

## AVERTISSEMENT

Ce document est le fruit d'un long travail approuvé par le jury de soutenance et mis à disposition de l'ensemble de la communauté universitaire élargie.

Il est soumis à la propriété intellectuelle de l'auteur : ceci implique une obligation de citation et de référencement lors de l'utilisation de ce document.

D'autre part, toute contrefaçon, plagiat, reproduction illicite de ce travail expose à des poursuites pénales.

Contact : [portail-publi@ut-capitole.fr](mailto:portail-publi@ut-capitole.fr)

## LIENS

Code la Propriété Intellectuelle – Articles L. 122-4 et L. 335-1 à L. 335-10

Loi n°92-597 du 1<sup>er</sup> juillet 1992, publiée au *Journal Officiel* du 2 juillet 1992

<http://www.cfcopies.com/V2/leg/leg-droi.php>

<http://www.culture.gouv.fr/culture/infos-pratiques/droits/protection.htm>



Université  
de Toulouse

# THÈSE

En vue de l'obtention du

## DOCTORAT DE L'UNIVERSITÉ DE TOULOUSE

Délivré par :

Université Toulouse 1 Capitole (UT1 Capitole)

*Cotutelle internationale avec :*

Institut des Hautes Études Commerciales (IHEC) Carthage

---

Présentée et soutenue par :

MOSBEH-BESBES Rim

Le 5 décembre 2011

**« L'ÉVALUATION DU SUCCES PERÇU DE L'INTRANET : LE CAS D'UNE ORGANISATION BANCAIRE INTERNATIONALE »**

---

ED SG : Systèmes d'information

**Unités de recherche :**

Centre de Recherche en Management & Economie et Stratégie des Affaires

**Directeur(s) de Thèse**

**Mr. Serge BAILE**, *Professeur à l'Université de Toulouse 1-Capitole*

**Mme. Olfa ZERIBI-BENSLIMANE**, *Professeur à l'Institut des Hautes Études Commerciales de Carthage, Université de Carthage*

**Rapporteurs :**

**Mr. Jacques André BARTOLI**, *Professeur à l'Université, IAE Aix en Provence-CERGAM, Université Paul Cézanne Aix Marseille III,*

**Mr. Adel KARAA**, *Professeur à l'Institut Supérieur de Gestion, Université de Tunis- Tunisie.*

**Autre(s) membre(s) du jury :**

**Mr. Jacques IGALENS**, *Professeur à l'Université de Toulouse 1-Capitole.*

**M. Olivier COSTE**, *DSI – Groupe de la Banque Africaine de Développement.*

**M. Lotfi CHAKROUN**, *DSI– Groupe de la Banque Africaine de Développement.*

---

---

*« L'Université n'entend ni approuver, ni désapprouver les opinions particulières émises dans les thèses : ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs »*

*À mes parents, mon mari, mon  
rayon de soleil Mayssam et à tous  
ceux qui ont cru en moi ...*

## Remerciements

*Cette thèse n'aurait pu aboutir sans les implications multiformes de tous ceux qui m'ont accompagnée tout au long de ces années de recherche. Les remerciements présentés ci-dessous leur expriment toute ma reconnaissance.*

*Je souhaite tout d'abord exprimer ma profonde gratitude à Monsieur le Professeur Serge BAILLE et à madame la professeur Olfa Zeribi-Benslimane pour la confiance qu'ils m'ont accordée en acceptant de diriger cette thèse. Je les remercie pour leur grande disponibilité, leur patience et leur soutien indéfectible tout au long de cette recherche doctorale. La pertinence des leurs remarques et la rigueur de leurs exigences m'ont aidées à progresser et ont fait de cette recherche un véritable processus d'apprentissage et une expérience intéressante et riche d'enseignements.*

*J'exprime mes vifs remerciements à Monsieur le Professeur Jacques IGALÉNS pour avoir accepté de présider le Jury de cette thèse. J'exprime également ma profonde gratitude à Messieurs les Professeurs Jacques André BARTOLI et Adel KARAA pour avoir accepté d'être les rapporteurs de ce travail et pour l'honneur qu'ils me font en participant au jury.*

*J'adresse également mes sentiments de reconnaissance aux dirigeants de la banque étudiée pour m'avoir permis de mener cette étude au sein de leur organisation. Je tiens particulièrement à remercier monsieur Ibrahima N'DIAYE, monsieur Lotfi CHAKROUN, madame Antoinette BATUMUBWIRA, Monsieur Olivier COSTE, Monsieur Grégoire DOULOUBASSOU et Madame mathilde TEGNET.*

*Je remercie également le personnel de l'Institut d'Administration des Entreprises de Toulouse, de l'Université Sciences Sociales Toulouse I, et le personnel de l'Institut des Hautes Études Commerciales de Carthage, et de l'Université du 7 Novembre à Carthage.*

*J'adresse enfin mes sincères remerciements à Mme Rim LOUATI et monsieur XeesHan AHmed BHatti pour leurs conseils qui m'ont aidé à répondre à certaines questions pratiques et techniques.*

*Je remercie aussi tous mes amis pour leur soutien et leurs encouragements pendant les moments les plus difficiles.*

*Ma reconnaissance va à ceux qui ont plus particulièrement assuré le soutien affectif, ma famille. Un merci particulier à mes parents pour leur soutien, leurs encouragements, et l'intérêt permanent qu'ils ont manifesté à l'égard de ma recherche. Je remercie aussi ma soeur et mes frères pour leurs encouragements et soutien indéfectible.*

*Je tiens également à remercier très chaleureusement mon mari pour son soutien permanent et pour sa présence rassurante à mes côtés et sa grande patience*

## SOMMAIRE

Introduction générale .....	1
<b><u>FONDEMENTS THÉORIQUES ET CADRE CONCEPTUEL</u></b> <b><u>DE LA RECHERCHE</u></b>	15
<b><u>CHAPITRE 1 : CADRE THEORIQUE DE LA RECHERCHE</u></b>	16
Introduction du chapitre 1 .....	17
<b>1.1 L'environnement de L'IUF</b> .....	19
<b>1.1.1 Etat de l'art des travaux exploratoires et descriptifs sur l'IUF</b> .....	21
1.1.1.1. Bref Historique sur l'IUF.....	22
1.1.1.2. Les Dimensions individuelles.....	23
1.1.1.3. Les Dimensions technologiques.....	37
1.1.1.4. Les Dimensions organisationnelles.....	37
<b>1.1.2. De l'IUF vers les Intranets organisationnels</b> .....	40
1.1.2.1. Analogies entre le mouvement IUF et l'intranet.....	40
1.1.2.2. Revue de littérature sur l'intranet.....	42
<b>1.1.3. Evaluation du succès des TIC</b> .....	58
1.1.3.1. Les caractéristiques d'évaluation du succès des TI.....	59
1.1.3.2. Les mesures du succès de l'IUF.....	65
<b>Conclusion du titre 1.1</b> .....	79
<b>1.2. Les théories et les travaux explicatifs de l'évaluation du succès perçu de l'intranet</b> .....	81
<b>1.2.1. Les théories de base à la modélisation du comportement de l'utilisateur final</b> .....	82
1.2.1.1. Les théories comportementales.....	83
1.2.1.2 Les travaux théoriques sur l'acceptation des TI.....	94
<b>1.2.2. Les travaux explicatifs du succès perçu des TIC</b> .....	107
<b>Conclusion du titre 1.2</b> .....	116
<b>CONCLUSION DU CHAPITRE I</b> .....	118
<b><u>CHAPITRE 2 : CADRE CONCEPTUEL DE LA RECHERCHE</u></b>	119
Introduction du chapitre 2.....	120
<b>2.1. Modèle conceptuel de la recherche</b> .....	121
<b>2.1.1. Présentation générale du modèle</b> .....	121
2.1.1.1 Structure générale du modèle conceptuel.....	122
2.1.1.2 Le contexte de validation du modèle.....	124
<b>2.1.2. Description du modèle conceptuel</b> .....	125
<b>2.2 Définitions des concepts et des variables du modèle</b> .....	128
<b>2.2.1. Définition des variables et des concepts du premier niveau conceptuel</b> .....	128
2.2.1.1. Les caractéristiques techniques.....	130
2.2.1.2. Les influences sociales.....	134
2.2.1.3 Les supports managériaux.....	138

<b>2.2.2. Définition des variables et des concepts du deuxième niveau conceptuel...</b>	147
2.2.2.1. La performance attendue .....	147
2.2.2.2 L'effort prévu.....	148
2.2.2.3 La valeur perçue.....	149
2.2.2.4. Satisfaction des utilisateurs à l'égard de l'intranet.....	161
<b>2.2.3. Définition des variables et des concepts du troisième niveau.....</b>	164
2.2.3.1. Définition du concept « succès des SI » .....	164
2.2.3.2. Définition des variables mesurant l'impact individuel perçu de l'intranet.....	166
<b>2.2.4. Conclusions : Synthèse des concepts et variables du modèle.....</b>	169
<b>2.3. Les hypothèses de la recherche.....</b>	174
<b>2.3.1. Modèle de recherche et hypothèse générale.....</b>	174
<b>2.3.2. Structures adjacentes du modèle de recherche.....</b>	177
<b>CONCLUSION DU CHAPITRE II</b>	200

## **PARTIE II: CADRE METHODOLOGIQUE ET** 201 **RESULTATS DE LA RECHERCHE**

<b><u>CHAPITRE 3 : CADRE METHODOLOGIQUE</u></b>	203
Introduction du chapitre 3.....	204
<b>3.1. Le terrain de recherche.....</b>	204
3.1.1. Le Groupe de l'Organisation Bancaire Internationale .....	205
3.1.2. Les caractéristiques de l'échantillon.....	210
<b>3.2. Conduite de la recherche et collecte des données.....</b>	217
3.2.1. Le positionnement épistémologique.....	217
3.2.2. La collecte des données .....	219
3.2.2.1. La phase exploratoire de l'étude.....	219
3.2.2.2. La phase déductive.....	231
3.2.3. Le choix des méthodes de recherche .....	236
<b>3.3. La structure et les construits du questionnaire.....</b>	237
3.3.1. La mesure des variables du premier niveau du modèle.....	239
3.3.2. La mesure des variables du deuxième niveau du modèle.....	242
3.3.3. La mesure des variables du troisième niveau du modèle.....	245
<b>3.4. Les méthodes d'analyse des données.....</b>	248
3.4.1. Les méthodes d'analyses descriptives.....	249
3.4.1.1– La validité des instruments de mesure.....	250
3.4.1.2– La fiabilité des échelles.....	254
3.4.2. Les méthodes explicatives : La méthode des équations structurelles (MES).....	257
3.4.3. L'analyse des cheminements .....	264
Conclusion du titre Chapitre 3.....	270
<b><u>CHAPITRE 4 : RESULTATS DE LA RECHERCHE</u></b>	272
Introduction du chapitre 4.....	273
<b>4.1. Evaluation de la qualité psychométrique des échelles de</b>	274

<b>mesure</b> .....	
<b>4.1.1. Les résultats de l'analyse descriptive exploratoire</b> .....	274
4.1.1.1. La validité convergente.....	274
4.1.1.2. La validité discriminante.....	294
<b>4.1.2. Les résultats des analyses confirmatoires</b> .....	301
4.1.2.1. La validité convergente.....	302
4.1.2.2. La validité discriminante.....	308
<b>4.2. Les résultats de l'analyse explicative</b> .....	312
<b>4.2.1. Le test de l'hypothèse générale (HG)</b> .....	314
4.2.1.1 L'analyse du « fit » du modèle général.....	314
4.2.1.2. L'analyse des cheminements du modèle général optimal.....	319
<b>4.2.2. Le test des hypothèses sous-jacentes à HG</b> .....	330
4.2.2.1. Le test de l'hypothèse sous-adjacente HG1.....	330
4.2.2.2. Le test de l'hypothèse sous-adjacente HG2.....	339
<b>4.2.3. Synthèse des résultats des tests d'hypothèses</b> .....	350
<b>4.3. Discussion des résultats</b> .....	363
<b>Conclusion du Chapitre 4</b> .....	388
<b>CONCLUSION GENERALE</b>	389
<b>Bibliographie</b>	
<b>Annexes</b>	

## LISTE DES FIGURES

Figure 1.1 : les dimensions traités dans les recherches sur l'IUF (Downey, 2004, p.4).....	21
Figure 1.2: Le cube des utilisateurs (Govindarajulu, 2002, p. 573) .....	30
Figure 1.3 : Fonctions principales de l'intranet (Germain, 1998, p.48).....	55
Figure 1.4 : Les mesures de succès des SI (Grover et al. 1996, p. 182) .....	60
Figure 1.5 : le modèle de l'action raisonnée (Davis. 1989, P 984).....	84
Figure 1.6 : le modèle du comportement planifié (Dillon et Morris,1996, p.13).....	86
Figure 1.7: Le modèle cognitif social (Looney et al. 2004, p.2).....	92
Figure 1.8 : Le modèle d'acceptation de la technologie (Davis et al. 1989 985).....	95
Figure 1.9 : La tendance de la croissance de la littérature de TAM (Chang et al, 2009, p. 1636).....	98
Figure 1.10 : Progression chronologique des recherches sur le TAM (Lee et al. 2003, p.755).....	98
Figure 1.11 : La théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT) ; (Venkatesh et al. 2003, p. 447).....	101
Figure 1.12: Catégories de succès des systèmes d'information (DeLone et McLean, 1992, p.62) .....	109
Figure 1.13: Le modèle de succès des SI- D&M92 DeLone et McLean (1992, p.87).....	110
Figure 1.14: Modèle d'évaluation des SI (Seddon, 1997, p 245).....	113
Figure 1.15 : Le modèle de succès des systèmes d'information (DeLone et McLean, 2003, p.24).....	115
Figure 2.1 : Structure générale du modèle conceptuel .....	123
Figure 2.2 : Le Modèle Conceptuel de la Recherche.....	126
Figure 2.3 : Structure générale des hypothèses .....	174
Figure 2.4 : Schéma des hypothèses de la recherche .....	176
Figure 2.5 : Les relations partielles de dépendance directe du premier rang.....	179
Figure 2.6: Les relations partielles de dépendance directe du deuxième rang.....	181
Figure 2.7: Les relations partielles de dépendance directe du troisième rang.....	183
Figure 2.8: Les relations partielles de dépendance directe du quatrième rang.....	185
Figure 2.9: Les relations partielles de dépendance directe du cinquième rang.....	187
Figure 2.10: Les relations partielles de dépendance directe du sixième rang.....	189
Figure 2.11: Les relations partielles de dépendance directe du septième rang.....	191
Figure 2.12: Les relations partielles de dépendance directe du huitième rang.....	193
Figure 2.13: Les relations partielles de dépendance directe du neuvième rang.....	195
Figure 3.1 : Répartition des répondants selon le genre.....	211
Figure 3.2 : Répartition des répondants selon l'âge .....	212
Figure 3.3 : Répartition des répondants selon le secteur de formation.....	213
Figure 3.4 : Répartition des répondants selon le niveau de formation .....	214
Figure 3.5 : Répartition des répondants selon le grade.....	215
Figure 3.6 : Démarche méthodologique de développement et de test d'un modèle d'équation structurelles (adaptées de Roussel et al. 2000, P.24) .....	259
Figure 3.7 : Illustration de l'analyse des cheminements.....	266
Figure 4.1 : Le modèle optimal de recherche .....	320
Figure 4.2 : Le modèle HG1 .....	334
Figure 4.3 : Le modèle HG2 .....	342

## Liste des tableaux

<b>Tableau 1.1</b> : classification des UF Adapté de Rockart et Flannery (1983, p.6).....	28
<b>Tableau 1.2</b> : Classification des UF adapté de Rivard et Huff (1985, p.96).....	29
<b>Tableau 1.3</b> : Classification des UF adapté de Rainer et Harrison (1993).....	32
<b>Tableau 1.4</b> : Synthèse des classifications des UF.....	33
<b>Tableau 1.5</b> : Similitudes entre le mouvement IUF et Intranet (Lamb et Davidson, 2005, p. 75).....	41
<b>Tableau 1.6</b> : Activités portées par l'intranet (Myerscough et al. 1997, p.18).....	53
<b>Tableau 1.7</b> : Les intranets départementaux et leurs contenus (Lai et Mahapatra, 1998, p.32).....	54
<b>Tableau 1.8</b> : Les modes d'utilisation de l'Intranet (Damsgarrd et Scheepers 1999, p.335).....	56
<b>Tableau 1.9</b> . Les majeures définitions de la satisfaction proposées dans la littérature.....	70
<b>Tableau 1.10</b> : Majeurs instruments de mesure pour l'évaluation des SI.....	74
<b>Tableau 2.1</b> : Quelques définitions de la valeur d'achat.....	151
<b>Tableau 2.2</b> Les dimensions de la valeur perçue Holbrook (1999, p. 12).....	154
<b>Tableau 2.3</b> . Comparaison de plusieurs typologies de la valeur de consommation (Aurier et al. 2004, p. 6).....	155
<b>Tableau 2.3</b> : Synthèse des concepts et variables .....	173
<b>Tableau 2.4</b> : Synthèse des hypothèses .....	199
<b>Tableau 3.1</b> :Profil des répondants .....	224
<b>Tableau 3.2</b> : Fréquence de citation des dimensions du succès perçu de l'intranet selon l'analyse thématique.....	226
<b>Tableau 3.3</b> : Synthèse des échelles de mesure des variables.....	247
<b>Tableau 3.4</b> : Synthèses des valeurs requises de l'alpha de Cronbach (Boukhari, 2008, p.365).....	256
<b>Tableau 3.5</b> : Synthèse des méthodes d'analyse de données.....	269
<b>Tableau 4.1</b> : Solution factorielle de la variable QI.....	275
<b>Tableau 4.2</b> : Solution factorielle de la variable DSN.....	276
<b>Tableau 4.3</b> : Solution factorielle de la variable EngDG.....	277
<b>Tableau 4.4</b> : Solution factorielle de la variable ASS.TECH.....	277
<b>Tableau 4.5</b> : Solution factorielle de la variable PARTC.....	278
<b>Tableau 4.6</b> : Solution factorielle de la COMM.....	278
<b>Tableau 4.7</b> : Solution factorielle de l'INF.SUP .....	279
<b>Tableau 4.8</b> : Solution factorielle de l'INF.COLL.....	279
<b>Tableau 4.9</b> :Solution factorielle de la PFC.ATT.....	280
<b>Tableau 4.10</b> : Solution factorielle de l'EFF.PRIV.....	281
<b>Tableau 4.11</b> :Solution factorielle de VAL.FONC .....	281

<b>Tableau 4.12</b> :Solution factorielle de VAL.EMOT.....	282
<b>Tableau 4.13</b> : Solution factorielle de VAL. SOCI.....	282
<b>Tableau 4.14</b> :Solution factorielle de SATF.CGN.....	283
<b>Tableau 4.15</b> :Solution factorielle de SATF.AFFC .....	284
<b>Tableau 4.16</b> : Solution factorielle de UTL.....	284
<b>Tableau 4.17</b> : Solution factorielle de EFFCT.....	285
<b>Tableau 4.18</b> : Solution factorielle de EFFCT.....	285
<b>Tableau 4.19</b> : Synthèse des facteurs restitués des AFCP convergentes.....	294
<b>Tableau 4.20</b> : Solution factorielle des dimensions du premier niveau conceptuel.....	296
<b>Tableau 4.21</b> : Solution factorielle des dimensions du Niveau II a .....	297
<b>Tableau 4.22</b> : Solution factorielle des dimensions de la « valeur perçue » (Niveau II b) .....	298
<b>Tableau 4.23</b> : Solution factorielle des dimensions du Niveau II c.....	299
<b>Tableau 4.24</b> : Solution factorielle des dimensions succès perçu .....	300
<b>Tableau 4.25</b> : Résultats des AFC réalisées sur les variables du premier niveau conceptuel .....	303
<b>Tableau 4.26</b> : Résultats des AFC réalisées sur les dimensions du Niveau IIa...	304
<b>Tableau 4.27</b> : Résultats des AFC réalisées sur les dimensions de la « valeur perçue ».....	305
<b>Tableau 4.28</b> : Résultats des AFC réalisées sur les dimensions du Niveau IIc.....	306
<b>Tableau 4.29</b> : résultats des AFC réalisées sur les dimensions du « succès individuel perçu».....	307
<b>Tableau 4.30</b> : Validités convergente et discriminante des variables du premier niveau.....	309
<b>Tableau 4.31</b> : Validités convergente et discriminante des variables du Niveau II a...	310
<b>Tableau 4.32</b> : Validités convergente et discriminante des variables du Niveau II b...	310
<b>Tableau 4.33</b> : Validités convergente et discriminante des de la satisfaction (Niveau II c).....	311
<b>Tableau 4.34</b> : Validités convergente et discriminante des variables du Niveau III....	311
<b>Tableau 4.35</b> : Les indices d'adéquation du modèle théorique optimal.....	316
<b>Tableau 4.36</b> : Résultats de l'analyse des chemins pour HG.....	321
<b>Tableau 4.37</b> : Les indices d'adéquation du modèle HG1 .....	331
<b>Tableau 4.38</b> : Les indices d'adéquation du modèle HG2.....	340
<b>Tableau 4.39</b> : Synthèse des résultats des tests d'hypothèses .....	362

# INTRODUCTION GÉNÉRALE

Dans un contexte caractérisé par de nouvelles exigences d'autonomie et de réactivité, les entreprises sont à la recherche d'un nouveau cadre d'efficacité. Pour répondre à cet impératif, l'apport des technologies de l'information semble fondamental. Les investissements y afférant contribuent à rechercher des sources et orientations nouvelles de compétitivité, induite par les TIC, dans de nouvelles et bonnes pratiques de management. Cette idée s'est consolidée avec le développement des sociétés de l'information et de la connaissance (Hatchuel, 1999), qui accordent une place de plus en plus considérable aux technologies présentant la caractéristique d'accélérer la diffusion de l'information et de la connaissance au sein des entreprises. Les TIC sont désormais un des piliers de l'entreprise intelligente (Zara, 2004). Elles tendent à être de plus en plus considérées comme un facteur clé de croissance et de performance, et de moins en moins comme un simple support engendrant des coûts pour l'entreprise considérée (Henderson et Venkatraman, 1999).

## 1. Fondements et Intérêt de la recherche

Dans cette lignée, plusieurs facteurs conjoncturels, tels que le développement accéléré des TIC, le déclin de leurs coûts et l'accroissement incessant de leurs capacités technologiques, les rendant désormais accessibles à un plus grand nombre d'entreprises, contribuent à entretenir une croissance continue de « l'informatique utilisateur final » (IUF)<sup>1</sup>.

L'IUF joue un rôle important dans l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et de la productivité des services, ainsi que dans la création de produits et services innovants. De nombreux bénéfices tangibles, dont l'augmentation de la productivité (Gerrity et Rockart, 1986 ; Mathieson et Keil, 1998 ; Masrek, 2007 ; Masrek et al. 2010), une meilleure prise de décision (Goodhue et Thompson, 1995 ; Lai et Mahapatra, 1998), ou le gain de performance résultent du choix d'une politique I.U.F.

---

<sup>1</sup> Les investissements en informatiques, essentiellement destinés dans les années 80 aux informatiques professionnels, s'étendent dans les années 90 à tous les dirigeants, cadres et employés des entreprises, donnant naissance à une terminologie « informatique utilisateur final », en anglais « End User Computing ».

Toutefois, en dépit des retombées positives des technologies pour l'organisation, la réalité de la pratique n'est pas si idéale voire parfaite que cela puisse paraître. Les échecs d'implantation sont assez communs et mènent souvent à des conséquences financières défavorables.

Le Standish Group<sup>2</sup> fait paraître en 2009 la mise à jour de sa célèbre étude « The Chaos Report »<sup>3</sup> qui indique que si 32% des projets technologiques mis en place étudiés sont des succès, **24 %** ont avorté et **44 %** n'ont pas donné satisfaction en raison de retards et de surcoûts. Le tableau ci-dessous présente une série supplémentaire d'études (Volle, 2006) qui étayent les résultats du chaos Report.

Années	Etudes	Taux d'échec
2004	Standish Group (USA)	66%
2003	Hackett Group (USA)	30%
2001	Robbins-Gioia (USA)	51%
2000	Standish Group (USA)	72%
1997	KPMG (Canada)	61%

**Résultats des projets informatiques d'après des enquêtes statistiques (Volle, 2006, p433).**

Les études présentées dans ce tableau s'accordent sur la persistance d'un taux d'échec élevé dans la mise en oeuvre d'une nouvelle TI.

Les échecs ont trait, par exemple, aux faits suivants (Storey et Barnett, 2002 ; Kautz et Mahnke, 2003 ; Burgess, 2005 ; Kjærgaard et Kautz, 2008) :

- Trop considérer la réussite de la technologie comme un effort centré sur l'entreprise, alors qu'il conviendrait plutôt de placer l'utilisateur au centre du processus d'implantation ;

<sup>2</sup> Standish Group est un Cabinet de conseil Nord-américain.

<sup>3</sup> Etude qui analyse 15 ans de succès et d'échecs dans le déploiement de systèmes informatiques de gestion. Ce classement est produit à partir d'une banque de données qui regroupe environ 50 000 projets en TI.

- Considérer le succès de la technologie comme un effort centré sur celle-ci, et qu'on peut se rendre dépendant de cette dernière et, à nouveau, perdre de vue l'utilisateur ;
- Remplacer chaque procédure papier par une procédure électronique sans essayer de changer, dans le même temps, les modes de pensée et les façons d'opérer...

En effet, très tôt il a été montré que peu de systèmes sont véritablement opérationnels si les utilisateurs n'adhèrent pas, et qu'une minorité d'entre eux atteint la maturité et surtout les résultats escomptés. Davis (1989) explique que même si ces systèmes ne sont pas, en tant que tels, un échec, ils n'en sont pas moins sous utilisés.

De nombreux travaux montrent que les erreurs directement liées à la technologie elle-même sont, en moyenne, très faiblement corrélées, si ce n'est pas du tout, avec des échecs de mise en place d'une nouvelle technologie (Volle, 2006 ; Fortune et Peters, 2005). Cette remarque concerne plus particulièrement le cas des SI. En ce sens, la littérature s'accorde sur l'idée selon laquelle les « *échecs de projets SI sont plutôt dus à des problèmes organisationnels et psychologiques qu'à des problèmes technologiques, et que, par conséquent, les différences individuelles doivent être prises en compte* » (Au, Ngai et Cheng, 2008, p. 43). Dans cette perspective, le point d'ancrage de notre analyse se situe davantage dans la compréhension du rapport entre la technologie et les différents acteurs de l'organisation.

Ainsi, si l'engouement sur les technologies, répond à une nouvelle manière d'envisager la circulation de l'information (plus, plus vite), les modes de collaboration et de travail, n'induisent pas toujours à une augmentation de la productivité dans la mesure où son implantation n'a pas toujours été une réussite. Certains constatent au contraire un "*paradoxe de la productivité*" car l'augmentation des investissements dans le domaine des TIC ne se traduit pas forcément par une augmentation des performances (Askenazy et Gianella, 2000 ; Codat, 2004).

Le retour sur investissement que l'on est en droit d'attendre, en termes de qualité ou de productivité du travail, de suppression des tâches fastidieuses et répétitives, d'accès plus rapide à l'information pour une prise de décision accélérée, s'avère parfois bien au-delà des espérances, ce qui provoque déceptions et interrogations des décideurs quant à la pertinence des choix technologiques effectués (Orlikowski, 2003). Ce constat conduit à s'interroger sur : comment la technologie est utilisée et que se font les utilisateurs des technologies dont ils disposent.

Il serait donc faux de considérer les technologies comme une fin en soi. Celles-ci doivent plutôt être envisagées dans une approche globale qui prend en compte le développement harmonieux de l'entreprise et les besoins réels des utilisateurs. Si le succès des TI trouve des explications dans la convergence de facteurs économiques, leur mise en œuvre dans l'entreprise bouscule l'organisation dans les différentes dimensions et la pleine exploitation de son potentiel implique de savoir anticiper et accompagner les impacts, de manière à assurer l'acceptation de l'outil par les utilisateurs finaux et à atteindre pleinement les objectifs attendus en matière de productivité et de compétitivité. L'implantation technologique réussie constitue, presque toujours, le résultat d'une interdépendance entre le techniquement faisable et le socialement approuvable et acceptable (Louati, 2008 ; Hadoussa, 2009). Il s'avère de la sorte que l'individu est au cœur même du succès du projet technologique de l'organisation (Dillon et Morris, 1996 ; Agarwal, 2000 ; Venkatesh 2000 ; Schillewaert et al. 2001 ; Deltour, 2003 ; Armstrong et al. 2005 ; Wang et Shih, 2009 ; Lee et Kim, 2009 ; Masrek et al. 2010). Ainsi, la véritable valeur de n'importe quelle technologie dériverait seulement de son utilisation appropriée par son groupe d'utilisation cible.

Ces constats sont généralisables aux technologies nouvellement implantés (Davis, 1989 ; Dahab, 2001 ; Louati, 2008). En effet, dans le domaine de l'information, plus que nulle part ailleurs, une somme s'avère généralement d'un intérêt supérieur à la simple addition de ses constituants, du fait de la plus-value générée par le processus de mise en commun. L'Intranet en est l'une des illustrations les plus probantes. L'Intranet représente un atout considérable dont les répercussions positives sur l'activité peuvent concerner toutes les sphères de l'entreprise. Faire aujourd'hui le choix d'un intranet, c'est doter son entreprise d'un outil dont les effets positifs se manifesteront aussi rapidement que durablement.

L'Intranet peut être envisagé comme une déclinaison locale du réseau Internet. En somme, un intranet synthétise, à une échelle adaptée à la structure au sein de laquelle évolue son utilisateur, tout ce qui a contribué au succès du Web, sans ses inconvénients majeurs (en termes de sécurité et d'ergonomie, etc.) (Lee et Kim, 2009)

Par ailleurs, le besoin d'évaluer la performance de la technologie intranet synchronise avec l'orientation des organisations vers l'évaluation de la qualité de leurs produits, services et différentes fonctionnalités (Marsek, 2007 ; Louati, 2008 ; Mosbeh et Soliman, 2008 ; Hadoussa, 2009 ; Riemenschneider et al. 2009).

La position distinctive de l'intranet (outil relativement émergeant dont les modalités et les conditions de mise en œuvre encore floues et en pleine évolution) associée au besoin d'optimiser les ressources TI et d'améliorer les compétences et habiletés des utilisateurs (suivant des enjeux aussi bien organisationnels, économiques que stratégiques) justifient l'importance de procéder à l'élaboration d'études empiriques, telle que celle produite par cette recherche. Celles-ci ont pour objectif d'assister et d'accompagner les organisations pour analyser dans un premier temps les déterminants du succès de leur système intranet, jauger en second temps le niveau de satisfaction des utilisateurs, éclairer en troisième temps leurs perceptions de la valeur de l'intranet et évaluer enfin les impacts sur la performance à l'échelle individuelle. La visée principale de cette recherche consiste donc à proposer un cadre original de réflexion scientifique pour analyser les interrogations relatives à :

**L'étude de l'influence des facteurs d'explication sur la satisfaction des utilisateurs, la valeur perçue et le succès du système intranet.**

Il importe de signaler qu'en dépit de la littérature abondante, dans le domaine des SI, sous une optique d'évaluation (McManus et al. 2002 ; Louati, 2008 ; Riemenschneider et al. 2009), peu de travaux empiriques aient traité l'évaluation du succès de la technologie intranet (Skok et Kalmanovitch, 2005 ; Hadoussa, 2009 ; Masrek et al. 2010). En se focalisant sur le point de vue de certains acteurs organisationnels, les recherches en SI jaugent le succès des SI en mettant, principalement, l'accent sur les déterminants et les impacts de performance d'un SI particulier (Seddon et al. 1999 ; Masrek, 2007).

En effet, l'apparition des intranets a suscité différentes réflexions dans la communauté des chercheurs en gestion, particulièrement en Systèmes d'Information. Il s'agit pour ces recherches d'accompagner et de gouverner le développement de cet outil en en saisissant les ressorts et les difficultés de mise en œuvre. Il s'agit, en outre, de définir et décrire les perspectives et les implications futures pour les organisations (Deltour, 2003). Malgré ces angles de traitement différents dans les recherches sur les intranets on peut noter une certaine proximité d'esprit dans la plupart de ces travaux. Cependant, dans toutes ces recherches, il apparaît que la dimension humaine n'est pas suffisamment prise en considération alors qu'elle détermine, au moins en partie, le devenir d'une telle technologie dans les

organisations. En effet, les inhibitions, les blocages, ou les résistances qui peuvent se révéler chez certains utilisateurs susciteraient d'éventuels risques d'échecs du projet intranet.

En s'appuyant sur une approche empirique abductive, hypothético-déductive, dans le cadre d'une Organisation Bancaire Internationale, ce travail tend à développer un dispositif d'évaluation du succès du système intranet d'un point de vue de l'utilisateur final. Ce positionnement est justifié par le fait que les utilisateurs sont les plus disposés à jauger le succès du système mit à leur disposition. C'est donc dans une optique d'optimisation et d'amélioration de la performance à l'échelle individuelle que se place la problématique de cette étude. La visée principale de cette recherche doctorale, adaptée à l'orientation théorique annoncée infra et l'utilité pratique que porte notre terrain d'investigation, est de proposer des éléments de réponse à la question de recherche suivante :

**« Comment évaluer le succès de l'intranet d'un point de vue de l'utilisateur final ? »**

## **2. Cadre général de la recherche**

Le contexte organisationnel de la présente recherche est celui d'une Organisation Bancaire Internationale qui est une institution financière exerçant sur le continent Africain. Sa mission consiste essentiellement à octroyer des prêts et/ou à gérer des fonds d'aide pour financer des projets de développement dans des pays Africains. Elle emploie 1700 salariés repartis entre son siège (situé en Côte d'Ivoire) et ses bureaux régionaux en Afrique. En majorité, cet effectif utilise la technologie intranet pour l'accomplissement des tâches quotidiennes et courantes de gestion.

L'intranet est en exploitation au sein de l'OBI depuis 1996. Cette technologie est de ce fait en phase de maturité selon au cycle d'expérience énoncé par Markus et al. (2000). Le cadre de cette recherche se fonde ainsi à une démarche d'évaluation de l'impact des changements induits par l'intranet sur le comportement des utilisateurs et le développement organisationnel.

Conscient des bénéfices liés aux investissements dans les TIC, cette banque à su totalement intégrer le SI dans ses stratégies métiers, afin de mieux gérer les problèmes d'innovation, d'aide à la décision, d'échange de données, et de restructuration des

processus métiers. Par ailleurs, la direction a accordé une certaine autonomie à ses branches d'activités pour développer son intranet, se doter des TI adéquates aux besoins métiers, et prendre les initiatives nécessaires pour répondre aux attentes et exigences de leurs collaborateurs. C'est justement dans cette logique de réponse « optimale » aux besoins des utilisateurs que l'Organisation Bancaire Internationale (OBI) étudiée a décidé de mettre en place un dispositif d'évaluation de la performance perçue de son intranet.

Le contexte de cette recherche se prête de ce fait à une démarche d'évaluation de la performance perçue de l'intranet. L'identification des forces et des faiblesses de son intranet aide ainsi l'OBI à envisager des solutions pour l'améliorer.

### **3. Objectifs et questions de recherche**

Cette étude a fait l'objet d'une intervention de trois mois dans le cadre du siège d'une Organisation Bancaire Internationale (OBI) à Tunis en Tunisie. Un projet d'étude a été élaboré, en collaboration avec les responsables SI et ceux de la communication, dans l'objectif de procéder à une analyse objective du contentement global des utilisateurs à l'égard des fonctionnalités et applications métiers proposées sur intranet en évaluant les déterminants (directs et indirects) du succès de cet outil auprès de la majorité des fonctionnaires de la banque. **Les objectifs généraux** consistent à :

- identifier, en premier lieu, les dimensions et les mesures possibles de la performance perçue de l'intranet de l'OBI ;
- analyser, en second lieu, la valeur perçue de l'intranet ;
- intégrer, en troisième lieu, l'influence de certains facteurs de persuasion sur la satisfaction des utilisateurs vis-à-vis du système intranet de l'OBI ; et,
- produire, en dernier lieu, des actions correctives des ressources, des méthodes et des dispositifs technologiques proposés.

Les attentes de ce travail de recherche, quant aux résultats escomptés, concernent non seulement les résultats attendus de ce travail de recherche permettent d'une part, de jauger les activités de l'unité de communication et de la DSI de l'OBI, et de proposer d'autre part, des recommandations pertinentes sur les moyens d'assistance, les dispositifs d'accompagnement et de suivi des utilisateurs. Pour atteindre ces objectifs, nous avons procédé, en premier lieu, à une étude exploratoire conduite auprès d'un échantillon réduit

d'utilisateurs non avertis. Son but consiste de comprendre leurs besoins pour les inclure et reproduire dans l'instrument de mesure, mieux formuler le problème et mener ensuite une investigation précise, éliminer certaines éventualités, mais aussi de valider graduellement le questionnaire le la recherche en assimilant le mieux possible leurs perceptions, points de vue et différentes attentes. Notre présence sur terrain ainsi que les entretiens directs avec les utilisateurs ont participé à développer la compréhension plus étendue des difficultés et à affiner ainsi la problématique de la recherche, qu'à faire évoluer le modèle conceptuel de recherche.

Cette étape exploratoire nous a autorisé de corroborer et écarter certaines réflexions théoriques, et de définir, les questions de notre recherche :

Quels sont les déterminants du succès d'un système intranet ?

Quels sont les déterminants de la valeur perçue du système intranet ?

Existe-il des facteurs de contingence techniques, sociales ou managériales qui influencent les croyances et perceptions des utilisateurs de la performance de l'intranet ?

Comment promouvoir une pratique de l'intranet acceptable et engageante pour les utilisateurs ?

Comment expliquer les éventuelles différences au niveau de l'utilisation et degré d'assimilation (satisfaction) de l'intranet ?

En se focalisant sur le point de vue de l'utilisateur final, ces interrogations répondent à une démarche d'évaluation du succès perçu de la technologie intranet d'une Organisation Bancaire Internationale (OBI). Le modèle conceptuel proposé consiste à analyser les relations de causalités qui existent entre les majeurs composants du processus d'évaluation, et de produire, in fine, des réponses et interprétations à nos interrogations.

#### **4. Contributions attendues**

Les résultats avancés ainsi que les différentes contributions théoriques, managériales et méthodologiques de la présente recherche, sont indispensables pour expliquer, piloter et accompagner les pratiques d'écoute des besoins et des attentes spécifiques des utilisateurs de l'intranet de l'OBI.

**4.1. Contributions théoriques** : elles ont trait à la modélisation, à la revue de la littérature et à l'originalité du cadre conceptuel.

- ❖ Le modèle conceptuel de cette recherche fait l'emprunt de l'approche systémique de modélisation. Cette approche fut utilisée par Baile (1985) qui suppose que l'évaluation doit se concevoir comme un système séquentiel de type : « **Input-Processus-output** », en identifiant certains déterminants clés de l'évaluation. Cette approche contribue à prendre en compte, pour le premier niveau d'analyse, l'ensemble des ressources (déterminants techniques, sociaux et managériaux) dont le processus d'évaluation a besoin pour exister ; pour le second niveau d'analyse, le processus d'acceptation ; enfin pour le troisième niveau d'analyse les résultats de ce processus. L'importance de cette modélisation systémique se manifeste par la généralisation de la problématique d'évaluation du succès des SI, mais aussi par son aptitude à mettre en place un diagnostic global (Ettien, 2006 ; Ktat, 2008 ; Louati 2008 ; Hadoussa, 2009). Elle vise à contribuer, en ce sens, à l'identification d'un certain nombre d'actions à mettre en œuvre pour réussir l'implémentation de l'intranet de l'OBI.
- ❖ La synthèse de la littérature sur l'évaluation du succès des SI, en l'occurrence la technologie intranet, constitue la deuxième contribution théorique. Cette récapitulation a pour objectif d'exposer, dans un premier temps, l'environnement dans lequel est conduite cette recherche, de définir dans un second temps, les dimensions contingentes à l'évaluation du succès de la technologie intranet, et de trier, enfin, les modalités de mesure adéquates au contexte de cette recherche.
- ❖ La troisième contribution consiste en la conception d'un cadre conceptuel faisant valoir le caractère multidimensionnel du succès de la technologie intranet, et soulignant les avantages des approches théoriques complémentaires :
  - ✓ L'approche de la satisfaction vis-à-vis de la technologie intranet souligne les croyances de l'utilisateur à l'égard de l'utilité de son contenu, de la richesse de son interface, des ses propriétés techniques, de la facilité de son utilisation, de la qualité de l'information communiquée et sa valeur perçue (Bailey et Pearson, 1983 ; Doll et Torkzadeh, 1988 ; Notebaert, 2007 ; Boyer et Nefzi, 2008). Une lecture multidimensionnelle de la satisfaction de l'utilisateur à l'égard de l'intranet apporte une estimation du succès de

cette technologie au sein de l'organisation (Gelderman, 1998 ; Golden et Powell, 2004 ; Qi et al. 2008).

- ✓ L'approche concernant l'acceptation des TI, représentée essentiellement par le modèle de l'UTAUT<sup>4</sup> de Venkatech et al. (2003) enrichit la démarche d'évaluation de la performance perçue de l'intranet sur plusieurs points. Elle met notamment en exergue le rôle de certaines croyances comportementales dans l'influence de variables externes ou de déterminants contextuels sur les perceptions des utilisateurs, et les conséquences perçues de l'utilisation de l'intranet sur la performance individuelle au travail.
- ✓ L'approche concernant la valeur perçue qui détermine les construits de l'acceptation de l'intranet. Proposer une valeur distinguée et unique aux clients est désormais le pivot à prendre en considération pour occuper et conserver un avantage compétitif. La mesure multidimensionnelle de cette valeur inspirée des travaux de Sweeney et Soutar (2001), Sheth et al (1991) et Woodruff (1997).
- ✓ En définitive, le recours au modèle taxonomique du succès des systèmes d'information de Delone et McLean (2003) comme soubassement pour jauger le succès du système intranet offre la possibilité de définir et décrire les liens entre les trois approches théoriques décrites supra et d'examiner, en outre, les hypothèses de la recherche.

**4.2. Contributions méthodologiques :** elles correspondent à la démarche méthodologique considérées, au terrain d'investigation sélectionné, et à l'adéquation et intérêt des méthodes d'analyse de données pour confirmer la structure du modèle conceptuel en jugeant les hypothèses proposée dans cette de la recherche.

- ❖ Le choix d'une Organisation Bancaire Internationale (OBI) comme terrain d'investigation témoigne, à présent, de l'importance de l'appréciation de la qualité des services proposés aux différents collaborateurs dans le secteur des services. L'Organisation Bancaire Internationale souhaite, ainsi, construire une compréhension précise et étendue du succès de la technologie intranet en saisissant

---

<sup>4</sup> Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

et interprétant ses effets en termes de changement organisationnel, et ce, dans l'ambition d'optimisation des fonctionnalités et applications métiers de cette technologie.

- ❖ Le pilotage de cette recherche en deux temps, une approche qualitative à caractère exploratoire, suivie par une autre déductive utilisant des méthodes quantitatives, constitue une démarche originale qui donne la possibilité de mieux saisir les spécificités de l'organisation et de bien assimiler les attentes de son management dans le dispositif d'évaluation :
  - Dans une démarche de « *recherche-action* », l'étape qualitative à caractère exploratoire permet de vérifier l'existence des caractéristiques rendues nécessaires par le cadre théorique, d'explorer le terrain d'investigation, d'en repérer les spécificités et par conséquent affiner le choix des variables à tester et voir ainsi à quel point il peut comporter (le terrain d'investigation) des validations empiriques pour nos hypothèses. La démarche justifie graduellement le mode d'un basculement régulier entre la revue de la littérature et l'analyse de contenu. Ce processus, fait d'allers/retours, exprime la nécessité d'intégrer les nouvelles découvertes du terrain aux réflexions conduites dans la démarche théorique. En effet, si le suivi d'une telle démarche, entre la théorie et l'empirique, est indissociable d'une approche méthodologique qualitative qui est également garante d'une plus grande proximité entre la réflexion et les faits (Girod-Séville et Perret, 1999).
  - L'étape déductive considère le questionnaire comme méthode de recherche quantitative. Le questionnaire est construit avec la participation des responsables de la DSI, ceux du département de communication et des utilisateurs du système intranet. Les données collectées permettent de confirmer la structure du modèle conceptuel proposé et de produire des actions correctives et des recommandations professionnelles pour améliorer le recours à l'intranet.
- ❖ L'étude des qualités psychométriques des échelles de mesure est menée selon deux phases. Une phase exploratoire, conduite en premier lieu, basée sur l'application des méthodes descriptives multi variées de première génération et une phase confirmatoire, menée en second lieu, faisant appel aux modèles des équations structurelles permettant d'évaluer la fiabilité et la validité des échelles de mesure

des différentes variables de la recherche. Fondées sur une modélisation en équations structurelles, les méthodes explicatives de deuxième génération permettent de conforter la structure causale qui existe entre les trois niveaux du modèle conceptuel et éprouver les hypothèses de la recherche à partir de données collectées auprès des utilisateurs.

**4.3. Contributions managériales** renvoient aux résultats relatifs à l'influence des différents facteurs contextuels sur la satisfaction (cognitive et affective) des utilisateurs, l'utilisation et le succès perçu de l'intranet, ainsi qu'aux actions correctives proposées au management de l'Organisation Bancaire Internationale (OBI) étudiée.

- ❖ Les résultats relatifs à l'Organisation Bancaire Internationale étudiée mettent en évidence l'influence notable des déterminants contextuels sur la satisfaction (cognitive et affective) des utilisateurs à l'égard de la technologie intranet, sur leurs croyances ainsi que sur leurs fréquences et volume d'usage. Un portrait approchant de la situation contribue à terme à régénérer la conception des politiques visant à stimuler l'adoption, l'acceptation et l'utilisation des intranets à tous les niveaux de la banque. Les résultats de cette recherche offrent la possibilité aux dirigeants de l'OBI de mieux connaître les attentes des utilisateurs finaux vis à vis des outils de l'intranet. Ainsi, les responsables de la DSI pourront intervenir de façon stratégique afin de répondre aux inquiétudes manifestées et réduire ainsi la résistance envers les intranets.
- ❖ Plus généralement, ces résultats sont à même d'offrir la possibilité de mieux orienter les organisations voulant déclencher un projet d'amélioration des dispositifs de gouvernance des SI centrée sur la dynamique du changement, en les assistant à accréditer un dispositif d'accompagnement pour améliorer la qualité des fonctionnalités et des services proposées aux utilisateurs dont particulièrement la technologie intranet. Ce dispositif d'évaluation promet, d'abord, de repérer les points de faiblesses relatifs aux capacités du management à piloter leur parc informatique, et de déclencher, ensuite, les actions correctives requises pour atténuer ces faiblesses et améliorer, par-là, l'écoute des utilisateurs dans le but de satisfaire au mieux à leur besoin et attentes.

## 5. Organisation et structure de la thèse

L'organisation de cette thèse s'énonce par l'enchaînement des majeures étapes la composant, allant du cadre théorique sous-jacent à la problématique soulevée, à la structure des relations causales entre les variables exogènes et endogènes constituant le cadre conceptuel, à l'opérationnalisation des concepts mobilisés jusqu'à la validation empirique du cadre conceptuel et la discussions des résultats.

- ❖ La première partie, **théorique**, décrit l'environnement général de cette recherche, les théories considérées, et le cadre conceptuel structurant la problématique de cette recherche. Elle enchaîne les chapitres 1 et 2 qui développent successivement le cadre théorique et le cadre conceptuel de la recherche.
  - **Le chapitre 1** a pour objectif de présenter le cadre théorique de la recherche. Il situe, dans un premier lieu, le contexte général de cette étude qui consiste en une synthèse, d'une part, de la notion de «l'informatique de utilisateur final ; IUF» et les dimensions y afférentes, et, d'autre part, de la technologie intranet, son importance dans le cadre organisationnel, les motivations de son évaluation ainsi que ses diverses fonctions. Le premier chapitre développe, dans un second lieu, les approches théoriques et les modèles mobilisés pour évaluer le succès des TI du point de vue de l'utilisateur final. Ce chapitre conclut sur la proposition d'un modèle conceptuel original de l'évaluation du succès perçu de l'intranet.
  - **Le chapitre 2** est dédié à la présentation du cadre conceptuel de la recherche. Il abrège ainsi le cadre théorique au contexte d'évaluation du succès perçu de l'intranet. Ce chapitre justifie le choix et la structure du modèle conceptuel qui se base sur une approche systémique composée de trois niveaux, définit les concepts et les variables correspondant à chacun des trois niveaux d'analyse de ce modèle, et définit les hypothèses qui caractérisent les relations étudiées entre les différentes variables de la recherche.
- ❖ La deuxième partie est destinée à présenter **l'étude empirique**. Elle justifie les choix réalisés sur le plan méthodologique et énonce les résultats de la recherche. Cette partie enchaîne respectivement le chapitre 3 (cadre méthodologique) et le chapitre 4 (résultats de la recherche).

- **Le chapitre 3** développe la démarche méthodologique mobilisée pour mettre à l'épreuve le modèle conceptuel et les prémisses de la recherche. Il souligne, dans un premier temps, la pertinence du choix de l'Organisation Bancaire Internationale (OBI) comme terrain d'investigation. Il développe, dans un deuxième temps, les étapes de collecte des données et leur mise en œuvre. Il présente, ensuite, les échelles de mesure des variables étudiées. Il justifie, enfin, la portée des méthodes d'analyses de données considérées pour tester la validité des instruments de mesure et les hypothèses de la recherche.
- **Le chapitre 4** développe les résultats de l'étude empirique conduite. Ce chapitre présente les résultats de deux analyses empiriques. En premier lieu, une analyse descriptive est dédiée à présenter les résultats des tests de la qualité psychométrique des échelles de mesures en explorant la validité (convergente et discriminante) ainsi que la fiabilité des instruments de mesure. En second lieu, une analyse explicative présente les résultats relatifs au test des hypothèses de recherche. Enfin, une discussion détaillée approuve la conformité des résultats obtenus aux recherches antérieures et aux spécificités du terrain d'investigation.

**La conclusion générale de la recherche** établit une récapitulation des majeures contributions de cette recherche, aussi bien théoriques, méthodologique que managériales. Elle reconnaît, en définitive, les limites de cette étude et offre des voies futures de recherche sur le succès perçu de la technologie intranet.

# **PARTIE I**

## **FONDEMENTS THÉORIQUES ET CADRE CONCEPTUEL DE LA RECHERCHE**

Cette première partie a pour but de développer les soubassements théoriques et conceptuels de la recherche. Ces deux éléments font successivement l'objet du premier chapitre et du second chapitre de la thèse.

**Le chapitre 1** développe le cadre théorique de la recherche. Il présente, dans un premier lieu, l'environnement de l'IUF en décrivant les concepts y afférent. Il expose, dans un deuxième lieu, les théories et les modèles sous-jacents à l'évaluation et la modélisation du comportement de l'utilisateur des TI.

**Le chapitre 2** décrit le cadre conceptuel de la recherche. En partant des soubassements théoriques, expliqués dans le chapitre antérieur, ce chapitre propose d'élaborer un modèle conceptuel sous-jacent à la problématique étudiée, et de définir les variables et les prémisses constituant les trois niveaux conceptuels de la recherche.

## **CHAPITRE 1**

### **CADRE THEORIQUE DE LA RECHERCHE**

## INTRODUCTION DU CHAPITRE 1

L'automatisation des activités administratives par l'informatique centralisée a exigé planification, division des tâches et programmation rigoureuse pour créer en grande série des informations stables (Desq et al. 2002). La bureautique individuelle s'est caractérisée par une recherche de grains de qualité et de flexibilité, grâce aux traitements de documents, aux gestionnaires de fichiers personnels... Aujourd'hui, l'ensemble des outils technologiques mis en place peut permettre aux utilisateurs d'automatiser et d'améliorer eux même leur poste de travail : on parle d'informatique de l'utilisateur final (IUF).

Depuis plusieurs décennies, l'IUF a décuplé la possibilité de créer, d'échanger, et d'utiliser utilement l'information au sein de l'organisation. Il a envahi l'environnement d'affaire des entreprises et a révolutionné la façon de travailler des organisations. Cette importance s'est consolidée avec l'infiltration rapide des TIC<sup>5</sup> tels que l'Internet, l'Intranet et les applications client-serveur (Brancheau et Brown, 1993; Riemenschneider et Mykytyn, 2000 ; Downey, 2004 ; Moore et al. 2007 ; Henson et Kuzma, 2010). Des efforts d'intégration de l'IUF ont été mobilisés dans les organisations en normalisant des applications de bureau et en mettant en réseaux les utilisateurs finaux de l'outil informatique (Winston, 2006). Ainsi, ces technologies (orientées utilisateur final) tendent à être de plus en plus considérées comme un facteur clé de croissance et de performance organisationnelle, et de moins en moins comme un simple support engendrant des coûts pour l'entreprise (Henderson et Venkatraman, 1999). Les entreprises peuvent recourir à ces technologies pour effectuer un plus grand nombre de leurs activités par voie électronique et les rendre ainsi plus efficace et plus concurrentielles. L'économie numérique a, en effet, modifié de façon significative la manière dont les affaires sont dirigées et la manière dont l'information est communiquée (Marsek et al. 2010).

Les intranets autorisent, dans ce sens, d'appuyer de telles optiques stratégiques (Deltour et Vaast, 2004; Frankola, 2009; Hadoussa, 2009 ; Marsek et al. 2010). En effet, la naissance de l'intranet, dans les contextes organisationnels, a soulevé de nombreuses réflexions dans la communauté scientifiques en sciences de gestion et principalement en Management des IS (Deltour, 2004). Il s'agit pour ces études de « *tracer les effets et conséquences organisationnelles qu'implique son usage* » (Reix et Rowe 2002, p.7).

---

<sup>5</sup> Technologies de l'information et de la communication

Par ailleurs, l'optimisation de l'efficacité et de l'efficience des utilisateurs finaux demeure le principal avantage escompté de l'utilisation des intranets. Ce souci d'amélioration de la performance a été évoqué aussi bien par les praticiens (Marsek et al. 2010) que par les théoriciens. Le thème d'évaluation du succès des SI triomphe depuis plusieurs années les recherches en MIS (Desq et al. 2002 ; DeLone et McLean, 2003 ; Jeyarj et al. 2006 ; Yoon, 2009). De nombreux auteurs estiment qu'un système ne peut aboutir à un «succès », que s'il favorise la réalisation des objectifs de l'organisation (Golden et Powell, 2000 ; Phillips et Wright, 2008). La thématique d'évaluation du «succès des SI/TI» renvoie à une orientation stratégique de gouvernance des SI (Hadoussa, 2009). Elle a pour objectif l'examen de l'importance que porte aujourd'hui les TI dans l'atteinte des objectifs d'affaires, ce qui implique ses impacts sur la performance au niveau individuel et/ou organisationnel (Jeyarj et al. 2006 ; Yoon, 2009 ; Marsek et al.2010).

Dans cette optique, l'évaluation du succès de l'intranet constitue une orientation optimale pour l'exploration des apports de cette technologie au changement organisationnel et l'amélioration continue de la qualité des services et de la prestation des utilisateurs (Desq et al, 2002 ; Gengatharen et Standing, 2004 ; Marsek, 2007 ; Hadoussa, 2009). Elle offre la possibilité de faire valoir des preuves sur la performance des unités et directions responsables de l'intranet dans la mise en place et le développement d'une dynamique de croissance pour l'organisation. La structure multidimensionnelle du succès mène les chercheurs à mettre l'accent sur le jugement et avis de certains acteurs organisationnels pour décrire les multiples facettes et fonctionnalités de la technologie intranet (Deltour, 2003 ; Chang et King, 2005 ; Jeyarj et al. 2006 ; Ifinedo et Nahar, 2007 ; Hadoussa, 2009 ; Kositanurit et al. 2011).

Ce travail s'inscrit dans une perspective individuelle qui consiste à proposer un modèle d'évaluation du succès de l'intranet du point de vue de l'utilisateur final. Ce choix est justifié par le postulat qui suppose que les utilisateurs sont les plus disposés à jauger et évaluer le système mis à leur disposition. C'est dans une optique d'amélioration de la performance de l'individu, en l'occurrence l'utilisateur, que se place la problématique de cette étude.

Le présent chapitre vise à développer et justifier les soubassements théoriques de la recherche et à saisir et définir les principaux concepts mobilisés dans cette étude. Ce développement des recherches sur l'IUF se manifeste, d'une part, par une description des dimensions de l'environnement de l'IUF et d'autre part, par la modélisation de l'évaluation du succès des TI et l'explication du comportement de l'utilisateur de l'intranet. Ces fondements sont résumés en deux majeures catégories de travaux, qui sont successivement présentés dans les **titres 1 et 2 suivants** :

- La première catégorie considère le contexte général de l'environnement de l'IUF en plaçant la problématique d'évaluation du succès de l'intranet dans le cadre plus général d'efficience de l'IUF. Un premier titre est dédié à la présentation des recherches descriptives et exploratoires de l'environnement de l'IUF. Un second titre propose une analogie entre le mouvement de l'IUF et la technologie intranet, qui est suivie par une présentation de la technologie intranet : sa progression dans le temps, ses enjeux et ses diverses fonctions. L'analyse de ces recherches permet d'éclaircir la portée de la technologie intranet dans les organisations, et mène à mettre en évidence les motifs de son évaluation. Dans un troisième titre, il s'agit de définir les principaux indicateurs du choix des dimensions de la performance de l'intranet, en démontrant la pertinence des approches de mesure du succès de l'intranet sélectionnées dans cette recherche.
- La seconde catégorie de travaux développe les théories et les modèles sous-jacents à l'évaluation du succès des TI en général et leurs contributions spécifiques au cas de l'évaluation de la technologie intranet. Trois approches théoriques sont mobilisées. Il s'agit particulièrement des travaux théoriques sur l'approche satisfaction de l'utilisateur, ceux sur l'acceptation des SI/TI, et des travaux explicatifs du succès perçu de l'intranet.

### **1.1. L'environnement de l'IUF**

L'intérêt porté ces dernières décennies à l'IUF (Vézina, 1995 ; Gadille et Urbarne, 2000 ; Benghozi et al, 2000 ; Aubert et Dussart, 2002 ; Bia et Kalika, 2003 ; Masrek et al. 2010) a ouvert la porte à de nombreuses recherches pour identifier et étudier les différentes composantes d'implantation et de mise en œuvre des TIC. Deux principales optiques de recherche peuvent être soulignées :

- D'une part les chercheurs s'intéressent, sur le plan *organisationnel*, à des problématiques en rapport avec la diffusion de l'IUF dans les entreprises (Kwon et Zmud, 1987 ; Attewell, 1992), les politiques de formation des utilisateurs (Bostrom et al. 1990), les investissements technologiques et les stratégies de gestion de l'IUF (Rockart et Flannery ,1983 ; Benson, 1983 ; Couger, 1986 ; Dahab, 2001 ; Moore et al. 2007).
- D'autre part, sur le plan *individuel*, des travaux portent sur les attentes des utilisateurs, leurs caractéristiques psychologiques, cognitives, sociales, leur rôle dans le développement des SI ou sur leur environnement de travail, les outils mis à sa disposition et le support dont ils bénéficient (Thompson et al. 1991 ; Compeau et Higgins, 1995 ; Agarwal et Parasad, 1998 ; Dahab, 2001).

L'objectif de ce titre est, non seulement, de resituer la problématique du succès de l'intranet dans le contexte plus général de l'évaluation de l'IUF, mais il s'agit surtout d'expliquer et consolider le choix des dimensions qui vont être considérés dans cette recherche pour construire un jugement du degré de contribution de ces dimensions au succès du SI évalué – l'intranet – dans un contexte précis.

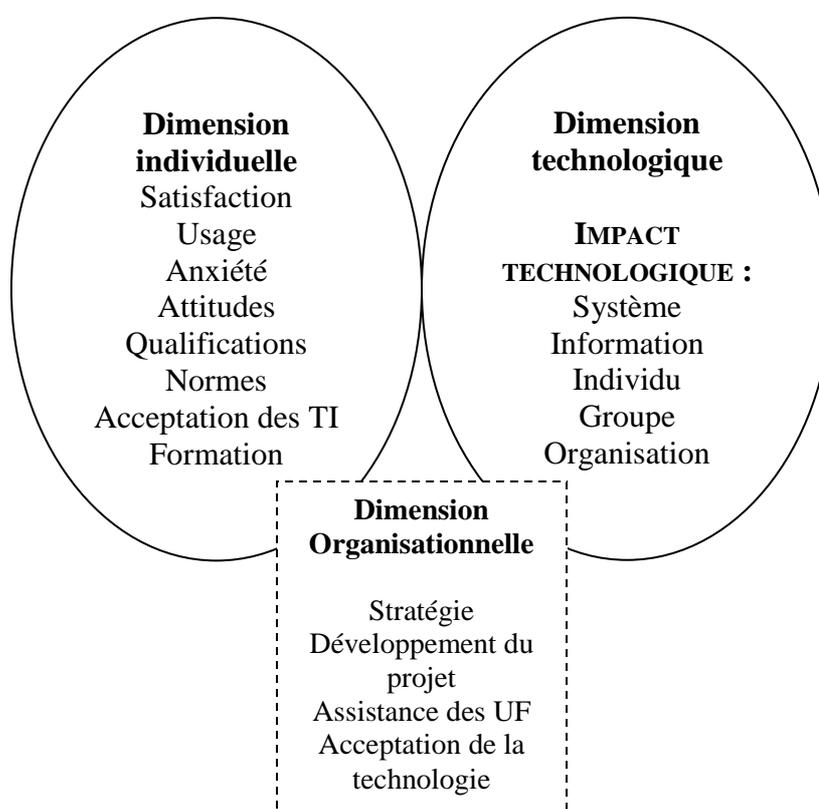
Le développement croissant des TI destinées aux utilisateurs finaux a conduit les chercheurs en SI à mettre en exergue les différentes composantes de cet environnement avant de s'interroger sur les moyens d'en évaluer le succès.

