances (Coleman, 1988 ; Tsai et Ghoshal, 1998 ; Levin et Cross, 2004). Dans la même veine, Levin *et al.* (2002 : 2) précisent également que « l'ingrédient magique qui permet d'établir une relation significative entre les liens forts et le partage des connaissances est la confiance ». Pour leur part, Willem et Scarbrough (2006) indiquent que l'impact négatif des liens sociaux sur le partage des connaissances est atténué par l'existence d'un climat de confiance.

Levin et Cross (2004) ont également trouvé que la confiance basée sur les compétences et la confiance basée sur l'affect jouent un rôle médiateur dans la relation entre les liens forts et le partage des connaissances. Suh et Shin (2010) ont démontré que les interactions socio-émotionnelles augmentent la confiance entre les membres d'un groupe, ce qui agit positivement sur leur motivation à partager les connaissances. Ils concluent que la confiance médiatise la relation entre la fréquence des interactions et le partage des connaissances. De leur part, Huang *et al.* (2008) parviennent à des résultats qui confirment que la confiance cognitive et la confiance affective médiatisent la relation entre la fréquence des interactions et l'intention de partager les connaissances. À l'issue de cette discussion, nous posons les hypothèses suivantes :

- H4 : La confiance cognitive (H4a) et la confiance affective (H4b) médiatisent l'effet de la fréquence des interactions sur le partage des connaissances.
- H5 : La confiance cognitive (H5a) et la confiance affective (H5b) médiatisent l'effet de la qualité des interactions sur le partage des connaissances.

Étude empirique

Procédure et échantillon

Notre recherche se base sur une étude empirique quantitative réalisée au moyen d'un questionnaire. Nous avons administré 384 questionnaires anonymes auprès de 16 entreprises tunisiennes opérant dans le secteur des technologies de pointe (génie logiciel, conseil informatique, développement informatique et télécommunication). Le choix de ce secteur se base sur un certain nombre de facteurs. Les entreprises choisies opèrent, en effet, dans des secteurs intensifs en connaissance. Dans ce genre d'organisations, le savoir représente à la fois

l'intrant et l'extrant principal de l'activité. Le travail y est hautement résolutoire et complexe, appelant à la combinaison de savoirs et savoir-faire pluriels. Les exigences en matière de partage des connaissances sont donc très importantes. Les entreprises faisant partie de l'échantillon de l'étude adoptent des configurations organisationnelles souples basées sur la notion d'équipe de projet. Dans ce genre de configuration, les flux sont de nature transversale et la communication s'avère ouverte. Cibler ce genre de structures nous a beaucoup facilité le contrôle de l'existence des réseaux sociaux. En effet, c'est souvent dans le cadre de structures de type équipe qu'il y a plus de chance d'observer les dynamiques sociales propres aux réseaux sociaux.

La Direction des ressources humaines a été notre principal interlocuteur tout au long de la phase d'administration des questionnaires. Une lettre a été jointe aux questionnaires expliquant les finalités strictement académiques de l'enquête et insistant sur l'anonymat. Au total, 217 questionnaires ont été collectés. Nous n'en avons finalement gardé que 200, après l'élimination des copies inexploitable (données manquantes, réponses non sérieuses), représentant ainsi notre échantillon final et donnant un taux de retour de 52%. Sur les 200 répondants, 117 sont des hommes et 83 des femmes. L'âge moyen des répondants est de 34 ans et l'ancienneté moyenne de 7 ans et 4 mois. Enfin, sur 200 répondants, 120 avaient une fonction technique, 63 commerciale et 17 de support.

Mesures

Les échelles de mesure qui ont servi pour l'élaboration du questionnaire sont issues de travaux antérieurs. Étant donné le fait que la population recensée est francophone, nous avons traduit les échelles selon la méthode « Back Translation ». Par ailleurs, les participants étaient priés de répondre sur une échelle de Likert à 5 échelons allant de « pas du tout d'accord » à « tout à fait d'accord ». L'analyse factorielle exploratoire nous a permis d'identifier et d'éliminer, pour quelques variables, certains items réduisant l'unidimensionnalité des échelles.

La fréquence des interactions représente la densité ou l'intensité du réseau social mesurée par le niveau des interactions (Reagans et Zuckerman, 2001). Pour mesurer cette variable, nous avons choisi l'échelle de Huang et al. (2008).

La qualité des interactions reflète la fluidité de la communication et le soutien mutuel dans un réseau social. Pour établir une cohérence entre la définition de cette variable et sa mesure, nous avons choisi l'échelle de Hoegl et Gemuenden (2001) qui, à notre avis, demeure la mieux adaptée.

La confiance cognitive existe quand un individu croit que l'autre partie possède les connaissances et l'expertise suffisantes dans un domaine bien spécifique (Jarvenpaa et al., 1998). Afin de mesurer ce concept, nous avons adopté l'échelle de McAllister (1995).

La confiance affective est mesurée par l'échelle construite sur la base des travaux de Huang *et al.* (2008) et Levin et Cross (2004).

Le partage des connaissances est défini comme un comportement où les individus diffusent ou transmettent leurs connaissances acquises à d'autres membres de l'organisation. Pour mesurer ce concept, nous avons utilisé une échelle à six items inspirée de Liao *et al.* (2007).

Le fait que nous avons recueilli dans le même questionnaire des données pour les variables indépendantes et dépendantes peut éventuellement déboucher sur le problème de la variance commune (Podsakoff *et al.*, 2003). En cohérence avec les recommandations de Chang *et al.* (2010), nous avons opéré le test de Harman. L'analyse factorielle unifiée a permis d'extraire 5 facteurs ayant chacun une valeur propre supérieure à 1. Aucun de ces cinq facteurs ne présente, à lui seul, une majorité de la covariance de ces variables. Même si cette méthode ne signifie pas que le problème a été complètement évité, elle nous assure toutefois que ce problème, s'il existe, reste d'un impact limité sur la qualité des résultats statistiques. Enfin, il est à noter que nous avons présenté les items figurant dans le questionnaire de manière désordonnée. Cette technique permet, *Ex ante*, de réduire certains biais relatifs au problème de la variance commune (Chang *et al.*, 2010).