Dans un premier temps, (§1.1.1) la mise en parallèle des travaux de synthèse des recherches descriptives et exploratoires de l'environnement de l'IUF permet de mieux cerner les contours théoriques de l'objet de la recherche. Dans un second temps, il s'agit de justifier le choix de la technologie évalué, notamment l'intranet et de justifier son étendue et portée dans la politique de changement de l'organisation (§1.1.2). L'examen de ces recherches promet d'éclaircir les dimensions susceptibles de déterminer le succès ou l'échec de l'intranet faisant l'objet du dernier titre (§1.1.3) qui présente les critères du choix des dimensions de la performance de l'intranet, en démontrant la pertinence des approches de mesure du succès de l'intranet sélectionnées dans ce travail.

## 1.1.1 Etat de l'art des travaux exploratoires et descriptifs sur l'IUF

### Introduction

Dans le cadre d'une analyse exhaustive, des travaux sur l'IUF, visant à étudier les types et les thèmes de recherche afférents à l'IUF, Downey (2004) analyse l'ensemble des articles parus, entre les années 1990 et 2000, sur l'IUF dans les cinq principales revues en MIS<sup>6</sup>. L'examen des cinq journaux pendant ces 11 années rapporte un total de 463 articles sur l'IUF, dont 414 (89,4%) étaient des études empiriques. Dans le cadre de cette méta analyse, Downey (2004) a mis en parallèle trois instruments : il s'agit d'une part de la structure du succès des SI de DeLone et McLean (1992), d'autre part celle de la gestion de l'IUF de Brancheau et Brown (1993) et enfin le cadre conceptuel de Harris (2000), qui divise le succès des SI en trois facteurs : comportemental, technologique et organisationnel.



**Figure 1.1 : les dimensions traitées dans les recherches sur l'IUF (Downey, 2004, p.4)**

Ces trois structures ont été fréquemment utilisées dans la littérature en MIS. Dans une des premières références en MIS, Mason et Mitroff (1973) notent que le SI est composé d'une personne essayant de résoudre un problème dans un contexte

<sup>6</sup> Information Systems Research (ISR), MIS Quarterly (MISQ), Journal of Management Information Systems (JMIS), Information and Management (I&M), and Journal of End User Computing (JEUC)

organisationnel. De leur côté, Nolan et Wetherbe (1980) présentent un modèle du processus par lequel le personnel transforme des inputs en utilisant la technologie dans un contexte organisationnel. Galliers et Land (1987) proposent une classification des approches SI qui segmentent les recherches selon le contexte de la société, l'organisation (ou groupes dans l'organisation), l'individu et la technologie. Dans la même veine, Aggarwal (1994) classe les réponses à son enquête, impliquant des praticiens et des académiciens, en trois catégories : techniques, organisationnelles et individuelles.

Tel qu'indiqué dans la Figure 1.1, les recherches sur l'IUF peuvent être, selon l'orientation et l'objet de l'étude, dissociées en trois thèmes. Ce sont respectivement l'utilisateur final, la technologie et l'organisation (Downey, 2004 ; Sugianto et Tojib, 2006 ; Gupta, 2010). Ce classement a toujours été indispensable pour décrire et classer l'IUF (Downey, 2004; Sugianto et Tojib, 2006 ; Gupta, 2010).

Un premier titre est dédié à un aperçu historique rétro-prospectif de l'IUF (§1.1.1.1). La mise en parallèle des résultats obtenus de la structure exposée ci haut (Cf. Figure 1.1) nous éclaire sur les recherches descriptives de l'environnement de l'IUF en exposant respectivement celles relatives à l'individu (l'utilisateur final, sa tâche et l'outil mis à sa disposition) (§1.1.1.2), à la technologie (§1.1.1.3) et à l'organisation (§1.1.1.4).

### **1.1.1.1 Bref Historique sur l'IUF**

Les attitudes organisationnelles et les postulats qui ont marqué l'histoire de l'IUF ont radicalement changé pendant les 25 dernières années (Moore et al. 2007). Depuis 1982 jusqu'à 1991, les managers ont uniformément classé "la facilitation et la gestion de l'IUF" dans leurs listes des vingt premières et principales priorités (Ball et Harris, 1982 ; Dickson, et al. 1984 ; Brancheau et Wetherbe, 1987 ; Niederman, et al. 1991). En 1992, la recherche de Harrison et Rainer indique que l'IUF s'avère une composante indispensable des ressources globales de l'information dans les organisations. L'IUF consommait dans quelques organisations presque 90 % des ressources des TI (Amoroso et Cheney, 1992). Dans une enquête en 1994, Nord et Nord constatent que 98 % des personnes interviewées utilisent un ordinateur dans leurs emplois. Pendant cette même période, les dépenses pour l'IUF ont augmenté dans quelques organisations de 40 % à 50% des ressources informatiques (Rockart et Flannery, 1983) jusqu'à de 60 % à 80 % du budget des TI (Amoroso et Cheney, 1992). Dans une étude publiée en 2009, la société Gartner Inc estime que les dépenses totales en TI, en Amérique latine, en 2010 augmenteraient de

10,9%. La même société prévoit, pour 2014, que les dépenses en TI connaîtront une progression de 38,8% comparées à 2009.

L'IUF fait, désormais, partie intégrante du lieu de travail et s'étend au-delà des limites du bureau et des fonctions. Saran (2006) utilise, en ce sens, le terme "*explosion*" pour décrire le nombre croissant d'utilisateurs, libérés de leurs bureaux par la connectivité sans fil et qui se sont engagés dans des activités (nomades) d'IUF. Les recherches dans la sphère de l'IUF s'étendent des problèmes associés aux diverses applications (Guimaraes, 1999), aux risques (Alavi et Weiss, 1986) et avantages des outils informatiques pour les utilisateurs finaux (Rivard et Huff, 1984; Brancheau, et al. 1985; Lee, 1986; Leitheiser et Wetherbe, 1986; Moore et al. 2007).

Toutefois, malgré sa portée pour expliquer et justifier les investissements en TIC et les positions à accorder au SI, le concept de «IUF» souffre d'une carence de consensus chez les chercheurs en MSI sur son opérationnalisation et sa conceptualisation. Selon Yoon (2009), l'informatique de l'utilisateur final peut être traduit comme « *l'interaction directe de l'utilisateur final avec le logiciel d'application informatique et les systèmes informatiques pour assurer l'appui des tâches organisationnelles assignées* » (p.2). L'IUF est généralement interprété comme l'utilisation des systèmes informatisés par les utilisateurs appartenant à l'ensemble des services fonctionnels (pas uniquement aux DSI) pour accomplir les tâches quotidiennes du travail (Doll et Torkzadeh 1989 ;Robey et Zmud, 1990 ; Rainer et Harrison, 1993 ; Brancheau et Brown 1993; Moore et al. 2007 ; Yoon, 2007, 2008 ; 2009 ; Henson et Kuzma, 2010).

Par ailleurs, Rockart et Flannery (1983) indiquent que " (...) *si on essaie de comprendre l'IUF, il est important de savoir qui sont ces utilisateurs, où sont-ils localisés, et ce qu'ils font de la technologie à leur disposition*" (p. 777). La section suivante consiste en une présentation des majeures dimensions individuelles produites dans la littérature en SI.

### **1.1.1.2. Les dimensions individuelles**

La dimension individuelle renvoie à l'adoption des TI par les utilisateurs finaux pour développer/utiliser des applications dans le but d'appui des tâches organisationnelles (Brancheau et Brown, 1993 ; Powell et Moore, 2002 ; Yoon, 2009). La composante individuelle enveloppe les facteurs suivants : 1) l'utilisateur final, 2) la tâche, 3) l'outil et

4) l'action et le comportement de l'UF. Ces quatre éléments sont respectivement présentés dans les sous titres suivants.

#### **1.1.1.2.1 Les recherches sur l'utilisateur final**

Ces recherches mesurent généralement des attributs cognitifs et affectifs de l'utilisateur (Downey, 2004 ; Moore et al. 2007 ; Henson et Kuzma, 2010). Les thèmes afférant à l'utilisateur final incluent le plus souvent les deux variables dépendantes ; satisfactions et utilisations (DeLone et McLean, 1992). D'autres thèmes comme les attitudes, les qualifications, l'auto-efficacité, l'anxiété, l'acceptation et la diffusion des technologies sont aussi stipulés dans la littérature.

Powell et Moore (2002) précisent, dans une récapitulation des travaux sur l'IUF entre les années 80 et 2000, que 35 des 146 articles considérés, renvoient à des problématiques relatives à l'utilisateur final. Selon Powell et Moore (2002), trois principaux thèmes émergent de ces travaux : (1) les caractéristiques psychologiques et sociales de l'utilisateur final, (2) les compétences de l'utilisateur et (3) les typologies d'utilisateurs et leurs besoins. Ces trois dimensions sont respectivement discutées dans les paragraphes suivants.

##### ***1.1.1.2.1.1 Les caractéristiques psychologiques et sociales de l'utilisateur final***

Les chercheurs en psychologie sociale notent que malgré l'existence d'une grande variété de comportements face à une situation précise, il existe aussi une uniformité des comportements des individus dans différentes situations.

Zmud (1979) regroupe les caractéristiques de l'utilisateur final en trois catégories : la personnalité, les styles cognitifs et les caractéristiques démographiques et situationnelles.

- *la personnalité* : plusieurs traits de personnalité peuvent influencer la transformation d'une intention ou d'un comportement (Sempel, 2009). Les socio psychologues identifient un certain nombre de dimensions de la personnalité qui sont exploitées par les travaux sur l'interaction des utilisateurs finaux avec les TIC (Zmud, 1979 ; Baile, 1985 ; Howard et Smith, 1986). Les principales dimensions de la personnalité considérées sont les suivantes : le sentiment de contrôle, l'introversion/extraversion, la motivation d'accomplissement et le niveau

d'anxiété. Il a été prouvé que les utilisateurs ayant des personnalités de type « sentimentales » utilisent les technologies plus que ceux ayant des personnalités « pensantes » (Mawhinney et Lederer, 1996).

Le contrôle est, en outre, parmi les traits de personnalité les plus cités (Kolmuss et Aygeman, 2002 ; Bamberg et Möser, 2007) pour expliquer l'écart entre valeurs, intention et comportement (Sempel, 2009). Sempel, (2009) explique le contrôle comme la tendance des individus à attribuer les faits heureux ou malheureux à des causes internes ou externes. Ce concept est en lien étroit avec le concept de l'auto-efficacité de Bandura (1994).

- *le style cognitif* : Flessas (1997) note que « *le style cognitif est la façon propre à chacun de percevoir, d'évoquer, de mémoriser et donc de comprendre l'information perçue à travers les différentes modalités sensorielles qui sont à sa disposition face à une connaissance nouvelle* » (p.2). Ses dimensions servent à décrire les différences cognitives des utilisateurs telles que les différences de traitement de l'information « analytique/heuristiques » (Zmud, 1979) ou les styles dépendant/indépendant du champ caractérisant les individus selon leur capacité à percevoir un élément séparé de son contexte (Peterson et al. 2009)

- *les caractéristiques sociodémographiques* : cette troisième composante est souvent associée à la réaction des utilisateurs face aux TIC. Dans ce contexte, le sexe et l'âge des utilisateurs ainsi que leur expérience et leur orientation professionnelle permettent de les différencier (Gefen et Straub, 2000 ; Gururajan, 2001 ; Hubona et Jones., 2002 ; Larsen et Sorebo 2005 ; Arning et Ziefle, 2007). Les utilisateurs plus âgés ont tendance à être moins réceptifs aux TIC que les plus jeunes (Larsen et Sorebo 2005 ; Arning et Ziefle, 2007 ; Pai et Tu, 2011).

Ces recherches sur la personnalité, les styles cognitifs et les caractéristiques socio-démographiques de l'utilisateur mettent en valeur la formation d'attitudes spécifiques. Elles résultent essentiellement de deux perspectives : d'une part, les préoccupations de mieux concevoir et mettre en oeuvre les SI et, d'autre part, mieux comprendre le processus d'information de l'utilisateur par SI.

Les travaux descriptifs des utilisateurs finaux des TI ne se limitent pas aux caractéristiques psychologiques et sociales des utilisateurs. Certaines recherches s'intéressent aux compétences des utilisateurs.

#### ***1.1.1.2.1.2. Les compétences des utilisateurs***

Certains travaux se penchent sur les connaissances et compétences des utilisateurs (Lee, 1986) en informatique, font état de l'importance de la formation aux systèmes informatisés. Bostrom et al. (1990) soulignent l'importance des différences de style d'apprentissage des utilisateurs et la nécessité de prendre en compte certains styles d'apprentissage pour définir les politiques de formation. Kettlehut (1991) recommande de développer les compétences de l'utilisateur pour réduire les échecs de l'IUF. Winter et al. (1998) distinguent deux types de connaissances en informatique : celles relatives à l'informatique générale et celles relatives à l'informatique fonctionnelle. Les connaissances en informatique fonctionnelle renvoient à la connaissance des faits nécessitant un niveau de compétence plus élevé pour consigner des logiciels et concevoir des SI. Dans de nombreuses études empiriques, les interrogations sur la compétence de l'utilisateur final incluent le rapport entre l'anxiété, l'avantage relatif perçu et une variété de compétences avec les capacités de l'utilisateur final (Marcolin et al. 1997). Winter et al. (1998) notent que la présence d'un groupe d'experts contribue à l'augmentation des connaissances des U.F. Yoon (2007) note que les utilisateurs qui accomplissent leurs tâches dans un environnement informatisé, doivent être qualifiés, non pas avec des habilités et compétences informatiques fragmentaires, mais de toutes sortes de capacités informatiques. En effet, la compétence d'un utilisateur, en informatique, a un effet sur sa performance dans l'exécution efficace des tâches dans un environnement d'affaires fortement informatisé (Yoon, 2008 ; 2009).

Par ailleurs, certains travaux tentent d'organiser ces compétences pour classer les utilisateurs (Rockart et Flannery, 1983 ; Cotterman et Kumar (1989). Les différentes classifications proposées s'appuient généralement sur les critères de compétence des utilisateurs ou sur le niveau de son interaction avec les outils informatiques. Les majeures classifications, proposées dans la littérature, sont discutées dans le paragraphe suivant.

#### ***1.1.1.2.1.3. Les typologies d'utilisateurs et leurs besoins***

Les classifications, des utilisateurs, proposées dans la littérature sur l'IUF tentent de décrire les différences dans les comportements des personnes face à certaines situations (Dahab, 2001).

Les utilisateurs finaux sont assimilés à des développeurs des logiciels dans les travaux de McLean, (1979). Rockart et Flannery (1983) n'ont pas formellement expliqué ce qu'ils révèlent par « utilisateur final » et adoptent une expression générale ; « le

*personnel n'appartenant pas au département SI* » (non-Information System personnel). Cotterman et Kumar (1989) définissent les utilisateurs finaux comme des personnes qui interagissent avec les SI uniquement comme des consommateurs d'informations. La définition de Turban (1993) est beaucoup plus riche en supposant que l'utilisateur final peut être à n'importe quel niveau dans l'entreprise ; couvrant les directeurs (managers), les professionnels utilisant des PC, les secrétaires utilisant le traitement de texte et les PDG utilisant le courrier électronique. Turban (1993) inclus dans sa définition non pas simplement les « consommateurs d'informations », mais n'importe qui dans l'organisation qui utilise directement un ordinateur dans l'exécution de son travail. Selon Culpan (1995), l'utilisateur final est la personne qui utilise un logiciel ou un outil après son développement. Le terme « *utilisateur final* » n'inclut pas, selon Culpan, (1995), les utilisateurs experts d'outils informatiques tels que les programmeurs et les ingénieurs. Plus récemment, un utilisateur final se réfère, selon Yoon (2008, 2009), à une personne qui, directement, gère opère et contrôle les systèmes et applications informatiques dans un environnement d'information.

De nombreuses études font état des connaissances et expériences des utilisateurs en informatique, tentent de les classer par catégories. Les différentes classifications proposées dans la littérature s'appuient généralement sur les critères de compétences des utilisateurs ou les niveaux d'interaction avec les outils informatiques (Rockart et Flannery, 1983 ; Rivard et Huff, 1985 ; Brancheau et Wetherbe, 1990). Certaines de ces classifications intègrent tous les utilisateurs, alors que d'autres se concentrent uniquement sur des types particuliers d'utilisateurs. Dans ce qui suit, une présentation des majeures classifications des utilisateurs finaux arborées dans la littérature.

❑ **Les travaux de McLean (1979)** : McLean (1979) distingue trois groupes d'utilisateurs finals en fonction de la formation :

- Les utilisateurs professionnels (data processing professionals) conçoivent des programmes informatiques pour les autres.
- Les amateurs de traitement des données (data processing amateurs) développent des programmes pour leur propre usage.
- Les utilisateurs non formés au traitement de données (non data processing trained users), emploient des programmes consignés par d'autres en n'ayant pas les connaissances requises de programmation.

La classification de McLean (1979) est souvent citée mais elle n'a pas été constamment employée pour classer des utilisateurs dans des recherches empiriques.

□ **Les travaux de Rockart et Flannery (1983)** : Rockart et Flannery (1983) ont conduit des entrevues avec 200 utilisateurs et 50 personnes appartenant au staff professionnel du SI au sein de sept compagnies. Six types d'utilisateurs sont identifiés. C'est la typologie la plus citée dans la littérature. Le tableau qui suit récapitule les types et les descriptions des différents utilisateurs.

Types d'utilisateurs	Description
Utilisateurs non programmeurs (nonprogramming end-users)	Ne programment, ni développent des applications. L'accès aux données automatisées est limité et piloté par un menu ou un ensemble de procédures strictement suivies.
Utilisateurs finaux au niveau des commandes (command-level end-users)	Peuvent accéder à l'information dans les bases de données. Produisent des rapports simples adaptés aux besoins du client. Ils ont une connaissance limitée de la programmation.
Utilisateurs finaux programmeurs (end-user programmers)	Ils développent des applications et procédures pour avoir les informations qui leur conviennent.
Personnels de support fonctionnel	Ce sont des programmeurs aident les utilisateurs finaux dans des domaines spécifiques.
Personnel du support à l'utilisateur final (EUC support personnel)	Ce sont des programmeurs placés dans le support central pour l'utilisateur.
Programmeurs (data processing programmers)	Ils sont des professionnels en informatique dont le rôle consiste à développer des applications utilisant des langages spécifiques pour l'utilisateur final.

**Tableau 1.1 : Classification des UF adapté de Rockart et Flannery (1983, p.6)**

La majorité des études en SI classent les utilisateurs finaux en se basant sur le schéma proposé par Rockart et Flannery (1983) (Brancheau et al. 1985 ; Sumner et Klepper, 1987 ; Schiffman et al. 1992 ; Blili et al. 1996 ; Govindarajulu et Arinze, 2008).

Toutefois, Govindarajulu et Arinze (2008) notent que Rockart et Flannery (1983) ignorent d'autres dimensions (hormis la connaissance de l'utilisateur) associées à l'environnement de l'IUF tel que le contrôle. Il ajoutent que « *cette classification n'est pas aujourd'hui appropriée pour identifier différents groupes d'utilisateurs* » (Govindarajulu et Arinze, 2008, p.63).

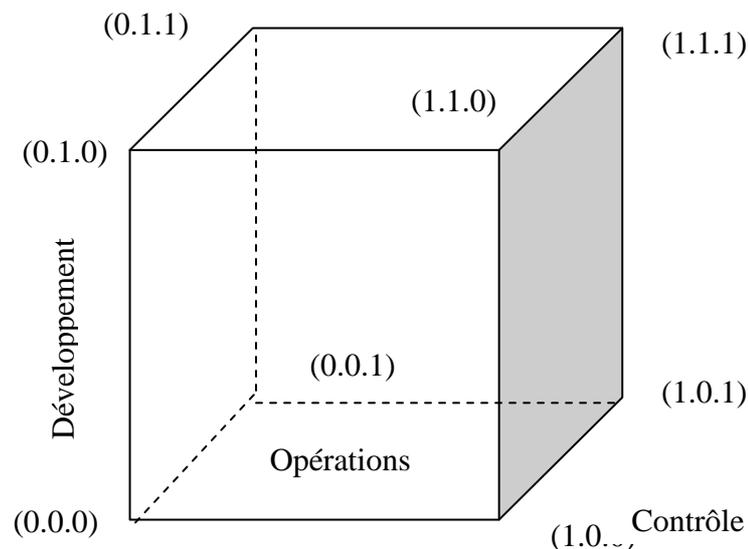
- ❑ **Les travaux de Rivard et Huff (1985)** : En se basant sur une étude mobilisant 272 utilisateurs, Rivard et Huff (1985) considèrent les raisons du développement et l'identité du destinataire de l'application pour diviser en trois classes les informaticiens amateurs. Cette classification n'a pas été largement utilisée par les chercheurs (Govindarajulu et Arinze, 2008). Elle se limite aux utilisateurs qui développent des applications.

Utilisateurs finaux/ concepteurs	Descriptions
<i>Le micro groupe d'utilisateurs du service informatique</i> <i>(micro DP department user group)</i>	Cette catégorie est analogue au « <i>personnels de support fonctionnel</i> » de Rockart et Flannery (1983). Ce groupe d'utilisateurs fournit l'appui à d'autres utilisateurs dans leur département.
<i>Le staff analyste</i> <i>(staff analysts)</i>	Cette catégorie est analogue à celle des " <i>programmeurs</i> " de Rockart et Flannery (1983). Ce groupe d'utilisateurs développe des applications utilisant des langages spécifiques.
<i>les chasseurs d'occasion</i> <i>(opportunity seekers)</i>	Ce groupe d'utilisateurs est semblable au staff analyste mais plus créatifs, proactifs et indépendants. Ils identifient les problèmes et produisent des applications sans être sollicités.

**Tableau 1.2 : Classification des UF adapté de Rivard et Huff (1985, p.96)**

Govindarajulu et Arinze (2008) notent que cette classification ainsi que celle de Rockart et Flannery (1983) ne reflètent pas les différentes caractéristiques et facettes des utilisateurs « d'aujourd'hui ».

□ **Les travaux de Cotterman et Kumar (1989)** : Cotterman et Kumar (1989) proposent une classification tridimensionnelle des utilisateurs finaux. Les trois dimensions sont opération, développement et contrôle. Chaque dimension est sur un continuum de (0) à (1), tel que représenté sur le schéma ci-dessous. Cette classification semble la plus précise selon Govindarajulu et Arinze (2008).



**Figure 1.2: Le cube des utilisateurs**  
**(Govindarajulu et Arinze, 2008, p. 65)**

- |         |   |
|---------|---|
| (0.0.0) | Utilisateur-Consommateur                      |
| (1.0.0) | Utilisateur-opérateur                         |
| (0.1.0) | Utilisateur- développeur                      |
| (0.0.1) | Utilisateur-contrôleur                        |
| (1.1.0) | Utilisateur-opérateur/développeur             |
| (0.1.1) | Utilisateur-développeur/contrôleur,           |
| (1.0.1) | Utilisateur-opérateur /contrôleur             |
| (1.1.1) | Utilisateur opérateur/développeur/contrôleur. |

La dimension « opération » reflète le point auquel un utilisateur est impliqué (participe) au niveau de l'utilisation directe du matériel et/ou du logiciel. La dimension « développement » représente un ensemble d'activités liées au développement de l'application. Le « contrôle » représente le degré de liberté qu'un utilisateur a dans le déploiement, l'acquisition et l'utilisation des systèmes d'information (Cotterman et Kumar, 1989). A zéro, la fin du continuum, l'utilisateur n'a aucune participation au processus de développement du système. À l'autre extrémité (1), l'utilisateur est le concepteur unique. Des points extrêmes de chaque dimension, découlent huit classifications distinctes d'utilisateurs (le cube d'utilisateurs) :

1. **Utilisateur-Consommateur (0,0,0)** : Cet utilisateur ne développe, ni exploite ni contrôle des applications IUF. Les exemples sont le personnel chargé de la comptabilité qui emploie principalement des applications métiers et sont purement « des consommateurs ».
2. **Utilisateur-opérateur (1,0,0)** : Cet utilisateur utilise uniquement des applications développées par d'autres. Il ne développe pas d'applications et ne contrôle pas des activités IUF.
3. **Utilisateur-promoteur (0, 1,0)** : Cet utilisateur développe principalement des applications au compte d'autres usagers. Un exemple serait des spécialistes financiers qui développent des applications (bilan) au compte de leurs collègues, mais ne les utilisent pas forcément.
4. **Utilisateur-contrôleur (0, 0,1)** : Cet utilisateur ne développe pas ni utilise des applications mais contrôle des activités en vertu de sa position dans l'organisation. Un exemple serait le chef d'une unité de finance qui contrôle l'utilisation d'une application intérieurement développée mais qui ne l'utilise forcément pas.
5. **Utilisateur-opérateur/développeur (1.1.0)**: Cet utilisateur développe et utilise des applications. Un spécialiste en comptabilité qui développe un bilan pour son usage personnel, est classé en tant qu'utilisateur-opérateur/développeur.
6. **Utilisateur-opérateur /contrôleur (0.1.1)** : Cet utilisateur développe des applications et contrôle des activités d'IUF.
7. **Utilisateur - opérateur / contrôleur (1, 0,1)** : Cet utilisateur utilise des applications mais contrôle aussi certaines activités. L'exemple serait les directeurs des unités qui utilisent une application interne, et en vertu de leur position, contrôlent d'autres activités dans leur unité.
8. **Utilisateur- opérateur/développeur/contrôleur (1,1,1)** : Cet utilisateur développe des applications, l'utilise et contrôle aussi des activités. Un spécialiste comptable qui développe un bilan pour sa propre utilisation et conserve le contrôle autonome du système est un exemple de ce type d'utilisateurs.

La dimension du contrôle a été ignoré dans tous les schémas de classification des utilisateurs excepté dans celui de Cotterman et Kumar (1989) qui reconnaissent le contrôle comme une des trois dimensions de l'IUF, avec l'opération et le développement. Cette

typologie a été révisée par un ensemble d'études ultérieures (Amoroso, 1992 ; Govindarajulu, 2002 ; Govindarajulu et Arinze, 2008).

□ **Les travaux de Rainer et Harrison (1993)** : En enrichissant la typologie initiale de Rockart et Flannery (1983), Rainer et Harrison (1993) apportent une contribution importante aux recherches sur l'IUF. Ils développent une échelle d'activités pour produire une classification plus objective des utilisateurs. Ils optent pour une solution de cinq facteurs à partir d'une analyse factorielle exploratoire sur 32 items. Leur définition inclut n'importe quelle personne qui utilise la technologie pour accomplir son travail.

Activités	Types d'utilisateurs finaux	Descriptions
les activités primaires	Utilisateur non programmeur	Il ne peut avoir accès aux données que par l'interface établie. Ne modifie aucun aspect du SI.
Les activités intermédiaires	Utilisateur au niveau des commandes	Il peut personnaliser des rapports simples tout en ayant les connaissances de base des progiciels communs. Ne développe pas d'applications.
Les activités avancées	Utilisateur Programmeur	Il développe des applications (pour son usage) que d'autres utilisateurs dans le même secteur fonctionnel peuvent l'utiliser.
Les activités de facilitation	Personnel de soutien fonctionnel	Il fournit l'appui à des utilisateurs en vertu de sa qualification.
Les activités d'infrastructure	Programmeur professionnel	Sa mission primaire consiste en un programmeur. Il fournit l'appui aux utilisateurs dans toute l'organisation.

**Tableau 1.3 : Classification des UF adapté de Rainer et Harrison (1993)**

Le tableau suivant fournit une matrice récapitulative des différentes classifications des utilisateurs.

<b>McLean (1979)</b>	<b>Rockart et Flannery (1983)</b>	<b>Rivard et Huff (1985)</b>	<b>Cotterman et Kumar (1989)</b>	<b>Rainer et Harrison (1993)</b>
Les professionnels informatiques	Utilisateurs non programmeurs		Utilisateur-Consommateur, Utilisateur-opérateur Utilisateur-promoteur, Utilisateur-contrôleur	les activités primaires d'IUF
	Utilisateurs « Simple requête »			Les activités intermédiaires d'IUF
Les amateurs informatiques	Utilisateurs finaux programmeur	les chercheurs d'occasion	Utilisateur-développeur Utilisateur-développeur/ opérateur, Contrôleur, Opérateur /contrôleur	Les activités avancées d'IUF
	Personnel d'appui fonctionnel	Le staff analyste		Les activités de facilitation d'IUF
Les utilisateurs qualifiés d'informations	Personnel de soutien d'IUF	Le micro groupe d'utilisateur de service informatique		Les Activités d'infrastructure d'IUF
	Programmeurs informatiques			

**Tableau 1.4 : Synthèse des classifications des UF**

Dans le cadre de ce travail, nous supposons qu'un même utilisateur, peut aujourd'hui, suivant les tâches de son poste, exploiter de diverses façons l'intranet mis à sa disposition. Nous considérons ainsi comme « utilisateur final » toutes les personnes qui interagissent (gère, opère, utilise ou contrôle) directement avec l'intranet au sein d'une Organisation Bancaire Internationale.

Bien qu'elle s'avère utile, l'approche de classification des utilisateurs, ne tient pas compte de la diversité des différences individuelles. Elle n'explique pas totalement le fait que des utilisateurs distincts aient des perspectives différentes des avantages et des coûts des SI. Les classifications d'utilisateurs proposés tentent, en règle générale, de décrire la variation de comportement des personnes face à certaines situations ; dans ces contextes l'apport de la psychologie sociale est utile pour appréhender les caractéristiques des utilisateurs finaux travers différentes situations (Cf. titre 1.2.1)

Les travaux descriptifs des utilisateurs ne se limitent pas à l'inventaire de leurs caractéristiques de compétences. Certaines recherches s'intéressent à la description de l'environnement de sa tâche. Ces recherches sont exposées dans le paragraphe qui suit.

#### **1.1.1.2.2 Les recherches sur la tâche**

Ce facteur se rapporte aux fonctions et activités de l'utilisateur final, ainsi que la tâche spécifique pour laquelle il utilise/développe un logiciel (Brancheau et Brown, 1993 ; Powell et Moore, 2002). Les premières études sur la tâche s'intéressent à la position hiérarchique et la fonction occupées par l'utilisateur final. Certains travaux notent que la proportion la plus importante des utilisateurs des TI appartient aux départements de comptabilité et de finance (Brancheau et Wetherbe, 1990 ; Amoroso et al. 1990). Galletta et Hechman (1990) fondent leur analyse de l'environnement de la tâche de l'utilisateur sur la théorie des rôles. Cette théorie met en exergue le degré auquel le comportement est affecté par la structure sociale et conduit à établir un schéma de classification des utilisateurs en fonction de leur rôle dans le développement d'applications. La matrice des rôles obtenue est formée des dimensions telles que l'utilisation de l'outil, l'activité de développement exercée et la position hiérarchique occupée (employé, cadre et technicien). D'autres travaux notent que les applications des UF recueillent des informations d'autres SI, mais qu'une mineure proportion (16%) crée des données pour d'autres systèmes (Klepper et Sumner, 1990). Ces conclusions soulignent l'interdépendance entre les applications de l'utilisateur final. En raison de cette interdépendance, une large proportion

(de 30 à 50%) des données des utilisateurs finaux est ressaisie à partir de documents papier (Amoroso et al. 1990 ; Dahab, 2001). Barker et Wright (2002) proposent, dans ce sens, que les différentes activités de l'IUF soient ad hoc aux caractéristiques et résultats du travail effectué.

Par ailleurs, certains travaux font état d'études empiriques explorant le rapport entre la structure de la tâche et la satisfaction de l'utilisateur (Guimaraes et Igarria, 1997). D'autres évaluent le rapport entre l'incertitude de la tâche et l'utilisation, la satisfaction et le succès de l'IUF (Blili et al, 1996 ; Ferneley, 2007 ; Moore et al. 2007 ; Yoon, 2008). Yoon (2009) note que si les utilisateurs développent et améliorent leur compétence en informatique, ils peuvent exécuter de façon plus efficiente leurs tâches et augmenter ainsi leur performance.

Les recherches descriptives de la tâche de l'utilisateur final sont enrichies par les travaux décrivant les outils mis à sa disposition.

#### **1.1.1.2.3 Les recherches sur l'outil**

Les recherches sur l'utilisation d'outils informatiques soulignent aussi bien les types d'outils employés, que les moyens d'y accéder. La plupart des études ignorent les caractéristiques spécifiques des outils employés (Brancheau et Brown, 1993). Deux grands thèmes émergent des recherches sur les outils spécifiques employés par les utilisateurs : d'une part les outils destinés à enrichir le travail et de l'autre l'interface de la TI (Powell et Moore, 2002).

- Les recherches (conceptuelles et empiriques) sur les outils informatiques, mettent en exergue ceux qui enrichissent le travail des utilisateurs finaux (Shah et Laurent, 1996 ; Yoon, 2009) via l'accès Internet (Aggarwal, 1996; Wachter et Gupta, 1997 ; Guimaraes et al, 1999; Moore et al. 2007) et/ou les réseaux locaux (Nath, 1990). McLean et al. (1991) conduisent une enquête auprès de 74 sociétés agroalimentaires aux Etats-Unis, pour jauger le statut de l'IUF dans les entreprises américaines. Ils s'intéressent dans leur recherche à l'environnement matériel et logiciel de l'I.U.F et procèdent à une classification des outils utilisés. Les résultats de cette étude signalent que 77% des utilisateurs utilisent un matériel standard et s'approvisionnent de chez le même fournisseur. Ils constatent, en outre, que dans un environnement d'IUF, les logiciels les plus utilisés sont ceux de bureautique et de communication.

- Par ailleurs, de nombreuses études analysent les mécanismes d'interaction homme/machine et la conception des interfaces utilisateurs (Baile, 1985, 2001 ; Baile et Lefièvre, 2003). Agarwal (1993) note le besoin de la cohérence et de l'uniformité dans les interfaces homme-machine (HCI) afin de réduire la confusion et les erreurs. Zhang, et al. (2002) et Zhang et Eserye (2005) définissent HCI comme moyen par lequel les utilisateurs interagissent avec des informations, des technologies et des tâches. Zhang et Eserye (2005) notent qu'entre 1990 et 2002, il y a un total de 1075 articles en MIS dont 228 portant sur l'HCI (interfaces homme-machine). Nous reviendrons sur cette dimension, avec plus de détails, dans le chapitre 2.

Branchau et Brown (1993) remarquent que parmi les études sur l'outil utilisé pour l'IUF, rares sont celles qui prennent en compte les spécificités des outils employés. L'hypothèse sous-jacente suppose que les caractéristiques standards des outils sont connues. Nous revenons en détail, dans le cadre de ce travail, sur les caractéristiques propres à la technologie intranet ainsi que leur contribution à son succès perçu (Cf. titre 2.2.1.1).

La dernière catégorie considérée renvoie au comportement de l'utilisateur final. Ces études sont décrites dans la section suivante.

#### **1.1.1.2.4 Les recherches sur les actions et comportements des utilisateurs**

Les recherches sur le comportement des utilisateurs font, très souvent, état des études descriptives de l'utilisation. Celles-ci renvoient d'une part à la fréquence et volume d'usage des technologies par les UF (Rockart et Flannery, 1983, Rivard et Huff, 1985 ; Ghodeswar et Vaidyanathan, 2008; Lee et Kim, 2009 ; Masrek et al. 2010) et de l'autre à la diversité des fonctions utilisées. Ces recherches partent généralement du postulat selon lequel les technologies ne peuvent nullement améliorer la performance des organisations s'ils ne sont pas suffisamment utilisés. L'utilisation des TI apparaît donc souvent comme le facteur pivot déterminant le succès ou l'échec de la mise en place des TI (Davis, 1993 ; Masrek, 2007).

Les travaux sur l'utilisation de l'IUF sont majoritairement empiriques et couvrent des travaux aussi bien sur le logiciel que sur le matériel (Hardware & Software) (Powell et Moore, 2002). Ceux sur l'utilisation des logiciels incluent par exemple l'évaluation des perceptions vis à vis du groupware (Lou, 1994), les dépendances entre l'utilisation, les compétences, les tâches, et la satisfaction (Chan et Storey, 1996). Les recherches sur

l'utilisation des matériels incluent : l'identification des déterminants de l'utilisation des technologies, tels que la formation, l'âge, et le genre (Mawhinney et Lederer, 1996).

Le comportement des utilisateurs finaux est discuté avec plus de détails dans le paragraphe (1.1.3.3.1). Outre la dimension individuelle, de nombreuses recherches sur l'IUF mettent l'accent sur la dimension technologique qui sera exposée dans la section suivante.

### **1.1.1.3. Les dimensions technologiques**

Cette composante inclue des travaux sur des technologies, telles que les systèmes de soutien de groupe (Group support system ; GSS), des systèmes interactifs d'aide à la décision (SIAD), des systèmes interactifs d'aide à la décision de groupe (Group Decision Support Systems ; GDSS), des systèmes experts, des systèmes d'information exécutifs et des bases de données. L'objet de telles recherches renvoie souvent à l'évaluation de l'efficacité et/ou de l'efficience des technologies (Downey, 2004). Le rapport utilisateur/technologie est généralement mis en évidence dans ces études par l'évaluation de l'impact individuel sur l'utilisateur. Certaines études considèrent les coûts et les avantages des technologies. Elles évaluent d'une part la pertinence des décisions d'investissement dans le matériel et le logiciel IUF (Nantz, 1990), et jaugent d'autre part les investissements en TI et leurs effets sur les résultats d'une organisation (van Nievelt, 1993). Il a été prouvé que les TI ont des impacts sur quatre niveaux différents : le système, l'individu, le groupe et l'organisation (Harris, 2000; Powell et Moore, 2002). Nous nous intéressons dans le cadre de ce travail à évaluer le succès de l'intranet de point de vue de l'utilisateur final en évaluant l'impact individuel perçu.

En plus des dimensions individuelles et technologiques, la troisième dimension considérée dans les recherches descriptives de l'environnement de l'IUF est l'organisation.

### **1.1.1.4. Les dimensions Organisationnelles**

Dans le cadre de la dimension organisationnelle, les recherches se fragmentent en trois sous-catégories : il s'agit d'une part des recherches sur le développement des applications, d'autre part des recherches explorant l'assistance de l'utilisateur final et enfin des recherches traitant de la stratégie de l'IUF (Downey, 2004 ; Rondeau et al. 2006) :

- ❑ Powell et Moore (2002) précisent, dans une synthèse des travaux sur l'IUF, que parmi les principaux thèmes qui émergent des travaux sur l'IUF, figure le processus de développement des projets et des applications (les standards et les processus utilisés pour le développement des utilisateurs finaux).
- ❑ Le centre d'assistance dans une organisation est responsable de la manière dont les politiques de contrôle et les fonctions de soutien sont allouées aux utilisateurs (Brancheau et Brown, 1993 ; Powell et Moore, 2002). Les centres d'assistance et leurs effets sur les comportements des utilisateurs font état de beaucoup de recherche en SI (Guimaraes et Igbaria, 1992 ; Bhattacharjee et Hikmet, 2008 ; Sánchez et Hueros, 2010). Il a été prouvé que certains modèles d'assistance sont meilleurs que d'autres (Aggarwal, 1994; Govindarajulu et Reithel, 1998). La manière primaire et originelle de fournir l'appui aux utilisateurs est la formation qui affecte sa productivité et le succès de l'IUF (Cohen, 2008). Nous reviendrons avec beaucoup plus de détail sur l'assistance technique dans cadre du chapitre 2.

Outre les recherches sur l'assistance de l'utilisateur final, la dimension organisationnelle couvre les études traitant la stratégie de gestion de l'IUF. Dès 1983, Rockart et Flannery constatent que les organisations n'avaient pas une stratégie spécifique de gestion de l'IUF. Partant de cette étude, d'autres chercheurs notent que le développement d'une stratégie efficace d'IUF est la plus importante décision à court terme qu'une organisation peut prendre si elle espère tirer bénéfice de ses investissements en technologies orientées « utilisateur final » (Alavi, et al. 1988 ; Winston, 2006 ; Moore et al. 2007). Les justifications empiriques sur la nécessité d'intégrer une stratégie d'IUF en alliance avec la stratégie de l'organisation sont aussi soulignées par O'Shea et Muralidhar (1990), Hackney et al. (1999) et Winston (2006).

### **Conclusion du titre 1.1.1 (Etat de l'art des travaux exploratoires et descriptifs sur l'IUF)**

La limitation des contours du concept de l'IUF ainsi que ses dimensions qui sont au nombre de trois, permettent de spécifier le choix d'évaluation opéré qui consiste en un objectif d'« *amélioration* ». Les trois majeurs thèmes couvrant les problématiques en rapport avec l'IUF sont : l'utilisateur, la technologie, et l'organisation. De gros progrès ont été réalisés pour le développement de synergies entre l'utilisateur et sa technologie dans

certains cadres organisationnels. Le lien entre la technologie et l'utilisateur demeure d'un intérêt crucial dans les recherches en SI (Downey, 2004). En dépit de l'intérêt qu'il peut y avoir à conduire des études à caractère longitudinal, considérant les différentes étapes du cycle de vie des systèmes d'information, les études considérées plus haut correspondent à une phase de « post-implémentation ». Une telle orientation indique une maturité dans l'usage de la technologie évaluée par les utilisateurs finaux.

Par ailleurs, l'évolution des travaux descriptifs sur l'IUF conduit les chercheurs à s'intéresser à l'évaluation du succès ou l'échec de l'IUF. L'examen des travaux descriptifs de l'environnement de l'IUF contribue ainsi à mieux comprendre ces travaux d'évaluation, en vue d'identification des variables explicatives du succès. L'organisation peut, ainsi, procéder à évaluer le succès de la technologie, en examinant la satisfaction (affective et cognitive) des utilisateurs et leurs perceptions des impacts individuels qui en découlent. Il importe, ainsi selon Grover et al. (1996), de définir les caractéristiques du système à évaluer, ou du « *domaine d'étude* ». En effet, la définition des caractéristiques de la technologie évaluée permet a priori de limiter le cadre de l'évaluation. Downey (2004) note, dans le cadre d'une classification des systèmes d'information, qu'il existe divers types de systèmes avec des usages distincts, et que l'évaluation de leurs succès dépend considérablement des caractéristiques y afférentes. En règle générale, l'évaluation d'un système dépend d'un ensemble de facteurs communs à tous les systèmes et d'un certains nombres de facteurs particuliers à ce système (Yi et Im, 2004 ; Hadoussa, 2009).

Par ailleurs, Mason et al. (1997) notent que les recherches en SI peuvent tirer profit de l'analyse historique des principaux développements technologiques réalisés. Les tendances et les conjonctures antérieures de l'IUF peuvent-elles aider à prévoir le développement les intranets organisationnels ?

## **1.1.2. De l'IUF vers les Intranets organisationnels**

### **Introduction**

Les recherches en SI font très peu d'attention aux analogies qui existent entre les expériences organisationnelles avec les intranets et le développement de l'IUF. Cette omission semble étrange selon Lamb et Davidson (2005) qui notent « *de fortes similitudes entre la croissance de l'adoption des intranets dans la deuxième moitié des années 90, et l'apparition et l'évolution organisationnelle de l'IUF au début des années 80* » (p. 65).

Cette section consiste à souligner, dans un premier temps, les similitudes entre le mouvement intranet et celui de l'IUF et à présenter dans un second temps la technologie « intranet » pour dévoiler en quoi les caractéristiques de cet outil constituent un aspect d'innovation technologique dans les systèmes d'information. Nous présentons les arguments qui décrivent le succès des intranets comme élément fondamental et constitutif et des systèmes d'information organisationnels.

### **1.1.2.1. Analogies entre le mouvement IUF et l'intranet**

Les transitions vers l'Internet et les architectures Web semblent foncièrement différentes de ceux de l'IUF ; des systèmes d'unité centrale vers les ordinateurs personnels (Lyytinen et al, 1998). Toutefois, Lamb et Davidson (2005) proposent de récapituler les similitudes entre les applications organisationnelles de l'IUF et celles plus récentes des intranets. Cette perspective historique met en évidence quatre éléments (Cf. Tableau 1.5) qui rappellent les applications organisationnelles de l'IUF pendant les années 80 :

- 1) Des adoptions multiples de la technologie intranet, aboutissant à son enrichissement;
- 2) Des efforts de centralisation et normalisation des intranets;
- 3) Apparition d'utilisateurs avertis qui apportent de l'appui à l'usage de l'intranet ; et,
- 4) L'apparition, dans quelques organisations, du centre des services Web pour assurer aussi bien de l'assistance que des missions de contrôle, suivies par des externalisations de ces services (Bansler et al. 2000).

<b>L'expérience organisationnelle</b>	<b>Mouvement IUF</b>	<b>Adoption des intranets</b>
<b>Adoption organisationnelle de la technologie :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Adoptions multiples</b></li> <li>• <b>Pratiques variées</b></li> </ul>	Les utilisateurs motivés adoptent les PC et les logiciels appropriés, aboutissant à des adoptions multiples.	Le personnel averti développe des intranets pour des besoins spécifiques, ayant pour résultat une adoption multiple et variée.
<b>Intégration de la technologie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Des soucis concernant le « chaos » technologique</b></li> <li>• <b>Des mouvements pour normaliser, standardiser et contrôler</b></li> </ul>	Le souci relatif aux multiples plates-formes technologiques et manque d'intégration conduit les Directions SI à jouer un rôle important dans la définition et l'application des normes d'intégration des PC en réseaux	Les soucis de la duplication inutile (gaspilleuse) des efforts, la carence des standards et le souci d'intégration de l'intranet au niveau de l'entreprise, motivent les départements SI à soutenir des approches hiérarchisées (du type top-down) pour la planification de l'intranet.
<b>Les principes de développement qui facilitent l'adoption et l'utilisation</b>	Le personnel développe le contenu des applications exploitées et utilise les outputs du système.	Le personnel développe le contenu, opère son propre serveur intranet, emploie et entretient son système intranet.
<b>L'assistance :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Résistance initiale, puis la réponse à l'appui de l'IUF</b></li> <li>• <b>Evolution formelle dans les structures d'assistance</b></li> </ul>	Les départements SI ont initialement résisté à l'IUF, puis ils ont fini par veiller à soutenir les utilisateurs finaux.	Les départements SI refusent au départ de soutenir et acceptent ensuite de planifier alternativement les intranets au niveau de l'entreprise.

**Tableau 1.5: Similitudes entre le mouvement IUF et Intranet**  
**(Lamb et Davidson, 2005, p. 75)**

Malgré les changements radicaux des activités SI pendant l'ère de l'Internet, de nombreuses expériences organisationnelles semblent rappeler les pratiques organisationnelles de l'IUF. Les parallèles historiques et les comparaisons avec l'IUF devraient nous éclairer sur les tendances actuelles des pratiques organisationnelles des SI ainsi que sur les futurs développements des TI, au-delà des observations simples du " déjà-vu ". Lamb et Davidson (2005) notent que ce qui a motivé leur examen rétrospectif du

mouvement IUF revient au fait que « les réactions organisationnelles aux technologies intranets semblent être le miroir des réactions organisationnelles à l'IUF » (p.70).

Ayant montré les similitudes entre le mouvement IUF et la technologie intranet, nous souhaitons justifier, dans ce qui suit, la portée qu'il y a à explorer des intranets en développement l'ampleur et la richesse du phénomène dans le cadre organisationnel. L'objectif général du titre suivant consiste à définir le type de la technologie évaluée, en l'occurrence, l'intranet. Au-delà de sa simple définition, il s'agit d'en décrire les sources techniques pour saisir ses usages, missions et enjeux organisationnels. Il s'agit, en outre, d'en spécifier empiriquement l'étendue et les contenus.

### **1.1.2.2. Revue de littérature sur l'intranet**

La maîtrise de l'information (en interne) est devenue un véritable enjeu pour les entreprises désireuses d'optimiser leurs centres d'intérêt et se présenter avec le maximum de potentiel et de ressources internes sur le marché. D'où l'importance d'un outil qui remplit les mêmes fonctions qu'internet mais qui soit applicable en interne dans l'entreprise. C'est ainsi qu'au cours des dernières années, Internet, le "réseau des réseaux" s'est considérablement développé. Conjointement, les réseaux intranet, outils de communication similaires à tendance strictement professionnelle, se sont développés et ont évolués afin de satisfaire et répondre aux exigences internes de certaines structures.

En 2002, Aux États-unis, 70 % des PME considéraient l'intranet comme un outil important pour l'entreprise (Source : Intranet Journal). Trois ans après, la situation s'est généralisée et toute entreprise qui le souhaite mettre en place un intranet et en attendre les retombées sur son activité. En France, 22 % des PME de 20 à 49 salariés sont déjà équipées d'un intranet. Cette proportion est de 34 % dans les PME de 50 à 199 salariés, et de 47 % dans celles de plus de 200 collaborateurs (Source : étude IDATE, mai 2002). L'étude révèle en définitive que, ni la taille, ni le type d'activité de l'entreprise ne font obstacle à la mise en place d'un intranet. En outre, les différences constatées en 2002 sur ces critères ne cessent de s'estomper avec la généralisation de l'implantation de l'Intranet au cœur de l'entreprise.

La mise en place de solutions du type intranet présente une opportunité technologique pour mieux gérer la communication autour du savoir-faire de l'entreprise. En permettant aux collaborateurs de mettre en ligne facilement leurs documents (rapports,

notes, études), d'informer des projets en cours, de décrire les activités et l'organigramme des services, l'intranet favorise la constitution d'une base de connaissance aussi large que possible.

Il convient à ce stade de saisir ce qu'est cette technologie en précisant ses périmètres, tout en montrant ses caractéristiques, particularités et la façon dont elle est marquée dans l'histoire de l'informatique des organisations. La présentation de l'intranet (1.1.2.2.1), ses enjeux (1.1.2.2.2) et ses différents usages (1.1.2.2.3) a une importance particulière, dans la mesure où son succès dépend en grande partie de ses caractéristiques et avantages.

### **1.1.2.2.1. Qu'est-ce qu'un intranet ?**

De nombreux professionnels en SI se sont intéressés à une question simple mais capitale : et si le concept, l'idée et les technologies de l'Internet étaient transposés, appliqués et administrés au sein des entreprises ? D'où l'émergence du concept d'intranet... Mais que se cache-t-il derrière ce terme *intranet*, moitié *intra* (en dedans, à l'intérieur) et moitié *Internet* ?

Nous définissons, tout d'abord, les intranets d'une manière technique (§1.1.2.2.1.1). Celle-ci demeurant trop générale, les diverses phases de progression de cet outil dans le temps sont exposées ensuite (§1.1.2.2.1.2). Ainsi, l'intranet continue, développe et prolonge l'histoire des SI organisationnels.

#### **1.1.2.2.1.1. Définition de l'intranet :**

L'origine de l'apparition du concept de l'intranet remonte aux années 1990, plus précisément à mars 1996, dans un rapport de Forrester Research intitulé «Full service Intranet» (Germain, 1998, p. 8). Parallèlement au développement de l'Internet, une technologie et, plus tard, une industrie nouvelle se développe. Ses vocations sont toujours «communiquer » et «partager » l'information, ses coûts d'accès sont assez faibles. Bâtie autour des standards de l'Internet, cette méthode apparaît rapidement comme applicable sur les réseaux internes des entreprises ; l'intranet. La clé d'une bonne compréhension de ce qu'est l'intranet, ainsi que le rôle joué par cet outil dans le monde professionnel repose en grande partie sur la connaissance d'un membre proche de sa famille ; l'Internet. L'Internet repose sur l'utilisation étendue du protocole de communications TCP/IP (Transmission Control Protocol/ Internet Protocol), (Alin, et al. 2002). L'« *Internet est un média de communication de masse dont l'importance est comparable à celle de la presse écrite, de la télévision ou du téléphone* » (Harshbarger, 1997, p.1).

Mais, si l'Internet est un média de communication de masse destiné au grand public, l'intranet, en revanche, est réservé au monde professionnel. Les avantages de l'internet sont, alors, transposables aux intranets dans la mesure où ils débouchent sur un nouveau niveau de communication d'entreprise (Harshbarger, 1997 ; Horton et al. 2001 ; Lee et Kim, 2009). Par conséquent, la définition d'un intranet se fonde essentiellement sur un pré-requis technique précis qui est « *l'utilisation de tout ou partie des technologies et des infrastructures de l'Internet pour transporter et traiter les flux d'informations internes d'un groupe d'utilisateurs identifiés* » (Alin, et al. 1998, p. 45).

L'intranet, est aussi, une source d'information privée (pour une communauté prescrite d'utilisateurs, et plus précisément, pour les membres d'une organisation) qui est généralement connectée au système d'information central (connexion avec les applications et les bases de données privées), (Harvey, M, et al. 1998). Un intranet est aussi couramment protégé, il utilise un système d'authentification (identifiant et mot de passe) et permet de publier et de partager l'information selon le profil de l'utilisateur, mais il sert aussi d'interface pour des applications et des fonctionnalités transactionnelles (développement de "métiers" spécifiques comme la gestion de projet, les achats, les congés payés, etc.).

Damsgaard et Scheepers (2001) précisent qu'à la différence de la plupart des technologies de l'information, les intranets n'excluent pas la présence d'autres systèmes pendant que, généralement, un nouveau système exclut souvent l'ancien. De plus, l'installation de l'intranet est relativement simple et le premier contenu de l'information peut être tout à fait facilement créé. Ainsi, l'application de l'intranet peut être envisagée dans le domaine tertiaire tout comme dans le secteur administratif.

Toutefois, il convient de préciser que le concept intranet dépasse le strict plan technologique. Vaast et Benghozi (2000) postulent dans ce sens que « *l'intranet apparaît moins comme une technologie déterminée que comme un ensemble de processus et d'outils greffés sur les infrastructures préexistantes de technologies de l'information et de la communication, qui prennent place à différents niveaux de l'entreprise, naissent d'interactions entre des aspects techniques et organisationnels et concernent toutes les dimensions de l'entreprise* » (p.2). C'est ainsi que, définir l'intranet c'est adhérer au concept d'internet, non uniquement sous sa perspective technologique, mais autant dans ce qu'il comporte de modes de relations, d'usages et de logiques de partage.

L'Intranet a évolué vers des contenus et des fonctionnalités de plus en plus « sophistiqués » au cours du temps. Dans le paragraphe qui suit une présentation de l'évolution chronologique de l'intranet dans les organisations.

#### **1.1.2.2.1.2. Progression de l'intranet :**

Il semble que l'implantation de l'intranet s'est opérée progressivement selon quatre grandes phases d'évolution auxquelles correspondent des générations d'intranets prenant des formes différentes (Germain, 2002 ; Humeau, 2005). Quatre étapes distinctes marquent la progression de l'intranet dans les entreprises.

##### **□ Première génération :**

##### **L'émergence de l'intranet**

Nous assistons aux premiers pas de l'intranet. A partir de 1995, les entreprises font valoir la tendance des technologies de l'internet à rénover et moderniser l'accès et la diffusion de l'information dans l'entreprise. Ainsi, le facteur d'appropriation surgit de la reconnaissance des nouvelles potentialités proposées par la messagerie électronique (Germain, 2002). Germain (2006) souligne que la première version d'intranet, est fréquemment traité sous forme de libre-service d'information et de manière d'accès à un ensemble de données d'actualité (communiqués, calendrier d'événements, flash d'information informations du jours), ou à des documents de référence (notes, circulaires, normes, procédures, référentiels). Cette approche est généralement centralisée. Une direction (Direction de la communication, Communication interne, etc.) à la charge de collecter, de traiter et de mettre en ligne l'information (Germain, 2002). Dans cette période l'intranet apparaît comme un outil supplémentaire dans une organisation de travail traditionnelle. Cet intranet « vitrine » répond, généralement, à des besoins de communication et d'accès rapide à l'information ; il réunit des sites sur une même plateforme.

##### **□ Deuxième génération :**

##### **Approche transversale**

Selon Germain (2002), à partir de 1997, une prise de conscience des différentes natures de l'intranet fût naître avec l'émergence progressive de la notion de *comité de pilotage de l'intranet*, qui permet un partage des responsabilités de l'ensemble des fonctions relatives à l'application technologique (approche éditoriale, infrastructure technique, organisation interne, validation, règles et procédures) (Germain, 2002). Le

comité de pilotage intègre les majeurs parties prenantes en matière d'information (marketing, communication, ressources humaines, ...) et les responsables de l'infrastructure des réseaux et des équipements (direction de l'organisation, services généraux Direction des SI) (Germain, 2006). La compréhension de la nature inédite de l'intranet conduit à corriger la conception classique de *responsabilité verticale*. L'intranet, jusque là discrétionnaire, sous la responsabilité d'une seule unité, évolue désormais vers un projet collectif (Germain, 2006). Germain, (2006) note que le développement de la notion de comité de pilotage mène à une observation plus profonde de la conception de l'intranet comme un système humain (notion d'organisation et de définition des rôles), un système technologique (notion d'infrastructure et de standards informatiques) et un système d'information (notion de contenu).

**❑ Troisième génération : 2003-2006** **Prise en compte du workflow**

L'intranet offre à cette période un accès à des contenus ciblés, répondant davantage aux besoins d'une communauté identifiée. L'intranet devient plus collaboratif en s'orientant vers la résolution des tâches professionnelles avec des applications de workflow et de groupware. L'intranet vit, dans cette période, sa « révolution culturelle » par la mise en ligne graduelle des applications de Worklow, telles que la réservation de salles de réunion, les procédures d'évaluation, les déclarations de notes de frais, la gestion du temps de travail, les demandes de congés en ligne, l'agenda partagé, les procédures de délibération (Germain, 2002). L'intranet réforme son statut : d'outil alternatif ou accessoire, parmi l'ensemble des solutions exploités par l'entreprise, l'intranet se prête à la position d'outil inévitable, outil d'information et de travail (Germain, 2006).

**❑ Quatrième génération :** **Implication managériale**

Germain (2006) note qu'en 1999, une autre étape décisive de l'évolution de l'intranet se manifeste avec l'implication du management dans le processus d'installation, de mise en œuvre et de déploiement de l'intranet. Jusque-là périphérique au processus initié, voire même inexploré, car estimé comme une source de résistance au changement, l'encadrement est supposé consolider la dynamique de l'intranet.

**❑ Cinquième génération :** **Les outils de portails et l'intégration des processus**

A partir de l'an 2000 débute la formalisation du prolongement et de la continuité qui, dans une même entreprise, s'installe parmi les applications Internet/intranet qu'elle

développe pour son publics (Germain, 2006). Nous voici au cœur de la cinquième génération qui semble correspondre à celle de l'intranet d'entreprise, centralisé et structuré. C'est à ce moment que les différents intranets d'une même entreprise se fédèrent dans des portails offrant ainsi un point d'accès unique à l'information. Le portail permet également de personnaliser les accès à l'information par le biais de profil d'utilisateur. Certains auteurs prévoient une quatrième génération d'intranet pour 2006 intégrant le cœur du système nerveux de l'entreprise. L'organisation déploierait alors un intranet basé sur une approche de Business Process Management System (BPMS) afin de favoriser une meilleure compréhension de sa stratégie interne. Les outils de BPMS prennent la forme de progiciels permettant d'informatiser les processus courants de la structure pour mesurer la performance de ses activités.

En conclusion, l'intranet n'est plus simplement estimé comme un outil de plus dans le panorama des technologies déployées pour interagir, communiquer, travailler en équipe ou gérer et partager les connaissances, mais plus comme un système qui renvoie à l'intégration des applications technologiques d'Internet comme le cas de l'intranet et d'un mode d'organisation dans lequel une dynamique de fonctionnement et des rôles clairs sont désignés. Ainsi, les intranets sont tour à tour célébrés comme outils donnant d'immenses possibilités aux acteurs et aux organisations. La section suivante traite les avantages que l'implantation et la mise en oeuvre d'un intranet pourrait offrir à une organisation.