Résultats

Statistiques descriptives, analyse factorielle exploratoire et fiabilité des échelles

Le tableau 1 présente quelques statistiques descriptives ainsi que les résultats associés aux coefficients de corrélations et à la fiabilité des indices. Au préalable, nous avons conduit une Analyse factorielle exploratoire. Après l'élimination de certains items problématiques, toutes les échelles retenues se révèlent être unidimensionnelles. À la suite de ce travail d'épuration, le nombre d'items gardés fut de 3 pour « la fréquence des interactions » et « la confiance cognitive », 4 pour « la qualité des interactions » et « la confiance affective » et 6 pour « le partage des connaissances ».

D'emblée, il est possible de constater, à partir de la lecture de la partie A du tableau 1, que tous les indices affichent globalement une note excédant le seuil moyen de 3, ce qui montre que « la fréquence des interactions », « la qualité des interactions », « la confiance cognitive », « la confiance affective » et « le partage des connaissances » ont atteint des niveaux supérieurs à la moyenne, au sein des entreprises recensées. Ceci est particulièrement perceptible pour l'indice de « partage des connaissances » avec une moyenne excédant la note de 4 (sur un maximum possible de 5).

TABLEAU 1
Statistiques descriptives et corrélations

Variables	Partie A : Statistiques descriptives			Partie B : Coefficients de corrélations				
	Min. (Max.)	Moyenne	Écart-type	1	2	3	4	5
1. PARTGCONN	1.17 (5)	4.116	0.636	(0.85)	–	–	–	–
2. CONFCOG	1.00 (5)	3.590	0.824	0.385	(0.70)	–	–	–
3. CONFAFF	1.00 (5)	3.780	0.782	0.495	0.580	(0.78)	–	–
4. FREQINTER	1.33 (5)	3.827	0.748	0.466	0.444	0.506	(0.79)	–
5. QUALTINTER	1.50 (5)	3.743	0.724	0.435	0.569	0.591	0.592	(0.77)

Les statistiques α de Chronbach sont données entre parenthèses sur la diagonale de la Partie B.

La partie B du tableau 1 montre que les coefficients de corrélation entre les indices varient entre 38.5% et 59.2%. Ces coefficients n’ont pas atteint des niveaux suffisamment élevés pour déclencher des problèmes de multicolinéarité entre les variables indépendantes. Par ailleurs, la fiabilité des échelles, captée à travers l’Alpha de Chronbach, est satisfaisante avec des valeurs variant de 0.70 à 0.85. Ces valeurs reportées impliquent la présence d’indices hautement fiables, selon les normes proposées par Ahire et Devaray (2001).

Test du modèle structurel

L’analyse a été conduite à travers le logiciel M-Plus (Version 3.13). Ce logiciel présente l’avantage d’inclure plusieurs estimateurs adaptés aux différentes natures des variables traitées. Compte tenu de la nature ordinaire de nos items, mesurés sur des échelles de Likert à 5 points, nous avons appliqué l’estimateur WLSMV qui paraît le plus adéquat pour ce type de données.

Le tableau 2 synthétise les résultats obtenus, qu’il regroupe en deux parties. La partie A présente les indices mesurant la qualité d’ajustement global du modèle. Tous ces indices respectent les normes exigées. En effet, le Chi-2 normé, captant la parcimonie du modèle, s’élève à 1.97, ce qui est nettement inférieur au seuil critique, à ne pas dépasser, de 3. De même, les deux indices absolus, RMSEA et SRMR, qui ne doivent pas dépasser le seuil critique de 0.08, présentent, respectivement, des valeurs de 0.07 et 0.064. Enfin, les indices incrémentaux, CFI et TLI, s’élèvent à 0.91 et 0.90, respectivement, et ont donc atteint le seuil requis de 0.90. L’ensemble de ces résultats nous permet de conclure que le modèle est globalement satisfaisant et que les résultats dégagés sont fiables.

La partie B du tableau 2 regroupe les résultats du modèle structurel. Les R2 associés aux trois sous-modèles de causalité sont élevés et ce, particulièrement pour les branches explicatives de « la confiance cognitive » (66.9%) et de « la confiance affective » (68.3%).

TABLEAU 2
Résultats du modèle structurel

PARTIE A : Qualité d'ajustement du modèle

Indices absolus		Indices incrémentaux	
RMSEA	0.070	CFI	0.91
SRMR	0.064	TLI	0.90
Indice de Parcimonie			
$\chi^2/d.l.$	312.77/159 = 1.97	–	–

PARTIE B : Modèle de causalité (Modèle structurel)

Variable dépendante	Variables explicatives	Coefficients	R ²
CONFCOG	FREQINTER	0.05	66.9%
	QUALTINTER	0.78***	–
CONFAFF	FREQINTER	0.21	68.3%
	QUALTINTER	0.65***	–
PARTGCONN	CONFCOG	0.13	31.7%
	CONFAFF	0.45***	–

*, ** et *** indiquent que le coefficient est significatif au seuil de 10%, 5% ou 1%; FREQINTER : Fréquence des interactions; QUALTINTER : Qualité des interactions; CONFCOG : Confiance cognitive; CONFAFF : Confiance affective; PARTGCONN : Partage des connaissances.

La figure 1 regroupe schématiquement ces résultats. Les coefficients reportés dans cette figure sont des coefficients standardisés, tout comme ceux présentés dans le tableau 2 (partie B). Les flèches pleines indiquent des effets significatifs alors que les flèches en pointillés représentent des effets non significatifs.