#### **1.1.2.2.2. Les enjeux de l'intranet**

Afin de compléter la description techniques et historique de l'intranet et indiquer en quoi les caractéristiques techniques constituent un aspect d'innovation technologique, nous comptons présenter un ensemble d'arguments illustrant le succès des intranets en tant qu'élément fondamental des systèmes d'information organisationnels assurant l'accroissement de la performance des utilisateurs. Ces arguments produisent des éléments de réponse à l'interrogation qui suit : quelles sont les caractéristiques techniques qui déterminent l'adoption de la technologie intranet ? Nous n'ambitionnons pas consolider la thèse d'un déterminisme technologique, mais il faut bien reconnaître que l'admission d'une telle technologie interactive est loin d'être sans effet sur le fonctionnement des organisations.

#### 1.1.2.2.1. Une communication plus efficiente

L'optimisation de la communication interne constitue la vocation primaire d'un intranet (Lai, 2001). Alin, et al. (1998) notent que l'intranet situe la communication au cœur du système d'information. C'est d'ailleurs un des avantages les plus rapidement mesurables de cet outil. Les effets de l'intranet sur la communication sont tributaires d'outils tels que le serveur Web, la messagerie électronique, les forums et la navigation hypertexte (Alin et al. 1998).

L'intranet, via le serveur Web<sup>7</sup>, renverse les règles de la circulation des idées. D'abord parce qu'il n'est plus statique. On y entre chacun à peu près par la même porte, mais une fois à l'intérieur, on circule selon son besoin, ses exigences appropriés et selon le temps dont on dispose. De plus, l'intranet est un lieu d'accès aux « connaissances » de l'entreprise, à son métier, à ce qui fait son savoir-faire et sa différence (Alin, et al. 1998).

La mise en place de l'intranet permet, en outre, de raccourcir les chemins de communication en donnant la possibilité d'instaurer des discussions directes entre les subordonnés et le PDG par exemple. On peut dire que le zéro délai de communication peut être atteint via intranet. De ce fait, « *l'Intranet prend sa place dans le grand mouvement d'éclatement et de recomposition du temps et de l'espace, en consacrant la dissociation des lieux et du temps et la recomposition des activités* » (Alin, et al. 2002, p. 108). Des personnes qui, jusqu'à une date récente, devaient être rassemblées pour accomplir des activités dans une même unité de lieu et de temps peuvent désormais aboutir aux mêmes résultats en étant séparées physiquement et décalées dans le temps. A l'inverse, des activités et des personnes qui ne pouvaient pas être réunies parce qu'elles étaient éloignées se retrouvent associées par l'intranet (Howard, 2000; Alin, et al. 2002 ; McConnell, 2007 ; Frankola, 2009).

De plus, l'intranet offre un point d'accès unique à des données stockées de différentes manières. Ainsi, en mettant en place l'intranet, l'entreprise donne la possibilité à chacun le droit d'accéder au patrimoine commun en matière d'information. On peut avoir accès à l'information partout où elle se trouve, quand on en a besoin et dans toute son intégralité (Harshbarger, 1997).

---

<sup>7</sup> « *Le serveur Web est un outil de travail, particulièrement destiné aux personnes amenées à travailler ensemble et à distance sur un même sujet ou projet* » (Alin, et al, 1998, p. 74-75).

Par ailleurs l'intranet peut promouvoir et soutenir des processus de gestion des connaissances<sup>8</sup> (Plessisa et Boon, 2004; Skok et Kalmanovitch, 2005 ; Holtz, 2008; McConnell, 2007). En plus des flux financiers, physiques et informationnels, s'ajoute un autre flux celui des connaissances. La gestion de ce « capital » est effectuée par des processus de mise en réseau des collaborateurs, de standardisation de l'information et de capitalisation. L'intranet occupe à ce niveau un rôle primordial étant donné qu'il suppose la nécessité du partage et donc la logique que les actions et les connaissances des différents collaborateurs appartiennent à l'entreprise dans son ensemble (Alin, et al. 2002).

Ainsi, l'intranet permet d'aller beaucoup plus loin que la simple interconnexion de postes informatiques que propose le réseau local. Car il a vocation à être un point de convergence, non seulement pour l'information, organisée sous forme de documents ou de données diverses pour le travail (via le partage d'applications logicielles ou la gestion de matériel), mais surtout pour les compétences et les énergies au sein de l'entité organisationnelle. Si bien qu'aujourd'hui, au même titre qu'Internet, l'Intranet est devenu un véritable support des process de l'entreprise.

L'intégration de l'intranet au sein des entreprises peut appuyer la compétitivité de l'entreprise, renforcer le sentiment d'appartenance et permettre aux utilisateurs d'acquérir de nouvelles compétences.

#### **1.1.2.2.2. L'intranet : une entreprise plus compétitive :**

Alin et al. (2002) soulignent l'importance de trois majeurs axes de compétitivité qui se présentent à l'entreprise : l'intimité avec les clients, la supériorité des produits et l'excellence opérationnelle. L'intranet peut conforter la compétitivité de l'entreprise selon ces trois axes :

- pour ce qui est de l'intimité avec les clients : Unification de la vision qu'on a du client par l'intégration de différentes sources d'information ; Partage des connaissances sur les expériences acquises et les savoir-faire accumulés assurant la possibilité de susciter rapidement des prestations adéquates et pertinentes ; ou même favoriser aux personnes en contact permanent avec le client la connaissance précise et suffisante des produits/services qui lui sont assignés.

---

<sup>8</sup> Selon Alin, et al (2002) « *la gestion de la connaissance vise à acquérir, maintenir et démultiplier les compétences* » (Alin, et al. 2002, p. 79).

- Pour ce qui est de la supériorité des produits : Soutenir des veilles technologiques ciblées ; Rendre accessibles des études, rapports ou documents pertinents placés dans des divisions et des filiales qui, sans l'intranet, communiquent peu ou mal ; Organiser les savoirs, les modéliser puis en faciliter l'accès ; Encourager des mises en relation d'informations, de savoirs et d'expertises, qui bien apparemment éloignées peuvent générer des idées nouvelles.
- Pour ce qui est de l'excellence opérationnelle, l'intranet fut très utile, vu qu'il a la faculté de véhiculer auprès de chaque collaborateur une compréhension et une conscience du processus auquel il contribue.

#### **1.1.2.2.3. Une réduction drastique des coûts :**

Le budget de création d'un intranet dépend de la richesse du projet et des fonctionnalités envisagées. Toutefois, les intranets, dans ses versions élémentaires simples, exploitent des matériels que l'organisation dispose fréquemment au préalable et requièrent des connaissances techniques relativement primitifs pour leur mise en place (Brilman, 1998 ; Hadoussa, 2009).

En 2002, l'étude Nielsen Norman estime à cinq millions de dollars les gains en productivité d'une entreprise de 10 000 employés qui aurait mis en oeuvre un intranet. Une autre étude effectuée en 2002 par la société ooPartners estime qu'une structure de 100 personnes de type PME/PMI peut raisonnablement envisager un retour financier annuel de 8,5 MF XPF en marge nette, lié à la mise en place d'un intranet (PSRT<sup>9</sup>, 2005).

La production d'un projet intranet répond communément à un double objectif : fluidifier les échanges de contenus et réduire les consommations en fournitures de bureau. Facilement quantifiable, cet aspect se révèle être un bon indice du gain en efficacité généré par un intranet. Il touche notamment l'utilisation de papier et autres consommables liés à la reproduction ou à l'impression. Diminuer ce type de consommation a des effets non négligeables d'un point de vue financier (PSRT, 2005).

Dans ce sens, la réduction des espaces de bureaux ou d'entrepôts consacrés à l'archivage, la diminution de la masse salariale affectée au traitement de ces documents (archivage, acheminement du courrier interne par exemple), le gain de temps pour le personnel, rendent intranet financièrement accessible à un grand nombre d'organisations.

---

<sup>9</sup> PSRT : Le Pôle Services de Réseaux de Télécommunications

Un intranet offre, en outre, une réduction des coûts liés à l'informatique. Composé de structures et de protocoles puisés d'Internet, l'Intranet peut profiter de la dynamique des logiciels libres et par là même, permettre à l'entreprise de se délier de dépenses d'acquisition de logiciels ou de renouvellement de licences d'utilisation (PSRT, 2005).

#### **1.1.2.2.4. Renforcer le sentiment d'appartenance :**

La mise en place d'un projet intranet dans les entreprises renforce le sentiment d'appartenance des salariés à leur entreprise. Une entreprise est avant tout composée de collaborateurs et l'essence même de cette entreprise dépend du principe que le succès ou l'échec de celle-ci est une responsabilité partagée et assumée par tous les collaborateurs (Howard, 2000; Lehmuskallio, 2006). Le sentiment d'appartenance d'un collaborateur à son entreprise n'est pas constamment ferme et il y a, généralement, une divergence entre les propos des dirigeants et la réalité. Alin, et al. (2002) notent, à cet égard, que « *le couple internet-intranet peut être un puissant levier pour réunir les forces, faire adhérer les collaborateurs à leur entreprise, adopter des logiques de partage, à la fois de haut en bas, de bas en haut et transversalement, et offrir une liaison plus harmonieuse entre vie professionnelle et vie personnelle* » (p.78).

**Pour résumer**, les majeures caractéristiques techniques (protocoles, matériels), qui consolident la notion d'intranet, ont été développées. En outre, les principaux avantages justifiant leur adoption ont été définis. Cette lecture propose une interprétation particulièrement avancée de l'intranet comme nouvel outil technique. L'explication des majeures caractéristiques techniques de l'intranet contribue ainsi à mettre en avant l'utilité organisationnelle de cette technologie. L'appréciation de l'intranet comme outil technique conclue à l'idée qu'il constitue une technologie « multi-propos » (Hadoussa, 2009).

#### **1.1.2.2.3. L'intranet : une technologie « multi-propos » ?**

Connaître qu'une organisation exploite la technologie intranet n'est pas suffisant pour saisir quel type d'intranet a elle déployée et installée (Alin, et al. 2000 ; Hadoussa, 2009). Il importe, donc, de décrire quels sont ces « multiples propos » proposés par la technologie et d'explorer les divers contenus que les intranets sont susceptibles de consolider. Cette exploration est une étape en plus dans la compréhension de leur utilité

contingente auprès des organisations et des différents utilisateurs (Zara, 2004 ; Hadoussa, 2009).

Plusieurs propositions d'identification des différents modes d'utilisation de ces outils ont vu le jour. L'application organisationnelle de cette technologie a évolué dans le temps vers des contenus et des fonctionnalités de plus en plus « sophistiqués ». Nous reprenons dans le cadre de cette section un certain nombre de classifications qui permettent de mieux comprendre les divers usages de la technologie intranet. Les intranets sont essentiellement décrits et analysés en termes de contenu ou de fonctions organisationnelles mandées :

- De nombreuses études classent les intranets en fonction de leurs apports au bon fonctionnement des organisations. Il s'agit de déterminer les activités organisationnelles autorisées et facilitées par l'intégration d'un intranet. La littérature présente un ensemble de fonctions qui ne sont pas explicitement énoncées par leurs auteurs (Bhattacharjee, 1998). D'autres études semblent plus explicites quant à la présentation des fonctions assignées par l'intranet. A partir d'une analyse de 21 cas d'intranets Myerscough et al. (1997) identifient, dans le cadre d'une étude précurseur d'explication des intranets, 9 types d'activités portées par intranet (**Tableau1.6**).

<i>Activités autorisées par l'intranet</i>	<b>Description</b>
<i>Gestion administrative</i>	Soutien aux tâches administratives (par exemple les plannings, la gestion des salles...)
<i>Distribution et réduction des documents</i>	Réduction de la duplication des documents et de leurs coûts de distribution, facilitation du partage des documents
<i>Accès à l'information</i>	Réduction du temps pris pour la circulation de l'information et mise à jour facilités de l'information
<i>Connectivité individuelle</i>	Facilitation de la communication intra-organisationnelle
<i>Connectivité de groupe/équipe</i>	Facilitation de la communication au sein d'équipes projet ou de groupe de travail
<i>Formation des employés</i>	Mise en ligne des manuels de formation, description des

	postes...
<i>Veille concurrentielle</i>	Création de liens vers les sources d'information concernant la concurrence et les conditions du marché : ouverture sur l'extérieur
<i>Gestion des ressources humaines</i>	Outils de GRH en ligne comme les répertoires des compétences, la description des postes vacants ...
<i>Services aux salariés</i>	Suivi des comptes retraits, offres d'assureurs, garde des enfants...

**Tableau 1.6: Activités portées par l'intranet (Myerscought et al. 1997, p.18)**

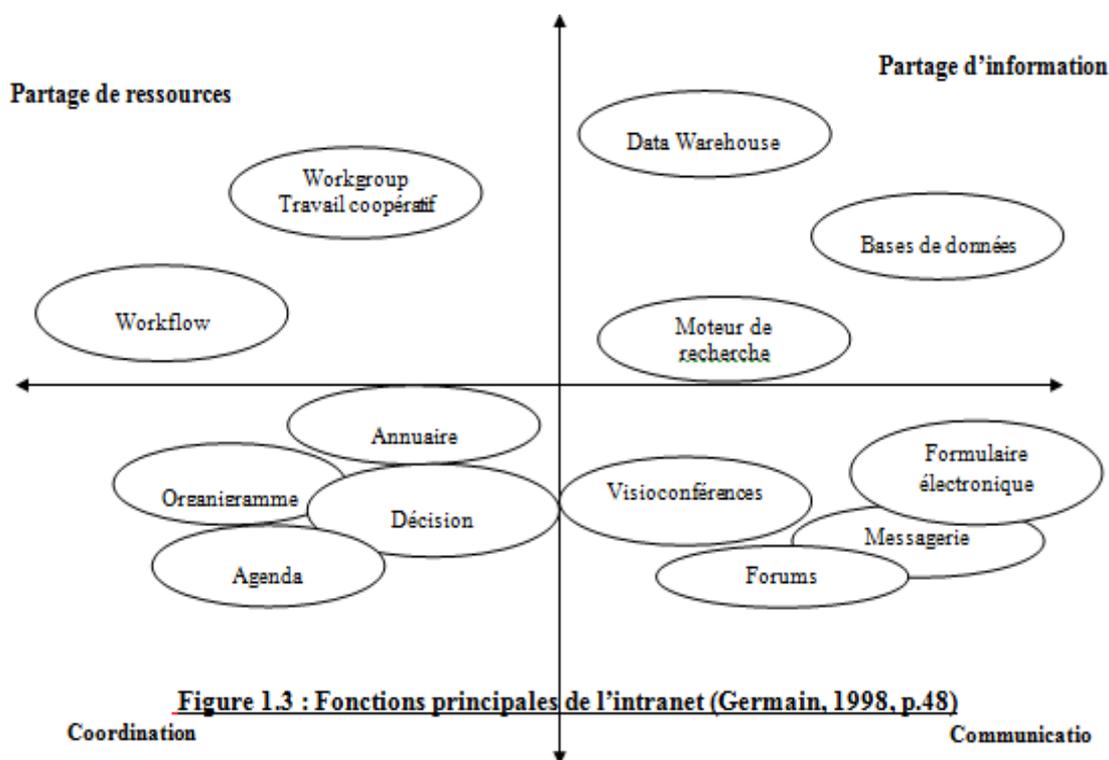
- D'autres études présentent les intranets comme des outils déployés par ou pour une unique partie de l'entreprise en l'occurrence un groupe de travail, une unité, un service, ou un département... Ces intranets sont employés soit par l'ensemble des collaborateurs soit par un nombre limité de personnes : les intranets spécialisés à un groupe limité produisent des outils de communication et de coordination pour les équipes projet (Eder et Igharia, 2001), et des outils de travail et de collaboration entre les parties prenantes d'une même organisation (De Vaujany, 2000) et. À partir des résultats de leur enquête dans 23 organisations, Lai et Mahapatra (1998) classent, les majeurs usages qui peuvent être accompli dans les divers départements d'une organisation.

Production et développement	Planning de production, planning des collaborateurs, stocks, spécification et conception des produits
Service informatique	Foire aux questions (FAQ), politique de sécurité, maintenance programmée du réseau, logiciels à télécharger, aide en ligne, outil de formation en ligne, documentation des fournisseurs.
Ressources humaines	Pages de département RH et pages personnelles, offres d'emploi internes, suggestions, formulaires et brochures à destination des personnels, formations annonces de recrutements et de départs, avantages sociaux, livret de l'employé.
Directions	Catalogues et brochures, formulaire de commande, rapports de vente,

commerciale et marketing	tarifications des produits, informations sur la situation du marché, information sur la concurrence, activité marketing, information des consommateurs, liste de grands compte clients
Services aux clients	Offres promotionnelles, litiges clients, commandes clients.

**Tableau 1.7 : Les intranets départementaux et leurs contenus (Lai et Mahapatra, 1998, p.32)**

- Alin, F., et al. (1998), recense six catégories distinctes d'intranet selon l'objectif que leur assignent les entreprises. Cette cartographie consiste à « *mieux appréhender les besoins fonctionnels exprimés, identifier les clés de la conception de chaque type d'intranet et les chantiers d'études qu'il convient de mener à bien pour mettre en œuvre ces services avec succès.*» (Alin, F., et al. 1998, p.103). Les typologies d'intranets proposées sont assez génériques, donnant la possibilité d'identifier quelques familles de projets fonctionnels : intranet de communication, intranet documentaire, intranet applicatif, intranet fédérateur, intranet de workflow et intranet d'intégration.
- Dans une classification des principales fonctions de l'intranet Germain (1998) met en avant quatre fonctions en prennent en considération la richesse et l'évolution technologique qu'a connu la technologie intranet :
  - le partage de ressources, consolidée par le travail collaboratif et le workflow.
  - la communication (forums, formulaire électronique, visioconférence, messagerie),
  - le partage d'information via les bases de données, les moteurs de recherche, et,
  - la coordination (annuaire, agenda, base de données, organigramme,).



- Damsgaard et Scheepers (1999 ; 2001) récapitulent cinq modes d'utilisation de l'intranet ainsi que les exemples types d'applications. L'approche proposée consiste principalement à dévoiler des usages généraux, en se plaçant du point de vue des utilisateurs.

<i>Mode d'utilisation</i>	<i>Description</i>
Édition. (« Publishing »)	Utilisation de la technologie pour éditer l'information (par exemple, les bulletins, des documents techniques, catalogues de produit,
Traitement. (« Transacting »)	Utilisation de la technologie pour pratiquer des affaires à travers les pages Intranet et autres systèmes d'information utilisés dans l'organisation.
Interaction (« Interacting »)	Utilisation de la technologie Intranet pour interagir avec d'autres utilisateurs et groupes d'utilisateurs dans l'organisation (par exemple par l'intermédiaire des groupes de discussion, des applications de
Recherche. (« Searching »)	Utilisation de la technologie Intranet pour rechercher des informations dans l'organisation (par exemple via des moteurs

Enregistrement. (« Recording »)	Utilisation de la technologie pour enregistrer (répertoire) "la mémoire de l'organisation" sur ordinateur (les meilleures pratiques, les processus d'activité, etc.).
---------------------------------	---

**Tableau 1.8: Les modes d'utilisation de l'Intranet (Damsgarrd et Scheepers 1999, p.335)**

Le mode d'utilisation de l'intranet dépend de la maturité de celui-ci. La maturité de l'intranet peut être basse, moyenne ou haute (Gartner Group, 1996; Masrek et al. 2010). La « maturité basse » signifie que l'information est éditée sur intranet pour une communication à sens unique. La « maturité moyenne » indique que l'intranet est employé dans une optique engageant le groupware et les applications workflow de collaboration. La « maturité élevée » dénote que l'intranet sert comme application principale pour les utilisateurs finaux. Dans une situation où l'intranet est d'une maturité élevée, cinq modes différents d'utilisation sont possibles selon Damsgaard et Scheepers (1999), l'édition, le traitement, l'interaction, la recherche et l'enregistrement.

**Pour résumer**, il semble que les diverses réflexions sur les enjeux des intranets et leurs fonctionnalités et missions organisationnelles sont des conceptions proches qui dépendent des usages faits des intranets. Toutefois, il convient de préciser que ces fonctionnalités peuvent n'être déployées simultanément. La technologie intranet étant particulièrement souple et flexible, les projets sont opérés le plus souvent graduellement en fonction des besoins. Les premières versions des intranets sont plutôt documentaires, c'est-à-dire axés autour des fonctionnalités d'information. Ces versions peuvent être ensuite complétées par des outils plus sophistiqués qui intègrent progressivement de nouvelles fonctionnalités (Deltour, 2003).

### **Conclusion du titre 1.1.2. (De l'IUF vers les Intranets organisationnels)**

L'objectif de ce titre consiste, dans un premier temps, de montrer que les expériences organisationnelles avec les intranets peuvent être utilement considérées comme une extension du mouvement de l'IUF, déclenché au début des années 80. La

prolifération des intranets et leurs adoptions multiples ressemblent aux premières expériences organisationnelles avec l'IUF (Lamb et Davidson, 2005). Cependant, les adoptions d'intranet sont bâties sur des changements cumulatifs du contexte organisationnel et technologique, faisant ainsi partie de mutations plus riches dans la société émergente de l'information.

Dans un second temps, notre but consistait à caractériser la technologie évaluée dans le contexte de ce travail, notamment la technologie intranet. Il s'agit d'en expliquer les fondements, en dépassant sa simple définition, pour appréhender ses missions et impacts organisationnels. Il s'agit en outre d'en saisir la richesse pratique et les contenus. L'intranet a souvent été assimilé à une technologie à propos multiples (Zara, 2004 ; Marsek, 2007 ; Hadoussa, 2009 ; Marsek et al. 2010), censée supporter et appuyer un large éventail de contenus et de fonctionnalités. Le déploiement de la technologie intranet dépend essentiellement d'une intention qu'il s'agit ultérieurement de développer dans chaque organisation. La réalisation de cette intention a été évaluée lors de l'examen et l'analyse des enjeux de l'intranet. Cet examen a consolidé les multiples usages supportés par la technologie intranet. Ses fonctions peuvent être installées et mises en place de façon indépendante, et permettent ainsi une capacité et un potentiel de révision et d'amélioration du fonctionnement de l'organisation se plaçant dans une démarche globale et intégratrice de l'évaluation du succès des TI (Phelps et Mok, 1999 ; Marsek et al. 2010).

Avant de pouvoir modéliser le succès des TI, les chercheurs doivent choisir une mesure du succès parmi celles proposées par la littérature (Grover et al. 1996 ; Delone et MacLean, 2003).

### **1.1.3. Evaluation du succès des TIC :**

#### **Introduction**

En matière d'évaluation des SI/TI, d'innombrables études ont été menées pendant plus de quatre décennies. Ces études ont eu pour but commun la définition des principes et des critères selon lesquels il serait possible de conduire les processus d'évaluation requis pour démontrer la pertinence ou l'importance de mettre en oeuvre ces systèmes et ces technologies (Renkema et Berghout, 1997). Les premières études sur la problématique de l'évaluation dans ce domaine auraient débuté dans les années soixante (Frielink, 1961). Actuellement, elles se comptent par milliers jusqu'aux plus récentes (Orlando, 2005 ; Watson et Hewett, 2006 ; King et Marks, 2008).

Un premier constat qui se dégage de toutes ces années de littérature est que l'évaluation des SI/TI vise à établir dans quelle mesure les solutions proposées, ou ayant été adoptées, sont, ou ont été, plus ou moins convenables pour atteindre les bénéfices et objectifs escomptés par une organisation. Toutefois, malgré son importance pour justifier les investissements en TI et les orientations générales à accorder au SI, le concept de succès souffre d'une carence de consensus parmi les chercheurs pour la conceptualisation et la mesure du succès d'un système informatisé (DeLone et MacLean, 2003, Louati, 2008). Vu la structure multidimensionnelle du succès des SI, les chercheurs en MIS soulignent le besoin d'ajuster et accommoder le choix des dimensions de l'évaluation suivant le contexte particulier de l'organisation, du contexte technologique dans lequel est ancrée la technologie, et les différences des personnes impliquées dans l'évaluation (King et Marks, 2008 ; Louati, 2008).

L'objectif de ce titre est, non seulement de restituer la problématique d'évaluation du succès de l'intranet dans le contexte plus général de l'évaluation des SI, mais aussi d'expliquer les dimensions qui vont être utilisées dans cette recherche pour construire une appréciation du succès perçu de l'intranet. Après avoir précisé les caractéristiques d'évaluation du succès des SI/TI étudiée dans cette recherche, les approches ainsi que les critères traditionnels d'évaluation du succès des TI sont présentés. Il s'agit de riposter à ces critères pour justifier et prouver la convenance des approches de mesure du succès perçu de l'intranet sélectionnées dans ce travail.

### **1.1.3.1. Les caractéristiques d'évaluation du succès des TI**

L'évaluation des TI est une thématique primordiale dans les recherches en SI. Desq et al. (2002) constatent, en se basant sur une synthèse de 1018 articles publiés entre 1977 et 2001, que la préoccupation d'étudier la relation entre les TI et la performance de l'entreprise est perpétuelle, quoiqu'elle ait évolué au fil des années.

L'importante littérature portant sur l'évaluation du succès des SI propose un large éventail de déterminants pour définir, distinguer et spécifier les dimensions du succès de l'intranet. Les recherches proposent généralement des méthodologies « standard » à conduire dans la sélection des approches et des mesures d'évaluation. En règle générale, elles admettent les deux majeures conclusions qui suivent :

- L'identification des mesures appropriées de performance dépend des interprétations et explications du chercheur ou du praticien SI à une panoplie de critères d'évaluation.
- Le succès des TI ne peut être tributaire d'une dimension unique. De fortes dépendances complexes sont confirmées entre l'organisation et son environnement, le système d'information, ses utilisateurs, et leur management.

Delone et McLean (1992) spéculent, en ce sens, que le chercheur dispose d'une suite de variables dépendantes parmi lesquelles il peut trier pour évaluer le succès des SI.

La mise en parallèle des résultats des travaux sur l'évaluation des SI nous permet de déduire trois critères cruciaux, qui sont groupées suivant les aspects suivants : le niveau d'analyse, le moment de l'évaluation, et la nature de l'approche d'évaluation. Une brève présentation de ces critères est l'occasion de justifier le positionnement de notre problème de recherche.

#### **1.1.3.1.1. Le niveau d'analyse**

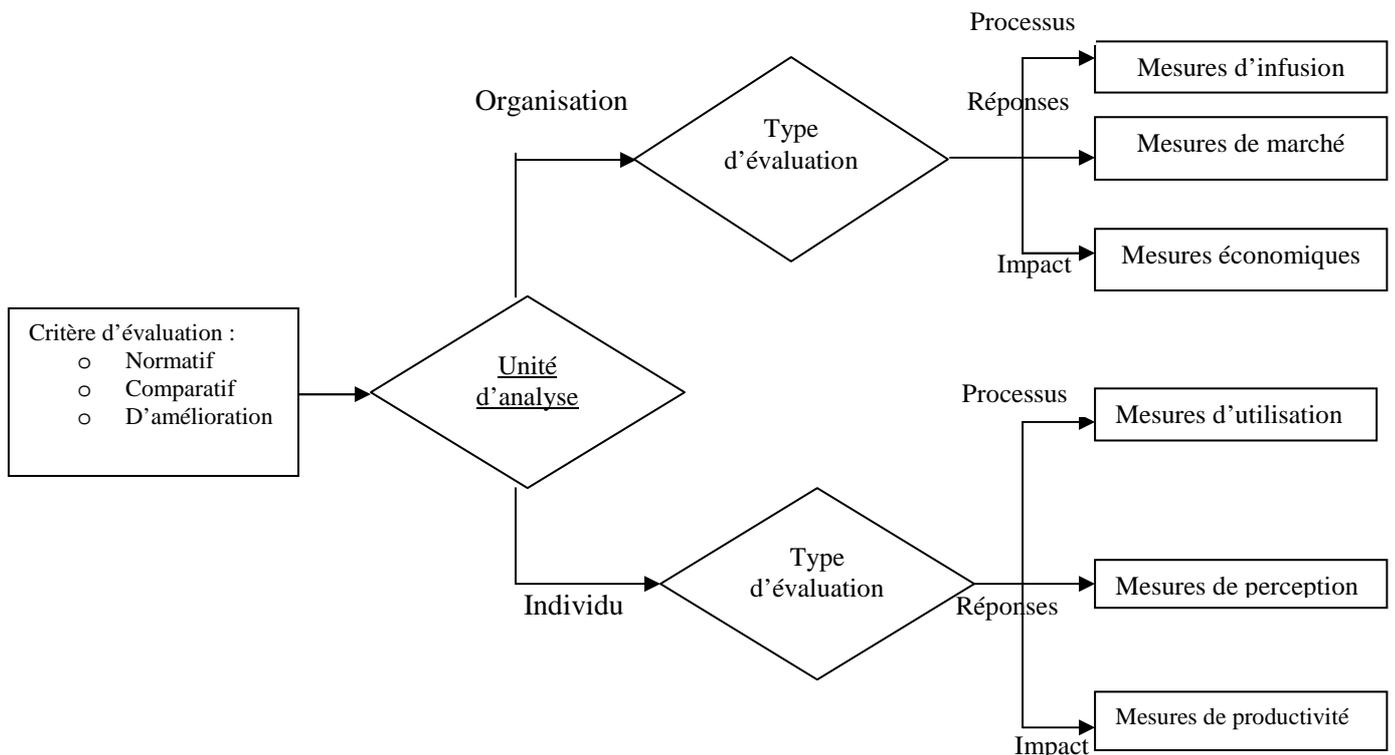
Le niveau d'analyse est un des éléments primordiaux dans le processus d'évaluation des TI déterminant la nature de l'étude considérée (Grover et al. 1996 ; Seddon et al. 1999). Ceci se justifie du fait que « *les résultats de ce processus peuvent être tout à fait différents en fonction de l'individu qui le conduit ou plutôt selon le point de vue duquel on fait l'analyse* » (Seddon et al. 1999, p.4). La littérature à identifier certains niveaux à partir desquels il est possible de voir le processus d'évaluation Le choix du niveau d'analyse

dépend essentiellement du contexte et du domaine d'étude ainsi que de l'objectif de l'évaluation.

Cinq niveaux d'analyse sont repérés par Cameron et Whetten (1983) ;

- (1) un individu ;
- (2) une unité organisationnelle ;
- (3) une organisation ;
- (4) une industrie et,
- (5) une nation.

Des prolongements des niveaux proposés par Cameron et Whetten (1983), sont avancés par Grover et al (1996) qui proposent un modèle prenant en considération le cadre et le contexte dans lequel l'évaluation du succès est effectuée. Les diverses mesures du succès sont catégorisées via l'unité d'analyse (individu ou organisation) et le type d'évaluation (de processus, de réponse et d'impact).



**Figure 1.4 : Les mesures de succès des SI (Grover et al. 1996, p. 182)**

Le schéma de classification des mesures du succès de Grover et al. (1996) l'accent sur six catégories de mesures du succès :

❖ Au niveau de l'organisation

- Les mesures d'infusion consistent à spécifier le degré auquel le SI intègre l'organisation en termes de complémentarité, d'efficacité et d'exactitude dans l'analyse et la diffusion de l'information
- Les mesures de marché renvoient aux réactions et réponses des clients (internes et externes) à l'égard de l'introduction et la mise en place des SI.
- Les mesures économiques s'intéressent aux effets de l'introduction des SI en fonction de critères économiques et de productivité. Elles indiquent, en général, des changements quantitatifs dans le positionnement concurrentiel ou financier dû à l'investissement dans les SI.

❖ Au niveau de l'individu

- Les mesures d'utilisation s'intéressent au degré d'utilisation des systèmes informatisés, à la facilité d'accès aux systèmes et aux aspects de motivation agrégés à cette utilisation.
- Les mesures de perceptions indiquent les diverses mesures de la satisfaction des utilisateurs.
- Les mesures de productivité renvoient à la manière dont les SI agissent sur la performance des membres de l'organisation.

Seddon et al. (1999) reprennent et prolongent la classification de Grover et al. (1996) sur la mesure du succès des SI/TI, en déduisent un modèle de classification sous forme d'une matrice à deux majeures dimensions ; *le système et les parties prenantes*.

- ❖ Le "système" constitue la première dimension considérée par Seddon et al. (1999). Cet attribut fait référence au type du système à jauger et implique six dimensions : (1) Une composante du design ou de l'usage des TI ; (2) Une méthode de conduite de développement d'un système; (3) Une seule application TI; (4) Un type de TI ou une TI particulière (notamment, une messagerie, un ERP, intranet etc.) ; (5) Toutes les applications TI d'une organisation ; et, (6) La fonction TI d'une organisation.

- ❖ Les parties prenantes récapitulent, selon Seddon et al. (1999), les éléments relatifs au niveau d'analyse et aux objectifs de l'évaluation. L'évaluation du succès des SI/TI est fondée sur cinq perspectives :
  - Un observateur autonome (libre et indépendant) qui n'est pas engagé comme partie prenante,
  - Un individu qui prospecte la performance,
  - Un groupe qui sollicite des progrès,
  - Des dirigeants qui convoitent développer et enrichir leur organisation,
  - Une nation qui cherche des changements pour la société entière.

Pour *résumer*, les études de Grover et al. (1996) et Seddon et al. (1999) mettent en exergue quatre majeurs niveaux d'analyse dans l'évaluation des TI.

1. Le niveau individuel
2. Le niveau collectif
3. Le niveau organisationnel
4. Le niveau sociétal

*S'agissant de l'évaluation du succès perçue de l'intranet cette recherche s'appuie sur un niveau d'analyse individuel, en l'occurrence, les utilisateurs finaux de l'intranet.*

#### 1.1.3.1.2. Le moment de l'évaluation

La dimension temporelle, relative au cycle de vie des TI dans l'organisation, est un indicateur notable pour l'adoption d'une perspective de mesure du succès perçu d'une TI. Conformément aux divers auteurs, la distinction fondamentale des approches d'évaluation devrait se faire plutôt par rapport au moment choisi pour conduire une démarche d'évaluation (Hirschheim et Smithson, 1999 ; Walter et Spitta, 2004; Doherty et King, 2004 ; Orlando, 2005 ; Ktat, 2008). Il y existe au moins deux moments distincts d'évaluations :

- ✓ **L'évaluation "ex ante"** correspond à celle qu'on fait *a priori*, avant que les SI/TI ne soient mis en place. Elle permet de justifier les investissements de ressources à faire ainsi qu'à légitimer le choix des solutions. Elle définit ainsi la

faisabilité des projets. Quand elle est menée pendant les étapes initiales d'un projet, son but est de parvenir, au niveau stratégique, à un consensus sur le caractère et l'étendue de la solution nécessaire. En outre, elle devient un outil pour définir les spécifications exactes de la solution, tant en termes techniques qu'organisationnels (Orlando, 2005).

- ✓ **L'évaluation "ex post"** est effectuée à posteriori du processus d'implémentation et de mise en œuvre. Cette estimation aide à prouver dans quelle mesure les solutions ayant été adoptées rattrapent les bénéfices et les résultats et espérés. Elle aide dans un premier lieu à jauger l'efficacité et l'efficacités des solutions. Ainsi, cette évaluation indique si un SI doit être modulé, pourquoi et comment le faire. Dans un second lieu, elle doit montrer et justifier l'ensemble des impacts engendrés par le SI ainsi que leurs conséquences (Orlando, 2005).

Des évaluations peuvent être menées durant le développement des systèmes. Elle pourrait être conduite à la fin de la définition des besoins ou au moment de contrôler la conception ou de tester les performances au cours du développement (Ktat, 2008).

*Faisant le choix d'évaluer le succès de l'intranet d'une optique « utilisateur final », cette évaluation ne peut se faire que dans une phase post-implémentation ("ex post") de la TI. L'utilisateur ne peut juger l'intranet qu'à travers les services que cette technologie met à sa disposition.*

#### 1.1.3.1.3. La nature de l'approche d'évaluation

Une autre différenciation capitale des types d'évaluations pilotées dans le domaine des SI/TI est à définir. Deux courants de recherche se sont développés pour couvrir deux approches distinctes d'évaluation du succès des SI/TI (Willcocks, 1992 ; Kleist et al. 2004) :

- ❖ l'évaluation quantitative ;
- ❖ l'évaluation qualitative.

Les études en SI sont majoritairement enregistrées dans le premier courant. L'objectif de cette approche consiste à estimer l'apport des SI à la performance financière de l'entreprise. Ces études consistent ainsi à classer les différentes alternatives pour calculer le rapport coût/bénéfice qui résulte de la mise en place des SI/TI (Alpar et Kim, 1990). De

nombreuses critiques ont été adressées à cette approche (Ives et al, 1983 ; Thong et Yap, 1996). En effet, une évaluation scrupuleuse des investissements en SI/TI est très difficile, voire quasiment impossible à accomplir en termes exclusivement financiers (Farbey et al. 1999; Walsham, 1999). Certains auteurs évoquent même un « paradoxe de productivité » qui implique qu'une augmentation des investissements en matière des SI n'est pas nécessairement synonyme d'une augmentation de la performance de l'entreprise (Willcocks et Lester, 1997).

Tout autrement, beaucoup d'auteurs censurent ces évaluations fondées exclusivement sur les aspects objectifs quantifiables du succès des SI/TI, ce qui nous permet de passer au deuxième courant. La seconde approche d'évaluation considère essentiellement l'investigation des méthodes qualitatives et, par là, aux avantages non palpables, non quantifiables des SI/TI.

Du fait des complexités inhérentes à une étude objective quantitative du succès, les chercheurs privilégient les mesures subjectives qualitatives, plus simples à opérationnaliser. L'objectif de cette démarche est de discerner les éléments qui agissent sur la performance des SI/TI. Certains auteurs considèrent ce courant comme « pseudo-quantitatif », vu qu'il tente d'évaluer des perceptions pour prendre de meilleures décisions (Powell, 1992). L'évaluation est, dans ce contexte, un ensemble d'interprétations que les individus et les groupes concernés forment et reforment dans le temps par rapport aux SI/TI en question. Ces méthodes considèrent les mesures du succès tel que la satisfaction des utilisateurs (Baroudi et Orlikowski, 1988 ; Heckman et King, 1994), les analyses d'écart (Watson et al., 1998), , l'usage du système (Lucas, 1978 ; Davis, 1989), et les impacts sur les utilisateurs (Pentland, 1989 ; Goodhue et Thompson, 1995). Toutefois, les mesures subjectives qualitatives perceptuelles du succès font parfois l'objet de certaines critiques relatives à la pertinence de leurs méthodes et de leurs résultats (Orlando, 2005).

*L'approche considérée est une évaluation qualitative du succès de l'intranet. Cette approche se justifie par sa concordance avec le contexte de notre recherche ajoutée à la difficulté d'une évaluation quantitative du succès des TI/SI.*

**Pour résumer**, l'analyse précédente permet de déduire les principales caractéristiques d'évaluation ainsi que l'approche adoptée dans cette étude. **Dans le**

*contexte de cette recherche, c'est une étude qualitative de type perceptuel, postérieure à l'implantation, à un niveau individuel qui sera retenue.*

Nombreuses sont les études qui abordent le succès des TI. Néanmoins, un rapprochement de leur conclusion permet de dégager les modalités d'évaluation du succès des SI les plus importants. Il s'agit notamment de l'utilisation du système, de la satisfaction des utilisateurs et de l'impact individuel. Ces divers paramètres sont discutés dans la section qui suit.

### **1.1.3.2. Les mesures du succès de l'IUF**

Les mesures perceptuelles sont fréquemment mobilisées dans la littérature pour jauger l'efficacité des SI et justifier leur pertinence respective et leur applicabilité à la technologie intranet.

Les travaux préalables se caractérisent par leur penchant vers des optiques d'évaluation différentes selon les trois critères suivants : l'utilisation, la satisfaction des utilisateurs et l'impact individuel. Ein-Dor et Segev (1978) estiment, dans ce sens, que la meilleure mesure du succès serait une moyenne pondérée de plusieurs indicateurs, en l'occurrence l'utilisation, la satisfaction de l'utilisateur, la performance et la qualité des décisions.

#### **1.1.3.2.1. Evaluation du succès via l'utilisation**

Le concept d'utilisation du système a conservé une importance capitale dans la recherche en MSI et ce à partir de les années 1970 (Lucas (1975)).

Dans le domaine des SI, le concept de l'utilisation est jaugé en tant que dimension indépendante et/ou intermédiaire (médiatrice) qui induit des effets en aval spécifiant comment et jusqu'à quel point les TI influencent aussi bien les individus que l'organisation (DeLone et McLean, 2003 ; Torkzadeh et Lee, 2003). Par ailleurs, tout en étudiant les propriétés des TI qui contribuent à l'amélioration et l'accélération de la prise de décision, les chercheurs dans ce domaine, examinent le concept de l'utilisation en tant que dimension dépendante (Horton et al. 2001 ; King et He, 2006 ; Ktat, 2008). Par ailleurs, dans la sphère de l'acceptation des TI, l'utilisation est en règle générale envisagée comme un comportement qui dépend d'un ensemble de déterminants, organisationnels, techniques, individuels, sociaux... (King et He, 2006 ; Masrek, 2007 ; Lee et Kim, 2009 ; Masrek et al. 2010). En définitive, dans les recherches traitant

l'implantation et la mise en œuvre des TI, l'utilisation est considérée comme une dimension dépendante qui étaye une plus importante et plus riche utilisation des TI (Ting et Grant, 2005 ; Avlonitis et Panagopoulos, 2005; Kttat, 2008 ; Ghodeswar et Vaidyanathan, 2008; Urbach et al. 2009).

Par ailleurs, les avis quant à la pertinence de l'utilisation comme mesure du succès s'avèrent mitigés. D'une part, l'utilisation est considérée une mesure de succès très congruente du fait de son caractère impartial, pratique et facile à quantifier (DeLone et MacLean, 1992, 2003 ; Venkatesh et Morris, 2000 , Louati, 2008). D'autre part, l'emploi de l'utilisation comme critère d'évaluation des TI est soumis à caution (Ktat, 2008). Certains chercheurs préfèrent écarter l'usage de leur démarche d'évaluation, en affirmant qu'il ne peut être une mesure de succès (Gatian, 1994). L'utilisation pose problèmes quant à son opérationnalisation par des mesures perceptuelles, estimées moins crédibles que les mesures objectives (Straub et al. 1995 ; Limayem et al. 1997 ; Seddon, 1997 ; Ktat, 2008). Les débats sur les types, les niveaux, et les conditions d'utilisation rendent cette mesure un mode d'évaluation contesté et dans beaucoup cas critiqué.

La considération de l'usage, en tant que mesure du succès des SI, est soumise à de nombreuses conditions et exigences, il s'agit notamment du degré de volonté, du choix des mesures adéquates et le niveau de cet usage.

- La question du *degré de volonté* dans l'usage des SI est largement discutée dans la littérature en MSI. Le caractère plus ou moins volontaire de l'usage rend le rapport entre l'usage et le succès des TI plutôt compliqué et difficile à cerner (Louati, 2008). L'hypothèse généralement admise stipule que l'usage doit être volontaire pour qu'il soit maintenu comme mesure adéquate du succès des TI (Lucas, 1978 ; Goodhue et Thompson, 1995 ; Seddon, 1997 ; Louati, 2008). Seddon (1997) postule dans ce sens que « *...pour une utilisation volontaire, des systèmes similaires par des utilisateurs compétents, les mesures de l'utilisation des SI (comme le nombre d'heures et la fréquence d'utilisation) peuvent avoir une influence sur les bénéfices de l'utilisation* » (p.243).

Néanmoins, Szajna (1993) évoquent que, dans un contexte organisationnel, il n'est pas toujours possible ni simple de définir avec précision la notion de la volonté d'usage. En effet, même si l'usage des TI est plutôt volontaire dans une organisation donnée, s'il n'y existe pas d'autres sources d'informations disponibles et accessibles à tous ou encore s'il

existe des autorités politiques et/ou sociales influentes, l'utilisateur n'aura pas, dans ce cas, effectivement le choix pour décider à ne pas utiliser le système. Pour leur part, Delone et McLean (2003) critiquent l'hypothèse de l'exclusion de l'utilisation des TI en tant que mesure du succès des SI dans un contexte obligatoire d'utilisation. Ils ont pour argument l'inexistence de la nature intégralement et exclusivement obligatoire de l'utilisation. Ainsi, même si certains managers décident de mettre en œuvre une TI dont ils exigent l'adoption et l'usage continu. Cette TI peut être totalement volontaire selon le jugement et l'opinion de l'utilisateur final.

- Par ailleurs, l'analyse de l'utilisation en tant que mesure du succès des TI renvoie à une distinction de sa nature. Deux critères de mesures de l'utilisation sont identifiés dans la littérature :

- *Une mesure objective* qui est générée par le système en question. Cette mesure vise à apprécier l'usage effectif. Elle est évaluée en enregistrant le nombre et la nature des dossiers examinés ; le temps de connexions de l'utilisateur, le nombre et la nature des applications exploitées (un compteur du nombre de connexions, sessions, minutes, etc.) (Swanson, 1974 ; Limayem et al. 1997). Leur considération nécessite l'installation des moyens et dispositifs précis pour produire les informations et les indicateurs requis.

- *Une mesure subjective* (dites aussi self-report ou perceptuelle), qui met l'accent sur les perceptions en estimant le niveau d'usage perçu par l'utilisateur final. Ces mesures sont rapportées par l'utilisateur lui-même, notamment dans le cadre d'un questionnaire (Limayem et al. 1997). Fondées principalement sur des appréciations des heures d'utilisation ou de la fréquence et volume d'utilisation (Straub et al. 1995 ; Thompson et al. 1991 ; Venkatesh et Morris, 2000 ; Deltour et Sprimont, 2002 ; Bock et Kim, 2002 ; Watson et Hewett, 2006 ; King et Marks, 2008 ; Louati, 2008 etc).

Le débat sur les mesures objectives *versus* subjectives est un classique dans le champ disciplinaire des SI. Turner et al. (2010) constatent, dans le cadre de leur méta analyse, que l'utilisation des mesures subjectives est plus répandue vu qu'il est plus difficile de mesurer l'utilisation réelle objectivement que subjectivement. En dépit de la facilité de leur application certains auteurs estiment que les mesures subjectives ne sont pas des mesures précises de l'utilisation des TI (Szajna, 1996 ; Horton et al. 2001 ; Legris et al.

2003). Limayem et al. (1997) précisent que les utilisateurs surestiment de près de 45 % leur utilisation d'une messagerie électronique lorsque cette évaluation est faite avec des mesures subjectives (perceptuelles). Dostie et Pelletier (2007) vont jusqu'à parler du caractère « volatil » des mesures subjectives en précisant que celles objectives reflètent mieux la réalité.

Toutefois, bien qu'étant des mesures comportementales, auto-évaluatives les mesures subjectives permettent tout de même de documenter les changements des comportements individuels au sein de l'organisation. Malgré les débats sur les limites de l'exactitude et de la pertinence des mesures subjectives, de nombreux auteurs en SI les considèrent afin d'évaluer le succès des TI (par exemple : Davis, 1989 ; Thompson et al. 1991 ; Hartwick et Barki, 1994 ; King et Marks, 2008 ; Lee et Kim, 2009 ; Masrek et al. 2010 ; Kositanurit et al. 2011). Etant donnée l'hétérogénéité et la pluralité des mesures proposées par les différentes recherches en MSI, la sélection des mesures les plus adéquates et significatives de la notion d'usage dépend essentiellement de l'objectif de l'étude et de la nature de la tâche de prise de décision que cet usage supporte (Louati, 2008).

- L'hypothèse qu'un usage fréquent est synonyme du succès des TI n'est pas toujours confirmée (Szajna, 1993). Trice et Trecy (1988) notent qu'un niveau important d'usage peut être symptomatique de difficultés inhérentes à l'apprentissage ou d'éventuelles faiblesses de celui-ci. Ces déficiences peuvent en outre signaler des imperfections de conception imposant aux utilisateurs de longues et fastidieuses manipulations. Gelderman (1998) note que l'emploi de la fréquence d'usage pour l'évaluation du succès peut manquer d'authenticité. Szajna (1993) précise qu' « *un SI peut n'être utilisé qu'une seule fois par an mais faire économiser des millions de dollars* » (p.148). Phelps et Mok (1999) énoncent, en ce sens, qu'il n'est pas, dans tous les cas vrai que l'utilisation d'un système est synonyme de son succès. L'argument employé est qu'un utilisateur, dont la nature de la tâche se limite à une utilisation mensuelle de la technologie, peut malgré tout exprimer sa satisfaction à son égard. Dans ces cas, l'utilisation ne saurait, à elle seule, expliquer le succès étant donné qu'elle est d'une faible fréquence (12 fois par ans en l'occurrence). Une augmentation du niveau d'usage d'un système n'a pas nécessairement d'impact positif sur les bénéfices retirés.

Dans le cadre de la présente recherche, nous appliquons des mesures subjectives afin d'appréhender l'utilisation de l'intranet. Toutefois, dans un souci de repousser les limites des mesures du succès par l'unique niveau d'utilisation, de nombreux chercheurs choisissent une évaluation multidimensionnelle du succès des SI. Nous nous intéressons dans la section qui suit à la satisfaction des utilisateurs en tant que mesure du succès de l'intranet.

### 1.1.3.2.2. Evaluation du succès via la satisfaction

Pendant presque deux décennies, le construit de la satisfaction reste une notion fréquemment mobilisée dans les travaux d'évaluation individuelle (Ives et al. 1983 ; Baroudi et Orlikowski, 1988; Chang et King, 2000; Doll et al. 2004; Wang et Liao, 2007 ; Deng et al. 2008 ; Larsen et al. 2009 ; Kositanurit et al. 2011).

La nature psychologique, non directement observable, de la satisfaction rend complexe sa définition (Litchlé et al. 2001) et sa mesure. En outre, ses antécédents comme ses conséquences ont fait l'objet de nombreux débats, ce qui explique qu'il existe des définitions multiples et très hétérogènes. Peterson et Wilson (1992) notent que les études sur la satisfaction sont caractérisées par un manque de consensus au niveau définitionnel et méthodologique (p.62). Dans ce qui suit un panorama des majeures définitions de la satisfaction proposées dans la littérature.

Auteurs	Définitions de la satisfaction
Swanson (1974)	Utilise le terme " <i>appréciation</i> " comme équivalent à satisfaction des SI/TI. Décrit la satisfaction comme " <i>la myriade des croyances de l'utilisateur vis-à-vis de la valeur du système d'information</i> " (p. 179).
Bailey et Pearson (1983)	une attitude bidimensionnelle affectée par une multitude de facteurs. Ils la décrivent comme étant la somme des sentiments et des attitudes de chacun à l'égard d'une variété de facteurs affectant une situation.
Ives et al. (1983)	le mécanisme d'évaluation du point à partir duquel les utilisateurs croient que le système d'information satisfait leurs besoins en informations.
Doll et Torkzadeh (1988)	La satisfaction des utilisateurs peut être évaluée via des rôles

	primaires et secondaires de l'utilisateur. L'attitude affective, vis à vis d'une application informatique particulière, de la part des utilisateurs qui interagissent directement avec l'application (p259).
Seddon et Kiew (1994)	Le sentiment « net » du plaisir ou de mécontentement qui résulte de la somme de tous les bénéfices qu'une personne espère recevoir de l'interaction avec le système d'information.
Johnson et al. (1995)	Un construit abstrait et cumulatif qui décrit l'expérience totale (cumulée) de consommation d'un produit ou d'un service.
Seddon (1997)	« <i>une mesure subjective des résultats produits par les systèmes d'information</i> » (p.249).
Phelps et Mok (1999)	« <i>attitude affective à l'égard d'un objet ou d'un système d'information</i> » (p.40)
Chin et Lee (2000)	" <i>une évaluation affective globale qu'un utilisateur a concernant son expérience avec le système d'information</i> " (p. 554).
Giese et Cote (2000)	Ils identifient les points communs de 20 différentes définitions utilisées dans les 30 dernières années. La satisfaction semble comporter trois composants essentiels : (1) réponse affective récapitulative qui change dans l'intensité ; (2) la période de la détermination qui change selon la situation, mais est généralement limitée dans la durée ; et (3) le centre d'intérêt de la satisfaction autour du choix du produit ou service.

**Tableau 1.9. Les majeures définitions de la satisfaction proposées dans la littérature**

De la multitude de définitions, on peut retenir que le concept de la satisfaction des utilisateurs a généralement été considéré comme « attitudes envers le système », « sentiments envers la TI », « acceptation de la TI », « appréciation de la TI », etc (Baroudi et Orlikowski, 1988 ; Ktat, 2008). La satisfaction a, souvent, été assimilée un état émotionnel dérivant la non-confirmation positive ou négative des attentes primaires durant l'expérience d'utilisations (Nefzi, 2008).

Etant donné que la satisfaction ne peut être directement jaugée, son évaluation conduit naturellement à une appréciation subjective se focalisant sur les perceptions des utilisateurs finaux. L'utilisateur final est ainsi le mieux placé pour, évaluer la technologie

d'un point de vue pragmatique et formuler distinctement ses attentes vis-à-vis de celle ci (Louati, 2008 ; Hadoussa, 2009 ; Kositanurit et al. 2011).

Par ailleurs, la majorité des recherches fondées sur des cadres conceptuels distincts en psychologie, sociologie et en sciences cognitives et comportementales ont conclu à la considération d'une appréciation multidimensionnelle du concept de la satisfaction. Certaines études optent pour une conception duale en appréciant la satisfaction comme le résultat de deux processus parallèles, l'un est *cognitif* et l'autre est *affectif* (Oliver, 1993 ; N'goala, 2000 ; Boyer et Nefzi, 2008). L'importance relative de chacune des deux dimensions serait contingente du secteur étudié (Evrard, 1989). Malgré l'importance de l'affect, la cognition demeure une dimension nécessaire pour expliquer la satisfaction (Oliver, 1993). Dans le cadre de cette étude, nous retenons cette conception duale de la satisfaction (Cf. Chapitre 2 § 2.2.2.4).

En effet, la satisfaction de l'utilisateur est considérée comme un critère très important de mesure du succès ou d'échec des SI. De nombreux chercheurs la considèrent comme la dimension la plus importante s'agissant de l'évaluation du succès d'un SI (Doll et al. 2004 ; Calisir et Calisir, 2004).

C'est la modalité d'évaluation dominante en raison de son applicabilité à différents contextes, de sa simplicité d'opérationnalisation, de ses corrélations avec d'autres dimensions et concepts fondamentaux dans l'analyse, l'examen et le développement des systèmes, et de la validité de son contenu (Somers et al. 2003). La satisfaction de l'utilisateur est une mesure du succès pouvant s'accommoder à toutes les étapes de conception du système allant de la mise en œuvre à l'évaluation. De nombreux chercheurs testent, à partir des années 70, de justifier la considération de la satisfaction de l'utilisateur pour jauger le succès des SI.

- Powers et Dickson (1973) notent que la satisfaction des utilisateurs est un critère capital pour évaluer le succès ou l'échec d'un SI. Ils supposent qu'un utilisateur satisfait du SI est prêt à l'utiliser dans son travail.
- Hamilton et Chervany (1981) admettent que la satisfaction de l'utilisateur est nécessaire pour témoigner d'une évaluation formelle du succès.

- Ives et al. (1983) jugent que la satisfaction de l'utilisateur offre un substitut primordial de la contribution des SI à l'efficacité organisationnelle.
- Baroudi et al. (1986) expliquent l'importance de son adoption en tant que mesure de succès, en énonçant que la satisfaction de l'utilisateur conduit à l'utilisation du système.
- Delone et McLean (1992) dévoilent trois principaux motifs justifiant le recours à la satisfaction de l'utilisateur pour évaluer le succès des SI/TI : (1) la puissance explicative de cette mesure ; du fait qu'il est peu très probable de contester le succès d'un SI s'il est bien apprécié par ses utilisateurs finaux. (2) l'existence de nombreux instruments de mesures valides et fiables pour jauger la satisfaction. (3) les difficultés afférentes aux autres mesures de succès des SI, aussi bien au niveau conceptuel que pratique, font de la satisfaction une mesure plus fiable.
- Thong et Yap (1996) affirment pour leur part que le succès d'un système informatisé est conditionné par la satisfaction des utilisateurs finaux. Ces auteurs déclarent qu' « *un "bon" système informatisé perçu par ses utilisateurs comme étant un système "pauvre" est un système "pauvre"* » (p. 604).
- La satisfaction permet, selon Chin et Lee (2000), de prédire le comportement subséquent (par exemple, l'utilisation) ou la performance.

Plus récemment, beaucoup de chercheurs consolident l'importance de la satisfaction de l'utilisateur pour mesurer du succès des SI/TI (Dasgupta, 2002 ; Shaw et al. 2002 ; Doll et al., 2004; Wang et Liao, 2007 ; Deng et al. 2008 ; Riemenschneider et al. 2009 ; Kang et Lee 2010 ; Deng et al 2010).

Suite aux quatre travaux originaux (Ives et al. 1983; Bailey et Pearson 1983; Baroudi et Orlikowski, 1988; Doll et Torkzadeh, 1988) qui visent à développer des instruments valides de mesure de la satisfaction de l'utilisateur final des SI, nombreuses sont les recherches qui se sont succédées pour appliquer l'intégrité ou une partie de ces instruments à une variété d'environnement ou de systèmes. Le tableau Tableau 1.9 présente une récapitulation des majeurs instruments de mesures de la satisfaction avancées dans la littérature.

Auteurs	Instruments de mesure
<p>Bailey et Pearson, (1983) Ives et al. (1983) et Baroudi et Orlikowski, (1988) Difficultés conceptuelles et méthodologiques associées à ces auteurs (Melone, 1990)</p>	<p>Le premier instrument de référence est celui développé par Bailey et Pearson (1983). Ils évoquent une structure multidimensionnelle de la satisfaction des utilisateurs à l'égard des SI au sein des organisations. Une première version de 39 items, révisées par Ives et al. (1983) qui proposent trois dimensions constituant la satisfaction : (1) la qualité de l'information produite, (2) les services proposés par la DSI et les relations avec celui-ci, et (3) l'implication et la compréhension des SI exploités. L'instrument de mesure de la satisfaction proposé par Ives et al. (1983) constitue l'instrument le plus considéré pour évaluer la satisfaction globale des utilisateurs finaux des TI. Baroudi et Orlikowski (1988), prolongent le travail de Bailey et Pearson, (1983), en proposant une version en 13 items. Toutes les dimensions sont évaluées par des échelles de sémantique différentielle créées à partir de paires d'adjectifs antinomiques (par exemple, adéquat/inadéquat). L'une des difficultés avec l'instrument UIS (User Information Satisfaction) est la distinction entre les aspects cognitifs (croyances vis-à-vis des caractéristiques du système) et les aspects affectifs (attitudes vis à vis de l'utilisation du système)</p>
<p>Doll et Torkzadeh, (1988) Doll et Torkzadeh, (1991)</p>	<p>Ils proposent un instrument de mesure ajusté aux activités relatives à l'usage de l'informatique par l'utilisateur. Ils considèrent une démarche découlant d'une étude pilote conduite auprès de 618 utilisateurs qui interagissent avec 250 applications distinctes. Un instrument de 12 items mesurant cinq dimensions : le contenu, l'exactitude, le format, la rapidité et la</p>

	facilité d'utilisation. Cet instrument est uniquement destiné à l'environnement informatique conventionnel.
--	---

**Tableau 1.10: Majeurs instruments de mesure pour l'évaluation des SI.**

Ce panorama des différentes conceptualisations dénote que chaque instrument de mesure abouti à un objectif spécifique. Dans un but d'évaluation de la satisfaction des utilisateurs à l'égard des intranets, l'optique appropriée que nous devons considérer est une démarche centrée sur l'utilisateur final. Malgré la notoriété de la satisfaction comme mesure de succès des TI, ce construit a souvent été sujet de nombreuses critiques. Les majeures critiques se rapportent essentiellement à ses soubassements théoriques, sa conceptualisation et son opérationnalisation. Les instruments de mesures de l'évaluation de la satisfaction de l'utilisateur final sont critiqués pour l'insuffisance de soubassements théoriques consistants. Seddon (1997) témoigne que les mesures précédemment présentées de la satisfaction n'évaluent pas ce construit dans sa juste proportion. Etzadi-Amoli et Farhoomand (1996) indiquent que les mesures de satisfaction de l'utilisateur touchent aux éléments cognitifs et affectifs du succès des SI, sans considérer les aspects relatifs aux comportements ou à la performance. Dans le même contexte, Melone (1990) estime que construire une attitude au moment de la réponse aux questions posées sur la satisfaction vis-à-vis d'un système, peut remettre en question la fiabilité des réponses et introduire des biais dans l'analyse. Gatian (1994) indique dans ce sens qu'« *il est cruciallement important d'étudier les rapports entre la satisfaction de l'utilisateur et le comportement affectés par l'utilisation du système au lieu de compter sur l'évidence de l'existence de tels rapports* » (p.121).

Le manque de consensus dans la mesure de la satisfaction a créé des controverses et polémiques dans le cadre des recherches y afférentes. D'abord, développer des items contextuels devient difficile vu que la définition conceptuelle de la satisfaction n'est pas suffisamment claire (Gatian, 1994). Ensuite, la plupart des recherches utilisent une échelle d'évaluation à item unique. Toutefois, les échelles simples sont généralement considérées comme non fiables, puisqu'elles ne permettent pas de calculer la cohérence interne (Seddon, 1997). Une approche duale (cognitive et affective) est considérée dans le cadre cette étude pour évaluer la satisfaction des utilisateurs vis-à-vis de l'intranet.

Ces différentes limites font que l'approche de la satisfaction doit être appliquée en gardant certaines précautions. A la vue des complexités d'évaluer le succès, uniquement, via la satisfaction de l'utilisateur, de nombreux chercheurs recommandent d'ajouter une autre dimension du succès, qui met en exergue les impacts individuels des SI. La section suivante analyse cette dimension et argumente son intérêt pour l'évaluation du succès des intranets.

### **1.1.3.2.3. Evaluation du succès via l'impact individuel**

Améliorer la performance au niveau organisationnel constitue, in fine, la motivation majeure de la mise en place des SI (Torkzadeh et Lee, 2003 ; Jeyarj et al. 2006 ; Yoon, 2009). En supposant que la performance au niveau organisationnel dépend de nombreuses dimensions qui sont loin d'être tous maîtrisés par les organisations et qui sont même difficiles à spécifier ou à jauger, cet objectif à terme est fréquemment décliné selon des niveaux d'analyse intermédiaires plus aptes à saisir de façon spécifique des effets des SI (Louati, 2008). Se concentrer sur le point de vue de l'utilisateur final pour jauger les impacts individuels qui découlent d'une TI semble allier beaucoup d'auteurs qui estiment que les utilisateurs finaux sont les plus disposés pour estimer la performance d'une TI via leur perception des impacts sur la performance au travail (Igarria et Tan, 1997 ; Louati, 2008). Ce positionnement se justifie par le fait que les impacts des TI au niveau individuel agissent inéluctablement sur le niveau organisationnel (DeLone et McLean, 1992 ; Jeyarj et al. 2006 ; Ktat, 2008). L'amélioration de performance à l'échelle individuelle est ainsi une condition sinequanone pour atteindre les bénéfices organisationnels. Dans ce sens, une démarche individuelle de la performance peut légitimement être mobilisée car correspondant à l'évaluation selon le point de vue de l'utilisateur.

L'impact individuel, en tant que mode d'évaluation du succès des TI, a fait l'objet d'une riche et étendue littérature dont la majeure caractéristique est de joindre les études qui considèrent, comme variables dépendantes, les dimensions relatives aux impacts que génèrent ces technologies sur les utilisateurs (Igarria et Tan, 1997 ; Ktat, 2008). L'impact individuel perçu est l'effet présumé de la technologie sur le comportement et/ou la performance de l'utilisateur final (DeLone et McLean, 1992 ; Igarria et Tan, 1997 ; McGill, 2004 ; Ifinedo et Nahar, 2007). C'est une « *indication que le SI : a permis de donner une meilleure appréhension du contexte de décision à l'utilisateur, a amélioré sa*

*productivité dans la prise de décision, a produit un changement dans ses activités et a changé sa perception de l'importance du SI » (DeLone et McLean, 1992 ; p.69).*

De nombreuses études reconnaissent la contribution des TIC à l'amélioration de la performance individuelle en particulier en termes de productivité, d'efficacité et d'efficacités (DeLone et McLean, 1992; Molla et Licker, 2001). La plupart des études concluent à un impact individuel positif des TI (Udo et Davis, 1992 ; Leidner et Elam, 1993 ; Guimaraes et Igbaria, 1997 ; Jain et Kanungo, 2005 ; Kositanurit et al. 2011).

La notion d'impact individuel est susceptible d'être interprétée selon des formes variées : le processus de travail (amélioration des compétences des utilisateurs ou des caractéristiques du travail) et l'impact sur le travail. C'est sur la deuxième dimension, en terme de performance individuelle, que les différentes approches d'évaluation focalisent leur appréciation de la notion d'impact :

- En se basant sur une étude mobilisant 272 utilisateurs Rivard et Huff (1985) évaluent le succès du développement des applications informatiques via l'augmentation de la productivité des utilisateurs. Sanders et Courtney (1985) jaugent la vitesse d'analyse de la décision découlant de l'utilisation d'un SIAD.
- Millman et Hartwick (1987) indiquent que les cadres intermédiaires témoignent d'une plus grande autonomie grâce à l'automatisation aux bureaux, plus de liberté dans l'exécuter leur travail avec une qualité de vie professionnelle améliorée.
- Coates (1988) constate que le recours aux systèmes informatiques a des impacts sur la productivité et la qualité de vie professionnelle des utilisateurs finaux.
- Pentland (1989) valide la relation entre le niveau d'usage des micro-ordinateurs et les impacts sur la productivité des utilisateurs. Il distingue entre l'efficacité quantitative et l'efficacité qualitative.
- Szajna (1993) affirme que le recours à un SIAD favorise l'efficacité de la décision. Dans le cadre d'un examen des impacts de l'usage des tableaux de bord électroniques sur le processus de prise de décision, Leidner et Elam (1993) témoignent qu'il y a une influence positive sur les trois dimensions du processus, notamment la vitesse de prise de décision, et l'étendue de l'analyse dans la prise de décision, la vitesse d'identification des problèmes.
- Goodhue et Thompson (1995) évaluent les effets des outils informatiques sur la

performance individuelle des utilisateurs en termes de rapidité d'exécution des tâches et de qualité des résultats au travail. Ils rapportent des impacts positifs qui sont en fonction de l'adéquation tâche/technologie et de l'utilisation de la TI.

- Pour leur part, Etezadi-Amoli et Farhoomand (1996) jaugent les effets d'un SI sur la performance individuelle par (1) l'amélioration de la qualité du travail de l'utilisateur, (2) l'économie de son temps, (3) la facilitation de ses tâches, et (4) l'appui de l'utilisateur dans ses activités. Les différentes dimensions de la satisfaction ont un impact positif et significatif sur la performance de l'utilisateur.
- Guimaraes et Igarria (1997) évaluent la performance perçue au travail en termes de productivité et d'efficacité. Les résultats concluent des impacts positifs de la satisfaction et de l'utilisation des systèmes de serveurs clients sur la performance au travail.
- Dans le contexte d'une estimation des impacts perçus des micro-ordinateurs par les utilisateurs, Igarria et Tan (1997) évaluent la contribution d'un SI à (1) la qualité de prise de décision, (2) l'efficacité du travail, (3) la productivité, et (4) l'efficacité du travail.
- Pour jauger la performance individuelle via (1) la productivité dans l'exécution de la tâche, (2) l'innovation, (3) la satisfaction du client, (4) et le contrôle du management, Torkzadeh et Doll (1999) produisent un instrument de mesure de ces effets s'adaptant à tout type de SI. Suite à leur investigation empirique impliquant 409 utilisateurs dans 18 différentes organisations, les résultats montrent que la satisfaction a un impact significatif et positif sur les quatre dimensions de l'impact individuel mentionnées.
- D'Ambra et Rice (2001) valident l'impact des services Web sur la performance des utilisateurs. Ils constatent que la performance individuelle est déterminée par l'utilisation hebdomadaire, la fiabilité et la mise à jour des informations et la réduction des coûts.
- Jain et Kanungo (2005) confirment les impacts positifs et significatifs de l'utilisation du courrier électronique sur l'efficacité et la productivité perçue des utilisateurs. Ces auteurs reprennent la distinction la plus dominante dans la littérature entre la productivité au travail et l'innovation au travail pour opérationnaliser les impacts des SI sur la performance individuelle.

- Plus récemment, Lee et al. (2007) mesurent l'effet des TI sur la performance par (1) l'amélioration de la productivité, (2) l'utilité (3) et l'accomplissement du travail. Les trois dimensions de l'impact individuel sont déterminées par la satisfaction
- Au moyen d'enquêtes effectuées en Finlande et en Estonie dans 44 organisations, Ifinedo et Nahar (2007) évaluent les différences de la hiérarchisation des dimensions du succès de l'ERP entre deux parties prenantes dans l'organisation (les managers et les professionnels SI). Ils jaugent l'impact individuel via (1) l'amélioration de la productivité et (2) l'économie du temps.
- Les résultats de Riemenschneider et al. (2009) corroborent l'effet positif de la confiance sur l'impact individuel perçu de l'utilisation du Web. L'impact individuel est évalué via la productivité et l'efficacité au travail.
- Masrek et al. (2010) évaluent l'efficacité et la productivité de l'intranet en adoptant le modèle du succès de SI comme cadre théorique, 359 utilisateurs participant à l'étude.

Ces divers exemples soulignent la diversité des approches qui peuvent être envisagées pour procéder à la mesure des impacts individuels des TI. En effet, les analyses en termes de qualité de prise de décision, de productivité et d'efficacité au travail sont les principales démarches qui dominent les recherches actuelles traduisant la plus-value que les utilisateurs finaux affectent à leur SI.

L'analyse de ces travaux, associé à l'examen des études empiriques traitant le même phénomène, met en exergue deux majeurs constats. Le premier est relatif au fait que trop de définitions sont rapportées à la notion de l'impact individuel. Le deuxième, qui est estimé une conséquence du premier, renvoie au fait que la littérature reste fragmentaire et très mitigée n'offrant pas une compréhension précise du rapport entre l'utilisation, la satisfaction et l'impact individuel des TI. En effet, il paraît que les TI peuvent, ne pas aboutir à aucun impact individuel, comme ce fut d'ailleurs le cas dans les études de Lucas (1975) et McGill et al. (2003). Dans d'autres contextes, il paraît qu'une technologie peut, bel et bien, avoir des impacts négatifs (Cats-Baril et Huber, 1987). Néanmoins, la majorité des études parviennent à des impacts individuels positifs (Igarria et Tan, 1997 ; Goodhue et Thompson, 1995 ; Kositanurit et al. 2006 ; Lee et al. 2007 ; Ktat, 2008 ; Riemenschneider et al. 2009 ; Masrek et al. 2010). Toutefois, une même technologie pourrait à la fois être associée à des impacts négatifs, à des impacts positifs et à l'absence

d'effets sur l'utilisation de la TI. Les études de Hiltz (1988) et Kraut et al. (1989) en sont des exemples. Néanmoins, il importe de souligner que la plupart des recherches mettent en exergue l'effet positif des TI au niveau individuel, collectif et organisationnel.

Vu les difficultés d'une évaluation objective du succès, une approche subjective focalisée sur les impacts individuels des intranets semble adéquate et plus simple à opérationnaliser. Ainsi, en se basant sur le soutien empirique et théorique (Seddon, 1997 ; DeLone et McLean, 2003) des corrélations entre l'utilisation, la satisfaction et l'impact individuel, ce lien est considéré dans cette recherche.

### **Conclusion du titre 1.1.3**

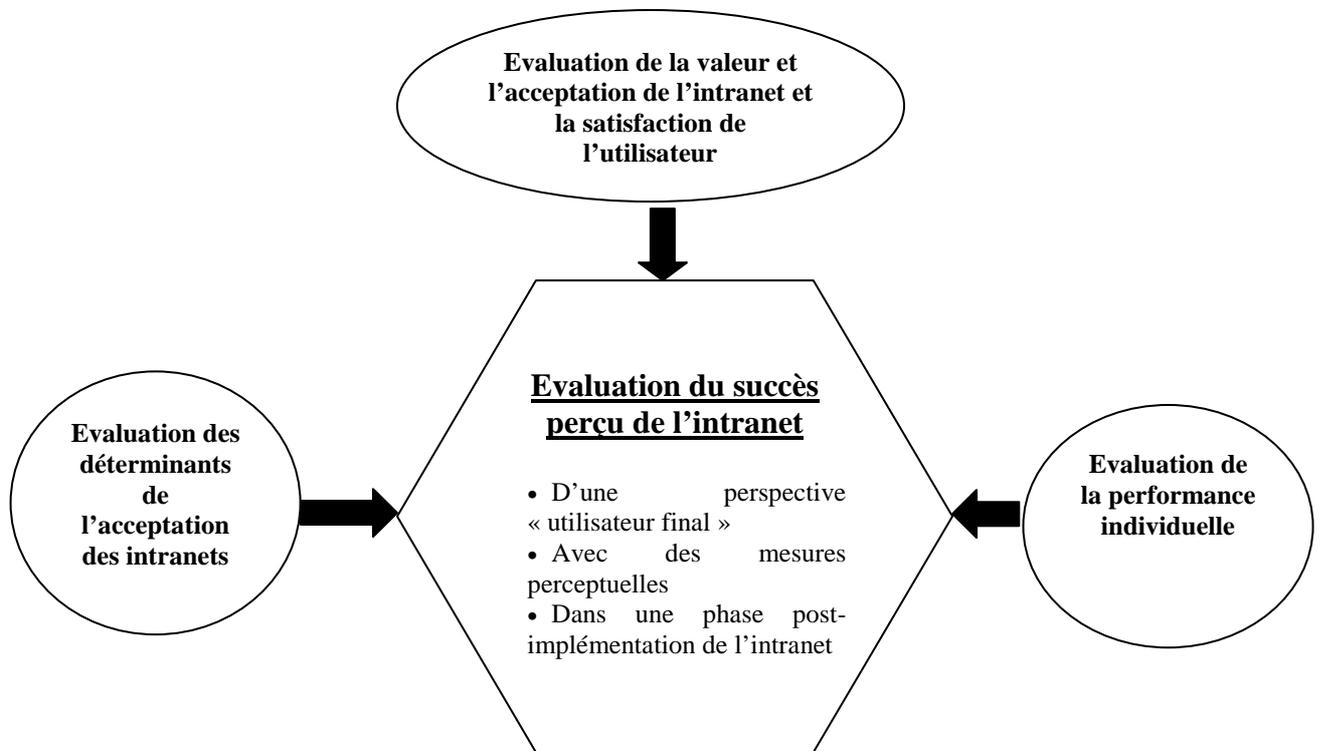
L'évaluation du succès des TI constitue, depuis longtemps, un crucial domaine de recherche (DeLone et MacLean, 2003). Les chercheurs s'y intéressent, de plus en plus, dans le but de préciser d'une part, les spécificités de l'évaluation du succès des TI (Doherty et King, 2004) et d'autre part définir les modèles de bases relatifs à l'évaluation de ce succès (DeLone et MacLean, 2003). Ces différentes approches offrent la possibilité de définir les dimensions ou les variables dépendantes dans l'évaluation du succès des TI, notamment, l'utilisation (Urbach et al. 2009), la satisfaction de l'utilisateur (Doll et Torkzadeh, 1994) et l'impact individuel (Goodhue et Thompson, 1995 ; Lee et al. 2007).

### **Conclusions du titre 1.1. (L'environnement de L'IUF) :**

La visée principale de ce titre consiste à procéder un panorama général sur la connaissance relative au succès de la technologie intranet. Cet état des lieux souligne la portée du positionnement considéré dans cette étude et conclut ainsi à l'énonciation de la problématique de notre recherche : **Comment évaluer le succès de l'intranet d'un point de vue de l'utilisateur final ?**

S'intéressé à l'évaluation du succès des SI et à leur contribution à la performance de l'intranet a soulevé le souci, de plus en plus accru, des organisations à développer et accroître leur potentiel en optant pour de nouvelles technologies et applications métiers. L'orientation, prise dans cette recherche, d'évaluer l'intranet en se référant à une approche plus générale du succès de l'IUF a donné la possibilité de désigner les majeurs indicateurs de note démarche d'évaluation.

Ayant fait le choix d'évaluer le succès de l'intranet en se positionnant de point de vue de l'utilisateur final, trois modalités de mesure semblent primordiales et complémentaires dans cette recherche.



- **L'acceptation de l'intranet** qui alimente les travaux s'intéressant au comportement d'utilisation des TI par les dimensions contextuelles qui déterminent le succès perçu de la technologie intranet. Cette approche rend compte des facteurs de organisationnel, individuels et sociaux qui influencent la satisfaction (cognitive et affective) de l'utilisateur vis-à-vis de l'intranet et qui impacte à son tour la performance de l'utilisateur.
- **La satisfaction de l'utilisateur** à l'égard de la technologie intranet est une mesure, à la fois cognitive et affective du succès des SI, qui considère les perceptions des utilisateurs finaux à l'égard des caractéristiques de la technologie intranet.
- **Le succès de l'intranet** enrichit les deux premières approches relatives à l'acceptation et à la satisfaction de l'utilisateur. Le succès perçu de l'intranet renvoie aux bénéfices nets que l'utilisateur peut dégager de la technologie disposition. Dans le cadre de cette étude, les bénéfices sont jaugés par les impacts au niveau individuel.

Chacune de ces trois approches admet une pertinence spécifique et apporte donc un degré additionnel de compréhension pour procéder à l'évaluation du succès de l'intranet. C'est d'ailleurs pourquoi elles vont être considérées simultanément, de façon complémentaire, selon une démarche multidimensionnelle.

La présentation de ces mesures de succès a permis de positionner les travaux de modélisation du comportement de l'utilisateur final dans le domaine des recherches sur le succès es TI. En effet, ces travaux s'intéressent essentiellement au comportement de l'utilisateur et tentent de l'expliquer. Ils se fondent par ailleurs, sur des théories pour modéliser les comportements face aux TIC. La présentation de ces théories ainsi que leur application au comportement de l'utilisateur final font l'objet du titre suivant.

## **1.2. Les théories et les travaux explicatifs de l'évaluation du succès perçu de l'intranet :**

### **Introduction**

La conception d'un modèle conceptuel explorant la problématique de l'évaluation du succès perçu de l'intranet exige la sélection d'un certain nombre d'orientations théoriques et d'hypothèses de recherche. La prise en considération d'une perspective précise, parmi de nombreuses démarches d'évaluation du succès des SI/TI, situant l'utilisateur au coeur de la stratégie d'évaluation, abouti à détenir trois modalités de mesure liées à la satisfaction de l'utilisateur, à son acceptation des TI et à sa performance individuelle. La combinaison de ces différentes modalités de mesure complémentaires dans le cadre d'une seule approche multidimensionnelle d'évaluation nécessite l'explication et l'argumentation des soubassements théoriques des relations qui les unissent. La revue de littérature sur le succès des SI en général et la technologie l'intranet en particulier mène à mobiliser trois approches théoriques qui consolident les démarches déterministes d'évaluation du succès perçu de l'intranet. Il s'agit des travaux théoriques sur l'approche satisfaction de l'utilisateur (Cf titre 1.1.3.3.2.), de ceux sur l'approche acceptation des TI et des travaux explicatifs de l'évaluation du succès perçu de l'intranet.

La première approche met en évidence l'importance de l'acceptation des TI. La littérature en systèmes d'information comporte une tradition établie de longue date de recherches s'intéressant à l'interprétation et à l'explication de la problématique de l'acceptation des TI de point de vue de l'utilisateur final. Celles-ci partent du postulat selon

lequel les systèmes ne peuvent améliorer la performance des organisations s'ils ne sont pas suffisamment acceptés par les utilisateurs finaux. L'acceptation des TI apparaît donc souvent, dans ces recherches, comme le facteur pivot déterminant le succès ou l'échec de la mise en place des systèmes d'information (Davis, 1993 ; Chang et Wang, 2008 ; Kijisanayotin et al. 2009 ; Jan et Contreras, 2010 ; Polancic et al. 2010). Les modèles y afférant sont exposés dans le premier titre qui conclut les différents courants théoriques expliquant le phénomène d'adoption des technologies de l'information dans une perspective individuelle. Les modèles théoriques retenus sont présentés et leur choix est justifié.

Le deuxième cadre présenté dans ce titre consiste à définir les approches théoriques du succès des TI. Le choix du modèle de succès des SI de DeLone et McLean (2003) en tant que cadre illustrant l'évaluation du succès perçu de l'intranet permet de spécifier les liens entre les deux autres cadres théoriques (acceptation et satisfaction) et d'envisager les prémisses de la recherche. Chacun de ces cadres d'analyse, ainsi que leur ajustement ad hoc à l'évaluation de la technologie intranet, est exposé dans les sections suivantes.

### **1.2.1. Les théories de base à la modélisation du comportement de l'utilisateur final**

Le comportement de l'individu à l'égard de la technologie a fortement intéressé les chercheurs en SI. Plusieurs modèles ont été élaborés pour expliquer et prédire le comportement des individus face à l'utilisation des TI (Baile, 2006). L'identification des facteurs qui incitent les individus à accepter et utiliser des SI développés et mis en œuvre a donné lieu à un grand courant de recherche sur l'acceptation des TI (King et He, 2006 ; Chuttur, 2009 ; Gupta, 2010). Des chercheurs avec différents perspectives théoriques (en sociologie, en psychologie et en SI) se sont focalisés sur le développement de modèles parcimonieux visant à expliquer la variance d'intention d'utilisation de la TI (Davis, 1989 ; Venkatesh et Davis, 2000). Dans ce suit sont présentés respectivement les théories comportementales (dites cognitives) (§1.2.1.1) ainsi que les travaux théoriques sur l'acceptation des TI (§1.2.1.2).

### **1.2.1.1. Les théories comportementales :**

De nombreuses théories sont développées pour comprendre et prédire le comportement des individus face à une technologie. Les plus notoires sont les théories cognitives ou dites comportementales (Kukafka et al, 2003 ; Gupta, 2010). Ces théories sont abondamment appliquées pour étudier l'adoption de diverses applications SI dans différents contextes et sous une panoplie de cultures (Shengnan Han, 2003a). De plus, elles envisagent des perspectives variées pour concevoir des études empiriques, élucider les croyances et mettre l'accent sur diverses variables ou stimulus, afin d'explorer le comportement des utilisateurs face à une technologie. Ces théories fournissent la plupart du temps des résultats semblables qui prouvent leur puissance théorique dans l'explication de l'adoption des SI par les utilisateurs (Shengnan Han, 2003b). Les théories présentées dans cette section constituent les fondements théoriques de l'UTAUT qui forme notre soubassement théorique pour expliquer le succès perçu de l'intranet.

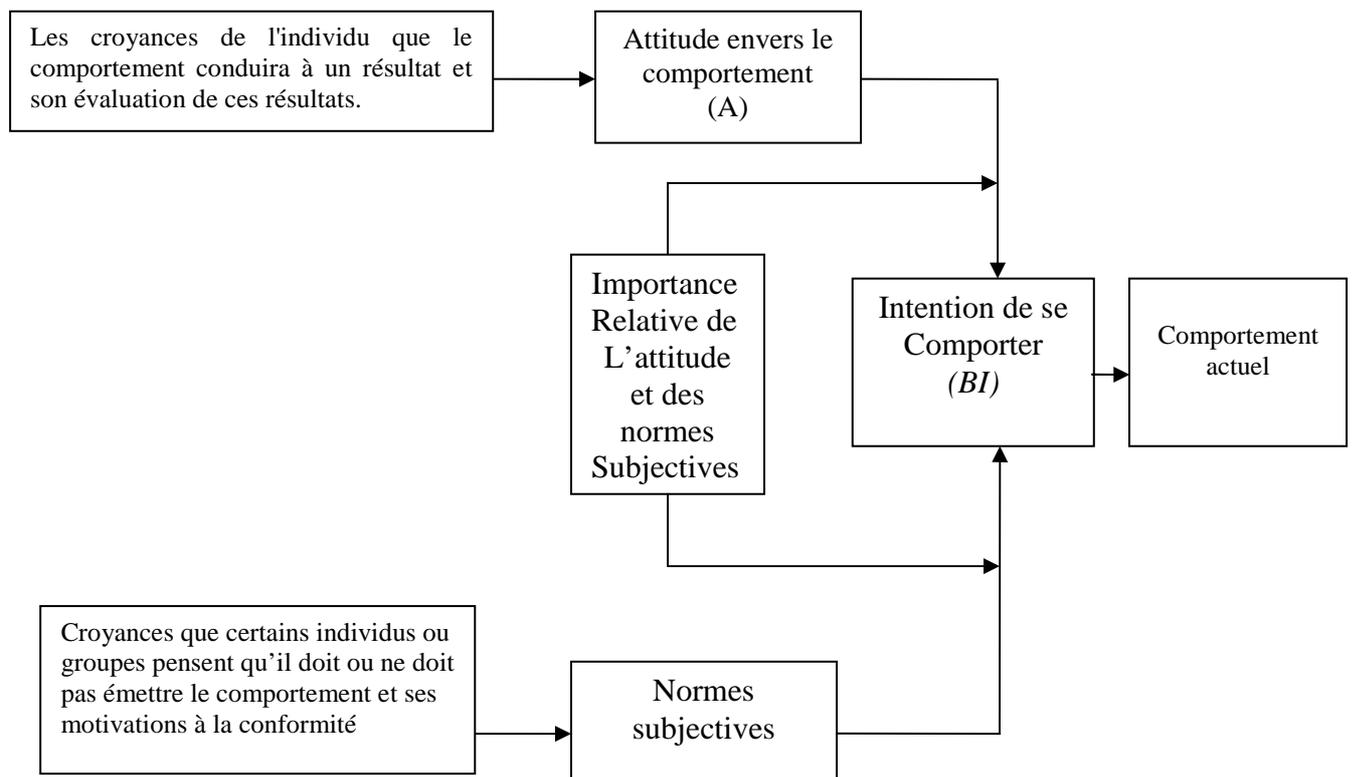
Le présent titre enveloppe respectivement : la théorie de l'action raisonnée, la théorie du comportement planifié, la théorie de la diffusion des innovations et la théorie cognitive sociale.

#### **1.2.1.1.1. La théorie de l'action raisonnée (Fishbein et Ajzen, 1975)**

Inspirée de la psychologie sociale, la théorie de l'action raisonnée (TRA) a été proposée en 1975 par Martin Fishbein et Icek Ajzen afin d'expliquer et prédire l'adoption des comportements individuels. Dans sa structuration de l'intention, on trouve des facteurs cognitifs (les avantages et les inconvénients des comportements envisageables), affectifs (plaisir et déplaisir), sociaux mais aussi moraux. La théorie de l'action raisonnée part du principe que la plupart des actions sont sous le contrôle absolu et conscient de l'individu. C'est, donc, une théorie qui s'intéresse à l'explication du comportement humain intentionnel et conscient.

Le modèle de l'action raisonnée suggère que le comportement d'une personne est complètement et directement déterminé par son *intention d'adopter ou de rejeter le comportement* en question et que cette intention est, alternativement, une fonction de son *attitude* à l'égard de celui-ci et des *normes subjectives* associées au fait de l'adopter (Ajzen et Fishbein, 1980). Ajzen et Fishbein (1980) notent que :

- la mesure de l'intention doit correspondre au critère comportemental dans l'action, la cible, le contexte et le temps. Ces critères peuvent se relier à un contexte unique et simple mais aussi à un ensemble de contextes et de périodes.
- la mesure de l'intention prévoira le comportement seulement si l'intention ne change pas avant que le comportement soit observé.



**Figure 1.5 : Le modèle de l'action raisonnée (Davis, 1989, p. 984).**

Les poids relatifs aux deux dimensions ; attitudes et normes subjectives sont résolus par la régression suivante :  $BI = A + SN$  (Davis et al. 1989). Dans ce qui suit, une définition des différents concepts du modèle de l'action raisonnée.

- **BI (Behavior intention)** ; l'intention de se comporter mesure la force de l'intention à émettre un comportement particulier. Ajzen (1991) note que «*les intentions sont des indications désignant à quel point les personnes sont disposées à essayer, et quel volume d'effort elles projettent fournir, afin d'adopter le comportement* » (p. 181).
- **A (Attitude)** ; l'attitude d'une personne envers un comportement est déterminée par la croyance que ce comportement mènera à certains résultats ainsi que par l'évaluation des résultats de ce comportement. Selon Fishbein et Ajzen (1975)

un individu a une attitude favorable à l'égard d'un comportement donné, s'il croit que l'exécution du comportement mènera la plupart du temps à des résultats positifs. Toutefois, si l'individu croit que généralement des résultats négatifs découleront du comportement en question, il aura une attitude négative envers celui-ci.

- *SN (Subjective Norm)* ; se sont « les perceptions d'un individu que la plupart des personnes qui sont importantes pour lui pensent qu'il devrait ou pas adopter le comportement en question » (Fishbein et Ajzen 1975, p.302). Les normes subjectives renvoient, ainsi, à l'influence de la pression sociale perçue par l'individu pour effectuer ou pas un certain comportement. Les groupes de référence peuvent être des amis, un groupe de pair, la famille, les collègues, les supérieurs hiérarchiques ou même des célébrités...

La théorie de l'action raisonnée est une théorie assez générique qui a été intensivement appliquée pour prévoir et expliquer un large éventail de comportements dans de nombreuses disciplines (marketing, Management, psychologie sociale, santé (prévention),...). Elle est reprise par de nombreux chercheurs en SI (Davis, 1989 ; Barki et Hartwick, 1994 ; Song et Kim, 2006 ; Long et al. 2007 ; Fauziah et al. 2008).

Cependant, plusieurs critiques ont été adressées à cette théorie. La plus grande limite provient de la prétention que le comportement est sous le contrôle total de l'individu. Fishbein et Ajzen (1975) supposent que les individus sont habituellement tout à fait raisonnables et rendent systématique l'utilisation de l'information disponible à eux. La théorie postule ainsi que les choix comportementaux sont des choix pensés et raisonnés et que la raison et la volonté sont les moteurs du comportement en question. Cela veut dire que cette théorie s'applique seulement aux comportements consciemment pensés. Toutefois, il peut y avoir des circonstances où des facteurs internes et externes pourront gêner le contrôle volontaire du comportement. La théorie de l'action raisonnée est un prédiser relativement pauvre de ces types de comportements (des décisions irrationnelles, des actions habituelles ou n'importe quel comportement qui n'est pas consciemment considéré). Les motifs inconscients ne sont pas considérés par la TRA.

Sheppard et al. (1988) notent que plusieurs facteurs, en plus des intentions, peuvent déterminer si le comportement. Il s'agit, par exemple, des conditions facilitatrices telles que l'argent et le temps. En outre, il n'y a aucune disposition dans le modèle pour

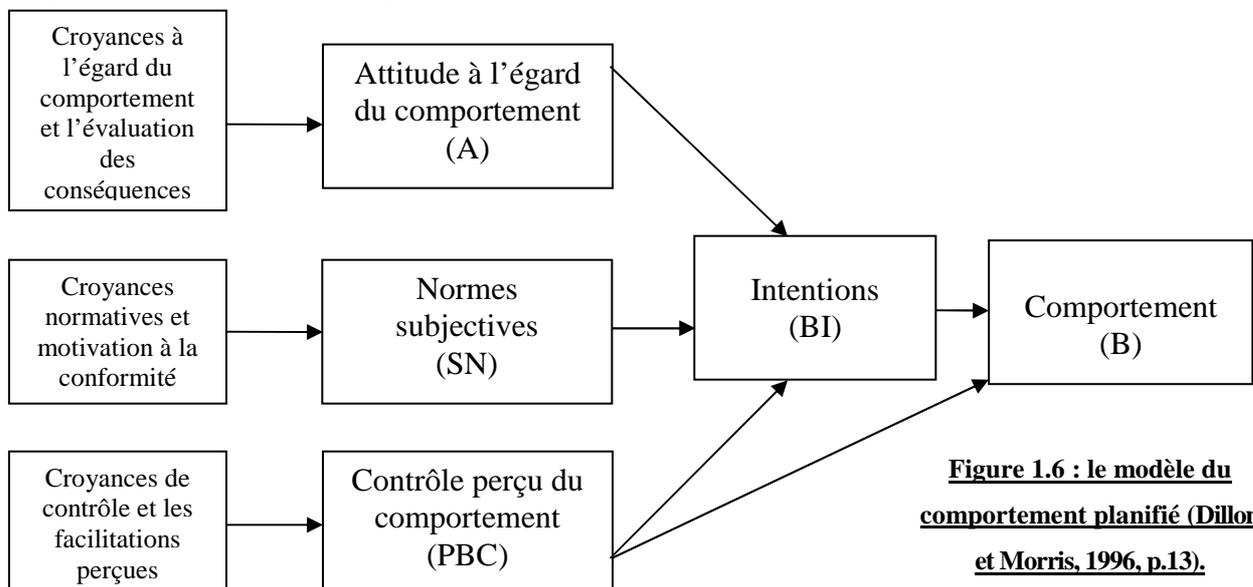
considérer la probabilité de ne pas effectuer son comportement ou les conséquences d'un tel échec sur la détermination des intentions.

Ces limites expliquent notre choix d'écarter le modèle de l'action raisonnée de notre recherche. Le succès de l'intranet requiert en plus des perceptions favorables, des conditions facilitatrices hors du contrôle des utilisateurs. Les limites précitées ont fait naître des prolongements en vue d'améliorer cette théorie. Le prolongement le plus largement connu de la théorie de l'action raisonnée est la théorie du comportement planifié qui fait l'objet du paragraphe suivant.

#### 1.2.1.1.2. La théorie du comportement planifié (Ajzen, 1991)

La théorie du comportement planifié (TPB), est une variante de la théorie de l'action raisonnée. Après avoir décelé quelques imperfections dans la structure de celle-ci, Ajzen (1991) a modifié la théorie de l'action raisonnée en y ajoutant un troisième élément afin de tenir compte des comportements qui ne sont pas entièrement sous le contrôle volontaire individuel. Au même titre que la théorie originelle de l'action raisonnée, le facteur central dans la théorie du comportement planifié est l'intention d'émettre un comportement. En règle générale, plus l'intention de s'engager dans un comportement est forte, plus son exécution devrait être probable.

Selon la théorie du comportement planifié, le comportement humain est guidé par trois types de croyances: croyances relatives aux résultats probables du comportement et les évaluations de ces résultats (croyances comportementales), croyances relatives aux espérances normatives et la motivation de se conformer à ces espérances (croyances normatives), et enfin croyances relatives à la présence de facteurs qui peuvent faciliter ou empêcher l'exécution du comportement (croyances du contrôle) (Ajzen, 1991).



Le comportement humain est donc une fonction de l'intention et du contrôle perçue du comportement. L'intention pour sa part est la somme de l'attitude, des normes subjectives et les composantes comportementales du contrôle perçu. Par conséquent selon le modèle de TBP :

$$B = BI + PBC \quad BI = A + SN = PBC \quad (\text{Taylor et Todd, 1995, p. 149})$$

Le contrôle perçu du comportement est défini selon Ajzen (1991) comme « *la facilité ou la difficulté perçues d'effectuer un comportement* » (p.188). Dans le contexte des recherches en systèmes d'information, cette dimension traduit les : « *perceptions des contraintes internes et externes sur le comportement* » (Taylor et Todd, 1995, p. 149). Le contrôle perçu du comportement dépend de deux dimensions : les croyances de contrôle et les facilitations perçues. Les premières renvoient aux perceptions quant aux disponibilités des compétences, ressources et opportunités médiatrices du comportement. Les secondes signifient une évaluation individuelle de l'importance des ressources pour la réalisation des résultats du comportement. Cet élément vise à contrebalancer les situations dans lesquelles les gens possèdent peu de contrôle (ou croient posséder peu de contrôle) sur leurs comportements et leurs attitudes (Ajzen, 1991). Les individus ne sont pas susceptibles de développer une forte intention d'agir et de se comporter d'une certaine façon s'ils croient ne pas avoir les ressources nécessaires ou les opportunités requises pour y arriver, et ce même s'ils possèdent des attitudes favorables envers le comportement en question et même s'ils estiment que les membres de leur entourage approuvent le comportement. En général, plus l'attitude et les normes subjectives sont favorables et plus le contrôle perçu est grand, plus forte devrait être l'intention de la personne d'effectuer le comportement en question (Taylor et Todd, 1995).

La théorie du comportement planifié est validée dans diverses disciplines, notamment en SI (Mathieson, 1991 ; Taylor et Todd, 1995 ; Ajzen, 2002 ; Jaruwachirathanakul et Fink, 2005; Teo et Lee, 2010). La prise en compte du contrôle perçu du comportement s'avère améliorer la prévision des intentions et des comportements (Beale et Manstead, 1991).

Cependant, la TPB souffre de quelques limites (Ogden, 2003). Cette théorie suppose, par exemple, que le contrôle perçu du comportement permet de prévoir le contrôle du comportement réel, ce qui n'est pas toujours vrai (Ajzen, 1991). Le contrôle perçu du comportement ne peut être réaliste lorsque la personne a relativement peu

d'informations sur le comportement, ou quand les conditions et les ressources disponibles ont changé ou quand des éléments peu familiers sont entrés en ligne de compte. Dans ces conditions, une mesure du contrôle perçu du comportement n'ajoute que très peu à l'exactitude de la prévision du comportement. De plus, les validations empiriques du modèle notent sa difficulté d'application due à la non précision des croyances qui déterminent les normes subjectives, l'attitude et le contrôle du comportement. Cette difficulté résulte de la de généralité assez élevé de la TRA. Cette limite oblige les chercheurs à élaborer une étude pilote pour chaque recherche afin de pouvoir identifier les résultats pertinents, les référents collectifs et les variables de contrôle spécifiques à chaque contexte (Mathieson, 1991). Taylor et Todd (1995) attestent, en outre, que la relation entre la structure des croyances et les déterminants de l'intention (l'attitude, les normes subjectives et le contrôle perçu du comportement) est assez ambiguë.

Ces limites font que nous ne pouvons nous servir de ce modèle pour évaluer le succès perçu de l'intranet. Bien qu'il considère les éléments hors du contrôle de l'utilisateur, ce modèle est assez difficile à opérationnaliser et à valider empiriquement. De plus, son agrégation des déterminants du comportement ne donne pas la possibilité de rendre compte de l'effet de chaque élément à part entière. Ceci est en contradiction avec notre objectif, étant donné que nous cherchons à découvrir le rôle de chaque variable sur le succès perçu de l'intranet afin de donner la possibilité de conduire des actions managériales adéquates.

#### **1.2.1.1.3. La théorie de la diffusion des innovations (Rogers, 1995 ; 2003)**

Issue de la sociologie, la théorie de la diffusion des innovations a été appliquée depuis les années 60 pour évaluer diverses innovations, allant des outils agricoles jusqu'aux innovations au sein des organisations (Venkatesh et al. 2003 ; Sahin, 2006). Appliquée en anthropologie, en sociologie, en communication, en marketing, etc... (Rogers, 1983, 1995), la théorie de la diffusion des innovations, est également reprise par les recherches sur l'adoption et l'acceptation des innovations technologiques (Agarwal et Prasad, 1997, Agarwal et al. 1998).

Les travaux de Rogers s'inscrivent dans une longue tradition anthropologique connue sous le nom de "diffusionnisme", dont le principal instigateur est un anthropologue du nom de Kroeber (1923). Selon Rogers (1995) le diffusionnisme «*est le point de vue en anthropologie qui explique le changement social dans une société donnée comme résultat*

*de l'introduction des innovations provenant d'une autre société »* (p.41). Rogers décrit la diffusion comme «*un processus par lequel une innovation est communiquée à travers certains canaux dans le temps parmi les membres d'un système social*» (Rogers, 1995, p.5) ». Les cinq principales dimensions de cette théorie sont *l'innovation, le processus de décision, les voies de communications, le temps, et le système social*.

Conçu afin d'expliquer les phénomènes d'adoption et de diffusion des innovations, ce modèle suppose que des éléments relatifs à la perception des *caractéristiques de l'innovation*, au *processus de décision*, au *canal de communication*, au *système social* et au *temps* vont agir sur la rapidité avec laquelle une innovation est adoptée par la population.

- *Les caractéristiques des innovations* : Rogers (1995) stipule qu'une *innovation* est « *une idée, pratique ou objet qui est perçu comme nouveau par un individu ou toute autre unité d'adoption* » (p. 11). Les innovations peuvent être matérielles ou non matérielles (abstraites). Cinq caractéristiques des innovations sont distinguées dans les travaux sur la théorie des innovations (Rogers, 2003 ; Sahin, 2006 ; Robinso, 2009), il s'agit de : l'avantage relatif, la complexité, la compatibilité, la possibilité d'essai, et l'observabilité d'une innovation.

Outre les caractéristiques des innovations, le taux de diffusion et d'acceptation des innovations varie en fonction du processus de décision impliqué, des caractéristiques du système social au sein duquel cette innovation est introduite, des canaux de communication ainsi que du temps :

- *Le processus de décision*

Selon cette théorie, chaque membre du système social fait face à sa propre décision pour adopter l'innovation, qui suit un processus de cinq étapes (Robinso, 2009). Chaque étape représente l'acceptation de l'innovation par des utilisateurs. Ces étapes sont : la connaissance, la persuasion, la décision, l'exécution, et la confirmation. Selon les recherches de Rogers, les «*adopteurs* » potentiels d'une innovation doivent se renseigner sur l'innovation (la connaissance), être persuadés quant aux mérites de l'innovation (persuasion), décider de l'adopter (décision), mettre l'innovation en application (exécution), et réaffirmer la décision d'adoption de l'innovation (confirmation). Par ailleurs, « *la latence de l'adoption est la période située entre le moment où l'individu*

reçoit l'information initiale sur l'innovation et celui de sa décision finale de l'accepter ou de la rejeter » (Lukonda, 2000, p. 247). Cette dimension temporelle est d'une considération très importante.

➤ *Le canal de communication*

Rogers (1995) explique que « la diffusion est un type particulier de communication dans lequel le contenu du message échangé porte sur une nouvelle idée » (p. 17). Le processus de diffusion implique, ainsi, la diffusion d'une nouvelle idée, de sa source aux adopteurs potentiels.

➤ *Le système social*

Les normes et les valeurs favorables à l'innovation, de même que la cohésion du groupe social ont également une influence positive sur l'adoption de l'innovation. Rogers (1995) définit un système social comme « un ensemble d'unités étroitement liées qui sont engagées dans une résolution conjointe de problème en vue d'accomplir un objectif commun » (p. 23). Les membres d'un système social peuvent être des individus, des groupes informels ou des organismes qui ont travaillé pour un but commun (Robinson, 2009).

➤ *Le Temps*

Le temps se rapporte à la vitesse avec laquelle une innovation est adoptée par les utilisateurs potentiels. Selon Rogers (2003) et Sahin (2006), le taux d'adoption est positivement corrélé avec l'avantage relatif perçu, la compatibilité, la possibilité d'essai, et l'observabilité, mais négativement corrélé avec la complexité perçue de l'innovation.

Par ailleurs, Rogers (1995 ; 2003) développe un classement des adoptants selon diverses catégories. Ce classement est intégré dans le processus de diffusion sur une échelle de temps : le profil des adoptants passe d'un groupe restreint et marginal à un groupe plus large d'adoptants, puis à une masse de plus en plus représentative de la population en général (Millerand, 1998). L'auteur distingue cinq catégories d'utilisateurs dans le processus de diffusion et d'adoption des innovations au sein d'un système social. Les cinq profils types sont : les innovateurs, les premiers utilisateurs (adoptants), la première majorité (la majorité précoce), la seconde majorité (la majorité tardive) et les retardataires (les lambins) (Robinson, 2009).

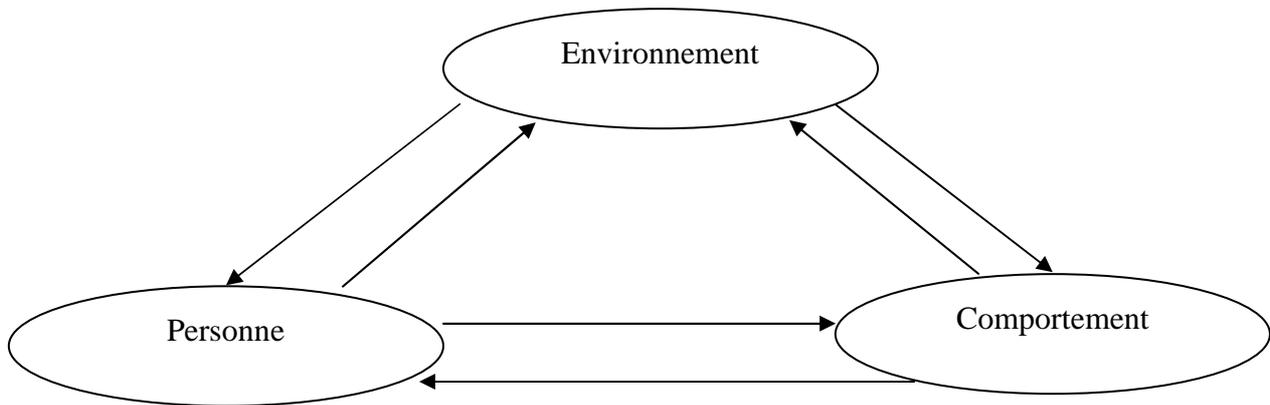
Toutefois, Chau et Tam (1997), notent que malgré que ce modèle prenne en compte les perceptions vis à vis des caractéristiques d'une innovation, il ne précise pas les corrélations entre ces attributs et les comportements d'adoption. Les recherches qui relèvent de ce type d'approche s'attachent à analyser l'adoption d'une innovation au moment de sa diffusion, c'est à dire sans prêter tant d'attention à l'étape de la conception. En outre, la théorie de la diffusion des innovations a été développée pour s'appliquer à toutes sortes d'innovations, alors que l'adoption d'une innovation comme les technologies de l'information peut présenter des caractéristiques particulières (Chau et Tam, 1997). La théorie des innovations est, ainsi, plus utile comme outil de description, mais beaucoup moins efficace dans la prévision des comportements.

À cause des limitations présentées ci-dessus, et vu que les variables de ce courant de recherche ne mesurent que les effets des perceptions individuelles et négligent ceux des dimensions organisationnelle, les apports des recherches sur la diffusion des innovations ne peuvent être directement appliqués pour notre recherche qui a trait à l'évaluation du succès perçu de l'intranet.

#### **1.2.1.1.4. La théorie cognitive sociale (Bandura. 1989)**

La théorie cognitive sociale postule que les phénomènes psychosociaux sont réciproquement influencés par des facteurs environnementaux, personnels, et comportementaux (Cf. figure Figure 1.11). L'essence de cette théorie repose, selon Bandura (1989), sur la notion de *la réciprocité triadique* (triadic reciprocity), selon laquelle le comportement individuel est considéré comme étant le résultat d'un ensemble complexe d'interactions entre des caractéristiques personnelles et des facteurs environnementaux et situationnels. Les comportements, les différences individuelles, et les éventualités situationnelles s'influencent et s'affectent mutuellement (Cervone et al. 2001).

Bandura, A., (1989) note que :« *dans ce modèle de causalité réciproque, l'action, le cognitif, l'affectif, les facteurs personnels et environnementaux, fonctionnent en tant que déterminants qui interagissent* » (p.1175).



**Figure 1.7: Le modèle cognitif social (Looney et al. 2004, p.2).**

Bandura, A., (1989) postule que les gens s'associent à des situations contextuelles avec un ensemble de capacités, de traits, d'histoire, et de ressources cognitives afin de les utiliser pendant leurs interactions avec l'environnement. Les forces environnementales telles que les règlements et les innovations peuvent inhiber ou faciliter certains comportements. Looney et al. (2004) précisent, dans ce sens, que quand des comportements spécifiques sont "permis", les individus évaluent leur capacité de s'engager dans ces comportements en intégrant des perceptions d'eux-mêmes, de l'environnement, et du comportement particulier en question. Le comportement dans une situation donnée est, donc, mutuellement déterminé par les composants environnementaux et personnels (Bussey et Bandura, 1999). La théorie cognitive sociale est, de ce fait, basée sur la notion d'interaction. Bandura (1989) souligne qu'il ne suffit pas de considérer le comportement comme étant fonction des effets réciproques des facteurs personnels et environnementaux, mais l'interaction doit être interpréter comme "un déterminisme réciproque" des facteurs personnels, environnementaux et comportementaux. Les facteurs environnementaux, personnels, et comportementaux peuvent exercer une influence bidirectionnelle. (Wood et Bandura, 1989).

Cependant, ce modèle de causalité triadique et réciproque n'implique ni que chacun des trois facteurs intervienne avec la même force (exerce une influence égale) dans une situation donnée, ni que les trois facteurs soient concernés en même temps (fonctionnent conjointement) (Looney et al. 2004). En revanche, leur importance relative (les facteurs individuels, les conditions environnementales spécifiques, et le comportement) change selon les activités spécifiques et les circonstances situationnelles.

Par ailleurs, selon cette théorie, le comportement est essentiellement guidé par deux forces cognitives : l'auto-efficacité et les attentes des résultats. La première renvoie aux croyances de l'individu vis-à-vis de ses capacités d'adopter un comportement particulier

(Bandura, 1989, 1999). Le deuxième critère cognitif se rapporte aux attentes des résultats du comportement. Les individus forment leurs croyances envers l'adoption d'un comportement en fonction des résultats qu'ils en espèrent. Les croyances sont en faveur du comportement en question, lorsqu'on s'attend à ce qu'il suscite des gains (Looney et al. 2004).

La théorie cognitive sociale est un outil puissant pour expliquer et contrôler les comportements individuels. Les travaux de Bandura (1989) inspirent des recherches dans des domaines aussi variés que la psychologie, l'éducation, la santé ou le sport. Ils ont été également notoires dans le domaine de l'apprentissage social, les pratiques de management et de gestion des ressources humaines (Eneau et al. 2000 ; François, 2000). Dans le domaine des SI, la théorie cognitive sociale a été appliquée, non spécifiquement pour prévoir le succès des TIC mais pour fournir des perspectives additionnelles des déterminants des comportements individuels à l'égard des technologies. Les recherches en SI indiquent, en ce sens, que l'auto-efficacité informatique joue un rôle critique dans la détermination de l'acceptation des TI (Taylor, et Todd, 1995 ; Compeau et Higgins, 1995 ; Agarwal, et al. 1998 ; Looney et al. 2004 ; Garbharran et Thatcher, 2009).

*Pour conclure*, les développements précédents des principaux modèles et paradigmes théoriques relatifs à l'explication de l'adoption des TI nous ont permis d'atteindre un double objectif. Premièrement, ils ont pu nous donner une forte idée sur les théories établies pour la prédiction des comportements des utilisateurs vis-à-vis des technologies de l'information. Il s'agit des majeurs courants de recherches s'intéressant aux comportements humains en général et aux comportements des utilisateurs des technologies de l'information en particulier. Quatre théories sont présentées à savoir, la théorie de l'action raisonnée, la théorie du comportement planifié, la théorie de la diffusion des innovations et la théorie cognitive sociale. Nous avons également souligné les avantages et les limites d'application de chaque théorie pour l'intranet tout en mettant en exergue la nécessité d'un cadre conciliant les apports de chaque courant en évitant ses inconvénients en tenant compte des spécificités de l'intranet.

Deuxièmement, la présentation de ces courants permet de passer en revue les origines et fondements théoriques du modèle unifié de l'acceptation et de l'utilisation des technologies (UTAUT), qui constitue notre soubassement théorique pour évaluer le succès perçu de l'intranet.

## **1.2.1.2. Les travaux théoriques sur l'acceptation des TI**

### **Introduction**

L'analyse de l'acceptation des TI par l'utilisateur est souvent décrite comme l'un des thèmes de recherche les plus avancés de la littérature contemporaine des SI. Davis et al (1989) arrivent à la conclusion que « *comprendre pourquoi les gens acceptent ou rejettent les ordinateurs est incontestablement un des problèmes les plus complexes de la recherche en systèmes d'information* » (p.587).

Les théories présentées précédemment fournissent inéluctablement des explications utiles des réactions cognitives, affectives, et comportementales des individus envers les technologies de l'information, en restituant des indications importantes sur le rôle propice de certaines variables dans la formation de ces réactions. Toutefois, le *modèle de l'acceptation des technologies*, souvent nommé TAM, demeure le modèle le plus cité et appliqué pour prédire le comportement des utilisateurs face à une technologie (Yarbrough et Smith, 2007, Kim et Chang, 2007 ; Chuttur, 2009 ; Gupta, 2010).

Un premier paragraphe propose une présentation générale du TAM, ses origines, ses objectifs et ses majeurs prolongements. Le second paragraphe présente le modèle unifié d'acceptation et d'utilisation des technologies (UTAUT) qui constitue notre soubassement théorique pour cette recherche.

### **1.2.1.2.1. Le modèle d'acceptation de la technologie**

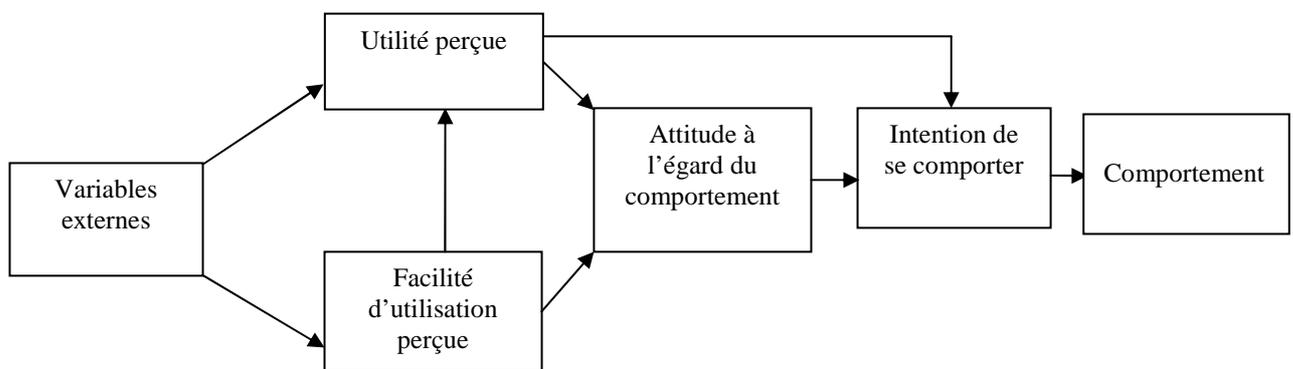
#### **1.2.1.2.1.1. TAM : Origine et introduction**

Parmi les théories qui expliquent l'acceptation de la technologie, le modèle d'acceptation des technologies (TAM) est le plus utilisé et le plus généralisé pour expliquer l'acceptation des TI (Lee et al 2003, Legris et al. 2003 ; Shengnan Han, 2003 ; Brangier et al. 2009 ; Brangier et al. 2010). Le modèle fut développé pour prédire et expliquer le comportement futur de l'utilisateur en se basant sur de simples mesures effectuées après une très brève période d'interaction avec un système.

Issu d'un modèle socio-psychologique d'étude des comportements attendus- le TRA- le TAM représente une variante s'appliquant spécifiquement au comportement d'adoption des TI. A la lumière des différents applications de la TRA, et en réponse

aux limites adressées à cette théorie, Davis élabore son modèle d'acceptation de la technologie, qui est spécifiquement conçu pour comprendre et expliquer le comportement des utilisateurs envers les technologies (Lee et Kim, 2009 ; Gupta, 2010).

Le TAM se base sur l'étude de l'impact des facteurs externes sur les croyances internes de l'individu qui se manifestent par une attitude et un comportement d'adoption ou de rejet de la technologie (Davis et al. 1989). Le modèle TAM met en avant le rôle de deux croyances clés : l'utilité et la facilité d'utilisation perçues, qui selon Davis (1989, p. 320) expliquent et déterminent fortement l'acceptation individuelle des technologies.



**Figure 1.8 : Le modèle d'acceptation de la technologie (Davis et al. 1989,p 985)**

Conformément à la TRA, le TAM postule que l'utilisation des technologies est déterminée par l'intention de se comporter. Comme le montre la figure (1.12), les individus ont l'intention d'émettre un comportement envers lequel ils entretiennent des attitudes positives. Contrairement à la TRA, le TAM postule que l'intention est simultanément conduite par l'attitude de l'individu à l'égard du comportement et par l'utilité perçue, dont les poids appropriés sont déterminés par la régression suivante :  $BI=A+PU$  (Taylor et Todd, 1995). L'effet direct de l'utilité perçue sur l'intention va, ainsi, à l'encontre de la TRA qui admet que les croyances ne peuvent agir qu'indirectement sur l'intention, via l'attitude et les normes subjectives. Cette relation, authentifiée par des recherches théoriques et empiriques, est fondée sur la logique selon laquelle les individus forment des intentions positives à l'égard des comportements qui vont renforcer leur performance au travail au-delà des sentiments positifs ou négatifs qu'ils développent à l'égard de ce comportement (Taylor et Todd, 1995 ; Dillon et Morris, 1996).

A la différence de la TRA, le TAM originel n'intègre pas les «normes subjectives» et ce essentiellement en raison de son statut théorique et psychométrique incertain (Davis et,

al. 1989). L'utilisation de la technologie étant volontaire, il s'avère difficile de dissocier les effets directs des normes subjectives sur l'intention (via le processus de conformité) des effets indirects via l'attitude (par les processus d'identification et d'internalisation) (Davis, 1989).

La spécificité du TAM pour l'évaluation de l'acceptation des TIC, la précision des construits qu'il propose, en font un modèle fréquemment employé dans les domaines du MIS. Ainsi, un grand nombre d'études ont conforté l'utilisation du TAM afin d'expliquer l'adoption de différentes TI dans des contextes variés (Legris et al. 2003 ; King et He, 2006 ; Kim et Chang, 2007 ; Lu et al. 2009 ; Brangier et al. 2009 ; Chuttur, 2009 ; Gupta, 2010 ; Brangier et al. 2010).

Toutefois, si le TAM s'est montré d'une grande validité prédictive dans une panoplie de recherches au cours des 20 dernières années, il faut tout de même indiquer qu'il fait l'objet de nombreuses critiques qui touchent à la fois aux limites méthodologiques (modalités de recueil de données, échantillonnage, variabilité des résultats statistiques) ainsi qu'aux limites théorique et épistémologique (ancrage épistémologique, non prise en compte de la rétroaction sur l'usage) (Brangier et al., 2009 ; 2010). Au niveau de l'échantillonnage, de nombreuses validations du TAM se sont effectuées sur des populations d'étudiants et donc en dehors des contextes professionnels. Il paraît ainsi que l'importance du modèle s'en trouve réduite (Legris, et al. 2003 ; Brangier et al. 2009). En outre, l'une des majeures critiques adressées au TAM concerne les variations des résultats statistiques (Brangier et al. 2009). Brangier et al. (2010) notent que les validations du TAM se basent généralement sur les mêmes items, initialement développés par Davis (1989) et Venkatesh (1999), pourtant les résultats obtenus sont divergents voire parfois contradictoires (Legris et al, 2003 ; King et He, 2006).

En outre, dans sa version originelle, le TAM a passé sous silence les normes subjectives ce qui a ouvert la voie à davantage de critiques. Venkatesh et Davis (1996) supposent que la version originelle du TAM, (Davis, 1989 ; Davis et al. 1989), manque d'utilité pragmatique (pratique), puisqu'elle ne donne pas une idée explicite sur les antécédents de chaque concept du modèle. Faurie et van de Leemput (2007) indiquent que même si ce modèle constitue un très bon prédicteur des intentions d'utilisation d'une nouvelle technologie, il s'avère beaucoup moins utile pour expliquer les usages effectifs qui en sont faits. Brangier et al. (2010) évoque une autre limite du TAM qui consiste en sa tendance à réduire les SI à leur fonction purement instrumentale et l'individu à un simple

utilisateur qui s'engagerait dans l'utilisation de l'innovation technologique dès qu'elle serait performante techniquement et source d'une plus grande efficacité.

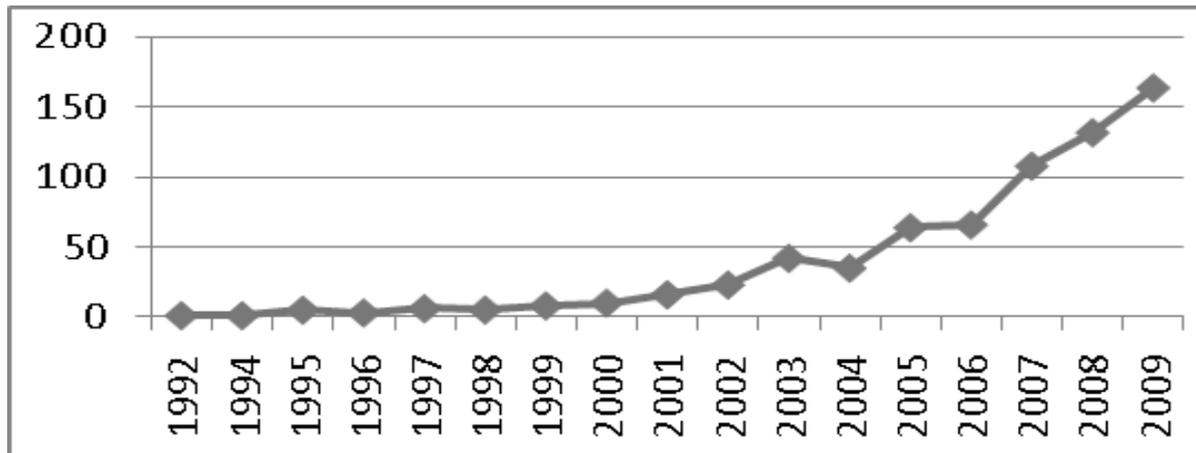
Néanmoins, les recherches qui ont soulevé les limites du TAM n'ont fait que consolider sa « robustesse » et sa capacité à prédire les comportements face aux TI en ouvrant de nouvelles pistes de recherches qui ont contribué à son amélioration.