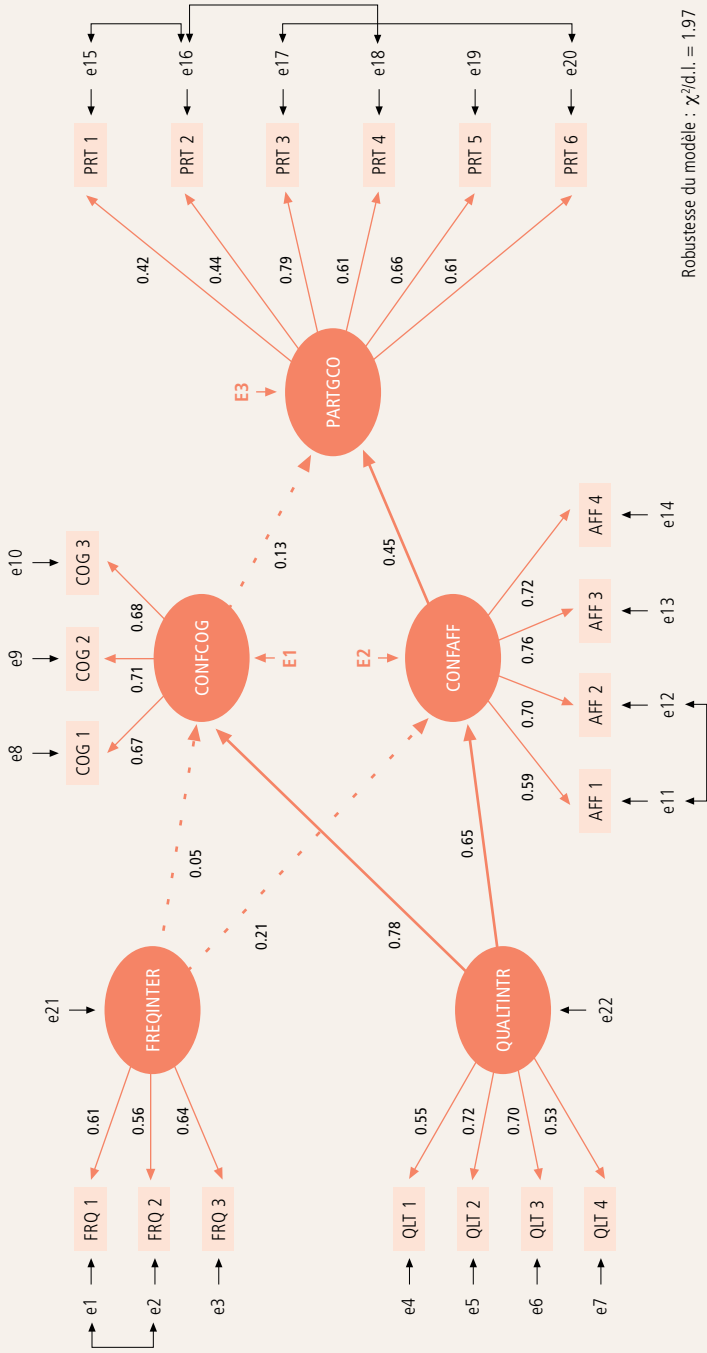
La figure 1 contient également les résultats du modèle de mesure des 5 variables latentes. Les items contribuent tous significativement, au seuil de 1%, à la mesure de nos variables latentes. Les résultats de l'analyse factorielle confirmatoire corroborent, donc, ceux dégagés par l'analyse factorielle exploratoire.

Les résultats obtenus mettent en évidence l'importance de la qualité des interactions dans l'explication de la confiance cognitive et de la compétence affective. La fréquence des interactions n'exerce, cependant, aucun effet significatif sur ces deux dimensions de la confiance. Par ailleurs, le partage des connaissances est plutôt expliqué par la confiance affective que par la confiance cognitive.

Nous avons, par ailleurs, testé des modèles alternatifs incluant les liens directs entre les variables indépendantes et la variable dépendante. Ces modèles alternatifs, appliqués selon les démarches de Baron et Kenny (1986) et de Kenny *et al.* (1998), nous permettent de calculer les pourcentages de médiation et de déterminer les significativités des médiations.

En s'interposant entre la fréquence des interactions et le partage des connaissances, la confiance cognitive assure une médiation partielle estimée à 21,76%.

FIGURE 1
Résultats économétriques



Robustesse du modèle : $\chi^2/d.l. = 1.97$
RMSEA = 0.07
CFI = 0.91

Cette même variable médiatrice assure une médiation partielle de 31,77%, une fois interposée entre la qualité des interactions et le partage des connaissances. Le test de Sobel rejette, toutefois, la significativité de ces deux effets de médiation.

La confiance affective, quant à elle, médiatise 38,36% de l'effet de la fréquence des interactions sur le partage des connaissances et 52,42% de l'effet de la qualité des interactions sur notre variable dépendante. Seul ce dernier effet de médiation est, cependant, significatif selon le test de Sobel.

Discussion et implications

Cette recherche avait pour objectif de tester un modèle structurel où les réseaux sociaux influenceraient le comportement de partage des connaissances via la confiance interpersonnelle. Les résultats seront analysés en trois blocs distincts.

Le premier bloc d'analyse concerne la relation entre les variables indépendantes (réseaux sociaux) et les variables médiatrices. Sur les quatre hypothèses proposées, deux ont été validées et deux infirmées. Nos résultats montrent, en effet, que la fréquence d'interaction dans un réseau social n'influence pas la confiance cognitive et la confiance affective. L'existence de multiples opportunités d'échanges inter-acteurs ne participe donc pas à construire des relations de confiance cognitive et de confiance affective. Ce résultat semble contredire certaines recherches antérieures (Abrams *et al.*, 2003 ; McAllister, 1995). Une explication possible pourrait être que l'existence de nombreuses opportunités d'interaction et d'échange ne suffirait pas à donner naissance à une relation basée sur la confiance. Nous pensons que d'autres variables pourraient être à l'œuvre, comme la qualité des échanges sociaux (qualité du *Team-Member Exchange* (TMX) ou du *Leader-Member Exchange* (LMX) par exemple) ou, encore, la nature du climat organisationnel dans le cadre duquel ces interactions prennent place. À cet égard, l'étude de Nugent et Abolafia (2007) s'avère intéressante. En adoptant une approche ethnographique lors d'une étude des relations d'échange et de confiance dans une institution militaire, les auteurs critiquent les approches de type capital social/réseaux sociaux qui « tendent à croire que le sentiment de confiance se développe selon une logique de génération socio-émotionnelle spontanée dès que des individus se mettent à partager un espace social particulier. » (Nugent et Abolafia, 2007 : 647). D'autres facteurs qualitatifs sont donc à réunir. Les auteurs proposent, par exemple, le concept de « respect » pour mieux appréhender les mécanismes complexes de construction de la confiance dans les réseaux sociaux. Ce résultat corrobore un autre élément rapporté par Mansour et Gaha (2009). Les auteurs ont analysé les raisons de l'échec d'une expérience

de gestion des connaissances dans une entreprise de conseil tunisienne. Ils constatent que l'existence d'opportunités de partage des connaissances, via le portail électronique de gestion des connaissances, n'a pas réussi à générer les résultats espérés par la direction. Les explications avancées mettent l'accent sur des facteurs d'ordres culturel, organisationnel et managérial. La nature tacite de la connaissance à partager semble également jouer un rôle dans la décision de partager ou non.

Nos résultats suggèrent également que la qualité des interactions au sein d'un réseau social influence positivement et significativement les deux formes de confiance. La richesse des interactions et notamment les interactions socio-émotionnelles, permettent une évaluation fiable des connaissances et des compétences des membres d'un groupe (Carte et Chidambaram, 2004). Elles agissent, ainsi, positivement sur la formation de la confiance cognitive. D'autre part, des échanges de haute qualité participent à l'émergence d'un climat de soutien mutuel et de confrontation constructive. La confiance affective s'en trouve, par voie de conséquence, renforcée.

Le deuxième bloc d'analyse concerne la relation entre les deux formes de confiance et le comportement de partage des connaissances. Là aussi, les résultats obtenus nuancent partiellement nos conjectures théoriques. En effet, seule la confiance affective aurait une influence sur le comportement de partage des connaissances. Cela veut dire que les individus sont plus enclins à partager leurs connaissances avec d'autres personnes lorsqu'elles ont des liens émotionnels et affectifs forts avec elles. Rappelons ici que faire confiance à quelqu'un suppose que l'employé accepte une certaine vulnérabilité à l'égard de l'autre. En matière de partage des connaissances, cela veut dire que l'employé qui fait confiance s'exposerait volontairement au risque d'opportunisme du partenaire au travail, un risque qui inclut une possible perte de contrôle et de propriété de la connaissance.

En s'appuyant sur des travaux sur la culture tunisienne (Zghal, 1992 ; Séror et Rejeb, 1996 ; Saidani *et al.*, 2013), ce résultat peut être expliqué par le besoin du tunisien de contrôler l'incertitude. En milieu professionnel, les gestionnaires tunisiens seraient opposés au risque, ce qui expliquerait leur volonté de garder le contrôle des connaissances (Séror et Rejeb, 1996). Pareil risque est encore plus significatif quand il s'agit de perdre le contrôle des connaissances tacites et stratégiques. Ici, nous sommes tentés de penser que la décision de partager ses connaissances dépend de l'évaluation faite par « l'offreur » de l'étendue de ses affects envers le « demandeur » de la connaissance. Plus cette évaluation est favorable au « demandeur », plus forts seront le niveau de confiance affectif et le comportement de partage des connaissances. Dans une étude sur la négociation interculturelle entre Tunisiens et Occidentaux, Boudabbous (2005) conclut que si

la confiance affective n'est pas de mise entre partenaires, les Tunisiens pourront même jouer sur l'opacité de leur communication, afin d'augmenter leur pouvoir de négociation. Cet auteur qualifie de « flou tunisien » le refus des gestionnaires tunisiens de partager les connaissances en l'absence de liens de confiance. La confiance cognitive, par contre, ne se forme pas sur la base d'une évaluation affective du partenaire. Elle résulte plutôt d'une évaluation de l'excellence professionnelle du partenaire au travail, de sa capacité à résoudre des problèmes et du niveau de sa formation en général.

Pourquoi la confiance cognitive ne contribue-t-elle pas alors au comportement de partage des connaissances ? Deux explications peuvent être avancées à cet égard. En premier lieu, parce qu'elle peut donner l'impression que le collègue compétent n'a pas besoin des connaissances de « l'offreur ». Percevoir l'autre comme étant raisonnablement auto-suffisant et auto-efficace va réduire l'utilité perçue de l'acte de partage des connaissances. En second lieu, le partage des connaissances avec un partenaire exceptionnellement compétent se ferait généralement dans un sens unique, de la personne compétente (objet de l'évaluation) vers le partenaire évaluateur. Dans ce cas d'espèce, la personne qui affiche une attitude de confiance cognitive sera le demandeur de connaissance, contrairement à sa situation dans le cadre de la confiance affective où elle joue généralement le rôle de l'offreur. Or, tel que souvent défini dans la littérature et dans cette recherche aussi, le concept de partage de connaissances ne reconnaît pas explicitement ces deux rôles d'offreur et de demandeur. Une implication majeure de ce deuxième bloc de résultats consisterait à accorder davantage d'intérêt à la richesse des rôles de partage que peuvent jouer les acteurs en situation de travail : demandeur, offreur et, éventuellement, intermédiaire de connaissances (Davenport et Prusak, 1997). Un second enseignement de nos résultats est que les deux formes de confiance ne doivent pas fatalement coexister dans un même réseau social. En cohérence avec les conclusions de Chowdhury (2005), nos résultats montrent que des individus peuvent partager des connaissances sur la base de l'évaluation affective de l'autre et refuser de partager sur la base de l'évaluation cognitive. La relation entre la confiance et le partage des connaissances appelle donc à prendre en considération ces enseignements.

Le dernier bloc d'analyse est relatif au rôle médiateur de la confiance. En cohérence avec les développements précédents, il est clair que seule la confiance affective médiatise l'effet de la qualité d'interaction sur le comportement de partage des connaissances. En définitive, le comportement de partage des connaissances peut être renforcé par la création d'un climat organisationnel où se développe la confiance affective. Cette étude a montré que la qualité des interactions dans un réseau social représente un déterminant de ce type de climat.

Apports, limites et prolongements

Cette recherche avait pour objectif de tester un modèle traitant de l'impact des réseaux sociaux sur le partage des connaissances dans les organisations de haute technologie en Tunisie. Le rôle médiateur de la confiance y était également exploré. Les paramètres d'ajustement du modèle restituent un niveau de robustesse satisfaisant. Les résultats empiriques confirment certaines conjectures et en infirment d'autres. Cette recherche fournit deux types d'apports : théoriques et managériaux.

Sur un plan théorique, il a été démontré que la qualité d'interaction dans un réseau social est plus importante que la fréquence de ces interactions. Seule la qualité d'interaction explique de manière significative les deux formes de confiance au travail. Nos résultats suggèrent aussi que le comportement de partage des connaissances est influencé par la seule confiance affective. Ils sont, de ce fait, en cohérence avec les travaux de McAllister (1995) ainsi que Chowdhury (2005 : 321) qui avance que « les deux formes de confiance fonctionnent de manière différente (...) elles entretiennent des relations différentes avec leurs déterminants et les variables qu'elles influencent. » De façon globale, les liens les plus significatifs montrent que, dans les entreprises enquêtées, la qualité des interactions dans un réseau social influence positivement la confiance affective qui, à son tour, influence positivement le comportement de partage des connaissances.