#### **1.2.1.2.1.2. Applications, développements et extensions du TAM**

La spécificité du TAM pour les TI, la précision des construits qu'il propose de même que sa parcimonie (Mathieson, 1991) en font un modèle largement déployé dans les domaines du management des systèmes d'information (King et He, 2006). Le TAM a, ainsi, donné lieu à plusieurs applications et a fait preuve d'une forte validité prédictive dans l'explication de l'adoption de différentes technologies dans des contextes variés (Venkatesh et Bala, 2008 ; Brangier et al. 2010). Outre les travaux qui ont appliqué, testé et validé le TAM, plusieurs recherches ont davantage contribué à apporter des connaissances utiles, des prolongements possibles et des extensions du modèle. En effet, l'importance que revêtent certaines études, qui ont marqué l'histoire du TAM, exige de les mettre en exergue et de les éclaircir. King et He (2006) constatent dans leur méta analyse que depuis ses premières extensions, le TAM a été modifié et révisé selon quatre facteurs :

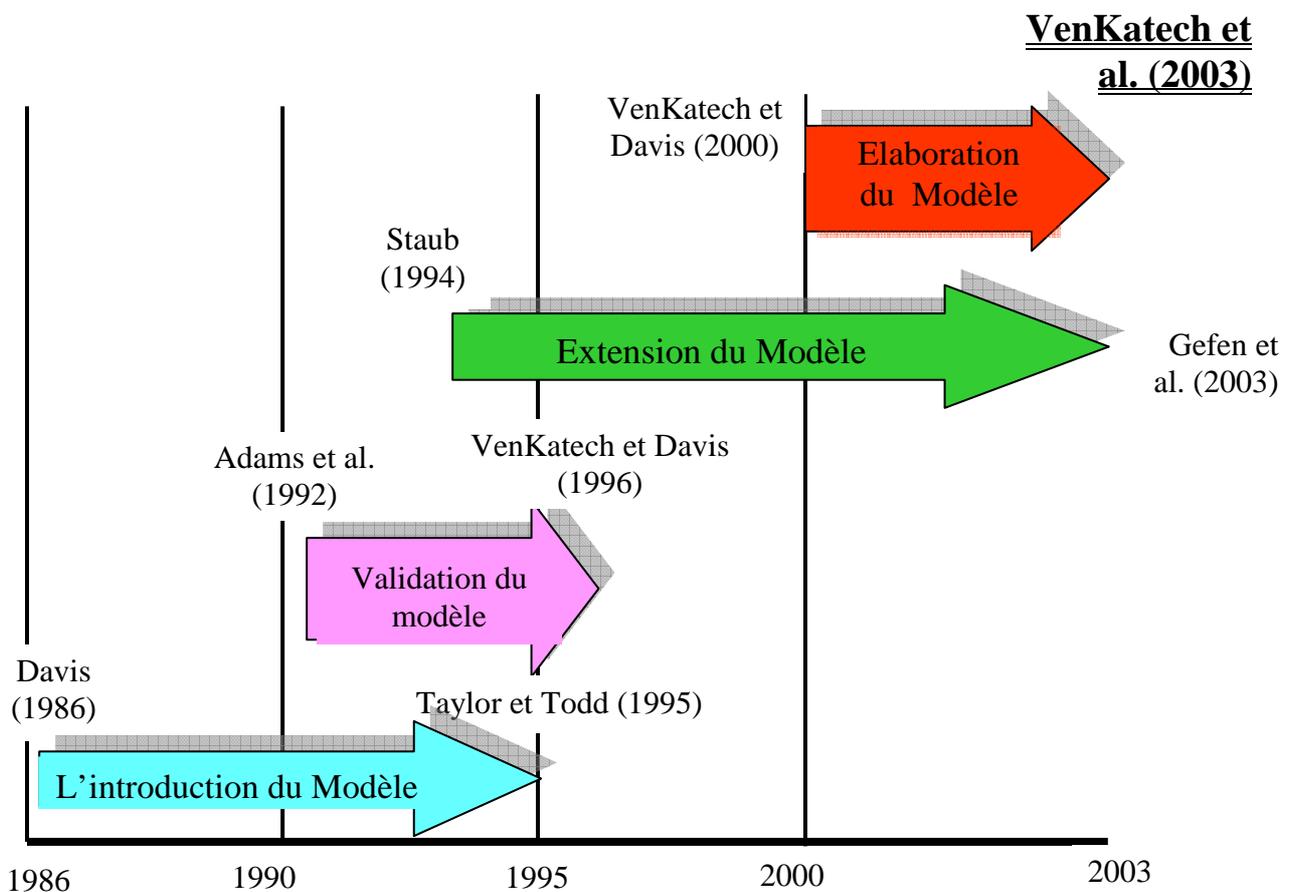
- Les facteurs relevant de l'histoire de l'utilisateur (facteurs situationnels, usages antérieurs, expérience, efficacité perçue. . .) ;
- Les facteurs inspirés par d'autres théories (normes subjectives, attentes, ajustement tâche-technologie, risques perçus, confiance. . .) ;
- Les facteurs contextuels (genre, culture, caractéristiques technologiques. . .) ; et
- Les conséquences de l'utilisation sur l'utilisateur (attitude, usage. . .).

Chang et al. (2010) procèdent à une revue de littérature du modèle d'acceptation de la technologie avec 689 papiers parus entre 1991 et 2009. Via cette récapitulation des publications sur le TAM, Chang et al (2010) résument l'évolution de ce modèle dans le schéma suivant en indiquant que la « *littérature sur le TAM s'est fortement accentuée chaque année* » (p.1636).



**Figure 1.9 : La tendance de la croissance de la littérature de TAM (Chang et al, 2010, p. 1636)**

Un peu plus tôt, Lee, et al. (2003) ont présenté une méta analyse qui récapitule le développement du TAM en étudiant 101 articles y afférents. Le fruit de leurs prospections du développement de ce modèle, constitue en une fragmentation de sa progression en quatre périodes : *introduction, validation, extension, et élaboration*.



**Figure 1.10 : Progression chronologique des recherches sur le TAM (Lee et al. 2003, p.755)**

- Selon Lee et al. (2003), après *l'introduction* du TAM, plusieurs recherches ont été font état des facteurs qui affectent les croyances et les attitudes des utilisateurs envers l'acceptation d'un système d'information. Dans cette période, les chercheurs se sont essentiellement concentrés sur deux grandes voies. D'abord, tester le TAM avec différentes technologies, contextes et situations longitudinales afin de vérifier la parcimonie du modèle (King et He, 2006). Ensuite, comparer le TAM à son origine, la TRA, pour explorer si celui-ci bénéficie d'une capacité prédictive supérieure à la TRA (Lee et al. 2003).
- La deuxième époque marquant l'évolution du TAM est la période, *de validation du modèle*, où de nombreux chercheurs procèdent à des validations rigoureuses de leurs instruments de mesure en testant la validité des deux construits fondamentaux du TAM (utilité et facilité d'utilisation perçues). D'après Lee et al. (2003) les chercheurs souhaitent, au cours de cette phase, confirmer que le TAM propose une évaluation précise de l'acceptation individuelle des technologies en étant appliqué dans différentes situations et à diverses technologies et contextes (Adams et al. 1992 ; Segars et Grover, 1993).
- La troisième phase d'évolution du TAM concerne le développement des *antécédents de l'utilité et de la facilité d'utilisation perçues* (Lee et al. 2003). Selon Shengnan Han (2003), les contributions essentielles durant cette phase sont celles de Venkatesh et Davis (1996), Venkatesh (2000) et Venkatesh et Davis (2000). Venkatesh et Davis (1996), ont pu dégager trois antécédents qui affectent directement la facilité d'utilisation perçue, à savoir l'auto-efficacité informatique, les caractéristiques de la technologie et l'expérience de l'utilisateur. Venkatesh (2000) a amélioré le travail de Venkatesh et Davis (1996) en consacrant une étude pour explorer les déterminants de la facilité d'utilisation perçue. Il met en exergue quatre majeurs facteurs : le contrôle interne (l'auto-efficacité informatique), le contrôle externe (des conditions facilitatrices), la motivation intrinsèque (enjouement; *computer playfulness*), et l'émotion (l'anxiété face à l'outil informatique). Outre ces dimensions, plusieurs variables ont été dégagées au cours des dernières années pour déterminer l'utilité et/ou la facilité d'utilisation perçues : des variables situationnelles (Dishaw, et al. 2002 ; Klopping et McKinney, 2004), des caractéristiques individuelles (Hubona et Jones., 2002; Gardner et Amoroso, 2004), des supports managériaux (Lopez et Manson, 1997 ; Schillewaert. et al. 2001), etc.

Les études, durant cette phase d'extensions, ont permis d'atteindre le but principal du modèle d'acceptation de la technologie qui consiste à « *offrir une base pour tracer l'impact des facteurs externes sur les croyances internes, les attitudes, les intentions* » Davis et al. (1989, p. 985).

- La période ***d'élaboration du modèle*** met un terme aux phases de développement du TAM. Ils affirment qu'il s'agit de développer la prochaine «*génération* » du TAM qui synthétise les résultats précédents et résout les limites produites par les recherches antérieures.

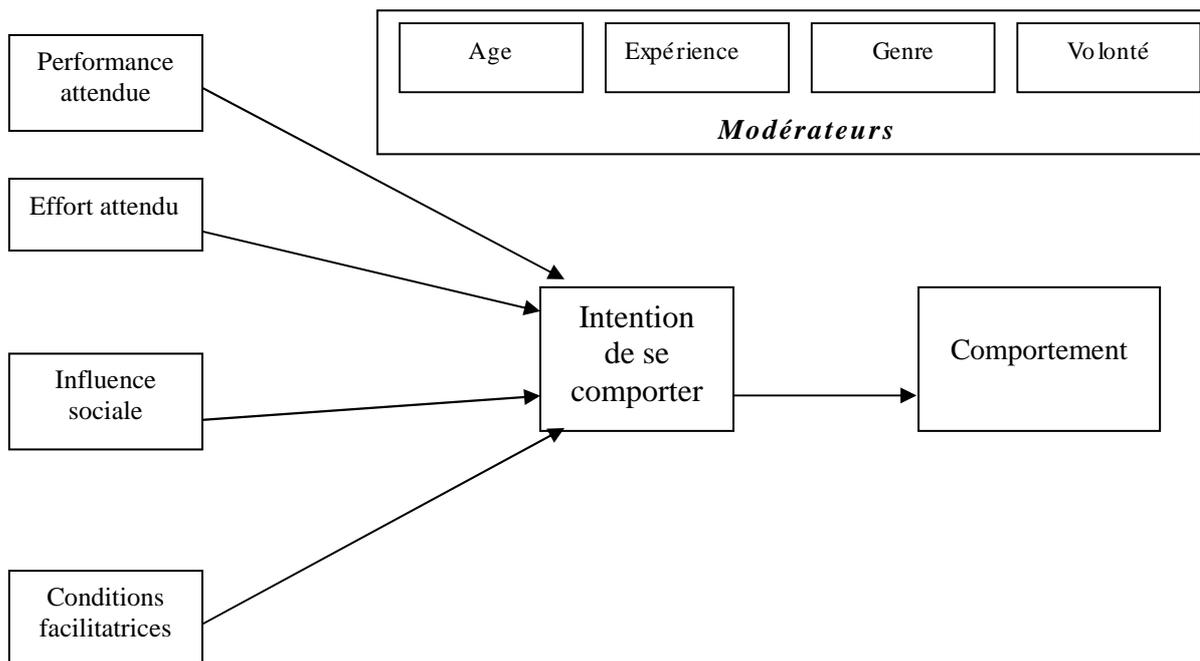
Les applications, développements et prolongements du TAM contribuent à une meilleure compréhension de la manière dont les individus adoptent les TI et aident à élaborer le modèle d'acceptation de la technologie. A ce propos, Lee et al. (2003) notent qu' « *avec le développement des études sur le TAM à travers quatre périodes, nous constatons que le TAM a continuellement évolué pour aboutir à l'introduction du TAM 2* » (p.758). En 2000, Venkatesh et Davis ont produit le TAM2. Le but du TAM2 est de garder les construits originaux du TAM et d'en ajouter de nouveaux construits qui pourraient avoir une influence directe sur l'acceptation d'une technologie. La version révisée du modèle a été bien acceptée par les chercheurs en SI (Chismar et Wiley-Patton, 2002; Spacey et al. 2004). Le TAM2 explique l'utilité perçue et les intentions d'utilisation en termes d'influences sociales (normes subjectives, volonté et image de soi) et de processus cognitifs instrumentaux (pertinence du travail, qualité des résultats, tangibilité des résultats et facilité d'utilisation perçue). Les résultats présentés dans cette étude sont le fruit de quatre études longitudinales montrant le raisonnement théorique relatif aux rapports causaux du modèle.

Par, ailleurs, il y avait un besoin de développer un nouveau modèle ayant une perspective unifiée de l'acceptation des utilisateurs. Venkatesh et al. (2003) produisent et valident la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology ; UTAUT) qui sera discutée dans la sous section suivante.

### 1.2.1.2.2. La théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT)

Le modèle unifié de l'acceptation et de l'utilisation des technologies est formulé en se basant sur les similitudes conceptuelles et empiriques des huit modèles d'acceptation des technologies. Le modèle de Venkatesh et al. (2003) est testé sur quatre systèmes différents, dont deux volontaires et deux obligatoires dans quatre entreprises différentes. Venkatesh et al. (2003) ont également examiné son efficacité à trois périodes différentes : après la formation, un mois après l'implantation, et trois mois après l'implantation.

Le modèle est conçu pour retracer et enrichir le domaine de l'acceptation des technologies en conjuguant les modèles théoriques les plus cités et utilisés. Selon les auteurs, le modèle de l'UTAUT (Cf. figure 1.3) permet de combler les limites relatives à l'explication des différentes décisions d'acceptation et d'utilisation des TI (Venkatesh et al. 2003, p.471). En effet, Venkatesh et al. (2003) invoquent l'efficacité des huit modèles tout en tenant compte de leurs respectives imperfections.



**Figure 1.11 : La théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT) ; (Venkatesh et al. 2003, p. 447)**

L'objectif de l'UTAUT est d'apporter une conception unifiée de l'acceptation des technologies de l'information, en ayant pour visée l'explication de l'utilisation comme

variable dépendante (Venkatesh et al, 2003). Il a été prouvé que ce modèle (l'UTAUT<sup>10</sup>) peut expliquer jusqu'à 70% de la variance d'utilisation. Ce qui constitue une amélioration importante en comparaison avec les modèles antérieurs (notamment le TAM), qui expliquent à peine 40% de la variance de l'acceptation (Wang et Yang, 2005 ; King et He 2006 ; Schaper et Pervan, 2007 ; Gupta et al. 2008 ; Agarwal et al. 2009 ; Chiu et al. 2010 ; Schaupp et al. 2010 ; Liu et Forsythe, 2011 ; Pynoo et al. 2011).

#### **1.2.1.2.2.1 Les soubassements théoriques de l'UTAUT**

Les fondements théoriques de l'UTAUT se manifestent en huit modèles d'acceptation des technologies :

- La théorie de l'action raisonnée (TRA) (Fishbein et Ajzen 1975) ; (Cf. § 1.2.1.1.1)
- Le modèle d'acceptation de la technologie (TAM) (Davis, 1989; Davis et al. 1989) (Cf. §1.2.1.2.1)
- La théorie du comportement planifié (TPB) (Ajzen 1991) (Cf. §1.2.1.1.2)
- La théorie de la diffusion des innovations (Rogers 1995) (Cf. §1.2.1.1.3)
- La théorie cognitive sociale (Bandura 1989; Compeau et Higgins 1995) (Cf. §1.2.1.1.4)
- Le modèle motivationnel (MM) (Davis et al. 1992) ; les recherches dans le domaine de la psychologie recommandent ce modèle comme technique d'explication du comportement individuel (Vallerand, 1997). Dans le domaine des systèmes d'information, Davis et al. (1992) appliquent la théorie de la motivation pour évaluer l'acceptation des TI. Les principaux construits sont la motivation extrinsèque et la motivation intrinsèque (Davis et al. 1992). La motivation extrinsèque se rapporte à l'accomplissement des buts externes à la tâche ; à titre d'exemple le rendement au travail, le salaire ou les promotions. La motivation intrinsèque se rapporte quant à elle à l'exécution effective de la tâche (Davis et al. 1992).

---

<sup>10</sup> Cf. Annexe 1. Tableau présentant en revue les résultats des recherches les plus récentes qui se sont intéressées à examiner les déterminants de l'acceptation et de l'utilisation des TI à travers l'UTAUT. Pour chaque étude présentée, l'objectif de la recherche, la méthode de recherche, les construits développés et les principaux résultats sont définis.

- Le TAM et la TPB combinés (Taylor et Todd 1995) : ce modèle est une combinaison des deux modèles ; TAM et TPB. Les construits utilisés dans ce modèle, sont ceux de la TRA et la TPB en y rajoutant l'utilité perçue du TAM.
- Le modèle de l'utilisation du PC (MPCU) (Thompson et al. 1991) : ce modèle a émergé du travail de Triandis (1977) et de la théorie du comportement planifié. Il est adapté, par Thompson et al. (1991), au domaine des SI, en évaluant particulièrement l'utilisation facultative du PC. Les auteurs notent que la prise en compte des croyances, telle que fait dans le travail d'Azjen Fishbein (1979), n'aide pas à la compréhension du comportement. Ils proposent que les intentions soient déterminées par l'affect, les facteurs sociaux ainsi que par les conséquences prévues du comportement (Thompson et al. 1991, p.126).

Le modèle de Venkatesh et al. (2003) unifie les perspectives théoriques présenté ci-dessus en incorporant des facteurs dynamiques tels que : le contexte organisationnel, l'expérience de l'utilisateur et les caractéristiques démographiques qui sont expliqué dans le paragraphe suivant.

#### **1.2.1.2.2.2 Les construits de l'UTAUT**

Cette théorie comporte quatre principaux déterminants de l'acceptation d'une technologie. Il s'agit de la performance attendue, les efforts prévus, les influences sociales et les conditions facilitatrices de l'acceptation. En plus de ces variables explicatives, le modèle UTAUT intègre des modérateurs du modèle en considérant le genre, l'âge, l'expérience et la volonté d'utilisation.

##### **1.2.1.2.2.2.1 Les déterminants directs :**

Venkatesh et al. (2003) identifient quatre déterminants directs :

- *L'intention comportementale* : tous les modérateurs dans l'UTAUT (excepté les conditions facilitatrices) influencent l'intention comportementale.
- *Le comportement d'utilisation* est l'utilisation effective et réelle de la technologie.
- *La performance attendue* : ce construit est inspiré de *l'utilité perçue* du modèle TAM (1989). Il est défini comme « *le degré auquel un individu croit que l'utilisation du système l'aidera à améliorer le rendement au travail* » (Venkatesh et al. 2003,

p.447). La performance attendue est considérée comme le déterminant le plus fort de l'intention. Ce construit est traité avec plus de détail dans le chapitre 2 (Cf. §2.2.2.1).

- *L'effort prévu* est évoqué par Davis (1989) dans le modèle de l'acceptation des technologies (TAM) où il l'a nommé la facilité d'utilisation perçue. Ce construit est défini comme le « *degré de facilité perçue de la technologie* » (Venkatesh et al. 2003, p.450). Ce construit est traité avec plus de détail dans le chapitre 2 (Cf §2.2.2.2).
- *L'influence sociale* : ce construit est identique à celui des *normes subjectives* tel que énoncé dans le modèle originel de la TRA ce construit est défini comme le « *degré auquel un individu perçoit que d'autres personnes importantes pour lui croient qu'il devrait employer le nouveau système* » (Venkatesh et al. 2003, p.451) (Cf § 2.2.1.2).
- *Les conditions facilitatrices* : ce construit inclue des aspects découlant de plusieurs modèles. Le terme spécifique utilisé change d'un modèle à un autre, mais généralement défini comme le « *degré auquel un individu croit qu'une infrastructure organisationnelle et technique existe pour soutenir l'utilisation du système* » (Venkatesh et al. 2003, p.453). À la différence des construits précédemment présentés, qui sont des déterminants directs de l'intention comportementale, les conditions facilitatrices déterminent directement le comportement d'utilisation (Venkatesh et al. 2003; Pai et Tu, 2011).

En plus des déterminants de l'intention et du comportement quatre modérateurs sont considérés par Venkatesh et al. (2003).

#### **1.2.1.2.2.2 Les modérateurs**

Les variables modératrices considérées, par Venkatesh et al. (2003), dans l'UTAUT sont l'expérience, la volonté, le genre, et l'âge.

- *L'expérience* : se rapporte à l'expérience de l'utilisateur avec les TI. Ce construit n'est pas explicitement inclus dans la TRA, ni dans le TAM ni dans la TPB, mais y est dans tous les autres modèles qui forment le soubassement théorique de l'UTAUT.
- *La volonté* : cet élément évalue si l'utilisateur choisi ou pas d'employer la technologie.

- *Le genre* : Venkatesh et al. (2003) suggèrent que les hommes et les femmes consomment et utilisent la technologie différemment.
- *L'âge* : Venkatesh et al. (2003) notent que nous progressons dans notre cycle de vie où nos priorités et nos réactions à l'adoption des technologies changent.

L'UTAUT, combine les items de huit modèles originaux en se basant sur leur efficacité à prédire et à expliquer le comportement prévu et réel. Selon Venkatesh et al. (2003), il importe de combiner des théories et modèles pour construire un modèle unifié en prenant en compte les majeurs facteurs influençant l'acceptation des technologies de l'information.

### **1.2.1.2.3. Justification du cadre théorique**

Un tour d'horizons de la littérature sur l'acceptation des technologies, révèle une préférence des chercheurs pour la théorie unifiée de l'acceptation et l'utilisation des technologies (UTAUT). C'est essentiellement sa parcimonie et sa robustesse théorique (Köhne et al. 2005 ; Anderson et al. 2006 ; Gupta et al. 2008 ; Kijisanayotin et al. 2009 ; Chiu et al. 2010; Pai et Tu, 2011) ainsi que sa validation empirique éprouvée (Wang et Yang 2005 ; Chiu et Wang, 2008 ; Wang et Shih, 2009 ; Zhou et al. 2010 ; Pynoo et al. 2011) qui justifient l'application de l'UTAUT dans la présente recherche. Ce modèle nous semble fiable pour évaluer le succès perçu de l'intranet. C'est le fruit d'une combinaison des plus importants déterminants dégagés des majeures approches théoriques considérées dans l'évaluation des comportements individuels vis-à-vis aux TIC.

Malgré la richesse des développements théoriques sur l'évaluation des comportements individuels face aux TI, ceux-ci souffrent de quelques limites qu'il importe de mettre en exergue (Sagan, 2006). L'objectif de cette étude est de résorber ces limitations en développant un modèle qui reflète bien le succès perçu de l'intranet. Sagan (2006) met en avant cinq grandes limitations communes aux théories antérieures à l'UTAUT. En proposant leur théorie unifiée, Venkatesh et al. (2003) tentent de combler ces limites :

1. *Les technologies étudiées* : elles tendent à être des technologies relativement simples et primitives. Toutefois, dans un contexte organisationnel les technologies utilisées sont de plus en plus complexes et provoquent un réel scénario de changement à risque.

2. *Les échantillons* : la plupart des études sont réalisées avec des échantillons d'étudiants, ce qui empêche la généralisation des résultats à des contextes organisationnels.
3. *La synchronisation des mesures* : la plupart des études sont effectuées après la décision d'acceptation ou du rejet. Les réactions des répondants étaient, ainsi, rétrospectives. Dans le cadre de l'UTAUT il n'y a pas d'uniformité sur ce point dans la mesure où les utilisateurs sont à différentes étapes d'acceptation.
4. *La nature des mesures* : En appliquant et comparant les différents modèles de l'acceptation pour l'ensemble des participants, Venkatesh et al. (2003) repèrent des participants ayant des expériences différentes et variées avec les TI. Ce qui n'est pas le cas d'aucune autre étude précédente.
5. *Les contextes volontaire versus obligatoires* : La plupart des théories antérieures ont été appliquées dans des contextes d'utilisations volontaires. Ce qui rend difficile la généralisation des résultats aux contextes d'utilisations obligatoires. Venkatesh et al. (2003) exaucent cette carence en évaluant le comportement des utilisateurs dans des contextes aussi bien volontaires qu'obligatoires.

D'un point de vue pragmatique, l'UTAUT revêt une forte utilité pratique, dans la mesure où il permet de discerner l'impact de chaque variable à part entière. Ce qui offre aux praticiens la possibilité de cibler de façon précise les motifs d'acceptation ou de rejet d'une technologie en menant les actions managériales correctives appropriées (Venkatesh et al. 2003). Ainsi, l'UTAUT offre une base théorique prometteuse pour examiner les facteurs contribuant au succès des TIC. C'est un modèle simple à appliquer et permet d'offrir des explications appropriées des causes déterminantes du succès perçu des technologies (King et He 2006 ; Schaper et Pervan, 2007; Gupta, et al. 2008 ; Aggelidis et Chatzoglou, 2009 ; Chiu et al. 2010 ; Im et al. 2010 ; Pynoo et al. 2011).

C'est donc en raison de sa parcimonie, la spécificité de ses construits et surtout sa particularisation pour les technologies de l'information que l'UTAUT va nous servir de base théorique pour jauger le succès perçu de l'intranet.

### **Conclusion du titre 1.2.1 :**

Fondée principalement sur les théories comportementales (Cf titre 1.2.1.1), l'approche de l'acceptation individuelle des TI, apporte une compréhension additionnelle, riche et utile pour examiner le succès de la technologie intranet en se plaçant de point de vue de l'utilisateur final. Elle met en exergue les facteurs contextuels pouvant déterminer les croyances et les attitudes des utilisateurs envers l'intranet. Cette approche alimente et complète celle de la satisfaction (Cf titre 1.1.3.3.2.) et ce en soulignant particulièrement l'importance des croyances et les attitudes comportementales.

Les extensions des travaux sur l'acceptation des TI ont offert la possibilité d'aller au-delà de la simple précision des déterminants de l'acceptation des TI pour en définir les conséquences. C'est le cas du modèle de Goodhue et Thompson (1995) qui postule la dépendance entre l'acceptation des TI et la performance individuelle des utilisateurs. Les contributions théoriques de ce modèle, à notre problématique, touchent d'une part à l'effet des croyances d'utilité et de facilité dans la genèse des perceptions des utilisateurs de la performance de l'intranet, et de l'autre, à la portée d'examiner l'impact de cette technologie sur la performance individuelle des utilisateurs de l'intranet. L'approche sur l'impact individuel des TIC permet d'apprécier la contribution de l'intranet à l'amélioration de la performance des UF. Une mesure multi facettes de ce concept notamment via la l'efficacité et l'efficience permettra de juger le succès de l'intranet de point de vue de ses utilisateurs.

La revue de littérature présentée dans les paragraphes qui suivent présente les différentes études et modèles d'évaluation du succès des TI sur le plan individuel.

### **1.2.2. Les travaux explicatifs du succès perçu des TIC**

L'abondante et riche littérature sur l'évaluation du succès des TI propose plusieurs points d'appui pour définir et spécifier les construits fondamentaux de l'évaluation du succès qui sont consolidés et appuyés dans le contexte de cette recherche.

Les mesures subjectives de types perceptuelles ont régi les études s'intéressant à l'évaluation du succès des SI. De nombreux travaux de recherches ont produits des synthèses pertinentes de la littérature sur l'évaluation du succès des TI. Nous procédons à l'examen des modèles de base de l'évaluation du succès des TI (Mason, 1978 ; Seddon, 1997 ; DeLone et McLean, 2003) suivies par les majeures critiques adressées à ces

modèles. Ces études mettent l'accent sur l'évaluation « *ex-post* », en l'occurrence après l'implémentation de l'intranet.

Après avoir apprécié une part importante de la littérature conséquente sur ce thème, nous pouvons indiquer qu'il existe cinq majeures études qui permettent de compiler la plupart des références examinées. Ainsi, nous exposons infra les conclusions de ces études ainsi que les principales critiques adressées à ces études.

#### **1.2.2.1. Travaux de Mason (1978)**

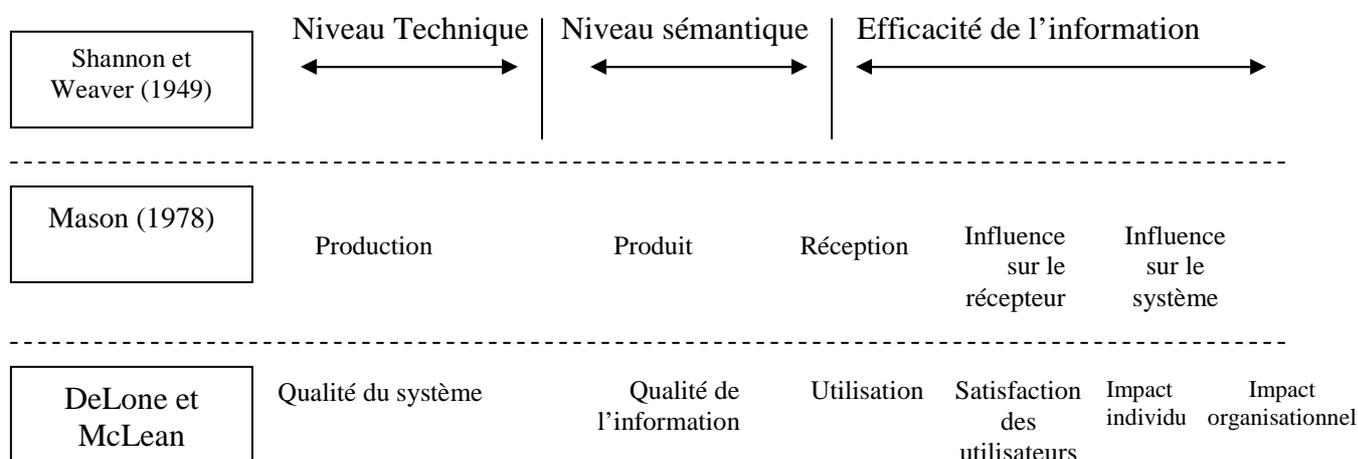
Mason (1978), un des pionniers des recherches en SI, a investi d'importants efforts théoriques pour évaluer le succès des SI. Il a assimilé l'information, output des systèmes d'information, à des messages de communication entre les individus et les groupes. Pour jauger le succès des SI, Mason (1978) s'est basé sur la théorie de communication de Shannon et Weaver (1949). Dans leur premier travail pilote sur la communication, Shannon et Weaver (1949) arguent que la production d'un message de communication pourrait être mesurée selon trois niveaux : le niveau technique, le niveau sémantique et le niveau d'efficacité. Les aspects du niveau technique sont l'exactitude et la précision du système de production. Le niveau sémantique est le sens véhiculé par l'information dans la production du message attendu. Les niveaux d'efficacité considèrent l'impact du message sur le comportement du récepteur. De ce fait, le niveau technique consiste à évaluer comment le système peut transférer les symboles de communication. Le niveau sémantique concerne l'interprétation du sens par le récepteur comme la comparaison du sens de l'intention de l'expéditeur. Le niveau de l'efficacité consiste à évaluer comment le sens transmit par le receveur affecte-t-il le comportement actuel.

Mason (1978) a différemment examiné les trois niveaux de mesure de la communication de Shannon et Weaver (1949). Il a interprété le niveau de l'efficacité pour inclure l'influence des utilisateurs et a défini le niveau influence-efficacité en termes d'événements qui peuvent influencer les utilisateurs. Mason (1978) a substitué les niveaux techniques, sémantiques et d'efficacité de Shannon et Weaver (1949) par le système de production, le produit et l'influence. Mason (1978) assimile ainsi le système d'information à un système de production, le produit à l'information et l'influence du produit à l'influence qu'a l'information sur le comportement du récepteur et de l'organisation.

Mason (1978) s'est essentiellement intéressé à « l'efficacité » qu'il assimile à « l'influence » de l'information sur le comportement du récepteur. Dans sa conception, « l'influence » indique une série d'évènements qui se produisent chez le récepteur d'un message, à savoir la réception, la compréhension et l'utilisation de l'information. Ces évènements ont pour effets de modifier le comportement du récepteur et de provoquer des changements qui touchent, *in fine*, les performances globales de l'organisation.

### 1.2.2.2. Travaux de DeLone et McLean (1992)

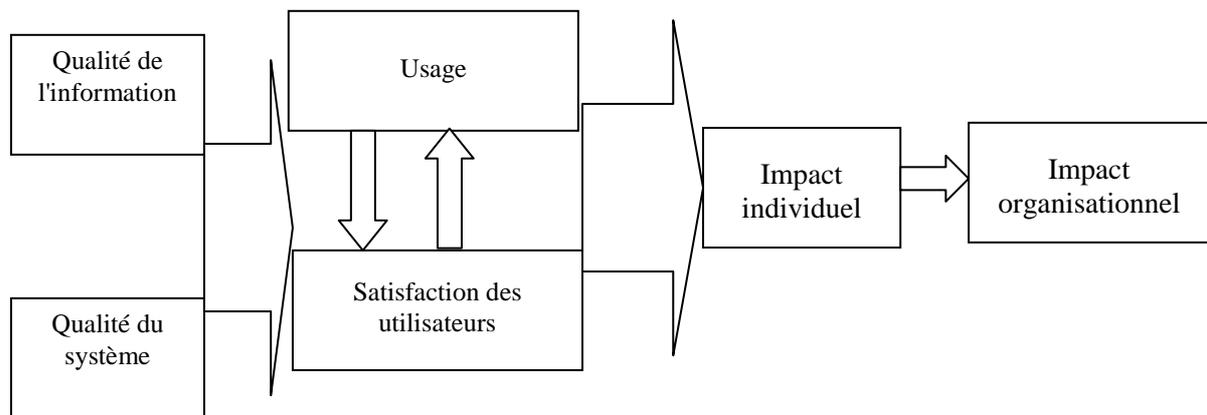
Le modèle de DeLone et McLean(1992) s'est proposé de fédérer les travaux de recherche menés dans le cadre de l'évaluation des systèmes d'information. DeLone et McLean (1992) exploitent et appliquent les travaux de Mason (1978) afin d'identifier « *les catégories de succès des systèmes d'information* ». Les catégories considérées dans le modèle sont « *la qualité du système, la qualité de l'information, l'utilisation de l'information, la satisfaction des utilisateurs, l'impact individuel et l'impact organisationnel* » (p.62). La figure suivante récapitule les notions développées par les trois approches (Cf. Figure 1.5).



**Figure 1.12 : Catégories de succès des systèmes d'information (DeLone et McLean, 1992, p.62)**

Dans sa version originelle, le modèle de DeLone et McLean (1992), encore connu comme « modèle D&M », est un modèle à la fois processuel et causal qui est basé sur la qualité du SI. Ce modèle prend en compte alternativement la qualité de l'information, l'utilisation, la satisfaction des utilisateurs, l'impact individuel et l'impact organisationnel. Sous l'optique processuelle, le modèle postule une préséance entre les divers concepts du

modèle. Sous cet angle, l'information étant saisie comme le résultat du système, la qualité du système devance la qualité de l'information. Pour sa part, la qualité de l'information influence les usages qui à leurs tours agissent sur la satisfaction des utilisateurs. La satisfaction mène à l'impact individuel qui influence l'impact organisationnel. Sous l'optique causale, l'impact organisationnel est saisi en tant que variable dépendante qui est influencé par l'impact à l'échelle individuelle. Pour sa part, l'impact individuel est déterminé par les usages et la satisfaction des utilisateurs qui, à leurs tours, dépendent de la qualité du système et la qualité de l'information.



**Figure 1.13 : Le modèle de succès des SI- D&M92 DeLone et McLean (1992, p.87)**

- La qualité de l'information mesure la qualité des résultats, notamment la présentation des informations, leur pertinence, leur accessibilité ainsi que leur adaptabilité aux besoins des utilisateurs (DeLone et McLean, 1992).
- La qualité du système renvoie à la production et au traitement des données. Elle estime les performances techniques à travers l'analyse de facteurs tels que la structure des bases de données, la fiabilité des informations, les temps de réponses, ainsi que la facilité d'utilisation (DeLone et McLean, 1992).
- L'usage traduit le degré d'utilisation du système via l'analyse de dimensions telles que la temps et la fréquence des connexions (DeLone et McLean, 1992).
- La satisfaction traduit le sentiment que les utilisateurs éprouvent vis à vis du système d'information (DeLone et McLean, 1992).

- L'impact « individuel » et « organisationnel » traduisent respectivement les effets du système d'information sur le comportement des individus et de l'organisation (DeLone et McLean, 1992).

Le modèle DeLone et McLean (1992), établissant une préséance entre les différentes catégories du modèle, est un important effort de justification de l'interdépendance des construits qui contribuent au succès des SI. DeLone et McLean (1992) notent, dans ce sens que « *les différentes catégories ne peuvent être considérées comme indépendantes* », mais plutôt en tant que « *dimensions interdépendantes qui décrivent le succès des systèmes d'information* » (p.88). En conséquence, l'évaluation du succès d'un SI doit prendre en compte chacun de ces construits. Les principales spécificités du modèle se manifestent en son approche à la fois « *causale* » et « *processuelle* » qui comprend les différentes dimensions des SI.

Toutefois, l'une des critiques adressées au modèle du DeLone et McLean (1992), estime inadéquate l'approche combinée du modèle ; aussi bien « *processuelle* » que « *causale* ». Seddon (1997) note qu'une lecture à la fois processuelle et causale du modèle conduit à des confusions dans son exploitation.

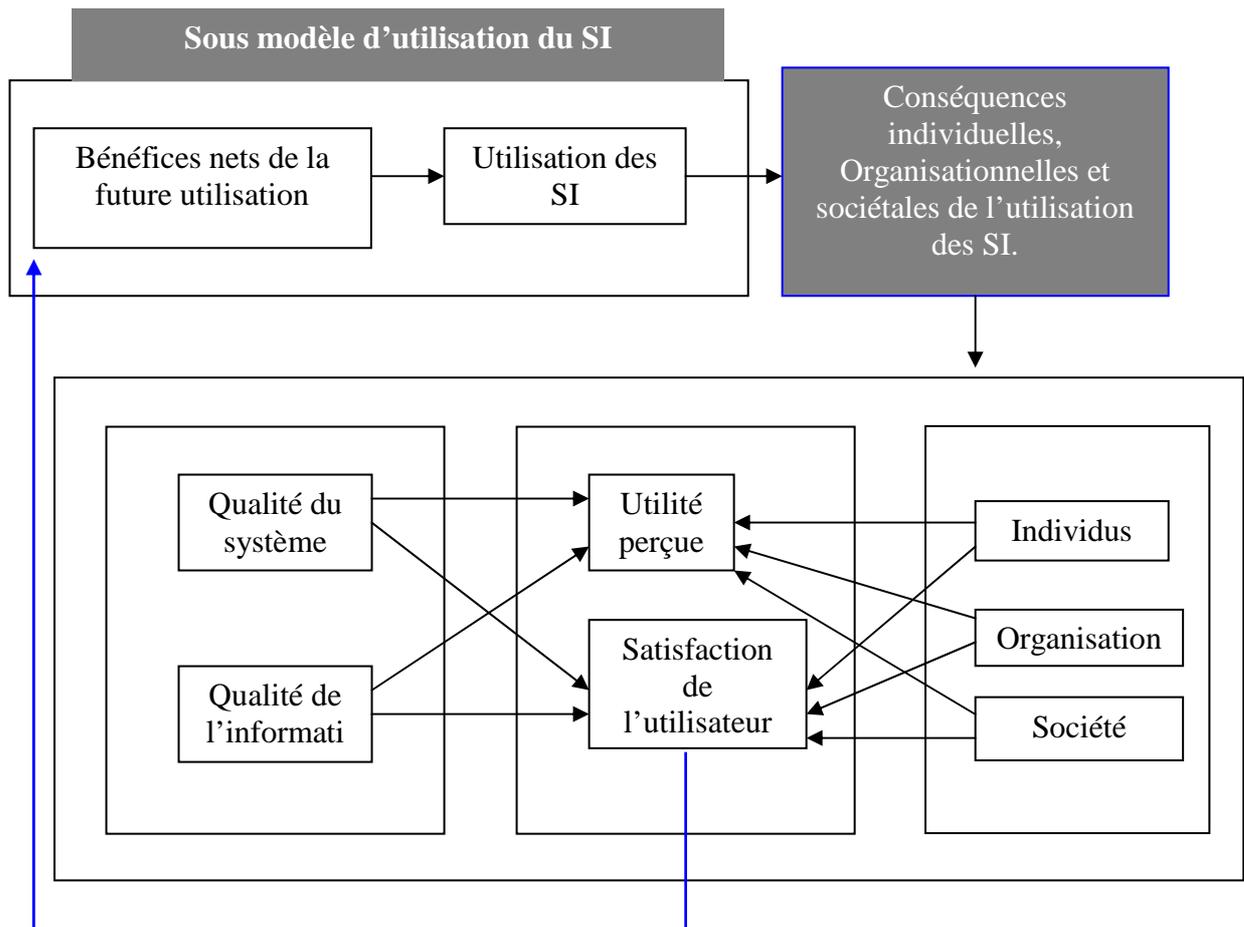
### **1.2.2.3. Travaux de Seddon (1997)**

Dans une logique de « *re-spécification* » du modèle D&M92, Seddon (1997) suppose que les travaux de DeLone et McLean (1992) ont souligné deux principaux apports au contexte d'évaluation des SI. Ces apports touchent, en premier lieu, à la hiérarchisation des diverses mesures d'évaluation des systèmes d'information en six catégories et en second lieu, à la prise en compte de relations causales et temporelles entre ces différentes catégories (Seddon, 1997). Seddon, (1997, p.243) note que « *le modèle D&M regroupe en réalité une combinaison de trois modèles* ». Toutefois, il juge inappropriée la double dimension à la fois « *processuelle* » et « *causale* » du modèle. La différence essentielle entre les modèles de Seddon (1997) et celui de DeLone et McLean (1992) est relative à la définition et l'emplacement de l'utilisation des systèmes d'information. Seddon (1997) estime que l'utilisation doit devancer les impacts et les bénéfices nets, mais qu'elle n'a pas d'effet sur eux. Seddon (1997) estime que l'utilisation des systèmes d'information comme une variable liée au comportement affectant les perceptions du bénéfice net.

Seddon (1997) propose trois éventuelles explications de la dimension «*utilisation du système* ». Une **première explication** est que « *l'utilisation reflète le bénéfice du système* » (p.242), ce qui n'est pas toujours le cas dans toutes les situations. Attendu que, des systèmes plutôt lourds peuvent être exploités sans déboucher à des gains pour les utilisateurs. Ainsi, selon Seddon (1997), ce qui est de plus importants dans le contexte d'une démarche d'évaluation des SI n'est sûrement pas la fréquence et le temps d'utilisation, mais plutôt les bénéfices qui en découlent.

Selon Seddon (1997), une **seconde interprétation** de la dimension « *utilisation du système* » peut être envisageable, sous le couvert d'une approche causale. Il la considère comme une variable «*dépendante dans un modèle d'exploitation future du système* » (p.243). Cette interprétation se base sur le sens alloué aux flèches entre la « *qualité du système* » et « *utilisation du système* », « *la qualité de l'information* » et « *utilisation du système* » ainsi que « *la satisfaction des utilisateurs* » et « *utilisation du système* ». Le modèle DeLone et McLean (1992) est analogue aux modèles qui présument l'acceptation des TI comme le TAM (Davis, 1989).

Dans le cadre d'une perspective processuelle, une **troisième éventuelle explication** considère la variable « *utilisation du système* » en tant qu'événement qui mène à « *l'impact individuel* » qui peut ultérieurement mener à « *l'impact organisationnel* ». Dans ce sens, « *l'impact individuel* » et « *l'impact organisationnel* » se présentent comme les conséquences d'un processus.



**Figure 1.14 : Modèle d'évaluation des SI (Seddon, 1997, p 245)**

Les apports de Seddon (1997) soulignent essentiellement les bénéfices nets qui font référence « à la perception qu'ont les différentes parties prenantes de l'utilisation du système » (p.246). Les bénéfices nets sont considérés comme un point focal dans une démarche d'évaluation des SI.

#### **1.2.2.4. Travaux de Rai et al. (2002)**

Dans la perspective d'évaluer la validité du modèle de DeLone et McLean (1992) ainsi que celui de Seddon (1997), Rai et al. (2002) procèdent à une étude comparative de ces deux modèles :

- Au niveau théorique, Rai et al. (2002) certifient que le modèle de Seddon (1997) explique certaines conclusions du modèle de DeLone et McLean (1992) et incorpore des dimensions primordiales du succès des SI. Rai et al. (2002) confortent, en outre, les recommandations de DeLone et McLean (1992) en mettant

en exergue l'intérêt de définir le modèle de succès en se référant au contexte de l'étude.

- Au niveau empirique, dans contexte d'utilisation quasi volontaire du SI, Rai et al. (2002) ont administré un questionnaire à 274 utilisateurs d'un système intégré de gestion. Ils corroborent l'importance du lien structurel entre l'utilisation du système et l'utilité perçue.

Leur conclusion permet d'indiquer que ces deux modèles emblématiques d'évaluation des SI allouent une grande importance aux croyances développées par le TAM (Davis, 1989). En effet, l'utilité perçue permet de jauger les bénéfices nets accomplis, alors que la facilité d'utilisation est plutôt assimilée aux mesures de la « qualité du système ». Il importe de signaler que la qualité du système et la qualité de l'information influencent l'utilité perçue qui, à son tour, agit sur la satisfaction (Rai et al. 2002).

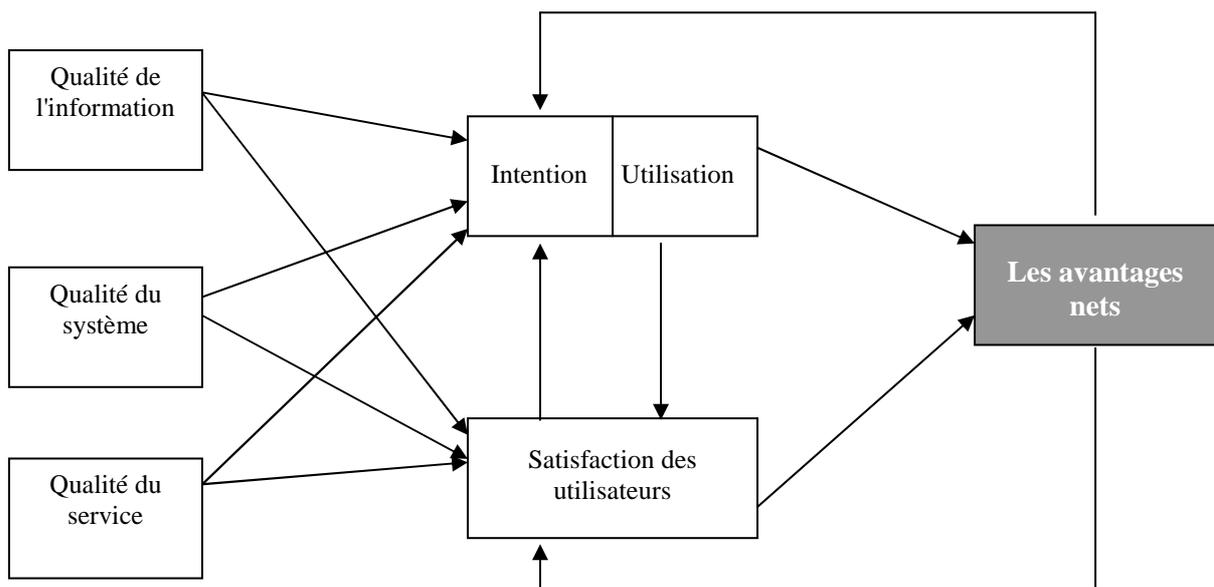
#### **1.1.3.2.5. Travaux de DeLone et McLean (2003)**

Dans le but de réfuter les différentes critiques (Seddon, 1997 ; Rai et al. 2002) et pour faire évoluer leur modèle, DeLone et McLean (2003) ont révisé la version originelle, publié en 1992, en proposant une autre version plus appropriée au domaine du commerce électronique. Pour l'accommoder au mieux à ce contexte, DeLone et McLean (2003) ajoutent de nouvelles considérations à leur modèle originel. Ainsi, dans sa version amendée, le modèle de DeLone et McLean (2003) est développé selon une approche causale de l'évaluation du succès des SI. Ils tirent profit des aboutissements remportés après dix années d'exploitation de leur modèle originel en assimilant les critiques de certains auteurs tel que Seddon (1997).

Seddon (1997) recommande de mettre l'accent sur la prise en compte du caractère multidimensionnel des systèmes d'information et le caractère contingent de l'évaluation. Ces recommandations offrent la possibilité d'ajuster ses mesures par rapport aux objectifs et au cadre empirique y afférant. Il semble, de ce fait, envisageable et utile d'exploiter une partie du modèle pour évaluer le succès des intranets en focalisant l'étude sur une dimension bien spécifique. Dans cette optique, le succès des intranets peut être jaugé par « l'impact individuel » générés par la perception des « bénéfices » inhérents à son utilisation (Seddon, 1997).

Trois modifications sont effectuées par DeLone et McLean (2003). Dans un premier temps, un nouveau construit est intégré ; celui de la qualité du service. Ce dernier renvoi à la

qualité de l'encadrement et du support proposée par le fournisseur d'un service en ligne à son client, ce qui semble indispensable pour l'e-commerce. Dans un second temps, l'utilisation du système est substituée par l'utilisation effective du système mais aussi par l'intention d'utilisation de celui-ci. Cette distinction permet de définir l'analyse selon que l'utilisation des SI est volontaire ou obligatoire. Dans sa version amendée, le modèle DeLone et McLean (2003) est susceptible de mieux représenter la réalité des utilisateurs finaux qui se trouvent dans un contexte volontaire d'utilisation des applications WWW. Visiter un site Web peut correspondre à une simple intention d'utiliser, mais le fait d'en acheter un produit et/ou un service correspond plutôt à une utilisation effective. Dans un troisième lieu, DeLone et McLean (2003) prennent en compte la proposition de Seddon (1999) en remplaçant les impacts individuels et organisationnels par les bénéfices nets. Ces bénéfices dépendent maintenant de deux critères distincts : l'utilisation du système et la satisfaction de l'utilisateur. De tels bénéfices peuvent à leur tour influencer tant l'intention d'utiliser le système que la satisfaction de l'utilisateur.



**Figure 1.15 : Le modèle de succès des systèmes d'information (DeLone et McLean, 2003, p.24)**

Le modèle de DeLone et McLean (2003) est retenu dans le cadre de cette recherche afin de nous éclairer sur les bénéfices nets perçus, mesurés via l'impact individuel.

## **Conclusion : la contribution des travaux de DeLone et McLean à l'étude de la problématique d'évaluation de succès de l'intranet**

Cette brève revue de la littérature nous a permis de présenter les majeurs modèles d'évaluation du succès des TI.

Dans sa version originelle, le modèle de DeLone et McLean (1992) propose une compréhension précise de la notion du succès des SI classant et soulignant les modalités de son évaluation. L'importance de ce modèle découle ainsi de sa complétude et de sa parcimonie (Hadoussa, 2009). Il intègre et classe la littérature sur l'évaluation des SI tout en restant assez simple pour conserver sa valeur explicative. En 2003, Delone et McLean actualisent leur modèle pour répondre aux critiques que ce dernier fut l'objet. Ils présentent une version amendée prenant en compte certaines recommandations de la littérature sur l'évaluation des SI.

Le modèle de succès des SI de Delone et McLean (2003) est ad hoc à la problématique d'évaluation du succès de l'intranet étant donné qu'il prend en compte la notion de « bénéfices nets » de l'utilisation effective du SI. Une lecture d'ensemble des travaux appliquant le modèle de Delone et McLean (1992, 2003) dénote que, le système à évaluer est, dans la majorité des cas, une technologie précise ou le SI dans son ensemble (Louati, 2008). Rares sont les recherches qui mettent l'accent sur l'évaluation de la technologie intranet (Deltour, 2003 ; Lee et Kim, 2009 ; Hadoussa, 2009). Notre recherche s'inscrit ainsi dans le prolongement des travaux de Delone et McLean (2003), en se référant à des études telles que celles proposées par Deltour (2003), Lee et Kim (2009) et Marsek et al. (2010) pour développer et analyser les déterminants et les impacts de l'exploitation de la technologie intranet.

### **Conclusion du titre 1.2 :**

L'objectif de ce titre était d'examiner les soubassements théoriques et les conditions de convenance de chacune des modalités sélectionnées pour étudier le succès de l'intranet en se plaçant de point de vue de l'utilisateur final. Le développement du cadre d'évaluation de la technologie intranet se base sur trois majeures approches largement considérées en MSI. La première renvoie à l'approche de *l'acceptation des SI* qui met l'accent sur les facteurs pouvant déterminer les perceptions et les attitudes des utilisateurs à l'égard de l'intranet, ainsi que les bénéfices nets qu'ils pourraient en retirer de son

l'utilisation dans leur travail. La deuxième s'intéresse à *l'approche de la satisfaction de l'utilisateur final des SI* (Cf titre 1.1.3.3.2.) qui attribue une importance spécifique aux caractéristiques des applications et des fonctionnalités proposées sur intranet pour l'utilisateur final. Beaucoup d'études aussi bien théoriques qu'empiriques y afférentes donne lieu à une panoplie de mesures parmi lesquelles le chercheur pourrait choisir en fonction du contexte et des objectifs de son étude. Enfin, la troisième et dernière approche considérée est celle du modèle d'évaluation du succès des SI de DeLone et McLean (2003). Le modèle DeLone et McLean (1992) ainsi que sa version ajustée parue en 2003 offrent la possibilité de mieux étudier le contexte de l'évaluation du succès des SI. Son ajustement au contexte de l'évaluation du succès de la technologie intranet propose un cadre largement utilisé pour jauger le succès SI/TI en se référant aux impacts perçus sur les performances individuelles.

L'ensemble de ces approches théoriques a été largement testée et adoptée dans de nombreuses recherches en MSI (Baile, 2005). Ils offrent ainsi des construits congruents pour procéder à l'évaluation du succès perçu de la technologie intranet.

La présentation de ces trois approches théoriques permet de préciser et positionner le cadre théorique de cette recherche sur l'évaluation du succès perçu de l'intranet. Il importe, dans ce sens, d'appréhender la logique d'acceptation de l'intranet et les déterminants assurant son succès.

## CONCLUSION DU CHAPITRE I

La démarche théorique suivie dans ce chapitre en trois temps, a permis d'apporter des éléments de réponse à la problématique générale : « **Comment évaluer le succès de l'intranet d'un point de vue de l'utilisateur final ?** ».

L'étude, dans un premier temps, de l'environnement de l'IUF a permis, d'abord, d'analyser les recherches descriptives et exploratoires portant sur l'environnement de l'IUF, de présenter ensuite la technologie intranet en développant les majeurs fonctions qu'il peut porter tout en comparant le mouvement IUF et l'intranet, et de mettre en exergue, enfin, choisir les dispositifs de mesure adéquats au contexte de cette recherche. L'évaluation du succès de l'intranet peut s'effectuer sous l'angle des services rendus à ses « clients internes ».

La revue de la littérature, concernant l'évaluation du succès perçu de l'intranet a permis de prendre en considération trois cadres théoriques pour justifier la modélisation de la problématique de recherche. Le premier met en exergue l'importance des perceptions de l'utilisateur pour mesurer sa satisfaction envers des intranets. Le second met en évidence l'influence de certains facteurs contextuels sur l'acceptation des intranets par les utilisateurs et donc sur leurs perceptions du succès de l'intranet. Il justifie également l'intérêt d'évaluer la performance individuelle. Pour finir, le choix du modèle du succès des SI de DeLone et McLean (2003), en tant que cadre illustrant l'évaluation du succès perçu de l'intranet, vise à prouver les liens d'interdépendance et de complémentarité entre les différentes dimensions d'évaluation considérées. L'ensemble de ces travaux a servi à confirmer la nature multidimensionnelle du succès de l'intranet et la nécessité d'adapter le choix des mesures selon le contexte et les objectifs de l'étude.

Lorsqu'on emprunte un cadre théorique, il est nécessaire de le raffiner et de l'ajuster en fonction de l'objet d'étude afin d'en retirer une analyse plus affinée (Chau et Tam, 1997). Les modèles inspirant cette analyse des déterminants du succès de l'intranet ont été adaptés aux contextes, de l'environnement, de la population et de la technologie à l'étude. Les modifications introduites sur les modèles originels se révèlent nécessaires.

Cette synthèse des travaux théoriques et empiriques relatifs à notre problématique générale offre la possibilité d'aborder dans le chapitre suivant le cadre conceptuel de cette recherche. Celui-ci propose un modèle d'évaluation du succès perçu de l'intranet par les utilisateurs et définit les différentes variables retenues, ainsi que les prémisses de la recherche.

## **CHAPITRE 2**

### **CADRE CONCEPTUEL DE LA RECHERCHE**

*Model conceptuel, Variables et Hypothèses de la recherche*

## INTRODUCTION DU CHAPITRE 2

Le chapitre précédent fait état des approches théoriques qui offrent un cadre à l'étude des conditions du succès de l'intranet, tel que perçu par les utilisateurs. Chacun des modèles rappelés propose une définition et une explication du succès à partir d'un déterminisme propre faisant état de causalités existant entre le succès, traduisant la performance individuelle de l'utilisateur, et les conditions ou contingences de sa réalisation résumés dans ce travail sous le terme de « facteurs contextuels ». Chacun cherche ainsi à déterminer les influences directes et indirectes de facteurs contextuels, comportementaux et organisationnels, sur l'usage de technologies destinées à des utilisateurs, et à en évaluer leurs impacts, leur acceptation et la qualité de leur utilisation dans un environnement professionnel. L'évaluation et l'analyse des impacts des déterminants contextuels sur le système de croyances des utilisateurs finaux et sur leur degré de satisfaction s'inscrit, dans ce chapitre, dans une orientation managériale d'identification des actions correctives dans le contexte organisationnel au sein duquel cette recherche a été conduite. Il importe de préciser que cette recherche correspond à une étape préliminaire d'évaluation d'impact de l'intranet, lors d'un projet de refonte de son architecture et d'un changement profond dans son mode d'administration.

La revue de la littérature et les principales conclusions de ces travaux sont prises en compte, dans ce chapitre, pour concevoir un modèle conceptuel original de recherche sur l'évaluation post implémentation du succès de l'intranet. Pour répondre à cette finalité de modélisation du succès perçu de l'intranet et de ses effets sur l'utilisateur final, ce modèle consiste à garder, parmi de nombreux facteurs identifiés dans la littérature en MSI, un ensemble de dimensions et de concepts appropriés au cadre organisationnel de la recherche mais aussi qui soient mesurables. Il postule également un certain nombre d'hypothèses qui supposent des dépendances aussi bien directes et indirectes édifiant la problématique de la recherche. Dans ce sens, une démarche combinant une approche aussi bien théorique qu'empirique est sélectionnée. En amont, la construction théorique du modèle s'est réalisée à partir d'une revue de la littérature en ayant comme objectif la « justification » de la sélection de l'éventail des variables à partir des théories mobilisées dans le chapitre précédent. Ce choix a été consolidé par la confrontation du modèle au terrain de recherche lors de la phase finale de conception du modèle – l'objectif étant d'opposer ce modèle à un échantillon témoin d'utilisateurs-clés (key-users) et de responsables SI, afin de l'enrichir, tant du point de vue des éléments contextuels (métiers)

à mettre en avant dans cette recherche, que des facteurs spécifiques non répertoriés théoriquement.

Ce chapitre s'articule autour de trois principaux titres. Le premier titre est dédié à la présentation et le développement de la structure du modèle conceptuel proposé. Le deuxième titre justifie les concepts et définit les variables mobilisées dans le modèle. Le troisième formule les hypothèses postulant aux relations de causalité entre ces variables.

## **2.1. Modèle conceptuel de la recherche**

Le modèle conceptuel est fondé sur un déterminisme systémique établissant des relations de causalité directes et indirectes entre les variables dépendantes et les variables indépendantes pour consolider les soubassements théoriques présentés supra. Il convient de rappeler que l'étude traite de la problématique d'évaluation «post implémentation» du succès des intranets. Elle s'inscrit dans un contexte d'exploitation effective de la technologie. Son but est de jauger l'impact de la technologie intranet sur le succès perçu de l'usage de cette TI.

Ce titre présente, en premier lieu, la structure générale du modèle et un cadre d'analyse systémique fermé comportant trois niveaux conceptuels séquentiels d'analyse. Il présente, dans un second temps, la structure conceptuelle des trois niveaux, les concepts mobilisés, et les variables endogènes et exogènes de la recherche.