Sur un plan managérial, les managers sur le terrain sont appelés à concevoir un système d'organisation/management qui renforce la confiance affective, tout en atténuant les barrières perceptuelles inhérentes à la confiance cognitive (perception d'autosuffisance de l'autre, peur de se faire ridiculiser, etc.). Les managers/superviseurs auront tout intérêt à pratiquer un leadership de proximité. Être à l'écoute, afficher un soutien permanent à l'égard de ses collaborateurs (St-Onge *et al.*, 2000) et faire valoir des comportements de citoyenneté organisationnelle (Jiao *et al.*, 2011) seraient des qualités managériales primordiales. Les managers seraient également appelés à favoriser la communication et l'implication dans les décisions, reconnaître les contributions, recruter de l'interne, faire du mentorat et réseautage, etc.

Une seconde implication managériale appelle les entreprises à accorder davantage d'attention à la qualité des échanges dans les réseaux sociaux. Les implications opérationnelles sont fortes. Les équipes de travail doivent être formées de manière à ce que leurs membres aient la capacité et la motivation de maintenir des échanges constructifs durables. D'autre part, le design pédagogique des activités de formation doit prendre en considération l'importance de la qualité des échanges. Également, les mouvements de carrière en sens latéral

seraient plus avantageux en termes de création de réseaux sociaux et de partage des connaissances. Aussi, il est conseillé d'indexer une partie de la rémunération variable sur la qualité des contributions constructives de chaque employé à la dynamique interactionnelle de son réseau social. Une dernière implication managériale concerne les structures organisationnelles qui doivent encourager autant que possible l'interaction inter-fonctionnelle, la fluidité de la communication et le réseautage (*networking*) interne.

Les résultats de cette recherche doivent être considérés en tenant compte de deux limites principales. La première limite s'avère méthodologique. En effet, le recours à des mesures perceptuelles, où les mêmes répondants fournissent les données sur les variables dépendantes et indépendantes, risque d'entraîner le problème de la variance commune. Même si nous avons pris des précautions en utilisant deux techniques atténuantes *ex ante* et *ex post*, nous pensons qu'une recherche future devrait plutôt œuvrer à recueillir les données de sources différentes ou, quand cela n'est pas possible, à des intervalles de temps différents. La deuxième limite se révèle être théorique. Le modèle proposé limite l'analyse à deux seules dimensions du réseau social. Or, il est possible, voire souhaitable, d'explorer le rôle potentiel d'autres variables, telles que la centralité, l'intensité ou encore l'hétérogénéité d'un réseau social. Il est aussi recommandé d'affiner l'analyse de la variable « qualité d'interaction » en prenant en compte l'échange social de types *Team-Member Exchange* (TMX) et *Leader-Member Exchange* (LMX). Enfin, la discussion des résultats a révélé la complexité du concept de partage des connaissances. Pareille complexité appelle à revisiter la structure unidimensionnelle du construit. Les recherches futures auraient donc tout intérêt à analyser ce concept sous l'angle bidimensionnel des comportements d'offre et de demande des connaissances.

Bibliographie

- Abrams, Lisa C., Cross, Rob, Lesser, Eric and Levin, Daniel Z. 2003. "Nurturing Interpersonal Trust in Knowledge-Sharing Networks", *Academy of Management Executive*, 17 (4), 64-76.
- Ahire, Sanjay. L. and Devaray, Sarv. 2001. "An Empirical Comparison of Statistical Construct Validation Approaches", *IEEE Transactions on Engineering Management*, 48 (3), 319-329.
- Allen, Thomas. J. 1977. *Managing the Flow of Technology*, Cambridge: MA, MIT Press.
- Andrews, Kate M. and Delahaye, Brian L. 2000. "Influences on Knowledge Processes in Organizational Learning: The Psychosocial Filter", *Journal of Management Studies*, 73 (6), 797-810.
- Ardichvili, Alexander, Page, Vaughn and Wentling, Tim. 2003. "Motivation and Barriers to Participation in Online Knowledge-Sharing Communities of Practice", *Journal of Knowledge Management*, 7 (1), 64-77.

- Argote, Linda, Ingram, Paul; Levine, John. M. and Moreland, Richard. 2000. "Knowledge Transfer in Organizations: Learning from the Experience of Others". *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 82 (1), 1-8.
- Baron Reuben M. and Kenny David A. (1986), "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic and Statistical Considerations", *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6), 1173-1182.
- Boudabbous, Sami. 2005. « Approche culturelle des rapports entre Tunisiens et Occidentaux dans le cadre des activités d'une entreprise de *joint venture* », *La Revue des Sciences de gestion*, 3 (213), 81-91.
- Blau, Peter M. 1964. *Exchange and Power in Social Life*, New York: Wiley.
- Burt, Ronald S. 1992. *Structural Holes: The Social Structure of Competition*, Cambridge MA: Harvard University Press.
- Carte, Traci and Chidambaram, Laku. 2004. "A Capabilities-Based Theory of Technology Deployment in Diverse Teams: Leapfrogging the Pitfalls of Diversity and Leveraging its Potential with Collaborative Technology", *Journal of the Association of Information Systems*, 5 (11), 448-471.
- Chae, Bongsug, Koch, Hope, Paradise, David and Van Huy, Vo. 2005. "Exploring Knowledge Management Using Network Theories: Questions, Paradoxes and Prospects", *Journal of Computer Information Systems*, 45 (4), 62-74.
- Chang, Sea-Jin, Van Witteloostuijn, Arjen and Eden, Lorraine. 2010. "From the Editors: Common Method Variance in International Business Research", *Journal of International Business Studies*, 41, 178-184.
- Chiles, Todd H. and McMackin, John F. 1996. "Integrating Variable Risk Preferences, Trust and Transaction Cost Economics", *Academy of Management Review*, 21 (1): 73-99.
- Chowdhury, Sanjib. 2005. "The Role of Affect and Cognition-based Trust in Complex Knowledge Sharing", *Journal of Managerial Issues*, XVII (3), 310-326.
- Chua, Roy Yong Joo, Ingram, Paul and Morris, Michael. W. 2008. "From the Head and the Heart: Locating Cognition and Affect-based Trust in Managers' Professional Networks", *Academy of Management Journal*, 51 (3), 436-452.
- Coleman, James Samuel. 1988. "Social Capital in the Creation of Human Capital", *American Journal of Sociology*, 94, 95-120.
- Coleman, James Samuel. 1990. *Foundations of Social Theory*, Cambridge MA: Harvard University Press.
- Cross, Rob and Sproull, Lee. 2004. "More Than an Answer: Information Relationships for Actionable Knowledge", *Organization Science*, 15 (4), 446-462.
- Davenport, Thomas. H and Prusak, Laurence. 1997, *Working Knowledge: How Organizations Manage what they Know?* Boston, MA, Harvard Business School Press.
- Empson, Laura. 2001. "Fear of Exploitation and Fear of Contamination: Impediments to Knowledge Transfer in Merges between Professional Service Firms", *Human Relations*, 54 (1), 839-62.
- Fukuyama, Francis. 1995. *Trust: Social Virtues and the Creation of Prosperity*. NY: Free Press.
- Gambetta, Diego. 1988. "Can We Trust Trust?", *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, Basil Blackwell, NY, 213-235.

- Ghoshal, Sumantra, Korine, Harry and Szulanski, Gabriel. 1994. "Interunit Communication in Multinational Corporations", *Management Science*, 40 (1), 96-110.
- Giddens, Anthony. 1990. *The Consequences of Modernity*, Stanford University Press, Stanford.
- Gomez, Pierre Yves. 1995. « Agir en confiance », dans *Confiance, entreprise et société*, Bidault Francis, Gomez Pierre Yves et Marion Gilles, Collection Essais, Paris, ESKA.
- Granovetter, Mark S. 1973. "The Strength of Weak Ties", *American Journal of Sociology*, 78 (6), 1360-1380.
- Granovetter, Mark S. 1985. "Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness". *American Journal of Sociology*, 91 (3), 481-510.
- Grant, Robert M. 1996. "Prospering in Dynamically-Competitive Environments: Organizational Capability as Knowledge Integration". *Organization Science*, 7 (4), 375-387.
- Grimand, Amaury. 2006. "Quand le *Knowledge Management* redécouvre l'acteur: la dynamique d'appropriation des connaissances en organisation". *Management et Avenir*, 7, 141-157.
- Guerrero, Sylvie et Herrbach, Olivier. 2009. « La confiance organisationnelle au cœur de l'échange social. Et si bien traiter ses salariés était payant? » *Relations industrielles/Industrial Relations*, 64 (1), 6-24.
- Hansen, Morten T. 1999. "The Search-Transfer Problem: The Role of Weak Ties in Sharing Knowledge Across Organization Subunits", *Administrative Science Quarterly*, 44 (1), 82-111.
- Hoegl, Martin and Gemuenden Hans Georg. 2001. "Teamwork Quality and the Success of Innovative Projects: A Theoretical Concept and Empirical Evidence", *Organization Science*, 12 (4), 435-449.
- Holste, J Scott and Fields Dail. 2005. "The Relationship of Affect and Cognition-Based Trust with Sharing and Use of Tacit Knowledge", *Academy of Management Proceedings*, August 1, 2005:1 B1-B6.
- Huang, Qian; Davidson, Robert M.; Liu, Hefu and Gu, Jibao. 2008. "The Impact of Leadership Style on Knowledge-Sharing Intentions in China", *Journal of Global Information Management*, 16 (4), 67-91.
- Husted, Kenneth et Michailova, Snejina. 2002, "Diagnosing and Fighting Knowledge Sharing Hostility", *Organizational Dynamics*, 31 (1), 60-73.
- Jarvenpaa Sirkka L., Knoll Kathleen. and Leidner Dorothy.E. 1998, "Is Anybody Out There? Antecedents of Trust in Virtual Teams", *Journal of Management Information Systems*, 14 (4), 29-64.
- Jiao Changquan, Richards David A. and Zhang Kai. 2011, "Leadership and Organizational Citizenship Behavior: OCB-Specific Meanings as Mediators", *Journal of Business and Psychology*, 26 (1), 11-25.
- Johnson, Devon et Grayson, Kent. 2005. "Cognitive and Affective Trust in Service Relationships", *Journal of Business Research*, 58 (4), 500-507.
- Jones, Gareth R. and Georges, Jennifer M. 1998. "The Experience and Evolution of Trust: Implication for Cooperation and Teamwork", *Academy of Management Review*, 23 (3), 531-546.
- Kang, Sung-Choon, Morris, Shad S. and Snell, Scott A. 2007. "Relational Archetypes, Organizational Learning and Value Creation: Extending the Human Resource Architecture", *Academy of Management Review*, 32 (1), 236-256.

- Kase, Robert and Zupan, Nada. 2007. "HRM as a Mean of Shaping Relational Networks Within a Company: A Comparison of Two Knowledge Intensive Companies", *Economic and Business Review for Central and South-Eastern Europe*, 9 (3), 213-234.
- Kenny, David A., Kashy, Deborah A. and Bolger Niall (1998), "Data Analysis in Social Psychology", in D.T. Gilbert, S.T. Fiske, G. Gardner, *The Handbook of Social Psychology*, 4th ed., Boston, Oxford University Press, 233-265.
- Kogut, Bruce and Zander, Udo. 1992. "Knowledge of the Firm, Combinative Capabilities and the Replication of Technology", *Organization Science*, 3 (3), 383-397.
- Le Flanchec, Alice, Rojot, Jacques et Voynnet Fourboul, Catherine. 2006. « Rétablir la confiance dans l'entreprise par le recours à la médiation », *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 61 (2), 271-295.
- Levin, Daniel and Cross, Rob. 2004. "The Strength of Weak Ties you can Trust: The Mediating Role of Trust in Effective Knowledge Transfer", *Management Science*, 50 (11), 1477-1490.
- Levin, Daniel Z., Cross, Rob, Abrams, Lisa C. and Lesser, Eric L. 2002. *Trust and Knowledge Sharing: a Critical Combination*, IBM Institute for Knowledge-Based Organizations.
- Lewis, David and Weigert, Andrew. 1985. "Trust as a Social Reality", *Social Forces*, 63 (4), 967-985.
- Lewicki, Roy J., McAllister, Daniel J. and Bies, Robert. 1998. "Trust and Distrust: New Relationships and Realities", *Academy of Management Review*, 23 (3), 438-468.
- Lewicki, Roy J. and Bunker, Barbara B. 1996. "Developing and Maintaining Trust in Work Relationship", in *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and research*, R.M. Kramer and T.R. Tyler (eds), Sage, Thousand Oaks, CA: 114-139.
- Li, Peter Ping. 2007. "Towards an Interdisciplinary Conceptualization of Trust: A Typological Approach", *Management and Organizational Review*, 3 (3): 421-445.
- Liao, Shu-Hsien, Fei, Wu-Chen and Chen, Chih-Chiang. 2007, "Knowledge Sharing, Absorptive Capacity and Innovation Capability: An Empirical Study of Taiwan's Knowledge-intensive Industries", *Journal of Information Sciences*, 33 (3), 340-359.
- Lin, Chieh-Peng. 2007. "To Share or Not to Share: Modeling Knowledge Sharing Using Exchange Ideology as a Moderator", *Personnel Review*, 36 (3), 457-475.
- Mansour, Nizar. et Gaha, Chiha. 2009. « L'Échec d'un projet de gestion des connaissances: cas d'une entreprise de conseil », *Management International*, 13 (4), 91-101.
- Mayer, Roger C. and Davis, James H. and Schoorman, David. 1995. "An Integrative Model of Organizational Trust", *Academy of Management Review*, 20 (3), 709-734.
- McAllister, Daniel J. 1995. "Affect and Cognition-based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations", *The Academy of Management Journal*, 38 (1), 24-59.
- Mc Dermott, Richard. 1999. "Why Information Technology Inspired, but Cannot Deliver Knowledge Management", *California Management Review*, 41, 103-117.
- McEvily, Bill, Perrone, Vincenzo and Zaheer, Akbar. 2003. "Trust as an Organizing Principle", *Organization Science*, 14 (1), 91-103.
- Mishra, Aneil. K. 1996. "Organizational Responses to Crisis: the Centrality of Trust", in *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, R.M. Kramer and T.R. Tyler (eds.), Sage, Thousand Oaks, CA: 261-287.