### **2.1.1. Présentation générale du modèle**

Le modèle conceptuel se décline du cadre théorique, et des analyses fondamentales qui s'inscrivent dans la perspective de l'évaluation des facteurs à l'origine du succès des TI. Il postule, pour le cas des « intranets », à l'influence simultanée de facteurs facilitant (ou inhibant) la mise en œuvre de cette TI, et à celle de facteurs favorisant son acceptation (ou son rejet). Le système étudié comporte trois niveaux indépendants d'analyse dénommés classiquement *Inputs*, *Outcomes* et *Outputs*, prenant structurellement en compte les facteurs de facilitation, d'acceptation et de succès. Le modèle est de la sorte formulé par une approche système préconisée dans les travaux en management des SI (Cf. les travaux doctoraux dirigés par le Pr Baile au sein du CRM-UT1). Elle rend compte, pour étudier un système sociotechnique, comme l'intranet et son interface avec les utilisateurs, des multiples interactions possibles entre des facteurs décrivant une réalité -

dans cette recherche, celle des raisons du succès de cette TI dans l'environnement des « métiers » d'une banque internationale.

L'approche systémique répond donc à une des contributions de ce travail qui est d'établir les fondements d'une logique d'analyse du succès de l'intranet qui permet d'appréhender sa bonne adéquation aux besoins de ses utilisateurs. Cette perspective a été utilisée par de nombreux travaux fondateurs de l'école des MIS (cf. chapitre 1), puis de l'acceptation des TI, ayant traité des problématiques d'influence des déterminants individuels et organisationnels sur l'adoption de TI, en passant par des processus souvent complexes de leur acceptation. De tels sujets de recherche exigent une vision globale et structurante, comme celle qui se dégage de ce travail, mais aussi, dynamique et interactive plus proche de la « dynamique des systèmes » quand il s'agira de comprendre certains mécanismes de fonctionnement des systèmes de gestion, et pas seulement des TI.

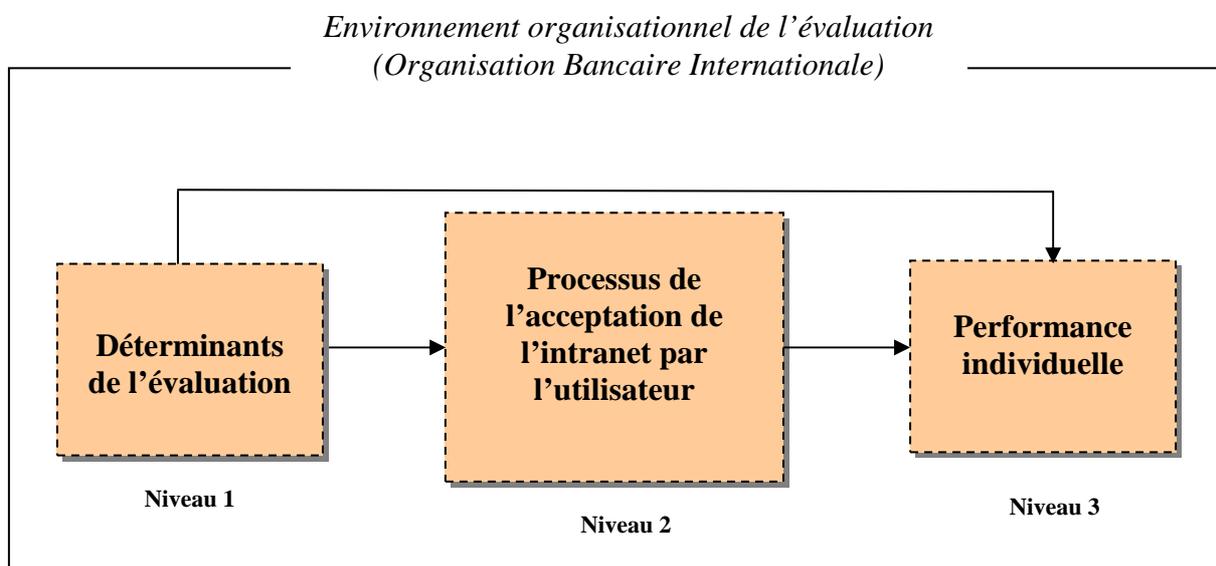
Cette présentation vise, en premier lieu, à décrire la structure du modèle conceptuel (système étudié) qui sera mise à l'épreuve des données, et, en second lieu, à présenter les conditions de cette mise à l'épreuve (contexte organisationnel de recherche).

### **2.1.1.1 Structure générale du modèle conceptuel**

Le modèle conceptuel fait état de trois niveaux indépendants d'analyse, concernant en premier lieu, des déterminants contextuels de l'évaluation de l'intranet (dénommés facteurs de persuasion) ; en second lieu, des déterminants de l'acceptation de cette TI (dénommés facteurs médiateurs de processus) ; et, en troisième lieu, les déterminants du succès perçu de la TI (dénommés performance individuelle).

La structure des causalités (relations entre les trois niveaux) de ce modèle est destinée à être mise à l'épreuve des données acquises sur un terrain donné (OBI), dans un contexte ou cadre organisationnel favorable à l'évaluation des impacts de la TI-intranet (changement et déploiement organisationnel de cette ressource), et à un moment précis (évolution et nouvelle gouvernance de l'architecture de cette TI). Le modèle sous-jacent étudié, d'évaluation du succès, s'inscrit dans une démarche d'analyse d'un système « fermé » et « statique » (sans récursivité entre les trois niveaux). Les relations étudiées entre les déterminants des trois niveaux sont intemporelles (simultanéité des mesures), et

supposées pouvoir être établies par des dépendances linéaires. Le modèle conceptuel qui émerge (Figure 2.1) postule à l'existence d'une structure stable de relations linéaires entre les déterminants de ses trois niveaux (Cf. §. 2.1.2) :



**Figure 2.1 : Structure générale du modèle conceptuel**

1. Les déterminants du niveau 1 (*Inputs*) font état de facteurs endogènes externes, de contingences diverses (technologiques, sociales, organisationnelles, humaines...), agissant sur les perceptions que développent les utilisateurs de la TI intranet. Ces facteurs impactent le succès attendu de la TI, mais peuvent aussi se trouver à l'origine de croyances instrumentales, qui conditionnent le processus d'acceptation de cette TI (deuxième niveau du modèle), la rendant ainsi plus performante.
2. Les déterminants du niveau 2 (*Outcomes*) font état de perceptions, de satisfaction et d'usage de la TI intranet. Ces facteurs, souvent considérés comme « clés du succès d'un processus complexe de mise en oeuvre » sont sources de performance. Souvent qualifiés de « modérateurs » dans les travaux utilisant la systémique, ils sont à la fois endogènes (expliqués) vis à vis des conditions d'exploitation de la TI intranet, mais aussi exogènes (explicatifs) vis-à-vis de la performance attendue de l'usage de cette TI – ils ont, en ce sens, un statut de facteurs intermédiaires pouvant amplifier ou diminuer les effets des facteurs endogènes.
3. Les déterminants du niveau 3 (*Outputs*) font état des facteurs de succès qui évaluent les effets de cette TI, et cela de façon non tangible via la performance perçue par les utilisateurs, en termes de productivité individuelle, de rendement personnel. De tels

facteurs d'évaluation du succès sont couramment introduits par les modèles de recherche depuis plus de trois décennies, avec les travaux fondateurs en MIS.

Ce modèle est destiné à être mis à l'épreuve de données acquises sur un terrain de recherche propice à conduire une étude empirique auprès des utilisateurs de la TI intranet dont ils disposent dans l'exercice de leur métier. Une brève description du contexte organisationnel est nécessaire pour délimiter le cadre de cette recherche (c'est à dire les conditions d'application du modèle), et en comprendre ses enjeux (les attentes de cette application).

### **2.1.1.2 Le contexte de validation du modèle**

Cette recherche a pour objectif de jauger le succès perçu de l'intranet en faisant référence aux impacts individuels perçus. Le cadre technologique pour valider le modèle conceptuel proposé est celui des changements inhérents à l'utilisation effective des intranets. Le cadre organisationnel de validation du modèle postulé correspond à une Organisation Bancaire Internationale exploitant la technologie intranet. La présentation du terrain de recherche est détaillée dans le chapitre méthodologique suivant.

Les raisons qui fondent ce choix correspondent aussi bien à leur utilité dans la création d'avantages concurrentiels (Eder et Igbaria, 2001), à l'avantage de l'évaluation de leur succès et des performances déduites (Phelps et Mok, 1999 ; Deltour, 2003), ainsi que le faible coût de la mise en place des intranets (Marsek, 2007 ; Hadoussa, 2009).

#### **• Les raisons structurelles :**

Le Groupe de l'Organisation Bancaire Internationale est une institution multilatérale de financement du développement. Son siège est à Abidjan (Côte d'Ivoire), mais depuis 2003, elle mène ses opérations depuis son Agence temporaire de relocalisation (ATR) située à Tunis. Ce genre d'organisation consiste un contexte captivant pour conforter le modèle conceptuel proposé et ce avec le développement d'un solide système de communication, de partage et de gestion des connaissances et de collaboration en ligne.

#### **• L'intérêt pour l'évaluation du succès des systèmes intranet :**

Un large éventail de recherches se sont intéressées à analyser l'effet des intranets sur l'efficacité des processus d'affaire, en l'occurrence par la réduction des coûts et des cycles de traitement (Deltour, 2003 ; Lee et Kim, 2009 ; Hadoussa, 2009). Leur intérêt

s'explique par l'importance des changements que les intranets occasionnent en matière de fonctionnement des organisations et de gestion des relations d'affaire. L'évaluation du succès perçu des intranets se base, en règle générale, sur une démarche multidimensionnelle (DeLone et McLean, 2003). Le modèle présenté (figure 2.2) correspond à un contexte d'utilisation effective de la technologie intranet.

- **Le faible coût d'installation de la technologie intranet :**

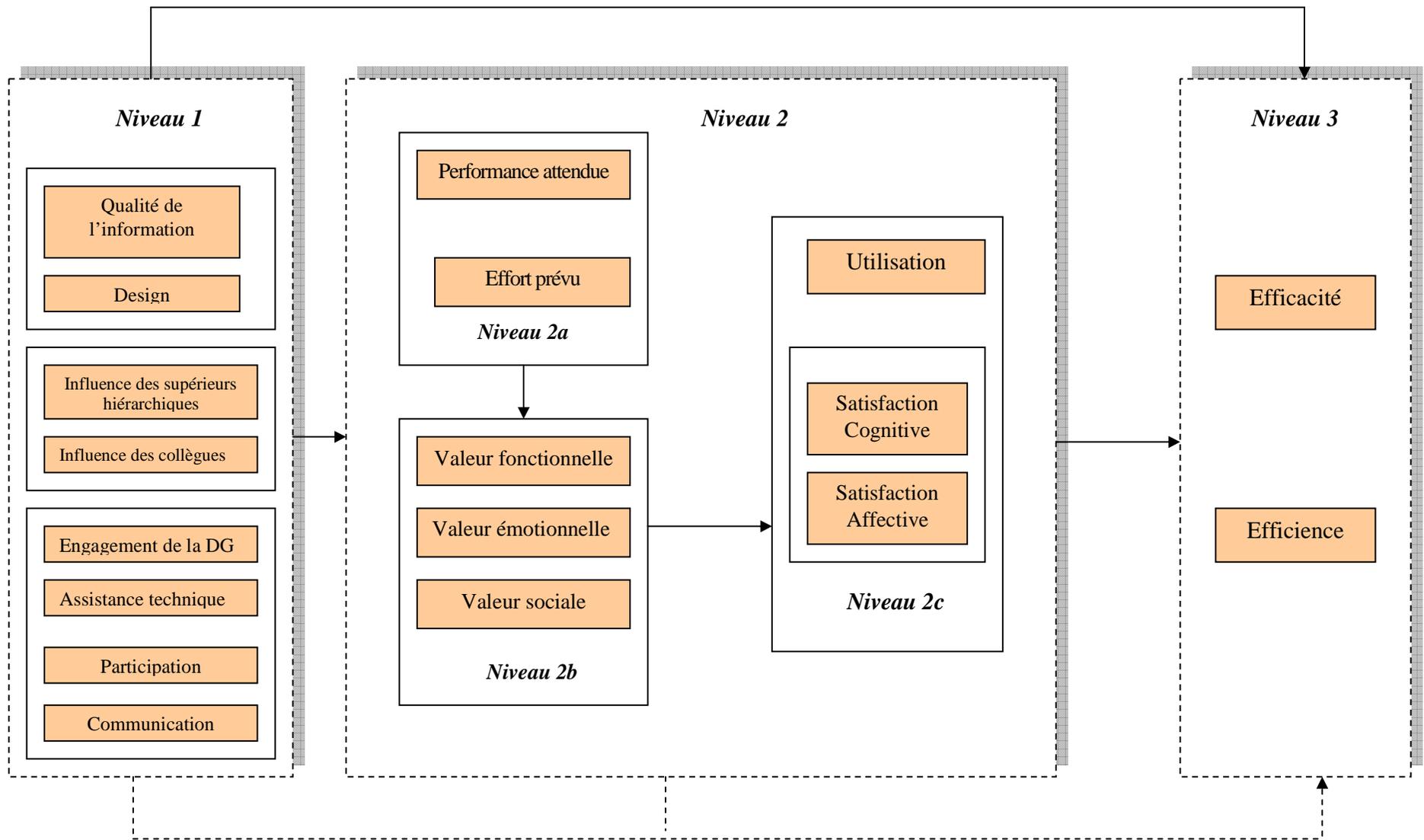
La technologie intranet promet de faibles coûts d'installation et de mise en œuvre (Germain, 1998 ; Hadoussa, 2009). Désormais, le souci du retour sur investissement semble être d'une importance de plus en plus accrue aussi bien pour chercheurs en MSI que pour les praticiens.

**Pour résumer**, ces diverses justifications aussi bien organisationnelles, conceptuelles et technologiques permettent d'une part de marquer le contexte de validation du modèle conceptuel proposé. Elles montrent d'autre part que cette institution convient parfaitement à la conduite d'une démarche d'évaluation du succès perçu de l'intranet avec sa culture organisationnelle spécifique, ses caractéristiques structurelles et sa stratégie de développement. L'ensemble de ces justifications constitue ainsi des pré-requis fondamentaux pour étudier les facteurs considérés dans la cadre cette recherche. Nous proposons, ci-après, un modèle original destiné à évaluer le succès de l'intranet en terme de performance individuelle perçue.

### **2.1.2. Description du modèle conceptuel**

La structure du modèle résume les concepts mis en évidence par les travaux analysés dans le chapitre précédent.

Ayant fait le choix de jauger le succès de l'intranet avec une finalité d'optimisation de la performance individuelle des utilisateurs, le modèle conceptuel proposé inclut, en se référant à la revue de la littérature et aux spécificités du terrain d'investigation, des construits, structurés en trois niveaux d'analyse, afférents aux facteurs contextuels, à la valeur perçue de l'intranet, à la satisfaction (cognitive et affective) des utilisateurs et à leur perception du succès de la technologie intranet (Figure 2.2). L'ensemble des concepts, mobilisés dans le modèle conceptuel, proposent une ou plusieurs dimensions, endogènes ou exogènes, contribuant à un réseau de relations directes et/ou indirectes. Le sous-titre suivant expose les dimensions qui construisent le modèle conceptuel de cette recherche.



**Figure 2.2 : le Modèle Conceptuel de la Recherche**

—————> Causalité directe      - - - - -> Causalité indirecte

## **Le niveau (1) du modèle conceptuel**

Ce niveau fait état de variables, mesurant des déterminants contextuels de l'évaluation, qui influencent le processus d'acceptation de l'intranet et la performance perçue de son utilisation. Huit variables explicatives mesurent les déterminants techniques, sociaux et managériaux identifiés comme étant des facteurs de succès de l'utilisation de TI :

- *Les caractéristiques techniques* qui impliquent la qualité de l'information et le design
  - La qualité de l'information (QI)
  - Le design (DSN).
- *Les influences sociales*
  - L'influence des supérieurs hiérarchiques (INFSUP)
  - L'influence des collègues (INFCOLL)
- *Les supports managériaux*
  - L'engagement de la Direction Générale (EngDG).
  - L'assistance technique (ASSTECH)
  - La participation des utilisateurs (PARTC)
  - La communication (COMM).

## **Le niveau (2) du modèle conceptuel**

Ce niveau fait état des variables médiatrices/intermédiaires décrivant les fonctions du processus d'acceptation de l'intranet. Ces variables impactent le succès perçu de l'intranet. Se sont des variables « intermédiaire » qui prennent le statut de variables aussi bien expliquées (par les variables du premier niveau) que explicatives (des variables du troisième niveau). Huit variables mesurent les concepts définis pour ce niveau :

- *La performance espérée* (PFCATT)
- *L'effort prévu* (EFFPRV)
- *La valeur perçue est mesurée via trois dimensions*
  - La valeur fonctionnelle (VALFONC)
  - La valeur émotive (VALEMOT)
  - La valeur sociale (VALSOCI)

- *L'acceptation de l'intranet*
  - L'utilisation (UTL)
  - La satisfaction qui est mesurée via deux variables : satisfaction cognitive (SATFCOGN) et satisfaction affective (SATFAFFEC)

### **Le niveau (3) du modèle conceptuel**

Ce niveau fait état des variables à expliquer mesurant le succès perçu de l'intranet. Ces variables mesurent les impacts des services de l'intranet sur la performance individuelle des utilisateurs finaux. Deux variables distinctes mesurent ce concept : l'efficacité (EFFCT) et l'efficience (EFFCCE).

Pour **conclure**, le modèle conceptuel ainsi exposé offre la possibilité de jauger le succès perçu de l'intranet. La présentation des différents niveaux conceptuels, dans une première étape, et la justification et le développement du contexte de validation des réflexions conceptuelles, dans une deuxième étape, ont souligné la portée des choix qui ont orienté sa construction. Les diverses dimensions considérées proposent un ensemble de relations de causalité directes et indirectes entre les trois niveaux du modèle proposé. Il met en œuvre des relations de dépendances entre les concepts et variables qui constituent les niveaux de ce modèle. Ces concepts et variables sont définis dans le titre suivant.

## **. 2.2 Définitions des concepts et des variables du modèle**

Le but de ce titre est de proposer des définitions pour les concepts et les dimensions considérées dans le modèle de recherche. Il s'agit d'en préciser les soubassements et contributions respectives pour conduire une démarche d'évaluation du succès perçu de l'intranet. Chaque variable fait ainsi l'objet d'une définition, se référant aux fondements théoriques du chapitre précédent (Cf. titre 1.2). Les relations éventuelles entre les différents concepts sont également justifiées.

### **2.2.1. Définition des variables et des concepts du premier niveau conceptuel**

La pertinence organisationnelle d'un dispositif d'évaluation du succès perçu de l'intranet exige la considération d'un certain nombre de déterminants contextuels à même

d'influencer les croyances des utilisateurs. La prise en considération de ces facteurs s'explique par le fait que l'utilisateur construit ses croyances et perceptions vis-à-vis de la technologie intranet en se référant aux influences des contextes technologiques, sociaux et organisationnels dans lesquels il interagit avec les TI (Louati, 2008).

Le premier niveau du modèle conceptuel renvoie à l'évaluation des dimensions contextuelles susceptibles d'influencer l'appréciation générale que font les utilisateurs des services, de la valeur de l'intranet (Niveau II) et des bénéfices perçus au travail (Niveau III). Dans ce sens, un certain nombre de variables explicatives sont mobilisées pour apprécier succinctement le contexte au sein duquel on procède à l'évaluation de la technologie intranet par ses utilisateurs. L'exploration et l'examen des effets des différents déterminants contextuels s'inscrivent dans une orientation managériale pragmatique de résolution des actions correctives nécessaires.

La prépondérance des déterminants contextuelles a été mise en exergue par de nombreux travaux théoriques et empiriques appuyant des démarches d'évaluation des SI/TI (Louati, 2008 ; Ktat, 2008 ; Hadoussa, 2009, Marsek et al. 2010). Les travaux théoriques sur l'acceptation des TI, dont le TAM et l'UTAUT, soulignent l'impact des facteurs externes sur les croyances des utilisateurs et donc sur leur utilisation de nouvelles TI. Trois catégories de variables contextuelles sont considérées dans cette recherche : les variables relatives à la technologie, celles relevant du contexte sociale et enfin celles imputables à l'environnement organisationnel.

Parmi une multitude de facteurs techniques, sociaux et managériaux identifiés dans la littérature en SI, un choix doit être effectué selon un critère de pertinence des variables retenues. Ainsi seules les variables externes « contrôlables »<sup>11</sup> par l'organisation sont retenues (Louati, 2008). Ces variables constituent de possibles leviers d'actions auxquels les responsables de l'intranet et le management doivent accorder de l'attention.

Une démarche considérant une approche à la fois théorique et empirique a permis de distinguer huit variables actionnables, dont deux concernent les caractéristiques techniques, deux touchent aux facteurs sociaux et quatre sont liées au concept de déterminants managériaux. Ces variables sont décrites dans les sous titres suivants.

---

<sup>11</sup> Lewis et al. (2003) notent que « à l'inverse des croyances qui sont des construits psychologiques internes, leurs déterminants sont des variables externes qui peuvent être contrôlées à travers des interventions managériales appropriées » (p.659)

### **2.2.1.1. Les caractéristiques techniques**

Ces caractéristiques concernent les facteurs technologiques qui impactent le succès perçu de l'intranet. Elles mesurent les stimuli externes, présumés influencer directement puis indirectement le succès de l'intranet, tels que perçus par les utilisateurs. Cette terminologie regroupe des variables, mesurant l'interaction entre l'utilisateur et l'intranet, qui évalue globalement la qualité de l'information et le Design.

#### **2.2.1.1.1 La qualité de l'information**

Les nombreux travaux de ces trois dernières décennies dans le champ des MIS font état d'une voie de recherche importante en matière de propriétés ou de qualité de l'information (Bailey et Pearson, 1983 ; DeLone et McLean, 1992 ; Tang, 2000 ; Molla et Licker, 2001; DeLone et McLean, 2003 ; Armstrong; et al. 2005 ; Wang et Liao, 2007 ; Gorla et al. 2010, Kositanurit et al. 2011 ; Elias, 2011).

La qualité de l'information est une dimension qui représente la valeur de « l'output » des SI, telle que perçue par ses utilisateurs (Bailey et Pearson 1983 ; Tannenbaum, 1990 ; Jennex, et al. 1998 ; Elias, 2011). Emery (1971) note que *« l'information n'a aucune valeur intrinsèque ; toute valeur parvient de l'influence qu'elle peut avoir sur des événements physiques »* (p. 1). La qualité ne peut être évaluée de façon objective ou absolue (Hadoussa, 2009). Elle se mesure, régulièrement, de point de vue de l'utilisateur final, et se trouve donc être, en général, subjective. De sorte qu'il s'est dessiné un cadre général de travail destiné à évaluer la qualité de l'information. Cadre selon lequel l'information ne peut être évaluée hors de l'avis de ses consommateurs (DeLone et McLean 1992 ; Jennex. et al, 1998 ; Kositanurit et al. 2011. Elias, 2011).

La qualité de l'information apparaît donc comme une mesure capitale du succès des SI/TI (Delone et McLean, 2003 ; Kositanurit et al. 2011), ainsi qu'une dimension déterminante de la satisfaction des utilisateurs (Rai et al. 2002). Etant la matière première de la décision organisationnelle, l'information constitue le plus important produit de l'intranet. Sa qualité détermine non pas simplement les croyances et perceptions de l'utilisateur, mais aussi sa performance individuelle au travail.

Wang et Strong (1996) développent un cadre hiérarchique qui structure les aspects de la qualité de l'information, importants pour les consommateurs. Les auteurs

rassemblent 118 attributs de la qualité de l'information sous vingt dimensions, groupées en trois catégories : la qualité *intrinsèque* de l'information, la qualité *contextuelle* de l'information et la qualité *représentative* de l'information.

❖ *Qualité Intrinsèque de l'information*

La *qualité intrinsèque* jauge les attributs de l'information au-delà des différences des utilisateurs, des caractéristiques de la tâche ou des particularités du système. Elle consiste à évaluer le degré d'exactitude, de stabilité et de consistance de la valeur des données produits par la technologie (Goodhue, 1995 ; Seddon, 1997). La qualité intrinsèque de l'information inclut non seulement l'exactitude et l'objectivité, mais également la plausibilité et la réputation. Les consommateurs d'informations considèrent donc la plausibilité et la réputation comme des qualités intrinsèques de l'information. L'exactitude et l'objectivité ne seraient en ce sens plus comme suffisantes pour que les informations soient de "bonne" qualité (Wang et Strong, 1996 ; Lee et al, 2002). Toutefois, cette lecture de l'information est discutée et controversée pour son traitement de l'information comme un objet indépendant de son contexte. La qualité intrinsèque de l'information est, donc, une modalité indispensable, mais pas suffisante à elle seule, pour évaluer la qualité de l'information.

❖ *Qualité contextuelle de l'information,*

La *qualité contextuelle de l'information* suppose que la qualité de l'information découle de l'application qui l'utilise, de la tâche qu'elle appuie, et surtout de son utilisateur (Lee et al, 2002). Cette dimension est jaugée via le niveau d'utilité de l'information pour le traitement d'une tâche spécifique (Wang et Strong, 1996). Dans un contexte d'utilisation des technologies de l'information, cette approche étend les différentes dimensions de la qualité de l'information pour impliquer *la complétude, l'opportunité et la fiabilité* de l'information. (Wang et Strong, 1996).

❖ *Qualité représentative de l'information*

La *qualité représentative* de l'information traite des aspects liés au format des informations (e.g. une représentation concise et cohérente) et leur signification (e.g. interprétation et facilité de compréhension) (Vessey et Galletta, 1991). La représentation reflète la présentation et l'accès de l'information, qui facilitent son interprétation efficace et sa compréhension (Wang et Strong, 1996 ; Lee et al, 2002).

La qualité de l'information est très souvent mise en exergue comme une dimension cruciale de la l'acceptation des TI. Le rapport entre la qualité de l'information et l'acceptation a été examinée par les travaux originel de Bailey et Pearson (1983), Doll et Torkzadeh (1988) et Baroudi et Orlikowski (1988). Dans la continuation de ces travaux fondateurs, de nombreuses études ont conforté empiriquement ce rapport positif entre les propriétés de l'information produite par le SI et la satisfaction (cognitive et affective) des utilisateurs (DeLone et McLean, 1992 ; Rai et al, 2002 ; Welch et Pandey, 2005; Lehmuskallio, 2006 ; Masrek et al. 2010).

La qualité de l'information est le déterminant primordial de la performance d'un système et de l'effort déployé à l'utiliser (Lehmuskallio, 2006 ; Masrek et al. 2010). Elle a, dans de nombreux travaux, une relation directe avec la performance individuelle (Welch et Pandey, 2005; Lehmuskallio, 2006 ; Roses, 2006 ; Urbachet al. 2009; Gorla et al. 2010 ; Kang et Lee 2010). Elle est aussi envisagée comme un déterminant capital de la performance perçue de l'intranet (Phelps et Mok, 1999; Tang, 2000; Welch et Pandey, 2005; Lehmuskallio, 2006 ; Masrek et al. 2010). Ainsi, afin d'améliorer sa performance perçue au sein de l'organisation, la qualité de l'information s'avère un levier d'action important pour l'intranet.

#### **2.2.1.1.2. Le design**

La problématique du mode de présentation des informations n'a pas été suffisamment explorée dans les recherches en SI. Cette dimension a été prise en compte de façons contextuelles aux applications disponibles (Hadoussa, 2009). A titre d'exemple, Doll et Torkzadeh (1988) considèrent la problématique de la présentation en se référant à la notion du « format » qui jauge la disposition et la clarté des contenus d'une technologie. Néanmoins, les approches antérieures sont révisées en fonction du contexte de la nouvelle ère de l'Internet. Dans ce contexte, c'est le concept du « design du site » qui est examiné, plutôt que celui du « format ». Ainsi, nous intégrons la notion de «design», comme composante du succès perçue de l'intranet, dans le cadre menée par les différents travaux sur l'évaluation des sites web. Les utilisateurs peuvent rapprocher, dans leur esprit, les technologies et applications d'intranet et d'Internet et de procéder ainsi à des comparaisons entre ces deux outils. Leurs perceptions à l'égard du design de l'intranet se construit en comparant le design des sites web sur lesquels ils ont pu naviguer (Hadoussa, 2009).

La notion de design intègre « *la capacité du site à générer du plaisir et de l'amusement* » (Srinivasan et al. 2002). Steuer (1992) considère que, pour un environnement médiatisé par ordinateur (web), la variable clé est son design. Celui-ci crée un univers virtuel captivant. Le design peut être décrit par la richesse de représentation de l'environnement médiatisé. Notamment, par son graphisme, ses couleurs, ses animations, ses vidéos, ses images mais aussi son niveau d'interactivité. L'expérience esthétique est liée à l'apparence visuelle et/ou sonore du site (Galan, 2002).

Ladwein (2000) évoque le concept d'ergonomie des sites web. Celui-ci renvoie à la lisibilité des pages, la facilité de navigation à l'intérieur du site, l'organisation du site, le confort d'usage, etc. Bressolles (2002) considère que le design ou l'ergonomie d'un site recouvre deux facettes : la dimension hédonique du site et la qualité de navigation qu'il offre. Les aspects structurels du design font, ainsi, référence à la fluidité et la facilité de navigation et de recherche de l'information, la clarté de son organisation et de son arrangement et la personnalisation de sa configuration et des informations qu'il offre (Marquis, 2002 ; Wolfenbarger et Gilly, 2003). De leur côté, Song et Zinkhan (2003) considèrent que le design engage un jugement esthétique, une sensibilité artistique, et fait partie des objectifs stratégiques.

Les couleurs (Dreze et Zufryden, 1997) et la rapidité de l'interaction (Galan, 2000) sont des éléments atmosphériques qui permettent de produire un effet émotionnel et d'augmenter les chances de satisfaction de l'utilisateur du service en ligne. Eighmey (1997) souligne que les internautes accordent plus d'importance à l'information placée dans un cadre agréable et un design plaisant. Gonzalez (2001) trouve que la stimulation perçue associée à une bonne lisibilité contribue à la satisfaction de l'internaute. Aladwani et Palvia (2002) distinguent le construit de « l'apparence » comme l'un des quatre déterminants de la qualité du site. De leur côté, McKinney et al. (2002) admettent la notion de « l'attractivité visuelle » comme une dimension primordiale du plaisir. Jee et Lee (2002) précisent que la vivacité du site est positivement reliée aux intentions d'achat à travers le site. Les chercheurs confirment l'existence d'un effet significatif de la couleur de l'arrière plan du site et de la taille des images sur le temps passé et sur le nombre des pages consultés (Ettis, 2003). Wang et Liao (2007) note que « l'apparence » influence positivement et significativement la satisfaction des utilisateurs du m-commerce.

Pour **conclure**, le design de l'intranet fait globalement référence à certains éléments de l'environnement virtuel touchant le champ perceptuel de l'utilisateur et capables de stimuler ses sens et influencer ses perceptions et attitudes. Parmi ces éléments on trouve la facilité de navigation, l'architecture et l'organisation du site, la visibilité des caractères,

les boutons de navigation et leur degré d'abstraction, la rapidité de l'interaction, le nombre et la qualité des liens, des couleurs, des images, des graphiques, des animations, des vidéos, etc (Ettis, 2003 ; Wang et Liao, 2007).

Pour **résumer**, les deux variables exposées ci-dessus contribuent à expliquer les caractéristiques techniques de l'évaluation du succès perçu de l'intranet. Il s'agit de déterminants techniques qui sont contrôlables par l'organisation, puisqu'elle peut mettre en œuvre des actions correctives afin de les ajuster. Le succès de l'intranet ne peut être expliqué, uniquement, via des caractéristiques techniques. Les influences sociales peuvent orienter les perceptions et les comportements des utilisateurs envers l'intranet.

### **2.2.1.2. Les influences sociales**

L'influence sociale relève de la persuasion pragmatique. Burns et Stalker (1961, p. 118) y avaient eu recours, il y a de cela plus de quatre décennies, dans leur travail séminal sur l'innovation. Ce concept renvoie à l'influence des facteurs sociaux sur le comportement de l'utilisateur à l'égard des TI (Karahana et al. 1999). Venkatesh et al. (2003) notent que l'influence sociale suppose « *la perception qu'un utilisateur a de l'importance que les autres accordent au fait qu'il utilise le système* » (p.451)

Nombreux travaux dans le champ des MIS font état d'une voie de recherche importante en matière d'influence sociale. Ces recherches postulent que les utilisateurs développent leurs perceptions à l'égard des technologies dans le contexte de systèmes sociaux fortement influents (Karahana et al. 1999; Venkatesh et al, 2003 ; Reunis et al.2006 ; Shin, 2007 ; Agarwal et al. 2009 ; Schaupp et al. 2010 ; Pai, et Tu, 2011 ; Pynoo et al. 2011). Agarwal et al. (1998, p. 5-6) témoignent, en ce sens, que « *la pression émanant de l'environnement social, pour s'engager dans un comportement particulier, est susceptible d'influencer l'adoption de la technologie parce que les individus ne basent pas toujours leurs décisions d'adoption sur des évaluations strictement raisonnables* ».

Kraut et al. (1998) distinguent deux interprétations fondamentales expliquant les pressions sociales pour l'adoption des innovations technologiques. D'abord, l'utilité intrinsèque d'une innovation s'accroît avec le nombre d'utilisateurs dans l'environnement social. L'influence sociale découle d'un certain conformisme qui s'établit au sein du système social auquel se rapporte l'utilisateur (Ettien, 2006). En effet, la structure sociale semble être une source de pressions plus ou moins puissantes sur chacun de ses membres.

Ensuite, l'influence sociale peut être normative et découler de la communication persuasive des autres membres du système social de l'utilisateur (Kim et al. 2007 ; Shin, 2009).

Les théories ancrées dans la psychologie sociale (la TRA et la TPB, TAM2, UTAUT) considèrent les normes subjectives comme antécédents clés des intentions d'utilisation d'une technologie. Venkatesh et Davis (2000) intègrent dans leur modèle (TAM2) aussi bien les normes subjectives que l'image de soi. Notant que, dans la TRA et la TPB, la relation entre les normes subjectives et l'intention est fondée sur la *conformité*<sup>12</sup>, le TAM2 intègre deux autres mécanismes théoriques par lesquels les normes subjectives peuvent indirectement (via l'utilité perçue) influencer l'intention. Il s'agit de *l'internalisation*<sup>13</sup> et *l'identification*<sup>14</sup>.

Ainsi, dans un milieu professionnel, l'utilisation de l'intranet peut découler de l'influence qu'à le système social sur les utilisateurs (Agarwal et al. 2009 ; Pai, et Tu, 2011). En effet, l'utilisation d'un intranet serait presque obligatoire puisque la plupart des membres du système social le font (Ettien, 2006, Hadoussa, 2009). C'est ce qui signifie que l'intranet réunit l'indispensable des processus d'affaires et devient, ainsi, la plus importante source d'information dans l'entreprise, aussi bien sur le plan décisionnel qu'opérationnel. Dimessy (2003) note que, dans l'ambition de s'associer à l'action collective, l'utilisateur se trouve généralement dans une position de « quasi obligation » d'exploiter le système dès lors que son système social en fait son plus important support d'échanges, de partage et diffusion d'informations (Deltour, 2004 ; Ettien, 2006 ; Hadoussa, 2009).

Dans le cadre de la TRA, la TPB, le TAM2 et l'UTAUT les normes subjectives

---

<sup>12</sup> La conformité, c'est le processus par lequel « un individu adopte un comportement, pas parce qu'il croit en son contenu mais avec l'espérance de gagner des récompenses ou éviter des punitions » (Malhotra et Galletta, 1999, p.3).

<sup>13</sup> « L'internalisation se rapporte au processus par lequel, un individu perçoit qu'un référent important pense qu'il devrait employer un système. Cette personne intègre la croyance du référent à sa propre structure de croyance » (Venkatesh et Davis, 2000. p. 189).

<sup>14</sup> L'identification est le processus par lequel « un individu accepte l'influence parce qu'il veut établir ou maintenir un rapport satisfaisant avec une autre personne ou groupe » (Malhotra et Galletta, 1999, p.3).

sont appréciées dans un sens générique. Taylor et Todd, (1995) suggère une décomposition de la variable “influence sociale” en fonction des divergences d'opinion entre des groupes de référence de l'utilisateur. En effet, une analyse monolithique des facteurs sociaux peut ne pas révéler d'influence significative sur les comportements individuels dans la mesure où les effets des groupes de références peuvent s'annuler entre eux. Aussi, nous suggérons également une décomposition de l'influence sociale en différents groupes, compte tenu des résultats de l'enquête exploratoire. Deux sources d'influences sociales sont définies : l'influence des supérieurs hiérarchiques et l'influence des collègues.

#### **2.2.1.2.1 L'influence des supérieurs hiérarchiques directs**

De nombreuses recherches en MIS consolident le postulat d'une influence positive des supérieurs directs sur les perceptions et les comportements des utilisateurs finaux des TI. Cette influence se manifeste essentiellement en donnant l'exemple (Igbaria et al. 1996 ; Karahanna et Straub, 1999 ; Schillewaert. et al. 2001 ; Kim et al. 2007 ; Pai et Tu, 2011) et/ou en terme de communication persuasive (Zmud, 1984; Leonard-Barton et Deschamps, 1988). L'appréciation d'une technologie par ses utilisateurs est ainsi fonction des caractéristiques du leader, de ses croyances, de ses opinions ou de ses actions (Leonard-Barton, 1987). L'effet du supérieur direct traduit le degré auquel il incite et encourage ses subordonnés à adopter une innovation technologique (Leonard Barton et Deschamps, 1988). Dans cette lignée, Lewis et al. (2003) expliquent l'implication des supérieurs hiérarchiques par «*l'ensemble des initiatives prises par la hiérarchie immédiate pour motiver les utilisateurs et influencer leurs croyances* » (p.658). Cette influence s'explique par le fait que les supérieurs sont au cœur des dispositifs de récompenses extrinsèques, de reconnaissances et de sanctions (Vas et Coeurderoy, 2004).

Kim et al. (2007) et Pai et Tu (2011) notent qu'un discours incitant à l'adoption d'une technologie, provenant d'une "source de pouvoir", détermine fortement le processus de décision d'adoption des utilisateurs finaux. Leur implication agit directement sur le système de croyances des utilisateurs, et indirectement sur le succès du système (Igbaria et al. 1997 ; Umble et al., 2003; Somers et Nelson, 2004).

#### 2.2.1.2.2 L'influence des collègues

Vas et Coeurderoy (2004) postule qu'une étude inter-organisationnelle du phénomène de la diffusion peut être convertible à l'examen du phénomène de la contagion sociale entre des individus appartenant à une même organisation. L'étude du processus de contagion sociale entre firmes est un courant fondé, par les institutionnalistes (Di Maggio et Powell, 1983) et construit sur des interprétations relatives à la concurrence, à la poursuite de la conformité ou au transfert d'informations entre firmes appartenant à une même population. Vas et Coeurderoy (2004) notent dans ce sens que « *le cas le plus simple de contagion sociale entre individus met en scène au minimum deux personnes. Un individu qui n'a pas encore adopté une innovation, nommé "ego"; en contact avec un autre individu, nommé "alter", qui l'a déjà adoptée* » (p7).

A cet égard, Burt (1987) identifie dans ses travaux deux sources principales de contagion sociale : la cohésion et l'équivalence structurelle (ou concurrence sociale).

D'une part, la cohésion renvoie à la richesse et à la fréquence des contacts, des rapports et des communications entre "ego" et "alter". Le modèle de contagion sociale par cohésion se base, donc, sur des explications de conformité et d'échanges d'informations entre "ego" et "alter". Plus "ego" aura de rapports avec "alter", mieux "alter" marquera les jugements et les décisions d'"ego" (Vas et Coeurderoy, 2004). Thompson et al. (1991) indiquent, en ce sens, que suite à un changement (notamment l'implantation d'une innovation technologique), le comportement des personnes concernées peut être fonction des conseils et des avis de leurs pairs ainsi que du nombre de collègues dans l'environnement social qui ont déjà adopté l'innovation. En effet, les collègues influencent les croyances et les comportements d'un utilisateur en prenant la forme d'un "apprentissage indirect" par l'observation (Igarria et al. 1996).

Le principe d'équivalence structurelle se base, d'autre part, sur la situation de compétition, de rivalité et de concurrence entre "ego" et "alter". Burt (1987) postule que l'équivalence structurelle renvoie à l'idée que des individus qui détiennent une position analogue dans la structure sociale, ont une "proximité sociale", du fait qu'ils entretiennent les mêmes rapports avec les personnes détenant d'autres positions. En outre, Burt (1987) précise que plus les rapports de "ego" et "alter" avec des tiers sont semblables, plus "alter" pourra succéder "ego" dans ses rapports avec les autres. Par conséquent, lorsque "alter" opte pour l'innovation avant "ego", il risque de devenir une source de relations plus

captivantes et intéressantes qu'ego, ce qui incite "ego" à adopter plus rapidement l'innovation et concourt ainsi à produire un sentiment de concurrence et de rivalité entre "alter" et "ego" (Vas et Coeurderoy, 2004).

Les travaux de Schillewaert, et al. (2001), Chang et al. (2007) et Agarwal et al. (2009) corroborent, les effets positifs et directs des influences des collègues sur les perceptions, d'utilité et de facilité d'utilisation des TI. Les attitudes et les perceptions des utilisateurs de l'intranet sont, ainsi, sensiblement influencées par les attitudes et les comportements de leurs collègues. Nous présumons que la fréquence et la richesse des interactions entre collègues ainsi que l'observation du nombre des adoptions des intranets par des collègues de travail, peuvent influencer positivement l'acceptation de cet outil et donc agir sur son succès perçu.

Pour **résumer**, les deux variables décrites ci-dessus aident à expliquer l'environnement social de l'évaluation du succès perçu de l'intranet. Il s'agit de déterminants sociaux qui sont contrôlables par l'organisation, puisqu'elle peut envisager des leviers d'action pour les moduler. Ces leviers représentent dans cette recherche les déterminants organisationnels qui relèvent des responsabilités du management de l'entreprise, mais dont les perceptions par les utilisateurs finaux peuvent largement influencer l'évaluation qu'ils font du succès de l'intranet. Le sous-titre suivant expose les déterminants managériaux retenus par le modèle de recherche.

### **2.2.1.3 Les supports managériaux**

De nombreux chercheurs en MIS (Leonard-Barton et Deschamps, 1988 ; Phelps et Mok, 1999 ; Vas et Cocurderoy, 2004 ; Trigui et Chapellier, 2009 ; Ghobakhloo et al. 2010) consolident le postulat qui suppose une dépendance positive entre le succès des technologies d'une part et les stratégies, politiques et actions managériales menées au sein des entreprises de l'autre. Les supports managériaux sont des actions et des politiques spécifiques de gestion, censées influencer l'acceptation des technologies (Agarwal, 2000). Vas et Cocurderoy (2004) *notent que* « *les supports organisationnels constituent les différents mécanismes de facilitation mis en place par l'entreprise qui sont exploités par les acteurs locaux*» (p.9). Les supports managériaux mis à la disposition des utilisateurs peuvent diminuer le phénomène de résistance au changement et contribuer à l'acceptation et au succès des technologies (Ragu-Nathan et al. 2004). Dans une étude sur la satisfaction des utilisateurs de l'intranet, Phelps et Mok (1999) soulignent que « *le*

*support managérial peut avoir un rôle primordial dans l'encouragement des utilisateurs à surmonter leurs anxiétés vis-à-vis de l'intranet» (p.48)*

Le support managérial peut se manifester par de nombreux indicateurs. Ceux retenus dans le cadre de cette recherche sont : le niveau perçu de l'engagement de la Direction Générale, l'assistance technique, la communication et la participation des utilisateurs finaux.

### **2.2.1.3.1 L'engagement de la Direction Générale**

L'engagement de la Direction Générale revoit particulièrement aux perceptions des utilisateurs des efforts organisationnels d'implantation et de mise en œuvre ainsi que du soutien fourni par le top management pour réussir un projet technologique (Schillewaert. et al. 2001 ; Lee et al. 2010). L'engagement de la haute direction peut se manifester par : l'encouragement de l'utilisation des TI en "donnant l'exemple", l'allocation des ressources requises, la communication persuasive appropriée, la participation à la formulation de stratégies précises, le sponsoring des SI, la participation active des directeurs etc. (Sharma et Yetton, 2003 ; Soliman et Janz, 2004 ; Ramamurthy et al. 2008). Kearns (2006) témoigne que *« sans le support et l'assistance de la Haute Direction, les stratégies d'affaires ne peuvent être mises en œuvre d'une façon optimale et les retours sur investissements des SI peuvent être limités »* (p. 236).

Le support du top management a souvent été identifié comme un déterminant fondamental du succès des SI. De nombreuses recherches font état d'études empiriques de l'influence de l'engagement de la haute direction sur les différentes conceptualisations du succès des technologies (Igbaria, 1990 ; Jiang et al. 1999 ; King, et Teo, 2000 ; Dong, 2001 ; Sharma et Yetton, 2003 ; Solimana et Janz, 2004 ; Kearns, et Sabherwal, 2006 ; Ramamurthy et al. 2008 ; Lee et al. 2010). La carence de soutien de la part des managers est généralement estimée comme une barrière à l'acceptation des TI.

Zmud (1984) consolide l'importance des attitudes de "l'élite du pouvoir" pour une implantation réussie d'une innovation dans l'organisation. Dans une autre étude faisant participer 124 organisations et 378 utilisateurs, Sanders et Courtney (1985) notent que le support de la haute direction semble primordial pour le succès du DSS (Decision Support System ; système d'aide à la décision). Pinto et Slevin (1987) identifient 10 facteurs capitaux pour le développement des projets technologiques tout en mettant en exergue l'importance de la DG dans l'assistance de ces projets. Yap et al. (1992) confortent le lien qui existe entre le succès d'un SI et les ressources assignées à son installation et mise en

place par les responsables. Les résultats de l'étude de Yang (1996) confirment l'importance de l'assistance fournie par le top management, en termes d'amélioration de la communication, d'alignement des objectifs et de planification stratégique du projet technologique considéré. Igarria et al. (1997) confirment l'effet direct de l'appui managérial sur l'utilité et la facilité d'utilisation perçues en précisant que le support apporté aux utilisateurs est un déterminant de leur satisfaction à l'égard de l'outil adopté (Igarria et al. 1997). Boukef et Kalika (2002) évaluent l'impact de l'attitude de la direction sur l'utilisation du courrier électronique. Ils en retiennent que le top management joue un rôle primordial pour la promotion de l'utilisation du courrier électronique dans l'organisation. Plus récemment, Bueno et Salmeron (2008) notent que l'assistance de la direction générale consiste d'abord en une compréhension claire des objectifs stratégiques, ensuite en un comité de pilotage adéquat et enfin en une bonne gestion des prévisions. Ils confortent l'effet positif et significatif de l'appui de la haute direction sur le succès des TI.

Pour ce qui est de la technologie intranet, Eder et Igarria (2001) analysent les déterminants de leur adoption et indiquent que le support des managers influence aussi bien la satisfaction des utilisateurs et les changements portés par l'utilisation de cette technologie. Dans cette lignée, Welch et Panday (2003) mettent en exergue l'importance du soutien du top management dans le processus d'appropriation de technologie intranet. Ils admettent que cette dimension (« le soutien des managers ») comme la plus importante dans la détermination du succès des changements escomptés par la direction.

L'implication des dirigeants admet un double intérêt dans une démarche d'évaluation du succès des intranets. Elle traduit d'une part l'ampleur stratégique de l'intranet et sa portée parmi les objectifs généraux de l'organisation et contribue d'autre part à exercer une certaine pression sur les utilisateurs. L'intérêt dévoilé par les supérieurs souligne l'alignement stratégique entre la ressource technologique, l'intranet, et les stratégies et politiques d'affaires de l'organisation (Ettien, 2006 ; Hadoussa, 2009). En outre, le soutien des dirigeants agit directement sur le système de croyances et les attitudes des utilisateurs et indirectement sur le succès du SI (Igarria et al. 1997 ; Eder et Mens, 2006).

#### **2.2.1.3.2 L'assistance technique**

L'assistance technique renvoie aux diverses dispositions prises par la DSI pour soutenir et accompagner les utilisateurs finaux au niveau de l'utilisation des TI. Elle leur offre la possibilité d'achever plus efficacement et rapidement les tâches et missions qu'ils ont à

exécuter (Compeau et Higgins, 1995; Ettien, 2206 ; Bhattacharjee et Hikmet, 2008 ; Hadoussa, 2009 ; Sánchez et Hueros, 2010). Ralph (1991) définit l'assistance technique en faisant référence aux personnes spécialisées et formées pour aider les utilisateurs finaux à la résolution des difficultés liés aux matériels et logiciels informatique. Cette assistance peut se manifester sous forme de bureaux d'aide, des lignes spéciales (hotlines) pour les plaintes et suggestions, une assistance technique en ligne, etc.

De nombreux auteurs confortent que l'assistance technique occupe un rôle capital dans la détermination du processus d'acceptation ou de rejet d'une technologie (Igbaria, 1990 ; Thompson et al. 1991; Trevino et Webster 1992 ; Chen et Memphis, 1998 ; Bhattacharjee et Hikmet, 2008 ; Lee et Kim, 2009 ; Sánchez et Hueros, 2010). Rivard (1988) met en exergue la portée de l'assistance de l'utilisateur. Elle note que c'est l'unique dimension reconsidérée dans les quatre études prises en compte pour jauger la satisfaction des utilisateurs vis-à-vis des TI. L'assistance technique admet une portée considérable et imminente lorsqu'il s'agit de technologies de support aux tâches quotidiennes ; tel le cas d'intranet (Eder, 2006 ; Hadoussa, 2009). Cette importance découle, selon Montazemi, (1988), du niveau de complexité de la technologie et de la variété des fonctionnalités proposées ainsi que de la faveur accordée par les utilisateurs à l'assistance de proximité (directe). Lee et Kim (2009) attestent qu'en procédant comme agent de changement, l'assistance des utilisateurs peut assurer l'allocation des ressources requises pour créer un environnement contributif à l'utilisation de l'Intranet. Le manque d'assistance semble par contre une barrière à l'utilisation efficiente et efficace de l'intranet (Lee et Kim, 2009).

Dans le cadre de cette recherche, l'assistance offerte aux utilisateurs de l'intranet permet d'évaluer leurs perceptions vis à vis du degré auquel l'organisation investit dans les ressources objectives qui facilitent l'utilisation de la technologie. Elle inclut la disponibilité du soutien de la DSI pour fournir l'aide, l'assistance et les conseils aux utilisateurs. La qualité du support accordé à l'utilisateur semble capitale pour jauger la satisfaction et le comportement des utilisateurs dans l'utilisation effective de la technologie intranet (Eder, 2006 ; Lee et Kim, 2009).

### **2.2.1.3.3 La Participation des utilisateurs**

Pour changer une organisation, il faut veiller à ce que les hommes qui la composent approprient le changement et le considèrent intéressant en y participant effectivement. La

question de la participation de l'utilisateur dans le développement de systèmes constitue depuis longtemps un thème de réflexion intéressant en MIS. Mahmood et al. (2000) notent que « *même si les informaticiens tentent de mettre en œuvre des systèmes qui répondent aux besoins de l'organisation, ce sont les utilisateurs finals qui connaissent le mieux ces besoins* » (p.755).

Suite à un examen du construit de la participation, Barki et Hartwick (1989, 1994) notent que diverses disciplines (psychologie, comportement organisationnel et marketing) convergent à définir le concept de la participation des utilisateurs comme "*l'ensemble des activités effectuées par les destinataires des SI implantés ou en cours d'implantation dans une organisation*" (Barki et Hartwick, 1994, p. 60). La participation peut prendre des formes variées (Franz et Robey, 1986) : directe (participation par action personnelle) ou indirecte; formelle (groupes formels, équipes, réunions) ou informelle (par relations informelles, discussions, etc...). Cette participation peut aussi avoir lieu lors de différentes étapes d'évolution du projet technologie (définition, analyse, conception, mise en œuvre, test, apprentissage) (Wu et Marakas, 2006).

Vroom et Jago (1988) distinguent la participation réelle de celle perçue. Les recherches sur la prise de décision participative prouvent que les effets motivationnels de la participation (sur la satisfaction par exemple) sont tributaires de la participation perçue. Toutefois, la qualité de la décision dépend de la participation réelle (Vroom et Jago, 1988).

Dans les recherches en SI, le concept de la participation de l'utilisateur est souvent confondu avec celui de l'implication. Ces deux termes étaient généralement utilisés de façon substituable. Les travaux de Barki et Hartwick (1989) viennent les différencier en mettant l'accent sur le caractère comportemental de la participation et celui psychologique de l'implication et prouvent, dans ce sens, que la participation est un antécédent à l'implication de l'utilisateur. Barki et Hartwick (1989, p. 19) notent que la participation correspond aux différentes actions rassemblant l'utilisateur au développement d'un SI/TI, alors que l'implication est un état psychologique subjectif représentant la portée et la pertinence personnelle que les utilisateurs accordent à un système donné. Le choix de prendre en considération la participation de l'utilisateur, en tant que déterminant du succès perçu de l'intranet est justifié par le fait que la décision de participer dans le « projet intranet » dépend moins de la bonne volonté de l'utilisateur final mais surtout fait partie intégrante des choix managériaux.

La participation est souvent reconnue comme un facteur favorisant les chances de succès d'un SI (Ives et Olson, 1984 ; Wu et Marakas, 2006 ; Louati, 2008 ; Niès et Pelayo, 2009 ; Ghobakhloo et al 2010). Ives et Olson (1984) notent que la participation de l'utilisateur influence la qualité du système et l'acceptation de l'utilisateur en permettant une évaluation plus précise et plus complète des besoins en informations des utilisateurs, en évitant le développement des dispositifs inacceptable ou sans importance, et en améliorant la compréhension qu'à l'utilisateur du système. Hunton et Price (1997) et Hunton et Beeler (1997) constatent qu'en accentuant la participation de l'utilisateur, la satisfaction et la performance seront significativement et positivement influencées. Hwang et Thorn (1999) conduisent une méta-analyse de 25 études sur la participation des utilisateurs. Ils indiquent qu'en général, la participation des utilisateurs est positivement corrélée aux différentes dimensions du succès du système. Ils trouvent une corrélation positive entre la participation des utilisateurs et la qualité du système, la satisfaction des utilisateurs, l'utilisation, et l'impact individuel. Cependant, aucune corrélation significative n'est confortée entre la participation des utilisateurs et l'impact individuel. De leur côté, Lin et Shao (2000) appellent les managers à encourager la participation active des utilisateurs durant le processus de développement de nouveaux systèmes. Guimareas et al. (2003) corroborent l'importance de la participation de l'utilisateur pour améliorer la qualité d'un système. Ces auteurs estiment que, sans la participation de l'utilisateur dans le développement d'un système, la formation et l'expérience n'auront aucun effet sur les perceptions de la qualité du système.

La participation de l'utilisateur est, en outre, généralement identifiée comme un déterminant majeur de la satisfaction des utilisateurs et de l'acceptation des TI (Baroudi et al, 1986 ; Lu et Wang 1997 ; Mahmood et al, 2000 ; McKeen et Guimareas, 1997 ; Au et al, 2002 ; Louati, 2008). Moyennant une analyse de 151 projets technologiques indépendants dans huit organisations différentes McKeen et al. (1994) indiquent que la participation des utilisateurs influence positivement et directement la satisfaction des utilisateurs finaux. Saleem (1996) note, en ce sens, que la participation de l'utilisateur au développement d'un système favorise son acceptation et son utilisation, en raison des sentiments de contribution, de contrôle, de propriété et de compréhension des dispositions réelles de ce système. Cette participation est particulièrement indispensable pour la conception d'applications SI orientées métiers.

Dans le cadre de cette recherche, la participation des utilisateurs de l'intranet renvoie à la fréquence perçue de la participation des utilisateurs finaux. Cette dimension permet de

jauger l'étendue auquel des utilisateurs, non avertis, sont associés à des activités liées au choix et au développement de TI destinées à leur poste de travail.

#### **2.2.1.3.4 La politique de communication**

Rogers (2003) définit la communication comme le processus par lequel les individus créent et échangent des informations entre eux. C'est ce qui présume l'existence d'un support pour assurer des échanges efficaces entre les différents acteurs d'un même projet, d'un même département, d'une unité fonctionnelle ou plus généralement d'une organisation (Ettien, 2006). Pinto et Prescott (1990), de leur côté, notent que « *la communication offre un réseau approprié pour transmettre les données nécessaires entre les acteurs clés d'un projet* » (p.308). Amoako-Gyampah et Salam (2004) confortent cette assertion en estimant que « *la communication fournit une voie par laquelle les membres de différentes unités fonctionnelles partagent des informations importantes sur le succès de l'ERP* » (p.735). Son importance réside moins dans la technique de communication utilisée que dans la cible visée, soit l'ensemble des utilisateurs d'une technologie. (Amoako-Gyampah et Salam, 2004 ; Umble et al. 2003). Elle est souvent destinée à irriguer l'ensemble du corps social de l'entreprise (au-delà des différences hiérarchiques, fonctionnelles ou géographiques) par un ensemble d'informations sur la nouvelle technologie utilisée (ses objectifs, ses avantages, ses bénéfices, son évolution ainsi que les changements induits) (Ford et Ford 1995 ; Bueno et Salmeron, 2008).

En fait, tout changement, notamment technologique, est généralement voué à l'échec si le personnel et les différentes parties prenantes ne le comprennent pas. Dès lors, la communication joue un rôle crucial dans le succès d'un projet technologique. Elle informe les intéressés, leur donne un sentiment de sécurité et s'assure de leur soutien et adhésion au projet en question. L'importance de la communication pour assurer le succès d'un projet technologique a souvent été mise en exergue par les chercheurs en SI (Ford et Ford 1995; Wang et Chen, 2006; Ettien, 2006 ; Bueno et Salmeron, 2008). La communication et le marketing interne faits autour d'une technologie ont pour objectif de mettre en commun un langage, une culture et un ensemble de valeurs afin de renforcer l'acceptation de la technologie. Ainsi, pour réussir les changements ambitionnés, la communication se présente comme un facteur primordial de motivation des utilisateurs des TI au sein de l'organisation. Elle appuie le partage des motifs du changement et le processus qui conduit à sa mise en place (Ford et Ford, 1995 ; Ettien, 2006). La

communication accroît, en outre, les relations d'aisance entre les différents secteurs fonctionnels et établit des bases pour une résolution efficace des conflits (Wang et Chen, 2006). Dans ce sens, la communication promeut la confiance de l'utilisateur envers la technologie se qui facilite son acceptation (Amoako-Gyampah et Salam, 2004 ; Bueno et Salmeron, 2008).

La communication devient le moyen par lequel les informations sur les avantages de la technologie passent aux différents utilisateurs, menant ainsi à une augmentation des croyances partagées concernant les avantages du système (Karahanna et Straub, 1999; Carter et al. 2001). Dans ce sens, la communication est connue comme un e forme d'influence du système de croyances et des comportements des utilisateurs (Amoako-Gyampah et Salam, 2004), c'est ce qui contribue à la persuasion rhétorique des utilisateurs du système (Cialdini, 2004). En effet, il faut désamorcer le plus tôt possible la perception négative du changement induit par la technologie. La communication aura pour but de faire comprendre aux acteurs de l'entreprise la nécessité des changements induits par l'intranet, en choisissant les moyens de communication les mieux adaptés. Il faut savoir passer du temps dans cette phase, pour gagner l'adhésion des personnes au projet. Le fait de définir clairement les conséquences ambitionnées de la technologie, dans une atmosphère de communication ouverte, est un facteur indispensable pour gérer le changement avec succès. Ainsi, le succès des changements technologiques est foncièrement déterminé par la communication sur les changements escomptés (Ettien, 2006).

La communication offre la possibilité d'établir un feedback avec les effets réels du changement en facilitant et incitant à l'appropriation des changements par les individus (Ford et Ford, 1995). La communication sur les changements induits par la technologie est ainsi une solution capitale pour réduire le phénomène des résistances individuelles et collectives (Hadoussa, 2009). Différents moyens de communication sont à envisager : la communication formelle (présentation), la communication informelle (pause café, déjeuner), la communication inter-individuelle (entretien), collective (réunion de suivi ou plénière), indirecte (newsletter), directe (Equipe projet),... Tout moyen qui permettra aux individus impactés par le changement, de passer, le plus rapidement possible à une acceptation de la technologie en question.

Dans la même veine, assurer une communication efficace sur les bénéfices de la technologie et élaborer une charte de communication permettant d'assurer cohérence et

dynamique du changement constituent l'un des principaux facteurs de réussite en matière de gestion des projets technologiques. Les avantages d'un intranet sont la raison fondamentale qui explique leur utilisation dans les organisations. La communication sur les bénéfices espérés ou réalisés a pour but de motiver les individus ou les structures intéressés (Amoako-Gyampah et Salam, 2004 ; Ettien, 2006). Il s'agit de rassurer sur le bien fondé de la technologie envisagée et sur la cohérence de la démarche adoptée en mettant tout particulièrement l'accent sur les bénéfices et les améliorations attendus.