- Morgan, Robert M. and Hunt, Shelby D. 1994. "The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing", *Journal of Marketing*, 58 (3), 20-38.
- Morrow, J. L., Hansen, Mark H. and Pearson, Allison E. 2004. "The Cognitive and Affective Antecedents of General Trust within Cooperative Organizations", *Journal of Managerial Issues*, XVI (1), 48-64.
- Nahapiet Janine and Ghoshal Sumantra. 1998. "Social Capital, Intellectual Capital and the Organizational Advantage", *Academy of Management Review*, 23 (2), 242-266.
- Newell, Suzan and Swan, Jacky. 2000. "Trust and Inter-Organizational Networking", *Human Relations*, 53 (10), 1287-1327.
- Ng, Kok-Yee and Chua, Roy Yong Joo 2006. "Do I Contribute More when I Trust More? Differential Effects of Cognition- and Affect-Based Trust", *Management and Organization Review*, 2 (1), 43-66.
- Nugent, Paul D. and Abolafia, Mitchel Y. 2007 "The Creation of Trust through Interaction and Exchange", *Group and Organization Management*, 31 (6), 628-650.
- Pillai Rajnandini, Schriesheim, Chester A. and Williams, Eric S. 1999. "Fairness Perceptions and Trust as Mediators for Transformational and Transactional Leadership: A Two-Sample Study", *Journal of Management*, 25 (6), 897-933.
- Podsakoff, Philip M., MacKenzie, Scott B. and Podsakoff, Nathan P. 2003. "Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies", *Journal of Applied Psychology*, 88 (5), 879-903.
- Reagans, Ray and McEvily, Bill. 2003. "Network Structure and Knowledge Transfer: The Effects of Cohesion and Range", *Administrative Science Quarterly*, 48 (2), 240-267.
- Reagans, Ray and Zuckerman, Ezra W. 2001. "Networks, Diversity, and Productivity: The Social Capital of Corporate R&D Teams", *Organization Science*, 12 (4), 502-517.
- Rojot, Jacques. 2003. *Théorie des organisations*. Paris, Éditions Eska.
- Rousseau, Denise, Sitkin, Sim B. and Cemerer Colin. 1998. "Not so Different After All: a Cross-discipline View of Trust", *Academy of Management Review*, 23 (3): 393-404.
- Saidani, Chiraz, Amewokunu, Yao and Lawson-Body, Assion. 2013. "Multinational Subsidiary Roles in North Africa: Managerial Initiatives in Tunisia", *Multinational Business Review*, 20 (3): 248-265.
- Schoorman, David F, Mayer, Roger C., Davis, James H. 2007. "An Integrative Model of Organizational Trust: Past, Present and Future", *Academy of Management Review*, 32 (2): 344-354.
- Sérór, Ann and Rejeb, Sami. 1996. "Information Technology Transfer: The Case of a Tunisian Research Center", *Technologies de l'information et société*, 8 (3): 243-274.
- Shapiro, Susan P. 1987. "The Social Control of Impersonal Trust", *American Journal of Sociology*, 93 (3), 623-658.
- Shapiro, Debra L; Sheppard Blair H and Cheraskin, Lisa. 1992. "Business on a Handsake", *Negotiation Journal*, 8 (4): 365-377.
- Sherwood, Arthur Lloyd and DePaolo, Concetta. 2005. "Task and Relationship-Oriented Trust in Leaders", *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 12 (2): 65-81.