En outre, les évolutions d'une technologie peuvent être à la fois des sources d'espoir ou d'anxiété pour les utilisateurs finaux (Carter et Jambulingham, 2001). Conformément à la situation et le niveau d'aisance qu'ils disposent avec la technologie intranet, les changements ultérieurs peuvent être perçus comme des opportunités ou, au contraire, sources d'anxiété pour les utilisateurs. Ces causes d'assurance et d'anxiété déterminent l'acceptation ou les rejets individuels et/ou des TIC (Ettien, 2006). Ainsi, une vision claire et une communication transparente mettent cette technologie sur la voie du succès.

Dans le contexte d'une démarche d'évaluation du succès perçu de l'intranet, la politique de communication permet de jauger les impacts que génère la connaissance des avantages, des changements et des évolutions de l'intranet sur les croyances des utilisateurs et, in fine, leur comportement.

Pour **conclure**, les quatre variables considérées constituent, aux yeux des utilisateurs, les supports managériaux les plus importants pour apprécier la valeur de l'intranet ainsi que la pertinence de ses services. Ces dimensions organisationnelles influencent spécifiquement les perceptions des utilisateurs, leur satisfaction (cognitive et affective) vis à vis de l'intranet ainsi que leur degré d'utilisation de cet outil et agissent ainsi sur sa performance individuelle.

Notre démarche d'évaluation du succès perçu de la technologie intranet ne peut faire l'économie d'un examen détaillé des divers contextes qui peuvent influencer son résultat. La considération d'un certain nombre de facteurs contextuels offre ainsi la possibilité d'adapter le dispositif d'évaluation de l'intranet à son contexte organisationnel et de prendre donc en considération les diverses situations qui peuvent agir sur les perceptions des utilisateurs finaux. Les membres responsables de la DSI doivent, en ce sens, intégrer ces dimensions lors de la mise en place de nouveaux systèmes.

Les effets des huit variables contextuelles considérées peuvent se manifester à deux niveaux : la valeur perçue de l'intranet et le processus de son acceptation (Niveau II) ainsi que les impacts individuels (Niveau III). Ayant défini les déterminants susceptibles d'influencer les perceptions des utilisateurs de l'intranet, l'objectif du sous titre infra est de présenter les dimensions qui permettent d'évaluer la valeur perçue et l'acceptation de l'intranet.

## **2.2.2. Définition des variables et des concepts du deuxième niveau conceptuel**

### **2.2.2.1 La performance attendue (Niveau 2a)**

Les individus tendent à utiliser une application en fonction du degré auquel ils croient qu'elle peut les aider à mieux exécuter leur travail. Cette dimension renvoie à la performance espérée. Venkatesh et al (2003) la définit comme «*le degré auquel un individu croit que l'utilisation du système va l'aider à atteindre des gains, en terme de performance, au travail* » (p. 447). Cette dimension est jugée la plus importante dans la détermination du comportement individuel face à une technologie (Anderson et al. 2006 ; Gupta et al. 2008 ; Schaupp et al. 2010 ; Pai et Tu, 2011).

Le concept, proposé par Venkatesh et al. (2003), a pour origine les différentes conceptualisations issues des théories comportementales. Il découle essentiellement du concept de *l'utilité perçue* du modèle d'acceptation de la technologie : TAM de Davis (1989). L'utilité perçue est définie comme «*l'intensité avec laquelle un individu croit que l'utilisation d'un système particulier améliorera sa performance au travail*» (Davis, 1989, p.320). En plus du concept de l'utilité perçue, la performance espérée est développée en se référant à d'autres concepts proches, il s'agit notamment du concept de la *motivation extrinsèque* (Davis et al. 1992), du concept de «*job-fit* » (*ajustement avec le travail*) du modèle de l'utilisation de PC (Thompson et al. 1991) et le concept «*Résultats espérées* » (*Outcome expectations*) de la théorie socio cognitive (Compeau et al. 1999).

Le lien positif entre la performance espérée et le succès perçue des TI est validé par de nombreux chercheurs en MIS (Anderson et Schwager, 2004 ; Gupta et al. 2008 ; Wang et Shih, 2009 ; Schaupp et al. 2010 ; Pai et Tu, 2011). Dans une démarche d'évaluation des TI telles que l'intranet, la performance espérée est saisie comme une dimension qui rend compte des comportements et intentions découlant de l'utilisation effective de la

technologie (Lee et Kim, 2009). Elle offre la possibilité de jauger l'impact des informations communiquées via l'intranet sur la valeur perçue de l'intranet, l'accomplissement quotidien du travail et le comportement des utilisateurs finaux.

### 2.2.2.2 L'effort prévu (Niveau 2a)

L'effort prévu est défini par Venkatesh et al.(2003), comme « *le degré d'aisance associé à l'utilisation du système* » (p. 450). Sa portée n'est pas inhérente au contexte d'utilisation. De ce fait, ce construit est tout aussi notoire et important dans un contexte d'utilisation volontaire que dans un contexte d'utilisation obligatoire. Ce construit représente le niveau d'effort physique et mental qu'un utilisateur doit produire pour l'utilisation d'une TI (Davis et al. 1989 ; Venkatesh, 2000 ; Chang et al. 2007 ; Loo et al. 2009 ; Im et al. 2010). L'effort prévu estime donc le degré convivialité d'une technologie, en termes de facilité d'accès à son contenu et de compréhension de ses caractéristiques techniques par l'utilisateur (Chang et al. 2007).

Le concept d'effort prévu découle de deux cadres théoriques qui ont respectivement soulevé son importance. Le modèle d'acceptation de la technologie (Davis, 1989) avec le concept de "*facilité d'utilisation perçue*" ainsi que la théorie de la diffusion des innovations (Thompson et al.1991 ; Moore et Benbasat 1991 ; Rogers, 2003) avec le concept de "*complexité*".

- La perception des facilités à l'utilisation des TI est l'une des dimensions de la perception des efforts relatives à l'utilisation d'une technologie. Produite par Davis (1989), dans son modèle originel (le TAM), cette mesure a fréquemment été mobilisée dans de nombreuses études sur l'acceptation des TIC. Selon Davis (1989) la facilité d'utilisation perçue agit, positivement, sur l'attitude de l'utilisateur et l'utilité perçue de la technologie. L'effet direct de la facilité d'utilisation sur l'utilité perçue est mis en exergue par Davis (1989) qui estime que « *...même si des utilisateurs potentiels croient à l'utilité d'un système pour leur travail, ils peuvent décider de ne pas l'utiliser en jugeant que les avantages attendus sont dépassés par les efforts à fournir* » (p. 320).
- De même, la complexité d'une innovation est définie par Rogers (2003), comme « *le degré auquel l'innovation est perçue comme relativement*

*difficile à comprendre et à utiliser*» (p.257). Elle permet de comprendre les comportements des utilisateurs vis-à-vis d'une innovation. En effet, les systèmes qui présentent un niveau de complexité élevée peuvent inhiber les utilisateurs alors que ceux qui semblent moins complexes peuvent les captiver (Thompson et al. 1991). La complexité est ainsi une barrière à l'adoption de l'innovation et justifie, en conséquence, l'échec des changements espérés (Rogers, 2003). La perception de la complexité varie d'un utilisateur à un autre et d'une fonction à une autre (Fisher et al., 2004 ; Ettien, 2006). Ainsi, les individus qui ont une bonne connaissance du sujet, soit de par leur formation d'origine, soit à travers les formations qui leur sont proposées, adhèrent quasi spontanément à l'innovation. Les autres paraissent plus réticents, voire résistants face aux changements induits par l'innovation. Ces réticences sont la manifestation de peurs qui peuvent retarder ou inhiber les changements portés par l'innovation.

La « *perception des efforts* » présente alors un fort intérêt dans une démarche d'évaluation des systèmes de type intranet. En effet, la perception des efforts a un effet direct sur la perception des performances d'une part, et d'autre part, sur la valeur perçue de l'intranet. Un système perçu comme facile à utiliser peut susciter la motivation des utilisateurs et à l'opposé, son niveau de complexité peut conduire à la frustration et justifier des réticences (Gupta et al. 2008 ; Wang et Shih, 2009 ; Schaupp et al. 2010 ; Pai et Tu, 2011). La « *perception des efforts* » a aussi un effet direct et indirect sur le succès de l'intranet (Markus et al. 2000 ; Gattiker et Goodhue, 2005). Les effets indirects proviennent de son impact sur la satisfaction des utilisateurs (Seddon, 1997) et la perception des performances (Venkatesh et Davis, 2000 ; Venkatesh et al. 2003). Dimessy (2003), Lee et Kim, (2009) et Marsek et al. (2010) estiment que la facilité d'utilisation perçue de la technologie intranet permet aux utilisateurs de s'y familiariser et d'accomplir commodément et plus rapidement les objectifs de l'organisation.

### **2.2.2.3 La valeur perçue (Niveau 2b)**

Proposer une valeur distinguée et unique, aux « clients », est désormais le pivot à prendre en considération pour occuper et conserver un avantage compétitif. De nombreuses études montrent que la création d'une valeur supérieure est devenue une stratégie gagnante (Day 1990 ; Gharbi et Mimoun, 2002 ; Turel et al. 2006; Merle et al. 2007 ; Marteaux, 2007 ;

Lee et Jun, 2007). Cette dimension est largement discutée dans la littérature managériale. Elle fait souvent partie des missions et des objectifs des organisations (Sweeney et Soutar, 2001). Ainsi, beaucoup d'études font état des interrogations relatives à la nature de la valeur perçue et son rôle prépondérant dans la détermination de certains comportements (Zeithaml, 1988 ; Chen et Dubinsky, 2003 ; Chu et Lu, 2009).

Il existe, en effet, différentes conceptions de la valeur, qui ont été classées par Gharbi et Mimoun (2002) selon trois catégories à savoir :

- La valeur perçue est considérée un traitement cognitif réalisant un arbitrage entre les gains et les sacrifices associés au produit.
- La valeur perçue est considérée un trait de la situation d'interaction entre le client (le sujet) et le produit (l'objet).
- La valeur perçue est considérée un trait cognitif du client reflétant les liens qu'il opère entre ses valeurs personnelles et les conséquences et les attributs du produit.

Nous faisons état, successivement, de ces trois approches en présentant les différentes conceptualisations de la valeur proposées.

#### **2.2.2.3.1 La valeur perçue comme un traitement cognitif**

La valeur a souvent été étudiée sous l'angle de la valeur d'achat (Aurier *et al.*, 2000). Elle puise ses fondements dans la théorie économique de la valeur- utilité. Elle peut être rapprochée de la valeur d'échange, notion mise en lumière par un certain nombre d'économistes (Mencarelli, 2005). Pour ces derniers, le terme de « valeur d'échange » représente l'idée selon laquelle la valeur est dénombrable et est intrinsèque aux produits/services. Ainsi, partant d'une approche utilitariste, l'étude de la valeur, essentiellement en marketing, s'est traditionnellement faite sous l'angle de la valeur d'échange (Anderson et Srinivasan, 2003 ; Grace et O'Cass, 2005).

La valeur d'achat s'inscrit dans une vision rationnelle et transactionnelle. Elle est purement cognitive (perspective utilitariste), résultant d'un calcul algébrique, et réside dans l'objet ou les attributs du produit/service (vision objective de la valeur) (Aurier *et al.*, 1998 ; Heinonen, 2006). Elle est définie comme le résultat d'une « *confrontation* » entre les bénéfices et les sacrifices associés à un produit/service (Rivière, 2009).

Auteurs	Définitions
<b>Monroe et Krishnan (1985)</b>	La valeur est définie comme le ratio des bénéfices perçus par rapport aux sacrifices perçus.
<b>Zeithaml (1988)</b>	La valeur est définie comme l'évaluation globale de l'utilité d'un produit/service fondée sur la perception de ce qu'on a reçu et de ce qu'on a donné.
<b>Day (1990)</b>	La valeur perçue correspond à la différence (le surplus) entre les bénéfices perçus et les coûts perçus
<b>Gale (1994)</b>	La valeur client correspond à la qualité perçue par le marché ajustée au prix relatif du produit.
<b>Oliver (1999)</b>	La valeur perçue décrit un jugement comparant les bénéfices perçus (ce qui est reçu) aux coûts d'acquisitions perçus (ce qui est donné).

**Tableau 2.1 : Quelques définitions de la valeur d'achat**

Si ces définitions mettent bien en rapport les bénéfices et les sacrifices perçus, elles diffèrent toutefois entre elles au regard du mode de calcul, supposé être utilisé par les consommateurs, pour comparer ces bénéfices et sacrifices (Rivière, 2009). En effet, la règle algébrique appliquée peut correspondre à un ratio (Monroe et Krishnan, 1985) ou bien à une soustraction (Day, 1990 ; Oliver, 1999 ; Gharbi et Ben Mimoun, 2002). Pour d'autres auteurs, la nature du calcul est cependant moins claire (équilibre ou calcul intuitif, compromis, compensation, « *trade-off* »...) (Zeithaml, 1988).

Cette conception de la valeur est souvent critiquée par plusieurs auteurs qui l'ont qualifiée d'utilitariste s'ancrant dans une logique économique qui consiste à considérer que, pour le consommateur, tout a un prix, même les émotions (Cova et Remy, 2001). Ainsi, une telle approche a souvent limité les bénéfices à des aspects purement fonctionnels et les coûts à des sacrifices monétaires. Cette perspective réductionniste a été révisée par certains auteurs (Payne et Holt, 2001) qui ont développé la structure des bénéfices perçus en intégrant à la fois les bénéfices fonctionnels, les bénéfices hédoniques et les bénéfices sociaux. Concernant les coûts, à l'effort financier pourrait être ajouté l'effort humain, le temps sacrifié, les coûts psychologiques et les risques liés à un échec ou à une mauvaise performance du produit/service (Gharbi et Ben Mimoun, 2002 ; Kaabachi, 2007 ; Pura et Gummerus, 2007).

A l'issue de la présentation de cette conception de la valeur, l'un de ses intérêts semble résider dans la proposition d'un cadre structurant d'analyse de la valeur,

particulièrement séduisant d'un point de vue théorique comme managérial, articulé autour de deux composantes principales : les bénéfices perçus (c'est-à-dire les sources de création de valeur) et les sacrifices perçus (correspondant aux sources de destruction de valeur). Ces deux composantes déterminent ensuite, de façon intégrative, la valeur globale d'une offre. Toutefois, Huber et al. (2001) considèrent que cette conception ne précise pas comment le consommateur perçoit les bénéfices et les coûts associés à un produit et comment s'effectue son évaluation globale. Bien qu'elle reconnaisse le caractère subjectif de la valeur perçue, cette conception reste muette concernant les facteurs qui amènent les individus à avoir des perspectives différentes de la valeur d'un même objet. En outre, elle ne décrit pas le processus par lequel le consommateur perçoit les avantages et les coûts (Gharbi et al. 2001).

#### **2.2.2.3.2 La perspective situationnelle de la valeur perçue**

Les recherches sur la valeur ont connu, ces deux dernières décennies, une profonde mutation avec l'émergence d'un ensemble d'approches qualifiées d'expérientielles (Holbrook et Hirschmann, 1982 ; Filser, 2002), et qui correspondent à une évolution profonde des réflexions (Cova et Rémy, 2001). Cette approche présente la valeur comme une préférence relative (comparative, personnelle, situationnelle) caractérisant l'expérience d'interaction entre un sujet et un objet (Holbrook, 1996, 1999). Elle se base sur une axiologie où la valeur ne constitue plus uniquement la base de la décision de consommation d'un produit/service particulier mais aussi la conséquence des expériences de consommation cumulées (Hirshman et Holbrook, 1982 ; Holbrook, 1999 ; Aurier et al, 2000). Ainsi, contrairement à l'approche utilitaire, cette approche présente la valeur comme une réponse affective et cognitive du consommateur (sujet) à l'égard d'un objet (bien, service, personne, technologie, lieu, événement ou idée...) (Aurier et al, 2000). Le caractère expérientiel constitue une importante facette de cette conception de la valeur puisqu'elle ne peut exister que suite à un processus d'interaction (Gharbi et Ben Mimoun, 2002).

Cette conceptualisation de la valeur admet comme caractéristiques : relativisme, l'interactivité et sa nature expérientielle (Holbrook, 1999 ; Filser et al. 2003, Mencarelli, 2005). Ces facettes constituent un système interconnecté dont les composantes se chevauchent et se combinent pour constituer la valeur perçue.

- **La valeur est relative** : elle est en effet comparative (un individu ne statuera sur la valeur d'un objet qu'à partir d'une comparaison avec d'autres objets), personnelle (la valeur varie selon les individus) et situationnelle (la valeur dépend du contexte dans lequel le jugement intervient) (Holbrook, 1999).
- **La valeur est interactive** : elle ne réside ni dans le produit acheté, ni dans le service assigné, ni dans la marque choisie, ni dans l'objet possédé, mais plutôt dans l'expérience de consommation. Elle adopte une approche interactionniste, représentant ainsi une position conciliatrice au sein du débat récurrent entre la subjectivité et l'objectivité de la valeur. En effet, la valeur y est vue ici comme ni totalement dépendante des sujets (subjective), ni totalement dépendante des objets (objective) Gharbi et Ben Mimoun, 2002 ; Rivière, 2009).
- **La valeur est issue d'une expérience** : elle ne précède pas mais au contraire résulte de l'expérience de consommation d'un produit ou service (Aurier *et al.* 1998 ; Rivière 2009). Elle constitue une réponse affective du consommateur à l'égard de l'objet (Aurier *et al.*, 1998). La valeur n'est donc plus le résultat d'un calcul, mais bien le produit d'une expérience (Filsler, 2000). Cette conception de la valeur correspond à une approche affective, expérientielle et analytique de la valeur (Gharbi et Ben Mimoun, 2002 ; Kaabachi, 2007).

Holbrook (1996, 1999) dont les travaux constituent un apport majeur dans le cadre de cette approche a proposé une typologie de la valeur. Celle-ci est articulée autour de trois dimensions clés et permet de répertorier les différents types de valeur, susceptibles de se manifester au sein d'une expérience de consommation :

- **Valeur extrinsèque versus intrinsèques** : la valeur d'un produit/service peut être extrinsèque (le produit/service est un moyen pour atteindre des fins qui lui sont extérieures) ou intrinsèque (l'expérience de consommation associée au produit/service est recherchée et appréciée en tant que telle).
- **Valeur orientée vers soi versus valeur orientée vers les autres** : la valeur peut être orientée vers soi (fonction de son propre intérêt) ou liées

aux effets induits sur les autres (la famille, les amis, les collègues...) et donc orientée vers les autres. Dans ce dernier cas, le consommateur évalue les expériences en fonction des autres et pour les autres.

- **Valeur active versus valeur réactive** : la valeur peut différer selon que le consommateur manipule physiquement ou mentalement un élément de son environnement (il est actif) ou au contraire qu'il saisit et répond passivement à un objet (il est réactif).

La combinaison de ces trois critères conduit Holbrook (1996, 1999) à identifier huit facettes de la valeur :

<i>Valeur</i>		<i>Extrinsèque</i>	<i>Intrinsèque</i>
<i>Orientée vers soi</i>	<i>Active</i>	<b>Efficienc</b> e (commodité, praticité, justesse, convivialité)	<b>Jeu</b> (drôle, plaisir, divertissement / fantaisie, ludique, hasard)
	<i>Réactive</i>	<b>Excellence</b> (Qualité, efficacité, potentialité)	<b>Esthétique</b> (beauté, sensualité)
<i>Orientée vers les autres</i>	<i>Active</i>	<b>Statut</b> (succès, management des impressions, de son image)	<b>Ethique</b> (justice, vertu, moralité)
	<i>Réactive</i>	<b>Estime</b> (réputation, matérialisme, possessions)	<b>Spiritualité</b> (foi, sacré, enthousiasme, magie)

**Tableau 2.2 Les dimensions de la valeur perçue Holbrook (1999, p. 12)**

S'inspirant du cadre d'analyse d'Holbrook (1999), Aurier *et al.* (2000, 2004) proposent une classification des différentes composantes de la valeur, identifiées antérieurement par un certain nombre d'auteurs (tableau 2.3).

		<b>Holbrook (1994)</b>	<b>Richins (1994)</b>	<b>Holt (1995)</b>	<b>Evrard et Aurier (1996)</b>
<b>Orientation vers soi</b>	<b>Intrinsèque</b>	Jeu (amusement) Esthétique	Plaisir Apparence (beauté)	Expérience (émotion)	Hédonique Stimulation expérientielle
	<b>Extrinsèque</b>	Efficienc Excellence	Utilitaire	Intégration (acquisition et utilisation)	Connaissance (recherche d'information, expertise)
<b>Orientation vers les</b>	<b>Intrinsèque</b>	Ethique Spiritualité	Spirituel	Jeu (pratique sociale et	Pratique sociale

autres	Extrinsèque	Statut	Statut	partage)	
		Estime	Expression de soi Liens inter-personnels (représentation facilitation) Réalisation de soi	Classification (appartenance et distinction sociale)	Expression de soi Lien social
Non-classée			Histoire personnelle Aspects financiers		

**Tableau 2.3 : Comparaison de plusieurs typologies de la valeur de consommation (Aurier et al. 2004, p. 6)**

Comme le suggère le tableau précédent (tableau 2.2), l'apport essentiel de cette conceptualisation de la valeur réside dans l'identification de ses composantes, grandes familles de bénéfices issus des expériences de consommation, en fonction de leurs significations pour le consommateur : instrumentales, affectives, symboliques, sociales (Rivière 2009). Les travaux ayant exploré le domaine de la valeur perçue ont ainsi permis d'insister sur le caractère multidimensionnel du concept étudié et ont conduit à la définition d'un cadre général d'analyse d'une expérience (Mencarelli, 2005).

Malgré sa richesse conceptuelle, plusieurs limites peuvent être identifiées à l'égard de la valeur envisagée sous cette optique. Tout d'abord, en raison de son caractère abstrait et multi-facettes, l'appréhension de la valeur présente un certain degré de complexité conceptuelle, rendant son opérationnalisation et son maniement difficiles (Aurier et al., 2000 ; Sanchez et al., 2009 ; Rivière 2009). Jusqu'à présent, cette approche de la valeur a fait l'objet de peu d'applications empiriques et de développements d'outils de mesure (Aurier *et al.*, 2000, 2004). Holbrook (1994, 1999), lui-même, n'opérationnalise dans ses travaux qu'un nombre limité de dimensions.

Merle (2007) juge que la conceptualisation de Holbrook (1994, 1999) souffre de beaucoup de confusions. La valeur couvre sous la notion de « préférence », un ensemble de concepts tels que l'attitude, l'évaluation, le jugement, la prédisposition ou l'opinion (Holbrook, 1996). Toutefois, la littérature prouve des disparités entre ces différents construits. Aurier *et al.*, (2004) remarque la juxtaposition conceptuelle de certaines composantes de la valeur et estime que le caractère très détaillé de la taxinomie de

Holbrook (1996, 1999) conduit à des redondances dans l'analyse et à des problèmes de décomposition (il s'interroge par exemple sur la distinction entre efficacité et excellence, entre statut et estime, entre jeu, esthétique et spiritualité).

De plus, cette approche s'est surtout intéressée à classer les sources de la valeur perçue sans véritablement s'interroger sur leur intégration au sein d'un jugement global. Or, un intérêt managérial indispensable du concept de valeur réside dans l'identification de ses dimensions et dans l'appréciation de leur contribution à la valeur globale (Aurier *et al.*, 2004 ; Rivière 2009).

### **2.2.2.3.3 La valeur perçue comme un trait cognitif**

Cette dernière catégorie d'approches est définie, par Amraoui (2005), comme un courant composé de recherches qui considèrent que l'appréciation des produits ou services, comporte des composantes à la fois utilitaires (fonctionnels et économiques) et hédoniques. Ces études mixtes estiment que la valeur perçue par les consommateurs résulte d'un processus cognitif et intègre donc une dimension « *thinking* », et d'un processus émotionnel et comprend ainsi une dimension « *feeling* » (Amraoui, 2005; Rivière 2009).

Cette approche met en liaison les valeurs personnelles d'un individu et l'évaluation des attributs du produit/service. La valeur perçue est, dans ce sens, un trait personnel qui résulte de l'association idiosyncrasique qu'effectue un individu entre ses valeurs personnelles et les caractéristiques du produit/service (Gharbi et Ben Mimoun, 2002). Partant d'une perspective qui dépasse celle considérant le choix du produit/service comme une confrontation cognitive (ratio ou différence) entre des coûts (ou inputs) et des bénéfices (ou outputs), Woodruff (1997) explique la valeur perçue comme la préférence et l'évaluation, par le client, des caractéristiques du produit/service, de ses performances et des conséquences de son utilisation facilitant ainsi l'atteinte des objectifs et des finalités que celui-ci désire atteindre dans l'expérience d'utilisation . Woodruff (1997) note que le consommateur cherche les conséquences qui riment avec ses objectifs désirés et écarte celles qui ne satisfont pas cette condition. Cette définition peut s'appliquer à la valeur attendue et à la valeur reçue (Woodruff, 1997). Elle englobe la perception de la valeur avant et après la consommation du produit/service ou le vécu de l'expérience (Gharbi et Suissi, 2003).

Cette approche trouve ses origines dans le modèle des chaînes moyens-fin selon lequel la valeur perçue est déterminée par l'intensité du lien qui existe entre la connaissance de soi (faisant référence aux valeurs personnelles) et la connaissance du produit (renvoyant sur la connaissance des attributs du produit et de ses conséquences fonctionnelles et psychologiques) (Gharbi et Mimoun, 2002 ; Gharbi et Suissi, 2003). Plusieurs travaux, s'inscrivant dans cette conception de la valeur, sont présentés et analysés, en vue de mieux saisir la pertinence et les particularités de cette vision alternative du construit étudié.

Afin d'expliquer le comportement du consommateur, Sheth *et al.* (1991) considèrent que le processus de décision d'un individu peut être influencé par cinq types de valeurs :

**Valeur fonctionnelle :** ce type de valeur correspond à l'utilité perçue liée aux capacités fonctionnelles et utilitaires d'un produit/service. Elle est dérivée des caractéristiques ou attributs du bien et est relative à la performance, à la fiabilité, à la durabilité et au prix de l'offre.

**Valeur émotionnelle :** désigne la capacité d'une alternative à éveiller les sentiments ou états affectifs d'un individu.

**Valeur sociale :** correspond à l'utilité perçue liée à l'association du produit avec un ou plusieurs groupes sociaux spécifiques.

**Valeur épistémique :** provient de l'aptitude d'une offre à éveiller la curiosité de l'individu, à lui fournir de la nouveauté ou à satisfaire son désir de connaissance.

**Valeur conditionnelle :** désigne l'utilité perçue d'un produit qui résulte de la situation spécifique ou de l'ensemble de circonstances rencontrées par l'individu lors de son choix

Sheth *et al.* (1991) estiment que le choix d'un individu dépend d'une ou de plusieurs de ces valeurs de consommation. De plus, ils estiment que ces valeurs identifiées influencent les comportements des potentiels clients avec une intensité variable selon la situation et le contexte de choix. Enfin, les auteurs présentent ces valeurs de consommation comme étant indépendantes les unes des autres.

Néanmoins, Lai (1995) avance trois types de critiques concernant la typologie des valeurs proposée par Sheth *et al.* (1991),:

- Les valeurs identifiées sont génériques et n'ont pas encore été appliquées à une activité de consommation spécifique,
- Les auteurs confondent les bénéfices du produit avec les valeurs de consommation,
- Enfin, Sheth et al. (1991) ignorent d'autres types de bénéfices, tels que les bénéfices hédoniques, esthétiques ou bien encore holistiques

Partant de ces limites, Lai (1995) propose une catégorisation, relativement exhaustive (Rivière, 2009) de la valeur perçue :

- **Bénéfices fonctionnels** : reposent sur la capacité du produit/service à fournir une performance fonctionnelle, utilitaire ou technique, et sont associés aux attributs concrets et tangibles.
- **Bénéfices sociaux** : sont obtenus à partir de l'association du produit/service avec une classe sociale, un statut social ou un groupe social spécifique.
- **Bénéfices affectifs** : renvoient aux bénéfices générés par la capacité du produit/service à éveiller des sentiments ou états affectifs d'un consommateur.
- **Bénéfices épistémiques** : renvoient à la capacité du produit/service à satisfaire la curiosité d'un individu, son désir de connaissance ou de nouveauté.
- **Bénéfices esthétiques** : associent la consommation du produit/service à la beauté et l'expression personnelle.
- **Bénéfices hédoniques** : font référence à la capacité d'un produit/service à rencontrer les attentes de joie, de plaisir, de distraction et d'amusement du consommateur.
- **Bénéfices situationnels** : correspondent à la capacité du produit/service à satisfaire les besoins associés à des circonstances et à un contexte spécifique.
- **Bénéfices holistiques** : sont acquis par la cohérence et compatibilité du produit/service avec la multitude des produit/service déjà consommés ou possédés par l'individu.

Selon Lai (1995), tous les bénéfices et sacrifices ne sont pas perçus avec la même étendue : certains sont considérés comme déterminants (facteurs centraux), d'autres comme plus secondaires (facteurs périphériques). La valeur perçue finale correspond ainsi

au surplus dégagé lors du rapprochement entre ces bénéfices et sacrifices perçus (qui sont eux-mêmes influencés par les caractéristiques individuelles des consommateurs).

Dans la même veine, **Sweeney et Soutar (2001)** contestent le caractère indépendant des valeurs tel que proposé par Sheth et al. (1991). Selon Sweeney et Soutar (2001), les éléments hédoniques et utilitaristes de l'attitude peuvent être associés. Ils jugent que les cinq valeurs sont susceptibles de ne pas être indépendantes, mais plutôt interdépendantes. En vue de développer une échelle de mesure de la valeur (PERVAL)<sup>15</sup>, et à partir des travaux de Sheth *et al.* (1991), Sweeney et Soutar (2001) identifient quatre dimensions de la valeur : la valeur fonctionnelle / qualité, la valeur monétaire / prix, la valeur émotionnelle et la valeur sociale.

- **Valeur fonctionnelle / qualité** : c'est l'utilité qui provient de la qualité perçue et de la performance espérée du produit/service.
- **Valeur monétaire** : c'est l'utilité qui provient du produit/service due à la réduction de ces coûts perçus à court ou à long terme.
- **Valeur émotionnelle** : c'est l'utilité qui provient des sentiments ou des états affectifs qu'un produit/service génère.
- **Valeur sociale** : c'est l'utilité qui provient de la capacité du produit à augmenter sa propre considération sociale (amélioration de l'image de soi).

Contrairement à la conceptualisation de la valeur proposée par Zeithaml (1988), Sweeney et Soutar (2001) n'adoptent pas de vision intégrative du concept étudié : ils estiment, à l'inverse, que la valeur globale peut être scindée en quatre dimensions distinctes (mais inter-reliées). L'influence du courant expérientiel peut également être notée. En effet, au-delà de sa composante économique, la valeur est également appréhendée au travers de son contenu émotionnel et social. Par ces différentes remarques, la contribution Sweeney et Soutar (2001) illustre l'importance d'une voie intermédiaire (l'approche « mixte »), représentant une réelle alternative à la vision adoptée traditionnellement en marketing.

Compte tenu de la richesse de cette approche « mixte », ce travail doctoral s'inscrit pleinement dans cette vision alternative de la valeur. Par ce biais, il est ainsi possible de profiter des avantages potentiels liés à l'approche rationnelle de la valeur, en optant pour

---

<sup>15</sup> PERVAL = *PERCEIVED VALUE* (valeur perçue).

une analyse permettant de déterminer les sources de création de valeur. De même, ce positionnement intermédiaire offre l'opportunité de bénéficier de l'apport des recherches ayant examiné le domaine de la valeur expérientielle / de consommation. A ce titre, il est possible d'acquérir une compréhension plus approfondie du comportement des utilisateurs de l'intranet, grâce à une meilleure qualification de la nature de la valeur suscitée par celui-ci. Le choix, dans ce travail, d'adopter une telle approche a également été motivé par plusieurs recommandations récentes émanant de la communauté scientifique en SI (Rivière, 2009 ; Guo et Barnes, 2009 ; Huang et Kaewmee, 2010 ; Pitchayadejanant, 2011). La vision multidimensionnelle qu'offre cette perspective d'analyse (celle proposée par Sweeney et Soutar, 2001) semble bien adaptée en vue d'apprécier la valeur perçue de l'intranet. L'intranet semble présenter, aux yeux des utilisateurs, une signification à la fois fonctionnelle, émotionnelle et symbolique. En outre, l'instrument adopté par Sweeney et Soutar (2001) s'est montré d'une grande pertinence pour jauger les attitudes, les intentions et les comportements des utilisateurs des TI et particulièrement dans le domaine de l'e-commerce (Turel et al. 2007 ; Guo et Barnes, 2009 ; Huang et Kaewmee, 2010). La valeur perçue de l'internet est généralement appréhendée via d'éléments utilitaires (valeur «qualité»), hédoniques et symboliques (valeurs émotionnelle et sociale) (Gharbi et Suissi, 2003 ; Pitchayadejanant, 2011).

Par analogie à l'internet, intranet est une technologie capable de générer deux types de valeurs pour les utilisateurs (Gharbi et Suissi, 2003; Mencarelli, 2005). D'une part, elle permet l'atteinte de valeurs personnelles à court terme. Ces valeurs sont atteintes lors de la visite de la page. D'autre part, Intranet conduit à l'atteinte de valeurs relationnelles à moyen ou à long terme. Ces valeurs sont relationnelles, car elles conduisent à l'intensification et l'approfondissement de la relation de l'utilisateur avec l'organisation (Alin et al.2002; Lee et Kim, 2009). Elles sont à moyen ou à court terme, car elles sont atteintes progressivement conséquemment à l'expérience d'utilisation. Ces valeurs atteintes à travers l'exploitation de l'intranet sont reliées à l'adéquation des services proposées avec les métiers exercés, au développement d'une relation continue entre l'utilisateur et son entreprise et à l'amélioration et la multiplication des services offerts au « client » internes. Premièrement, ces valeurs sont associées à l'adaptation de l'intranet aux exigences des ces « consommateurs ». L'utilisation de l'intranet devrait permettre la personnalisation des services et fonctionnalités proposés (Damsgaard et Scheepers, 2001). Deuxièmement, elles sont liées au développement et au maintien d'une relation sociale,

continue et profonde entre l'utilisateur et l'organisation (McConnell, 2007). Cette relation dépasse l'épisode de visite de la page intranet pour tisser une relation d'échange social et informationnel.

Par ailleurs, La relation entre la valeur perçue et les comportements individuels a fait l'objet de nombreuses controverses. Kamakura et Novak (1992) et Turel et al. (2007) Guo et Barnes (2009) confortent l'importance des valeurs pour l'explication et la prédiction du comportement des utilisateurs. Les valeurs déterminent l'attitude et le comportement et permettent d'avoir une compréhension orientée vers les caractères propres et intérieurs du client. En outre, la valeur perçue est considérée comme intermédiaire entre les croyances des utilisateurs (de performance et d'effort) et les intentions d'utilisation (Huang et Kaewmee, 2010 ; Pitchayadejanant, 2011). Toutefois, si certains travaux ont démontré l'influence de la satisfaction sur la valeur perçue (Bolton et Drew, 1991 ; Gale, 1994), d'autres ont confirmé la relation inverse (Grace et O'Cass ; 2005 ; Gallarza et Saura, 2006). Adhérant à la deuxième approche, nous essayerons de vérifier dans cette recherche l'influence la valeur perçue de l'intranet sur la satisfaction de l'utilisateur final et l'utilisation de l'intranet. Selon Jones et Sasser (1995), la création d'une valeur pour le client peut être le moyen le plus sûr pour parvenir à sa satisfaction et à sa fidélité. Woodruff (1997) souligne que la satisfaction et la valeur perçue sont inextricablement liées, influençant ensemble le désir du client de continuer une relation.

#### **2.2.2.4. Satisfaction des utilisateurs à l'égard de l'intranet (Niveau 2c)**

Audrain et Evrard (2001) indiquent que plusieurs approches de la satisfaction peuvent être identifiées : selon que la satisfaction est définie comme étant une cognition, une émotion, comme émanant d'un processus affectif et cognitif d'une part, ou selon qu'elle est saisie dans une perspective transactionnelle ou relationnelle, d'autre part.

De nombreux chercheurs ont mis en exergue la dimension cognitive de la satisfaction. Pendant longtemps, seuls les antécédents cognitifs de la satisfaction ont été pris en compte. En effet, depuis l'article fondateur d'Olivier (1980), le modèle du non – confirmation des attentes constitue le modèle dominant (Spreng et Olshavsky, 1993), en dépit de nombreux critiques. Ainsi, le point essentiel qui permet d'expliquer la dimension cognitive de la satisfaction c'est la non-confirmation (Plichon, 1999). Les recherches concernant l'explication du processus de satisfaction faisaient le plus souvent appel au concept de non-confirmation (Collin-Lachaud, Plichon et Sueur, 2005), qui se définit

comme l'écart entre la performance et un standard de comparaison. Les chercheurs ne s'accordent toutefois ni sur la nature ni sur le nombre de standards de comparaison à retenir (Olivier, 1980). Cette approche de la satisfaction apparaît, en effet, restrictive car purement cognitive.

Les recherches récentes démontrent qu'une lecture transactionnelle, cognitive de la satisfaction, fondée sur un seul principe de comparaison (les attentes initiales) est loin d'être suffisantes pour cerner le processus de la formation de la satisfaction (Notebaert, 2007 ; Nefzi, 2008). L'approche cognitive présente la satisfaction comme un état postérieur résultant de la confirmation ou de l'infirmité des attentes initiales à l'occasion d'une transaction spécifique (Nefzi, 2008). Néanmoins, cette évaluation ponctuelle semble insuffisante pour juger la satisfaction éprouvée par l'individu au cours de ses utilisations d'une TI.

A la suite de Zajonc et Markus (1982) de nombreux auteurs insistent sur l'importance de prendre en compte des états émotionnels et affectifs (Filser, 1996). Après les travaux d'Olivier (1993), Plichon (1999) montre que la satisfaction est approuvée à la fois par des processus cognitifs mais aussi par des expériences affectives. Le rôle joué par les affects et émotions dans les processus explicatifs de la consommation (Plichon 1999 ; Vanhamme, 2004 ; Nefzi 2007 ; Notebaert, 2007) étant de plus en plus présent, la satisfaction peut également être définie comme une émotion. Vanhamme (2004) a identifié que deux groupes de variables, l'une affective, l'autre cognitive, étaient à l'origine de la satisfaction spécifique vis-à-vis d'une action. Dès lors, le utilisateur n'est plus seulement perçu comme une « machine » analysant et comparant des attributs, mais comme quelqu'un éprouvant également des sentiments, des émotions et d'autres états affectifs, qui constituent une source importante d'influence sur ses processus de décision (Vanhamme, 2004). Pour Nefzi (2008), l'affectif comme le cognitif doivent être pris en compte pour analyser la satisfaction des utilisateurs. Dans ce cadre, l'approche affective présente la satisfaction comme étant l'état effectif de l'utilisateur qui résulte d'une évaluation globale de sa relation avec la technologie.

C'est pourquoi il est très probable que la satisfaction résulte de deux processus, l'un affectif et l'autre cognitif, qui peuvent interagir (Notebaert, 2007). Dans ce sens, la poursuite d'une démarche d'analyse duale de la satisfaction à l'égard de la technologie intranet nous semble appropriée.

L'appréciation de la satisfaction des utilisateurs est une importante modalité d'évaluation du succès perçu de l'intranet. Cette dimension offre la possibilité d'expliquer la relation entre la satisfaction et les perceptions des utilisateurs vis-à-vis de l'effet de l'intranet sur leur performance individuelle (Rai et al. 2002 ; DeLon et McLean, 2003 ; Doll et al. 2004 ; Louati, 2008 ; Lee et Kim, 2009 ; Hadoussa, 2009). Cette modalité de mesure est d'une importance cruciale aussi bien pour les chercheurs que pour les praticiens. *Sur le plan académique*, la satisfaction est souvent distinguée comme une dimension capitale de l'évaluation du succès perçu de l'intranet. Dans ce sens, nous avons considéré une modélisation duale de la satisfaction des utilisateurs vis-à-vis de l'intranet.

*Sur le plan pratique*, la richesse d'une analyse bidimensionnelle de la satisfaction permet de mettre en exergue les dimensions qui expliquent le contentement global des utilisateurs vis-à-vis de l'intranet. Dans une étape ultérieure, cette modélisation duale de la satisfaction fait état d'une validation empirique pour conforter qu'elle offre une interprétation scrupuleuse du contentement global de l'utilisateur à l'égard de la technologie intranet. Cette validation est présentée et détaillée dans la partie empirique.

En définitive, il importe de signaler *qu'au niveau conceptuel*, le postulat qui suppose que la satisfaction est le substitut du succès des SI est soumis à caution (Gelderman, 1998 ; Louati, 2008 ; Hadoussa, 2009). Les mesures de la satisfaction se fondent sur des dimensions à la fois affectives et cognitives, sans trop considérer d'autres aspects relatifs à la performance (Oliver, 1993 ; Etezadi-Amoli et Farhoomand, 1996 ; Gelderman, 1998 ; Hadoussa, 2009). Dans ce sens, de nombreux auteurs mettent l'accent sur la contribution des SI à la performance individuelle des utilisateurs finaux (Masrek et al. 2010).

Pour **conclure**, ce deuxième niveau conceptuel propose les facteurs pivots pour apprécier le processus d'acceptation et la valeur de l'intranet. Il s'agit de recourir aux perceptions des utilisateurs pour jauger la performance, la valeur de l'intranet et l'effort perçu par l'utilisateur, et proposer donc aux dirigeants de l'organisation un aperçu sur les propriétés managériales et techniques de ses responsables. Ce niveau met en outre en évidence la causalité allant des perceptions des utilisateurs (performances, efforts, valeur) sur leur comportement et satisfaction vis-à-vis de l'intranet. Il suit les recommandations de certains chercheurs en MIS (Gallarza et Saura, 2006 ; Turel et al. 2007 ; Schaupp et al. 2010 ; Pai et Tu, 2011 ; Pitchayadejanant, 2011).

Vu que la finalité de la démarche d'évaluation proposée est l'amélioration du succès perçu de l'intranet via l'optimisation de la performance individuelle des utilisateurs, un troisième niveau conceptuel est défini afin d'évaluer les impacts individuels résultant de l'utilisation des intranets. Le sous-titre suivant retrace les facteurs traduisant les avantages nets de l'intranet à l'échelle individuelle.

### **2.2.3. Définition des variables et des concepts du troisième niveau conceptuel**

Pour examiner le concept de « succès », la sélection d'un cadre théorique précis ne semble pas être facile à effectuer, en dépit du nombre assez important des travaux de recherches existant dans le domaine de MSI (DeLone et McLean, 2003). Les modalités de mesures du succès considérées dans les travaux sur l'impact des TI, nous permettent de souligner le nombre important des critères de mesure disponibles, ce qui justifie la difficulté de l'évaluation du succès (Lucas et Spitler, 1999 ; Ktat, 2008). En règle générale, le succès perçu de la mise en place d'une TI est exploité, par la majorité des recherches en MSI, comme une évaluation de l'impact de son utilisation sur la performance individuelle et/ou organisationnelle<sup>16</sup>. Ce concept est défini avant de développer les dimensions qui le jaugent.

#### **2.2.3.1 Définition du concept « succès des SI »**

L'évaluation du succès des SI est désormais une priorité pour les chercheurs en MSI et les praticiens qui souhaitent expliquer la dépendance de plus en plus importante des organisations vis-à-vis des nouvelles applications TI (Goodhue et Thompson, 1995 ; Igbaria et Tan, 1997 ; Seddon, 1997 ; DeLone et McLean, 2003 ; Louati, 2008 ; Riemenschneider et al. 2009 ; Masrek et al. 2010). Néanmoins, les complications inhérentes aux mesures objectives de ce succès ont rendu nécessaire le recours aux mesures perceptuelles subjectives pour les jauger (Moreau, 2006 ; Louati, 2008). L'usage des mesures psychométriques est, de ce fait, due à la complexité de quantifier les coûts et les bénéfices net des TI ainsi qu'aux difficultés d'opérationnaliser les mesures objectives de ces gains (Wu et Wang, 2006 ; Chien et Tsaur, 2007). La présente recherche considère le succès individuel perçu pour évaluer le degré auquel un utilisateur croit que l'utilisation

---

<sup>16</sup> Dans cette recherche, seul l'impact individuel est étudié.

de la technologie intranet contribue à l'amélioration de sa performance au travail (Lee et Kim, 2009).

Ainsi, ayant placé la problématique de l'évaluation du succès de l'intranet de point de vue de l'utilisateur final, seuls les gains relatifs aux performances individuelles au travail seront étudiés. L'impact individuel est défini, selon DeLone et McLean (1992), «une indication que le système fournit aux utilisateurs une meilleure compréhension du contexte de décision ou améliore les prises de décisions de l'individu » (p.69). Ces impacts sont plus inhérents à des finalités personnelles de rendement et d'efficience dans l'accomplissement des tâches quotidiennes et de développement des compétences professionnelles (Chang et King, 2005 ; Ifinedo et Nahar, 2007). Venkatesh et al. (2003) note, en ce sens, que l'impact individuel se rapporte au «degré auquel un individu croit que l'utilisation du système contribue à l'amélioration de ses performances professionnelles» (p.447). Pour Chang et King (2005) les bénéfices, au niveau individuel, sont le produit des perceptions de l'utilisateur final à l'égard de l'efficacité et l'efficience des fonctionnalités et propriétés des TI qu'ils ont personnellement testées. Ces auteurs supposent que les utilisateurs finaux des TI sont les acteurs les plus importants et que leurs perceptions et opinions personnelles peuvent contribuer à construire un aperçu représentatif de la performance réelle de cette technologie.

Dans le cadre d'une démarche d'évaluation des TI, la portée de la performance à l'échelle individuelle est mise en exergue par deux approches théoriques développées dans le chapitre antérieur. La première inhérente à l'appréciation de l'acceptation individuelle des TI (Venkatesh et al. 2003). La deuxième, décrivant la problématique de l'évaluation du succès des TI (DeLone et McLean, 2003) considère la corrélation positive entre la satisfaction des utilisateurs, l'utilisation des TI et la performance individuelle. La nature multidimensionnelle de la mesure du succès permet d'avoir un aperçu des diverses conséquences du succès perçu de l'intranet sur les utilisateurs. L'impact individuel peut, de ce fait, être évalué de façons distinctes suivant le contexte d'évaluation du succès des SI (Wu et Wang, 2006).

Par ailleurs, certains travaux concluent à l'absence de relation entre la performance individuelle et l'utilisation d'une TI (à titre d'exemple : Lucas et Spitler, 1999 ; McGill et al. 2003). Cependant, les recherches en SI confortent, majoritairement, l'impact positif des TI sur la performance individuelle des utilisateurs (Googhue et Thompson, 1995 ; Igarria et Tan, 1997 ; Wu et Wang, 2006; Chien et Tsaur, 2007 ; Louati, 2008 ; Lee et Kim, 2009 ; Hadoussa, 2009 ; Masrek et al. 2010). Néanmoins, il paraît qu'une même technologie

peut avoir un impact à la fois négatif et positifs sur la performance individuelle de l'utilisateur. Cette lecture mixte des effets des TI sur la performance à l'échelle individuelle est étudiée par les travaux de Benbasat et Dexter (1982) et Kraut et al. (1989). Par ailleurs, l'analyse des travaux traitant la problématique de l'impact des TI sur la performance à l'échelle individuelle, met en exergue un rapport significatif et positif entre l'utilisation des TI, la satisfaction de l'utilisateur et l'impact individuel (Etezadi-Amoli et Farhoomand, 1996 ; Igbaria et Tan, 1997 ; Ettien, 2006 ; Chien et Tsaur, 2007 ; Louati, 2008 ; Hadoussa, 2009 ; Masrek et al. 2010).

Pour jauger le concept multidimensionnel de la performance individuelle, la littérature en MSI produit diverses mesures, qui se rapportent particulièrement à l'efficacité de l'utilisateur, à son rendement, à la qualité de la prise de décision et plus généralement au développement de ses compétences professionnelles (Goodhue et Thompson, 1995 ; Igbaria et Tan, 1997 ; Torkzadeh et Doll, 1999 ; Torkzadeh et al, 2005 ; Chien et Tsaur, 2007 ; Elbashir et al. 2008). Pour notre contexte, la mise en place d'un processus itératif considérant à la fois la littérature disponible et une démarche empirique exploratoire a offert la possibilité d'opérationnaliser deux dimensions de la performance, jugées capitales pour le cas de l'OBI. Ces dimensions sont l'efficacité et l'efficacité.

### **2.2.3.2 Définition des variables mesurant l'impact individuel perçu de l'intranet**

L'évaluation du succès perçu des SI s'est essentiellement centralisée sur deux concepts : efficacité et efficacité (Shang et Seddon, 2002 ; Yang et al. 2006). Tandis que l'efficacité juge le point auquel le système utilise les ressources et donc renvoie à l'amélioration des rendements grâce à l'utilisation du système. L'efficacité évalue à quel point le système accomplit ce qu'il a été conçu pour faire, et fait ainsi référence à l'atteinte des objectifs. Ces deux concepts sont respectivement définis dans les paragraphes suivants.

#### **2.2.3.2.1 L'efficacité perçue :**

Le concept d'efficacité est beaucoup examiné dans la littérature en SI. L'efficacité résume une amélioration du rendement individuel découlant de l'utilisation effective des TI (Seddon, 1997). Ainsi, l'évaluation du succès des TI via l'impact individuel passe

inéluclablement par des mesures de gains de productivité (Delone et McLean, 1992 ; Goodhue et Thompson, 1995 ; Shang et Seddon, 2002).

Pentland (1989) explique l'efficacité comme "*la vitesse de réalisation d'une tâche*" (p. 215). Etezadi-Amoli et Farhoomand (1996) mettent l'accent sur la capacité d'une TI à rendre le travail de l'utilisateur plus facile en lui épargnant du temps dans la réalisation de ses tâches. Dans la même veine, Mathieson et Keil (1998) indiquent que les TI sont essentiellement conçus pour aider les utilisateurs à accomplir plus efficacement leurs activités professionnelles. Pour leur part, Torkzadeh et Doll (1999) ainsi que Torkzadeh et al. (2005) désignent l'efficacité par la mesure à laquelle un système améliore le rendement de l'utilisateur par unité de temps. Cette dimension se base sur le postulat selon lequel l'utilisation des TI permet de réduire le temps de prise de décision en aidant l'utilisateur à choisir la bonne solution au bon moment (Millman et Hartwick, 1987 ; Goodhue et Thompson, 1995).

De nombreux travaux estiment que les TI ont un impact significatif et positif sur l'efficacité (Millman et Hartwick, 1987 ; Kraut et al. 1989 ; Goodhue et Thompson, 1995 ; Jain et Kamungo, 2005 ; Ettien, 2006 ; Avlonitis et Panagopoulos, 2006 ; Masrek et al. 2007 ; Louati, 2008 ; Yoon, 2009 ; Riemenschneider et al. 2009 ; Masrek et al. 2010). D'autres témoignent d'un impact plutôt négatif des TI sur l'efficacité des utilisateurs finaux (Benbasat et Dexter, 1982 ; McGill et al. 2003).

Ainsi, les études antérieures sur l'adoption des TI reconnaissent la contribution des TI à l'amélioration de l'efficacité (par exemple Grover et al, 1996; Gelderman, 1998; Riemenschneider et al. 2009 ; Zach et al. 2010). Dans la même optique, des études sur l'intranet ont confortées que cet outil, améliore la productivité du travail (Lai et Mahapatra, 1998 ; Kefos et Riedl, 2005 ; Daniel et Ward, 2005 ; Masrek, 2007); permet d'aboutir à une meilleure prise de décision (Lai et Mahapatra, 1998), améliore l'engagement et l'appartenance individuel et augmente l'autonomie et le sentiment du succès personnel (Duane et Finnegan, 2000; Baptista et al, 2006 ; Masrek et al. 2010).

En **conclusion**, l'efficacité perçue de l'intranet renvoi à l'ensemble des bénéfices inhérents à la vitesse de l'accomplissement du travail. Elle offre la possibilité de jauger les avantages quantitatifs qui découlent des services, des fonctionnalités et de l'information que l'intranet met à disposition des utilisateurs. Elle renvoie essentiellement à la productivité des utilisateurs dans la réalisation de leur responsabilité professionnelle.

### 2.2.3.2.2 Efficience perçue

L'efficience renvoi à un progrès dans le rendement individuel et organisationnel découlant de l'utilisation réelle des TI. Au même titre que les bénéfices de la vitesse de l'accomplissement du travail ceux relatifs à la qualité du travail sont à prendre en compte dans une démarche d'évaluation du succès perçu des TI (Goodhue et Thompson, 1995 ; Jain et Kanungo, 2005 ; Lee et al. 2007 ; Louati, 2008 ; Riemenschneider et al. 2009 ; Masrek et al. 2010). L'efficience réunit d'une part la satisfaction des utilisateurs, particulièrement leur intention à exploiter le système, et l'affect qu'ils dégagent face au système (Seddon, 1997 ; Ettien, 2006). Elle est donc l'une des variables qui permettent de jauger les bénéfices de l'utilisation réelle des TI (Shang et Seddon, 2002 ; Ettien, 2006).

Pentland (1989) explique l'efficience comme une mesure de la performance individuelle qui renvoie à l'impact de l'utilisation des TI/SI sur la qualité des résultats des utilisateurs ainsi que sur leurs savoir-faire professionnels. Dans la même lignée, l'efficience touche particulièrement à la manière de réalisation d'une tâche plutôt qu'à la vitesse de sa réalisation (Louati, 2008). Dans le contexte d'une évaluation du succès perçu de l'intranet, une mesure de l'efficience offre la possibilité de considérer si cette application contribue à l'amélioration de la qualité de travail des utilisateurs finaux.

En **définitive**, les deux variables qui viennent d'être présentées constituent une mesure de performance individuelle mise en avant par la littérature mais également lors des entretiens exploratoires avec les utilisateurs finaux de l'intranet. Ce troisième et dernier niveau conceptuel représente donc l'objectif derrière la démarche d'évaluation, qui est l'amélioration de la performance individuelle des utilisateurs des intranets.

#### **2.2.4. Conclusion : Synthèse des concepts et variables du modèle**

Ce titre a permis de distinguer les majeures dimensions pour jauger le succès perçu de l'intranet du point de vue de l'utilisateur final. Elle permet de consolider la place qu'il convient d'accorder à certaines composantes managériales, organisationnelle, sociales, et techniques. La pertinence des variables choisies revient à la prise en compte, lors de la construction du modèle, des spécifiés du terrain de la recherche (OBI).

Le modèle conceptuel proposé fait état de relations de dépendance directe et indirecte qui consistent à décrire les déterminants et les effets du succès perçu de l'intranet. Les concepts et variables mobilisés dans ce modèle sont donc exploités pour corroborer ou rejeter les différentes hypothèses de la recherche et produire des éléments de réponses à la question de recherche «*Comment évaluer le succès de l'intranet du point de vue de l'utilisateur final?* ». Il importe alors, dans le titre suivant, de compléter la présentation du cadre conceptuel par la formulation des hypothèses de la recherche.

Les concepts et les variables mobilisées pour le contexte de cette démarche d'évaluation du succès des intranets sont récapitulés dans le tableau infra :

Niveaux conceptuels	Construits	Concepts	Variables	Définitions	Références
<b>Niveau I :</b>  <b>Variables externes</b>	<b>Les caractéristiques techniques</b>			Appréciation des perceptions de la qualité de l'information en termes de mise à jour, fiabilité, accessibilité et de pertinence.	Wang et Strong, (1996) ; Wang et al. (2001) ; Molla et Licker (2001) ; Armstrong et al. (2005)
				la richesse de la représentation de l'intranet et son interactivité (couleurs, animations...)	Steuer (1992) ; Srinivasan et al. (2002) ; McKinney et al. (2002) ; Galan (2002)
	<b>Les influences sociales</b>			le degré auquel votre supérieur hiérarchique direct pousse et encourage à adopter l'Intranet.	Igbaria et al. (1996) ; Schillewaert et al. (2001) ; Vas et Coeurderoy (2004).
				le degré auquel les collègues poussent et encouragent leurs pairs à adopter l'Intranet	Thompson et al. (1991) ; Vas et Coeurderoy (2004)

	<b>Les supports managériaux</b>	<i>L'engagement de la Direction Générale</i>	<p>le degré d'engagement de la direction dans le projet intranet.</p> <p>Le poids stratégique attribué à l'intranet par la Haute Direction.</p>	<p>Schillewaert et al. (2001) ; Soliman et Janz (2003) ; Kearns (2006) ; Bueno et Salmeron (2008).</p>
		<i>La participation des utilisateurs</i>	<p>Fréquence et degré d'engagement des utilisateurs finaux dans le « projet » intranet.</p>	<p>Barki et Hartwick, (1994) ; Guimareas et al. (2003)</p>
		<i>La politique de communication</i>	<p>Mesure des effets de la communication sur les changements, les bénéfices et les évolutions induits par l'intranet.</p>	<p>Ford et Ford (1995) ; Amoako-Gyampah et Salam (2004) ; Bueno et Salmeron (2008)</p>

		<i>L'assistance technique</i>	Appréciation de l'assistance technique fournie : sources de satisfaction ou d'insatisfaction.	Igbaria, (1990) ; Thompson et al. (1991); Trevino et Webster (1992)	
<b><u>Le niveau II</u></b> <b>Processus d'acceptation</b>	<i>Croyances</i>	<i>La performance espérée</i>	Perception de l'importance du rôle du système dans l'exécution du travail.	Venkatesh et al, (2003) ; Chiu et Wang (2008) ; Pitchayadejanant (2011)	
		<i>L'effort prévu</i>	Perception le degré de facilité associé à l'utilisation du système	Venkatesh et al, (2003) ; Chiu et Wang (2008) ; Pitchayadejanant (2011)	
		<i>La valeur perçue</i>	La valeur fonctionnelle	Appréciation de l'utilité qui provient de la qualité perçue et de la performance espérée de l'intranet	Holbrook (1999) Sweeney et Soutar (2001) ; Gharbi et Mimoun (2002) ; Chu et Lu (2009)
			La valeur émotive	Appréciation de l'utilité qui provient des sentiments ou des états affectifs que l'intranet génère	
	La valeur sociale		Appréciation de l'utilité qui provient de la capacité de l'intranet à augmenter sa propre considération sociale		
<i>Utilisation de l'intranet</i>		Fréquence d'usage	Straub et al. (1995) ;		

		Volume d'usage		Venkatesh et al, (2003) ; Watson et Hewett (2006) ; King et Marks (2008)
	<i>Satisfaction</i>	satisfaction cognitive	Mesure l'attitude cognitive des utilisateurs envers l'intranet	Delone et Maclean (1992) ; Seddon et Kiew (1994, 1996) ; Lee et al. (2007) ; Nefzi (2007)
satisfaction affective		Mesure l'attitude affective des utilisateurs envers l'intranet		
<b><u>Le niveau III</u></b> <b>Le succès perçu de l'intranet</b>	<i>L'impact individuel</i>	l'efficacité	Gains relatif à la vitesse de réalisation du travail	Goodhue et Thompson (1995) ; Igbaria et Tan, (1997) ; Etezadi-Amoli et Farhoomand (1996) ;
		l'efficience	Mesure l'accroissement de la qualité des différents travaux et interventions de l'utilisateur via l'usage de l'intranet	Goodhue et Thompson (1995) ; Igbaria et Tan, (1997) ; Jain et Kanungo (2005)

**Tableau 2.3 : Synthèse des concepts et variables**

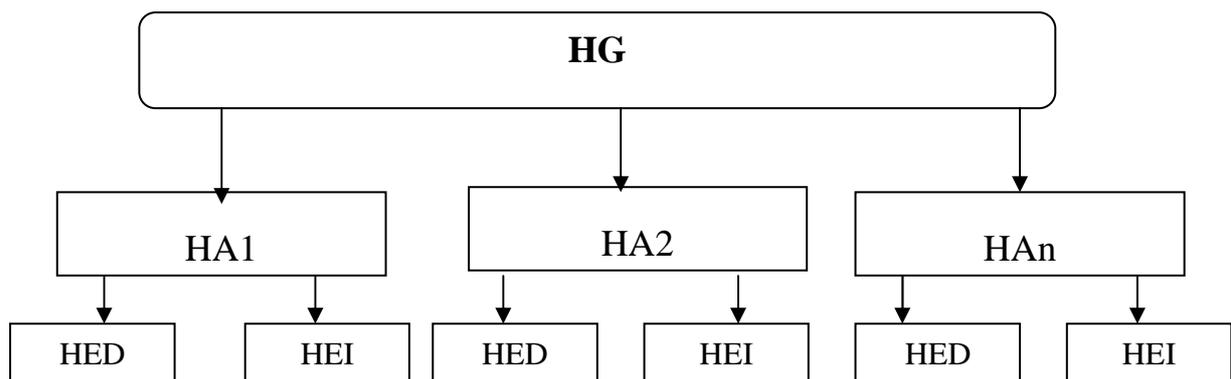
## 2.3. Les hypothèses de la recherche

L'analyse du modèle conceptuel conduit à identifier et expliquer les variables déterminant le succès perçu de l'intranet au sein de l'Organisation Bancaire Internationale (OBI) étudiée. Elle conduit également à postuler l'existence de relations de dépendances directes et indirectes entre les variables des différents niveaux conceptuels. Ces relations traduisent les hypothèses de la recherche qui permettent de valider la structure causale du modèle, et surtout d'apporter des éléments de réponse à la problématique de recherche : « *Comment évaluer le succès de l'intranet du point de vue de l'utilisateur final ?* ».