- St-Onge, Sylvie, Haines, Victor et Sevin, Helene. 2003. "L'influence de l'appui du supérieur hiérarchique, des collègues et des dirigeants d'entreprises sur le succès en télétravail". *Relations industrielles/Industrial Relations*, 55 (3), 414-450.
- Staples, Sandy D. and Webster, Jane. 2008. "Exploring the Effects of Trust, Task Interdependence and Virtualness on Knowledge Sharing in Teams", *Information Systems Journal*, 18 (6), 617-640.
- Suh, Ayoung and Shin, Kyung-Shik. 2010. "Exploring the Effects of Online Social Ties on Knowledge Sharing: A Comparative Analysis of Collocated vs Dispersed Teams", *Journal of Information Science*, 36 (4), 443-463.
- Szulanski, Gabriel. 1996. "Exploring Internal Stickiness: Impediments to the Transfer of Best Practice within the Firm", *Strategic Management Journal*, 17 (2), 7-43.
- Trepo, George, Dumond, Jean-Paul et Alexandre Frederick. 1998. « La confiance est-elle gérable ? », *Économies et Sociétés, Série Sciences de gestion*, 8-9,181-195.
- Tsai, Wenpin and Ghoshal, Sumantra. 1998. "Social Capital and Value Creation: An Empirical Study of Intrafirm Networks", *Academy of Management Journal*, 41 (4), 464-476.
- Tsoukas, Haridimos. 1996. "The Firm as a Distributed Knowledge System: A Constructionist Approach", *Strategic Management Journal*, 17, 11-25.
- Usoro, Abel, Sharatt, Mark W., Tsui, Eric and Shekhar, Sandhya. 2007. "Trust as an Antecedent to Knowledge Sharing in Virtual Communities of Practice", *Knowledge Management Research and Practice*, 5 (3), 199-212.
- Uzzi, Brian. 1996. "The Sources and Consequences of Embeddedness for the Economic Performance of Organizations: the Network Effect", *American Sociological Review*, 61 (4), 674-698.
- Uzzi, Brian and Lancaster, Ryon. 2003. "Relational Embeddedness and Learning: the Case of Bank Loan Managers and their Clients", *Management Science*, 49 (4), 383-399.
- Wang, Jaw-Kai, Ashleigh, Melanie and Meyer, Edgar. 2006. "Knowledge Sharing and Team Trustworthiness: It's All About Social Ties!", *Knowledge Management Research and Practice*, 4 (3), 175-186.
- Willem, Annick and Scarbrough, Harry. 2006. "Social Capital and Political Bias in Knowledge Sharing: An Exploratory Study", *Human Relations*, 59 (10), 1343-1370.
- Williamson Oliver E. 1985. *The Economic Institutions of Capitalism*, Free Press, New-York.
- Young, Louise and Daniel, Kerry. 2003. "Affectual Trust in the Workplace", *The International Journal of Human Resource Management*, 14, 139-155.
- Zaheer, Akbar, McEvily, Bill and Perrone, Vincenzo. 1998. "Does Trust Matter? Exploring the Effects of Interorganizational and Interpersonal Trust on Performance", *Organization Science*, 9 (2), 141-159.
- Zhou, Shihao, Siu, Felix and Wang, Minhong, 2010. "Effects of Social Tie Content on Knowledge Transfer", *Journal of Knowledge Management*, 14 (3), 449-463.
- Zghal, Riadh. 1992, « Culture sociétale et culture d'entreprise », *Les Cahiers de l'ERGE*, 1, 8-33. FSEG de Sfax.

RÉSUMÉ

Réseaux sociaux au travail, confiance interpersonnelle et comportement de partage des connaissances

Dans cet article, nous tentons de démontrer que la confiance interpersonnelle joue un rôle de médiation entre les réseaux sociaux et le comportement de partage des connaissances dans les entreprises tunisiennes de haute technologie. Même si l'impact direct des réseaux sociaux sur le partage des connaissances a été traité par les recherches antérieures, nous pensons qu'une telle relation gagnerait à intégrer le rôle de la confiance interpersonnelle comme mécanisme intermédiaire. En conformité avec McAllister (1995), nous nous proposons d'étudier deux formes de confiance interpersonnelle : la confiance cognitive (basée sur les compétences) et la confiance affective (basée sur les échanges socio-émotionnels). Un modèle structurel a permis de tester les hypothèses de recherche. Les résultats de l'enquête soutiennent partiellement nos conjectures théoriques. Ils montrent que seule la qualité des interactions dans un réseau social influence positivement et significativement les deux formes de confiance. Sur un autre plan, seule la confiance affective aurait une influence sur le comportement de partage des connaissances. Enfin, les résultats stipulent que la confiance affective médiate l'effet de la qualité d'interaction sur le comportement de partage des connaissances. Une discussion est engagée sur la base de ces résultats et les implications de la recherche, sur le plan théorique et managérial, sont présentées.

MOTS-CLÉS : partage des connaissances, réseaux sociaux, confiance affective, confiance cognitive, analyse structurelle.

SUMMARY

Social Networks at Work, Interpersonal Trust and Knowledge Sharing Behaviour

This research aims to demonstrate that interpersonal trust plays a mediating role between social networks at work and the knowledge sharing behaviour in Tunisian High Technology firms. Although the direct link between social networks and knowledge sharing has been reported in the extant research, we believe that such a relationship would benefit from the integration of the role of interpersonal trust as an intermediary mechanism. In line with McAllister (1995), we study two forms of interpersonal trust: cognitive trust (based on skills) and affective trust (based on socio-emotional exchanges). A structural model is used to test the research hypotheses. The survey results partially support our theoretical assumptions. They show that only the quality of interactions in a social network influences positively and significantly both forms of trust. On another level, only the affective trust influences the knowledge sharing behaviour. Finally, the results suggest that affective trust mediates the relationship between the quality of interaction and knowledge

sharing behaviour. A discussion is initiated on the basis of these results and implications, both theoretical and managerial, are presented.

KEYWORDS: Knowledge Sharing, Social Networks, Affective Trust, Cognitive Trust, Structural Analysis.

RESUMEN

Redes sociales en el trabajo, confianza interpersonal y costumbre de compartir los conocimientos

En este artículo, se intenta demostrar que la confianza interpersonal juega un rol de mediación entre las redes sociales y la costumbre de compartir los conocimientos en las empresas tunecinas de alta tecnología. A pesar que el impacto directo de las redes sociales sobre el hecho de compartir los conocimientos ha sido tratado en investigaciones precedentes, pensamos que dicha relación ganaría a integrar el rol de la confianza interpersonal como mecanismo intermediario. En conformidad con McAllister (1995), proponemos estudiar dos formas de confianza interpersonal: la confianza cognitiva (basada en las competencias) y la confianza afectiva (basada en los intercambios socio-emocionales). Un modelo estructural ha permitido evaluar las hipótesis de investigación. Los resultados de la encuesta sostienen parcialmente nuestras conjeturas teóricas. Se muestra que sólo la calidad de interacciones en una red social influencia positivamente y significativamente las dos formas de confianza. En otro plano, solamente la confianza afectiva tendría una influencia sobre el hecho de compartir los conocimientos. Al final, los resultados estipulan que la confianza afectiva actúa como mediador del efecto de la calidad de interacción sobre el [comportamiento] hecho de compartir los conocimientos. La discusión suscitada por estos resultados y sus implicaciones para la investigación, sobre el plano teórico y el de la gestión, son presentadas.

PALABRAS CLAVES: compartir los conocimientos, redes sociales, confianza afectiva, confianza cognitiva, análisis estructural.