### 2.3.1. Modèle de recherche et hypothèse générale

Le modèle introduit des relations de dépendance directe et/ou indirecte entre les variables des trois niveaux (I, II et III) pour évaluer le succès induits par l'utilisation d'un intranet.

Quatre types d'hypothèses sont traités dans le cadre de cette étude, à savoir l'hypothèse générale, les hypothèses adjacentes, les hypothèses sur les effets directs et indirects. L'hypothèse générale (HG) est décomposée en des hypothèses adjacentes. Chacune de ces hypothèses adjacentes est analysée à travers les effets directs (ED) et indirects (EI) entre les variables concernées. Cette structure générale des hypothèses est synthétisée sur le schéma suivant :



**HG** : Hypothèse générale

**HA** : Hypothèse adjacente

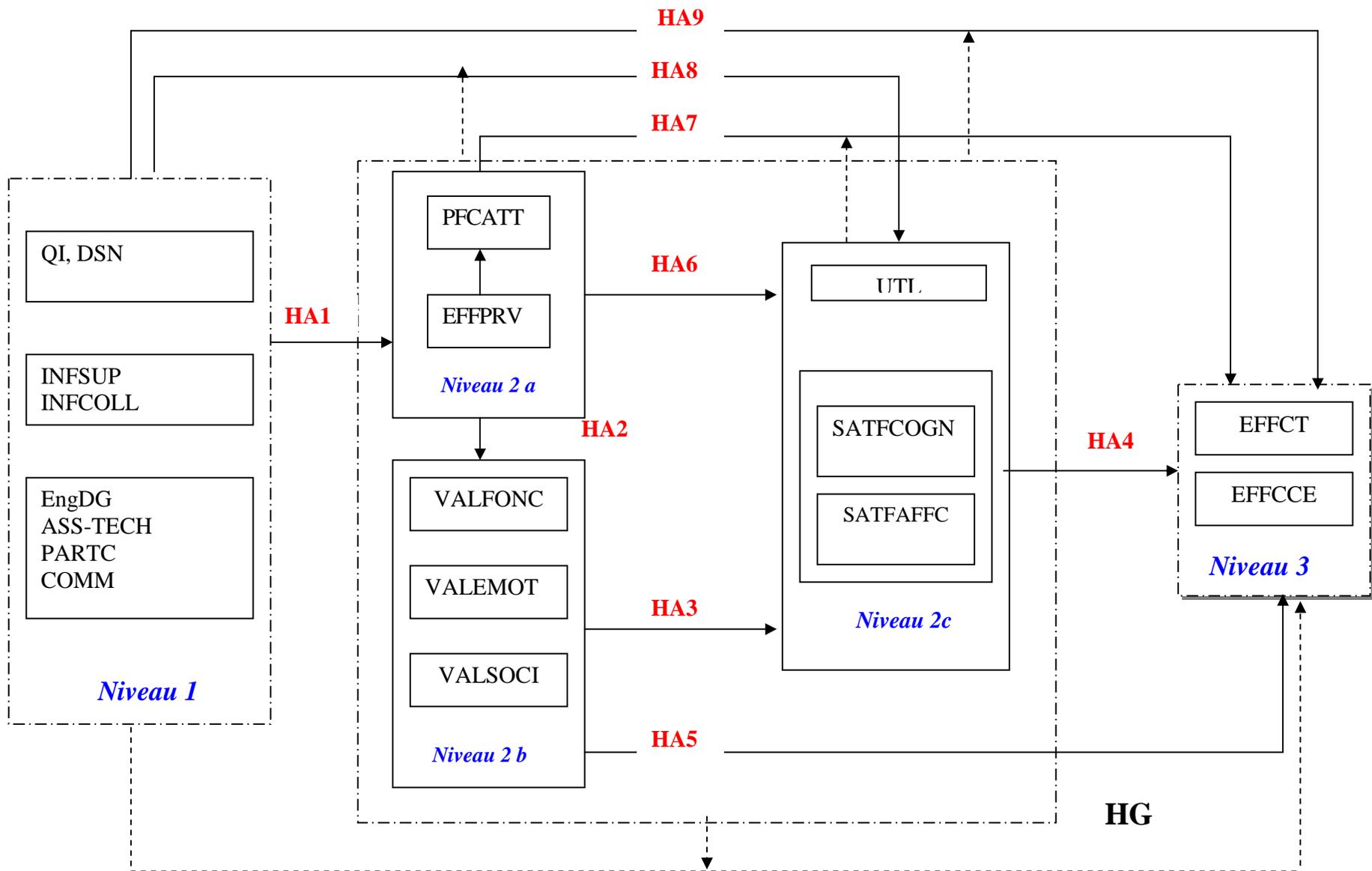
**HED** : Hypothèses d'effet direct

**HEI** : Hypothèses d'effet indirect

**Figure 2.3 : Structure générale des hypothèses**

L'hypothèse générale (HG) est fondée sur la totalité des relations du modèle de recherche alors que les hypothèses adjacentes (HA) concernent les relations entre les sous modèles. Les hypothèses adjacentes se subdivisent en hypothèses d'effet direct (HED) et indirect (HEI).

L'objectif de ce titre consiste à formuler l'ensemble de ces hypothèses. Ces différentes relations et les hypothèses sont analysées ci-après (Cf. Figure 2.4).



**Figure 2.4 : Schéma des hypothèses de la recherche**

### *L'Hypothèse générale (HG)*

*Le succès individuel perçu (Niveau 3) de l'intranet est influencé directement, d'une part, par les déterminants techniques, sociaux et organisationnels (Niveau 1), d'autre part, par les déterminants du « processus d'acceptation » (Niveau 2a,b,c), et indirectement, par les effets médiateurs des déterminants du niveau 1, via ceux du niveau 2 (a,b,c)*

Cette hypothèse générale met en avant deux hypothèses sous jacentes HG1 et HG2 :

**HG1 :** L'efficacité personnelle des utilisateurs (niveau III) est influencée directement, d'une part, par les déterminants techniques, sociaux et organisationnels (Niveau 1), d'autre part, par les déterminants du « processus d'acceptation » (Niveau 2a,b,c), et indirectement, par les effets médiateurs des déterminants du niveau 1, via ceux du niveau 2 (a,b,c).

**HG2 :** L'efficacité personnelle des utilisateurs (niveau III) est influencée directement, d'une part, par les déterminants techniques, sociaux et organisationnels (Niveau 1), d'autre part, par les déterminants du « processus d'acceptation » (Niveau 2a,b,c), et indirectement, par les effets médiateurs des déterminants du niveau 1, via ceux du niveau 2 (a,b,c).

La validation de l'hypothèse générale nécessite néanmoins la définition d'hypothèses adjacentes décrivant les relations entre les sous-modèles du modèle conceptuel global.

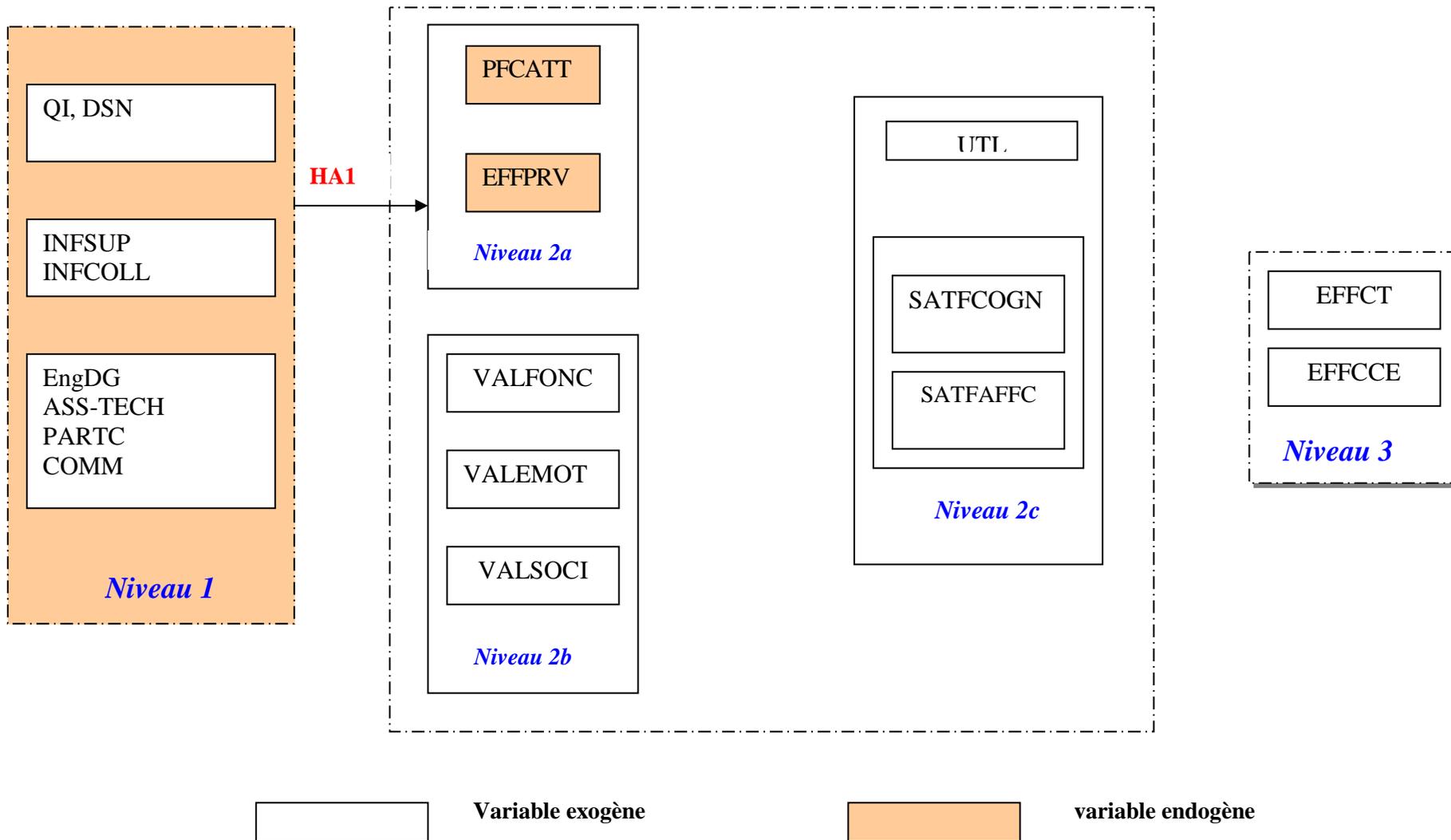
#### **2.3.2. Structures adjacentes du modèle de recherche**

Les hypothèses adjacentes visent à tester la chaîne de causalités directes et indirectes entre les différents niveaux conceptuels. Le modèle témoin de la recherche (Figure 2.4) se subdivise en des sous modèles adjacents. Chacune des hypothèses adjacentes donne lieu à des sous hypothèses qui déclinent respectivement les effets directs et indirects exercés sur la variables dépendantes concernée. L'énoncé de ces hypothèses est présenté dans ce qui suit.

**HA1** : Les perceptions de performance et d'effort sont directement influencées par certains déterminants techniques, sociaux et managériaux.

**HDD1.1** : Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet direct positif sur la performance attendue (PFCATT).

**HDD1.2** : Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet direct positif sur l'effort prévu (EFFPRV).



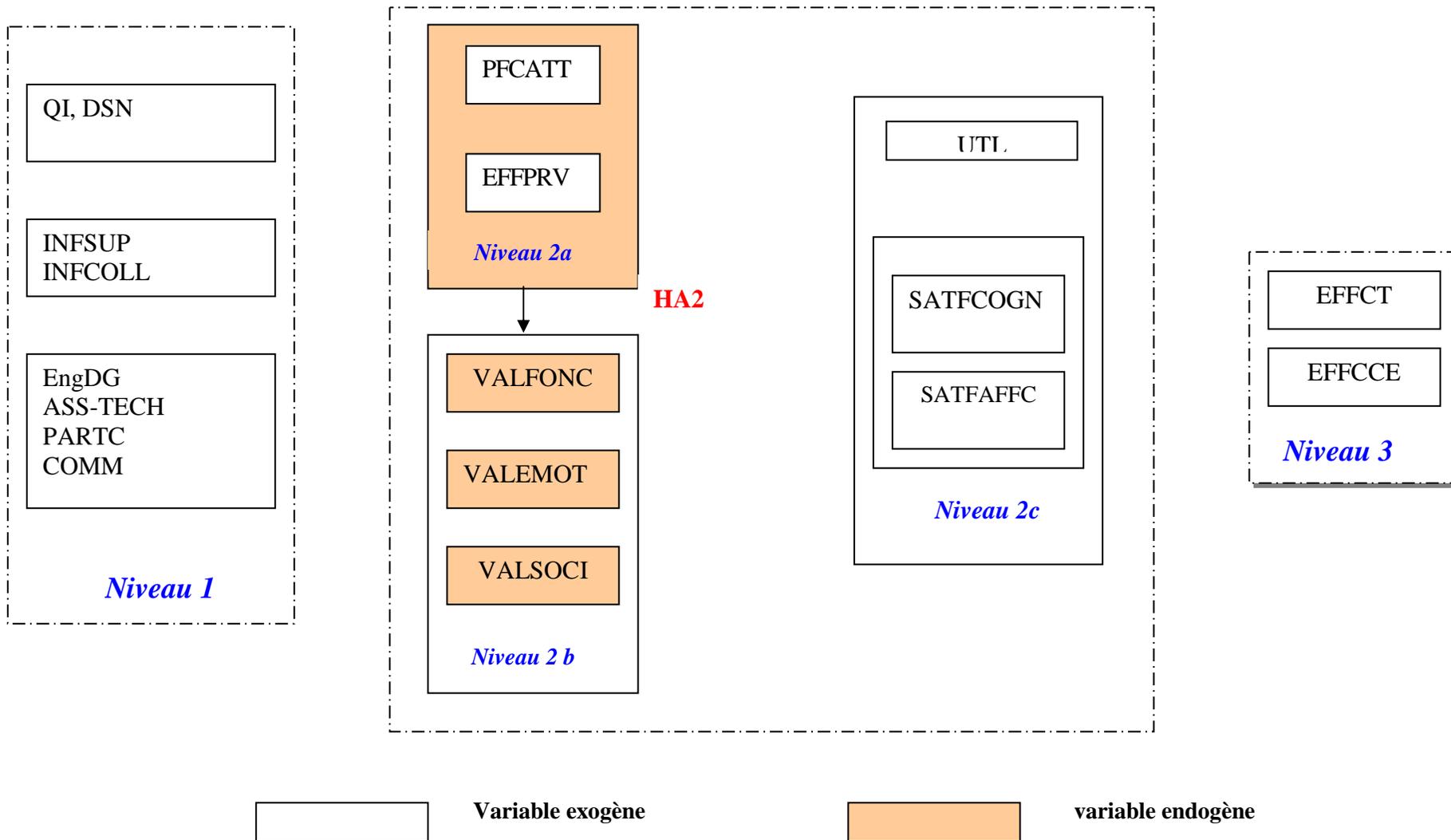
**Figure 2.5 : Les relations partielles de dépendance directe du premier rang**

**HA2** : Les perceptions de performance et d'effort ont un effet direct et positif sur la valeur perçue de l'intranet.

**HDD2.1** : Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct positif sur la valeur fonctionnelle (VALFONC).

**HDD2.2** : Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct positif sur la valeur émotionnelle (VALEMO).

**HDD2.3** : Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct positif sur la valeur sociale (VALSOCI).



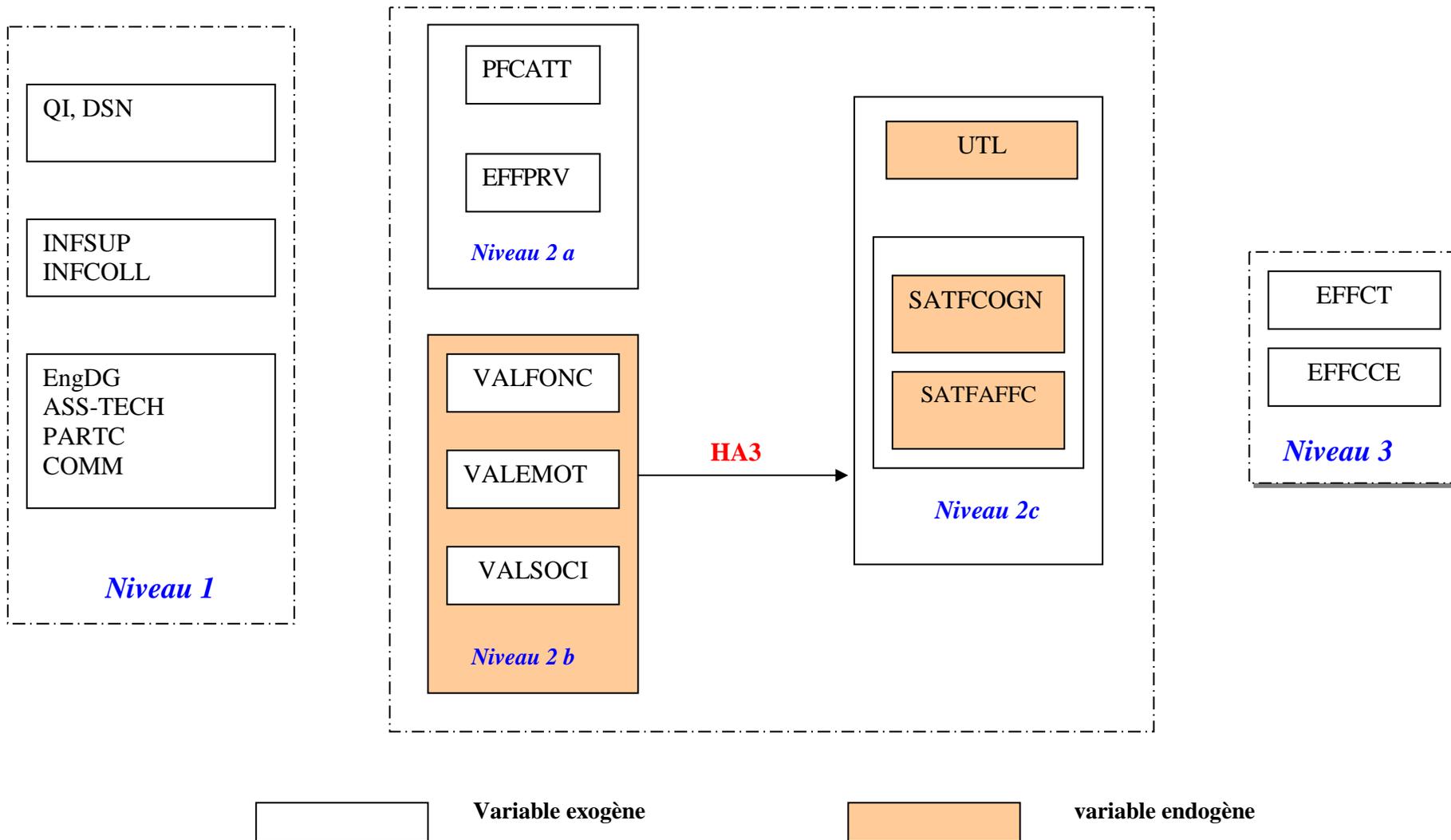
**Figure 2.6: Les relations partielles de dépendance directe du deuxième rang**

**HA3 :** La valeur perçue de l'intranet a une influence directe positive sur l'acceptation de l'intranet.

**HDD3.1 :** Les variables de la valeur perçue ont un effet direct positif sur l'utilisation (UTL).

**HDD3.2 :** Les variables de la valeur perçue ont un effet direct positif sur la satisfaction cognitive (SATFCOGN).

**HDD3.3 :** Les variables de la valeur perçue ont un effet direct positif sur la satisfaction affective (SATFAFFEC).

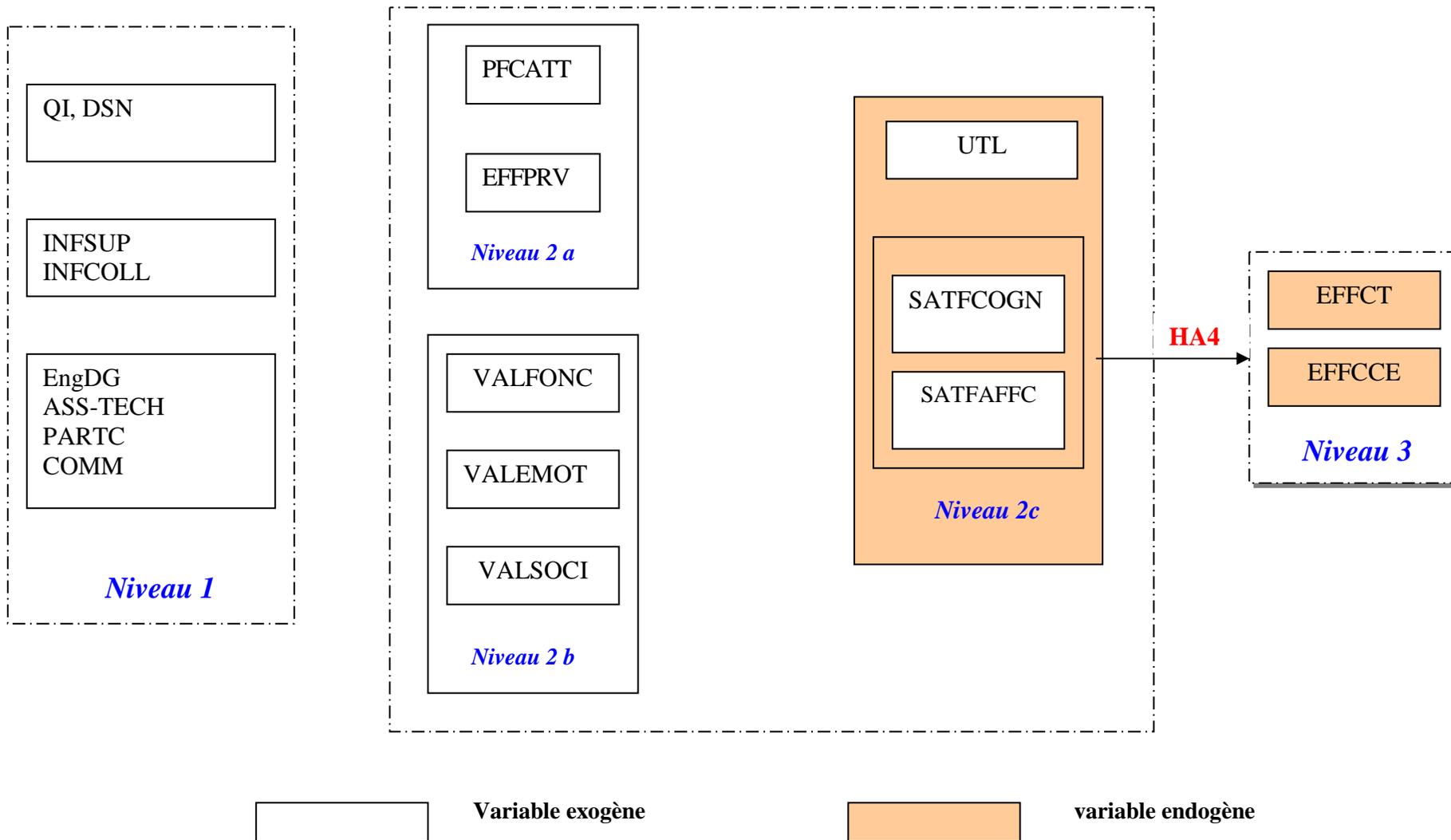


**Figure 2.7: Les relations partielles de dépendance directe du troisième rang**

**HA4** : L'acceptation de l'intranet a un effet direct positif sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE).

**HDD4.1** : Les variables de l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFEC) ont un effet direct positif sur l'efficacité des utilisateurs (EFFCT)

**HDD4.2** : Les variables de l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFEC) ont un effet direct positif sur l'efficacité des utilisateurs (EFFCCE).

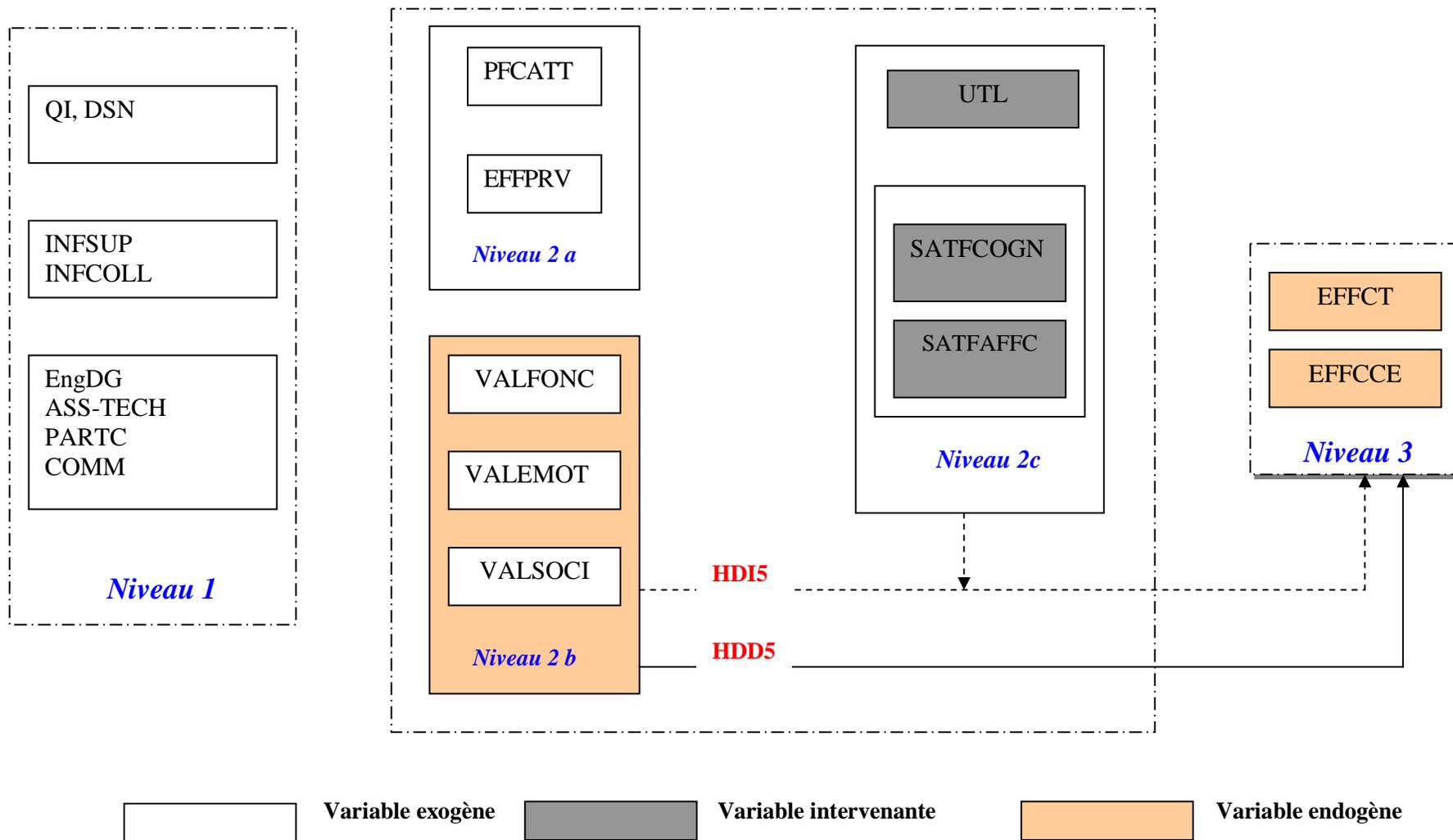


**Figure 2.8: Les relations partielles de dépendance directe du quatrième rang**

**HA5** : le succès perçu de l'intranet est influencé directement puis indirectement, via l'acceptation de l'intranet, par la valeur perçue.

**HDD5** : Les variables de la valeur perçue (VALFONC VALEMO, VALSOICI) ont un effet direct positif sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE).

**HDI5** : Les variables de la valeur perçue (VALFONC VALEMO, VALSOICI) ont un effet indirect positif, via l'acceptation (UTL, SATFCOGN, SATFAFFC), sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE).

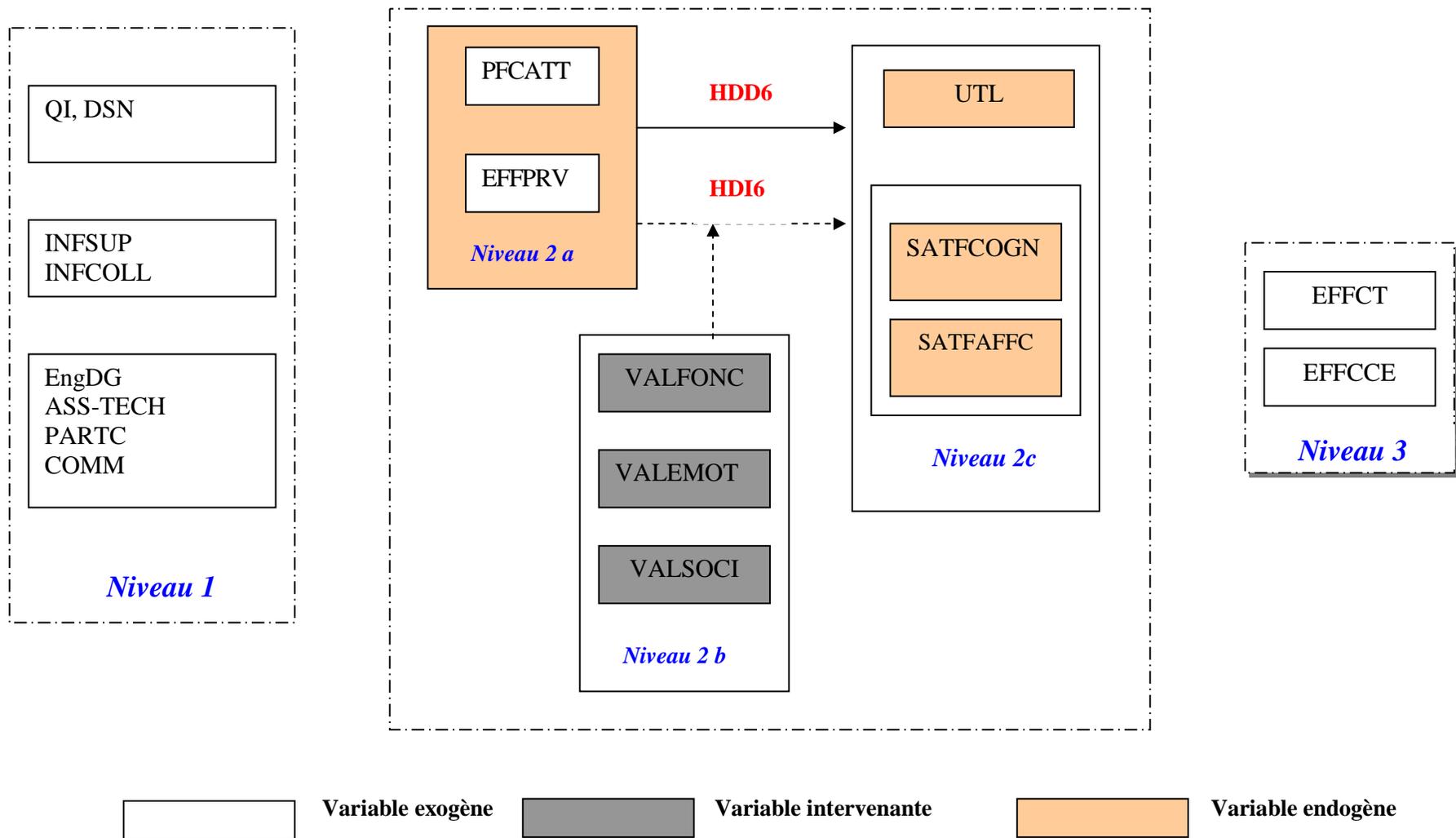


**Figure 2.9: Les relations partielles de dépendance directe du cinquième rang**

**HA 6 :** L'acceptation de l'intranet est influencée directement puis indirectement, via la valeur perçue, par les perceptions (de l'utilisateur) de performance et d'effort.

**HDD 6 :** Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct positif sur l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFC).

**HDI.6 :** Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet indirect positif sur l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFC), via les variables de la valeur perçue (VALFONC VALEMO, VALSOI).

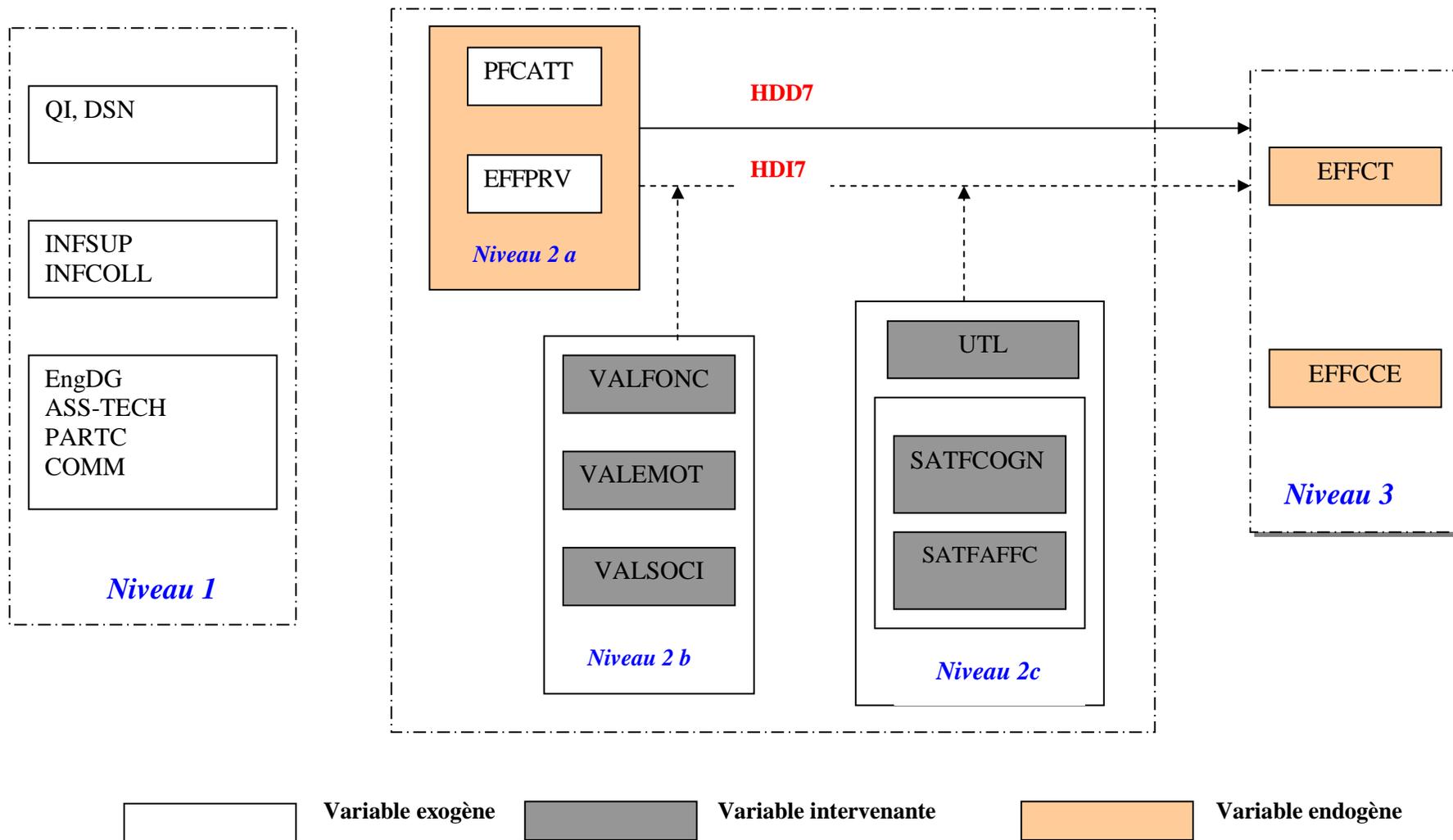


**Figure 2.10: Les relations partielles de dépendance directe du sixième rang**

**HA 7 :** Le succès perçu de l'intranet est influencé directement puis indirectement, via les variables du niveau (2b, 2c), par les perceptions de performance et d'effort.

**HDD 7 :** Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct positif sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE).

**HDI 7 :** Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet indirect positif sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE) via les variables du niveau (2b, 2c)

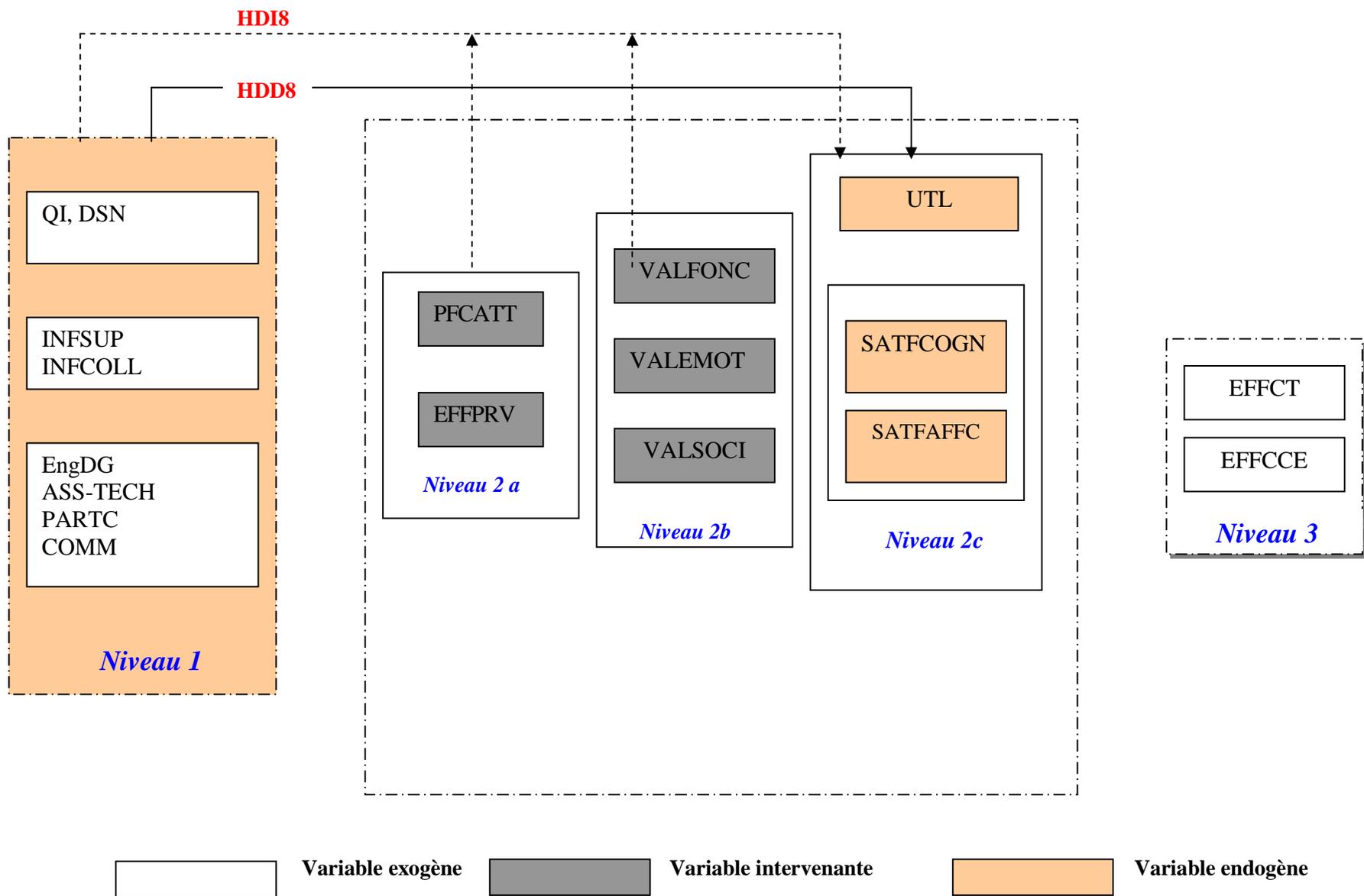


**Figure 2.11: Les relations partielles de dépendance directe du septième rang**

**HAS :** L'acceptation de l'intranet est influencée directement et indirectement, via les variables du niveau 2b, 2b, par certains déterminants techniques, sociaux et managériaux.

**HDD8 :** Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet direct positif sur l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFC)..

**HDI.8 :** Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont des effets indirects positifs sur l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFC), via les variables du niveau 2a, 2b.

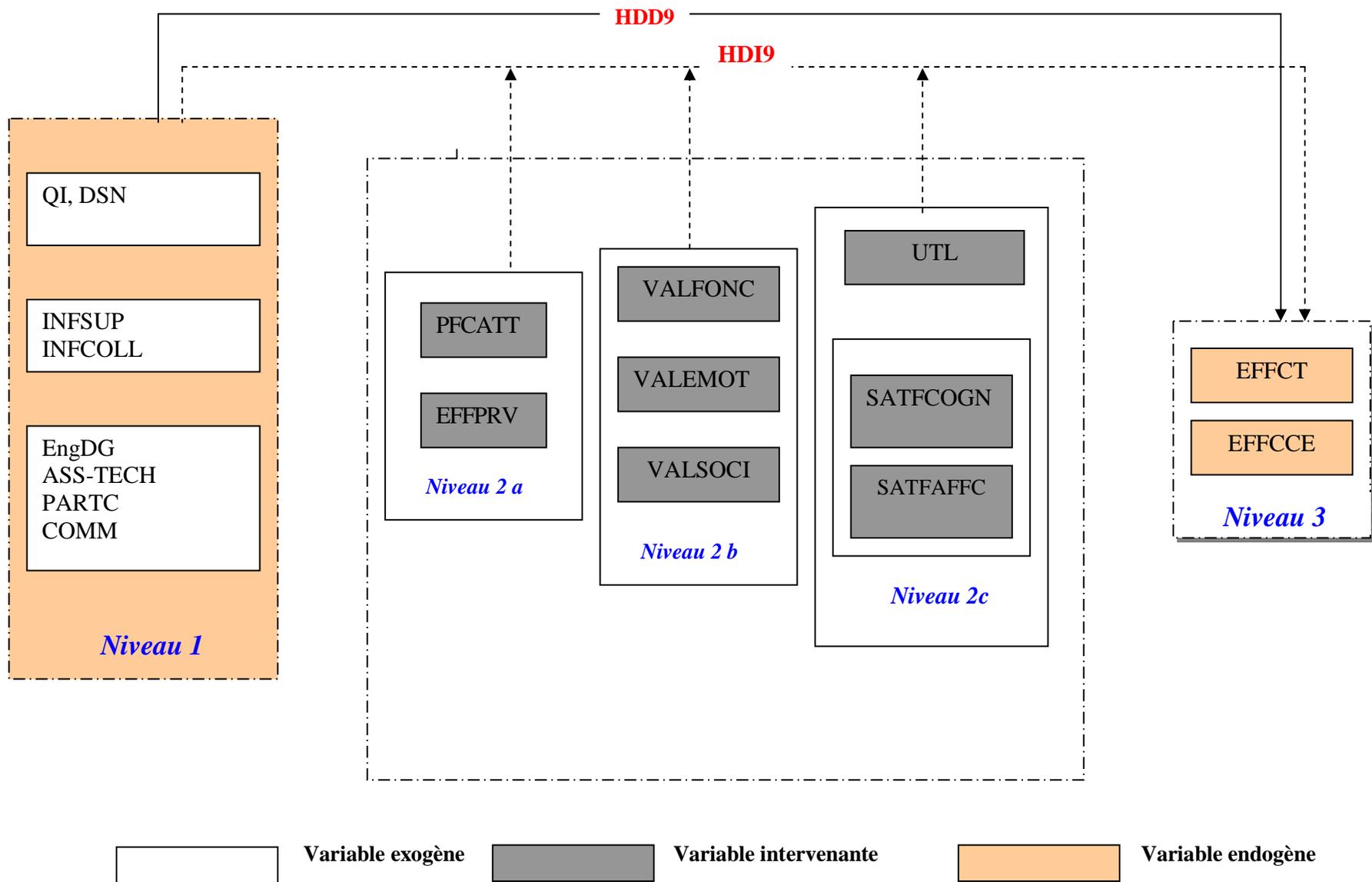


**Figure 2.12: Les relations partielles de dépendance directe du huitième rang**

**HA9** : Le succès perçu de l'intranet est influencé directement puis indirectement, via du processus d'acceptation (niveau 2a,2b,2c), par certains déterminants techniques, sociaux et managériaux.

**HDD9** : Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet direct positif sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE).

**HDI.9** : Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet indirect positif sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE), via les variables du niveau 2 (a,b,c).



**Figure 2.13: Les relations partielles de dépendance directe du neuvième rang**

## Conclusion du titre : Synthèse des hypothèses

Hypothèses de la recherche	Type	variables explicatives	Variables à expliquer
<b>Hypothèses générales (HG)</b>			
Le succès individuel perçu (Niveau 3) de l'intranet est influencé directement, d'une part, par les déterminants techniques, sociaux et organisationnels (Niveau 1), d'autre part, par les déterminants du « processus d'acceptation » (Niveau 2a,b,c), et indirectement, par les effets médiateurs des déterminants du niveau 1, via ceux du niveau 2 (a,b,c)	<b>HG</b>	<i>Niveau 1 et 2</i>	<i>Niveau3</i>
L'efficacité personnelle des utilisateurs (niveau III) est influencée directement, d'une part, par les déterminants techniques, sociaux et organisationnels (Niveau 1), d'autre part, par les déterminants du « processus d'acceptation » (Niveau 2a,b,c), et indirectement, par les effets médiateurs des déterminants du niveau 1, via ceux du niveau 2 (a,b,c).	<b>HG1</b>	<i>Niveau 1 et 2</i>	<i>Niveau 3</i>
L'efficience personnelle des utilisateurs (niveau III) est influencée directement, d'une part, par les déterminants techniques, sociaux et organisationnels (Niveau 1), d'autre part, par les déterminants du « processus d'acceptation » (Niveau 2a,b,c), et indirectement, par les effets médiateurs des déterminants du niveau 1, via ceux du niveau 2 (a,b,c).	<b>HG2</b>	<i>Niveau 1 et 2</i>	<i>Niveau 3</i>
<b>Hypothèses entre les Niveaux 1 et 2a</b>			
Les perceptions de performance et d'effort sont directement influencées par certains déterminants <i>techniques, sociaux et managériaux</i> .	<b>HA1</b>	<i>Niveau 1</i>	<i>Niveau 2a</i>
Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet direct positif sur la performance attendue (PFCATT).	<b>HDD 1.1</b>	<i>Niveau 1</i>	<i>Niveau 2a</i>
Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet direct positif sur l'effort prévu (EFFPRV).	<b>HDD 1.2</b>	<i>Niveau 1</i>	<i>Niveau 2a</i>

<b>Hypothèses entre les Niveaux 2a et 2ab</b>			
Les perceptions de performance et d'effort ont un effet direct et positif sur la valeur perçue de l'intranet.	<b>HA2</b>	<i>Niveaux 2a</i>	<i>Niveaux 2b</i>
Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct positif sur la valeur fonctionnelle (VALFONC).	<b>HDD2</b> <b>.1</b>	<i>Niveaux 2a</i>	<i>Niveaux 2b</i>
Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct positif sur la valeur émotionnelle (VALEMO).	<b>HDD2</b> <b>.2</b>	<i>Niveaux 2a</i>	<i>Niveaux 2b</i>
Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct positif sur la valeur sociale (VALSOC).	<b>HDD2</b> <b>.3</b>	<i>Niveaux 2a</i>	<i>Niveaux 2b</i>
<b>Hypothèses entre les Niveaux 2b et 2c</b>			
La valeur perçue de l'intranet a une influence directe positive sur l'acceptation de l'intranet.	<b>HA3</b>	<i>Niveaux 2b</i>	<i>Niveaux 2c</i>
Les variables de la valeur perçue ont un effet direct positif sur l'utilisation (UTL).	<b>HDD</b> <b>3.1</b>	<i>Niveaux 2b</i>	<i>Niveaux 2c</i>
Les variables de la valeur perçue ont un effet direct positif sur la satisfaction cognitive (SATFCOGN).	<b>HDD</b> <b>3.2</b>	<i>Niveaux 2b</i>	<i>Niveaux 2c</i>
Les variables de la valeur perçue ont un effet direct positif sur la satisfaction affective (SATFAFFEC).	<b>HDD</b> <b>3.3</b>	<i>Niveaux 2b</i>	<i>Niveaux 2c</i>
<b>Hypothèses entre les Niveaux 2c et 3</b>			
L'acceptation de l'intranet a un effet direct positif sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE).	<b>HA4</b>	<i>Niveaux 2c</i>	<i>Niveau 3</i>
Les variables de l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFEC) ont un effet direct positif sur l'efficacité des utilisateurs (EFFCT)	<b>HDD</b> <b>4.1</b>	<i>Niveaux 2c</i>	<i>Niveau 3</i>
Les variables de l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFEC) ont un effet direct positif sur l'efficacité des utilisateurs (EFFCCE).	<b>HDD</b> <b>4.2</b>	<i>Niveaux 2c</i>	<i>Niveau 3</i>
<b>Hypothèses entre les Niveaux 2b et 3</b>			
le succès perçu de l'intranet est influencé directement puis indirectement, via l'acceptation de l'intranet, par la valeur perçue.	<b>HA5</b>	<i>Niveaux 2b</i>	<i>Niveau 3</i>
Les variables de la valeur perçue (VALFONC VALEMO, VALSOC) ont un effet direct positif sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE).	<b>HDD5</b>	<i>Niveaux 2b</i>	<i>Niveau 3</i>

Les variables de la valeur perçue (VALFONC VALEMO, VALSOCI) ont un effet indirect positif sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE) via l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFC).	<b>HDI5</b>	<i>Niveaux 2b</i>	<i>Niveau 3</i>
<b>Hypothèses entre les Niveaux 2a et 2c</b>			
L'acceptation de l'intranet est influencé directement puis indirectement, via la valeur perçue, par les perceptions de l'utilisateur de performance et d'effort.	<b>HA 6</b>	<i>Niveaux 2a</i>	<i>Niveaux 2c</i>
Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct positif sur l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFC).	<b>HDD 6</b>	<i>Niveaux 2a</i>	<i>Niveaux 2c</i>
Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet indirect positif sur l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFC), via les variables de la valeur perçue (VALFONC VALEMO, VALSOCI).	<b>HDI.6</b>	<i>Niveaux 2a</i>	<i>Niveaux 2c</i>
<b>Hypothèses entre les Niveaux 2a et 3</b>			
Le succès perçu de l'intranet est influencé directement puis indirectement, via les variables du niveau (2b, 2c), par les perceptions de performance et d'effort.	<b>HA 7</b>	<i>Niveaux 2a</i>	<i>Niveaux 3</i>
Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct positif sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE).	<b>HDD 7</b>	<i>Niveaux 2a</i>	<i>Niveaux 3</i>
Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet indirect positif sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE) via les variables du niveau (2b, 2c)	<b>HDI 7</b>	<i>Niveaux 2a</i>	<i>Niveaux 3</i>
<b>Hypothèses entre les Niveaux 1 et 2c</b>			
L'acceptation de l'intranet est influencée directement et indirectement, via les variables du niveau 2b, 2b, par certains déterminants techniques, sociaux et managériaux.	<b>HA8</b>	<i>Niveaux 1</i>	<i>Niveaux 2c</i>
Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet direct positif sur	<b>HDD8</b>	<i>Niveaux 1</i>	<i>Niveaux 2c</i>

l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFC).			
Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont des effets indirects positifs sur l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFC), via les variables du niveau 2a, 2b.	<b>HDI.8</b>	<i>Niveaux 1</i>	<i>Niveaux 2c</i>
<b>Hypothèses entre les Niveaux 1 et 3</b>			
Le succès perçu de l'intranet est influencé directement puis indirectement, via du processus d'acceptation (niveau 2a,2b,2c) par certains déterminants <i>techniques, sociaux et managériaux</i> .	<b>HA9</b>	<i>Niveaux 1</i>	<i>Niveaux 3</i>
Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet direct positif sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE).	<b>HDD9</b>	<i>Niveaux 1</i>	<i>Niveaux 3</i>
Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet indirect positif sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE), via les variables du niveau 2 (a,b,c).	<b>HDI.9</b>	<i>Niveaux 1</i>	<i>Niveaux 3</i>

**Tableau 2.4 : Synthèse des hypothèses**

## CONCLUSION DU CHAPITRE II

L'objectif de ce deuxième chapitre était de développer un modèle conceptuel qui permet de répondre à la question de recherche : « *Comment évaluer le succès de l'intranet du point de vue de l'utilisateur final ?* ». Pour cela, une démarche mettant en œuvre à la fois la revue de la littérature effectuée dans le chapitre précédent et les spécificités du terrain de recherche a été adoptée.

Les travaux de recherche conduites sur l'évaluation du succès des SI ont servi de support pour concevoir un modèle d'évaluation des intranets dans un contexte de « post implémentation ». Le modèle comporte trois niveaux qui concernent les facteurs contextuels de l'évaluation (Niveau 1), le processus de l'acceptation de l'intranet (niveau 2) et enfin l'impact individuel de l'intranet (niveau 3). La particularité du modèle proposé se rapporte au fait qu'il propose des relations de causalité considérant, d'une part, les déterminants de l'acceptation de l'intranet (caractéristiques techniques, influences sociales et supports managériaux) et la satisfaction (cognitive et affective) des utilisateurs et d'autre part, les bénéfices nets perçus de l'utilisation (performances, efforts, valeur) pour expliquer le succès des changements induits.

Le modèle conceptuel proposé dans cette étude se place dans les prolongements des modèles et soubassements théoriques présentés supra. Les variables de recherche ont été sélectionnées en se référant aux théories antérieures ainsi qu'aux études empiriques y afférentes (les travaux relatifs à la valeur perçue, la satisfaction de l'utilisateur, l'acceptation des TI et l'évaluation de la performance perçue). L'opérationnalisation de ce modèle de recherche a ensuite nécessité de définir des variables pour chacun des concepts retenus. Cette définition a permis d'ajuster le modèle au contexte organisationnel de l'étude. La résolution de la structure hypothétique du modèle a mis en exergue des relations entre les différentes variables de la recherche. Ces relations sont expliquées sous forme d'hypothèses générales (HGi), adjacentes (HAi), et dépendance directe (HDDi) et indirecte (HDIi).

La validation de la structure causale du modèle conceptuel conduit à la mise en examen de ces hypothèses sur le terrain. Il convient ainsi de préciser les fondements méthodologiques et les résultats de la recherche, concernant le cas d'évaluation du succès perçu au sein de l'Organisation Bancaire Internationale étudiée.

## **PARTIE II**

# **CADRE METHODOLOGIQUE ET RESULTATS DE LA RECHERCHE**

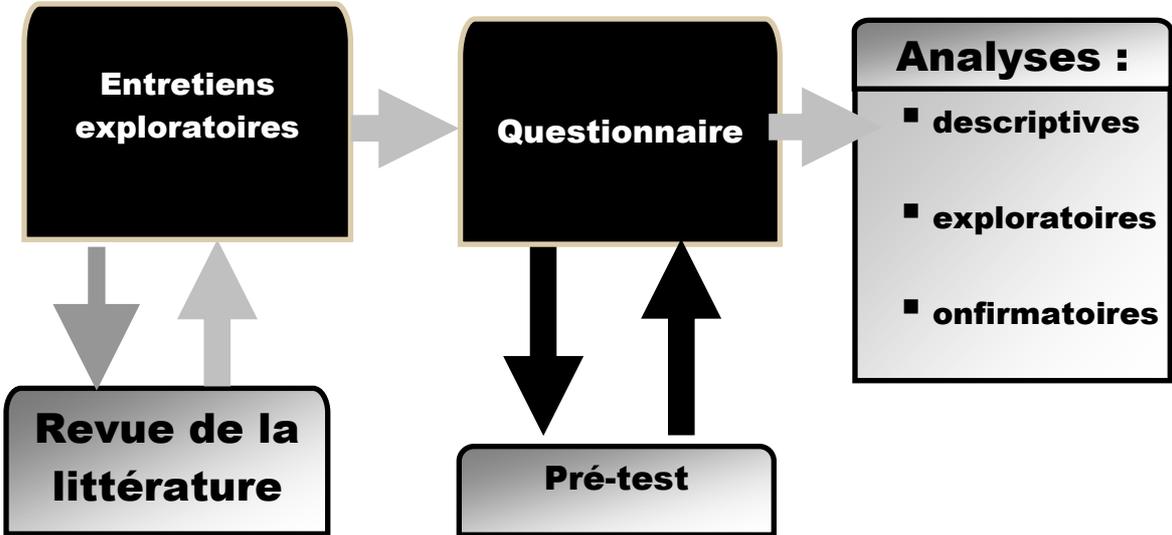
Les deux chapitres présentés précédemment ont, d'abord, permis de procéder à un état des lieux des connaissances afférentes à la technologie intranet ainsi qu'à son apport au succès perçu de cette technologie et ont, ensuite, proposé un cadre conceptuel d'évaluation de ce succès menant à l'énonciation des d'hypothèses de recherche. La seconde partie de cette thèse se propose de jauger empiriquement les hypothèses qui ont été avancées en comparant les réflexions théoriques au terrain d'investigation considéré. Une telle démarche d'authentification et de confirmation empirique implique certaines étapes porteuses de nombreuses interrogations : Quel terrain de recherche considéré ? Jusqu'à quelle mesure les hypothèses proposées sont-elles valides ? Comment approcher efficacement l'évaluation du succès perçu de la technologie intranet ? Nous nous proposons dans ce qui suit des éléments de réponse à ces interrogations.

Le souci d'exploration et d'accès au « réel » nous conduit à mettre en exergue le positionnement précis de cette recherche. Nous nous sommes donc initiés à définir la posture épistémologique et les tendances méthodologiques de cette étude. Pour opérationnaliser au mieux ces choix, certaines dispositions nous conduisent à construire la stratégie la mieux appropriée pour notre contexte. En effet, la thématique de l'évaluation du succès des SI étant une problématique de recherche prépondérante en MSI (Baile, 2006 ; Hadoussa, 2009), la littérature y afférente propose de riches pistes et des indicateurs efficaces sur la manière de l'approcher empiriquement. Dans cette lignée, une posture épistémologique positiviste et une démarche quantitative/qualitative conduisent notre appréciation du phénomène étudié. Ces orientations sont en harmonie avec notre optique de recherche qui se propose d'évaluer le succès de l'intranet au sein du siège d'une Organisation Bancaire Internationale (OBI). La question du choix du terrain d'investigation est conduite par le désir de confronter empiriquement le modèle conceptuel proposé à un contexte organisationnel à caractère international indiquant la diversité et le

caractère multi-propos de l'intranet qui constituent sa particularité, par rapport à d'autres technologies exploitées dans les organisations. Par la suite, le problème de l'opérationnalisation du modèle conceptuel de la recherche est suscité, puisqu'il s'agit de mettre en place le mécanisme d'évaluation et comprendre le contexte y afférent. Diverses mesures des dimensions considérées sont ainsi générées. Pour finir, la validation des hypothèses nous conduit à mettre en application diverses méthodes statistiques dans le but de conforter les construits mobilisés et les causalités présumées. Focalisée sur les données empiriques, cette seconde partie est divisée en deux chapitres essentiels :

- Le **Chapitre 3** produit des éléments de réponses aux interrogations se rapportant aux conditions et dispositions d'accès au terrain. La méthode de recherche est présentée en énonçant particulièrement le choix qui a conduit à une validation en utilisant une enquête par questionnaire. Le terrain d'investigation (une Organisation Bancaire Internationale) est ultérieurement exposé avec la conception d'un questionnaire et des échelles de mesure relatives aux dimensions considérées pour la recherche.
- Le **Chapitre 4** a pour objectif de présenter l'analyse empirique relative à l'évaluation du succès perçu de l'intranet. En se référant aux données recueillies, les hypothèses énoncées sont testées et validées. Les résultats retenus sont ultérieurement analysés et interprétés.

**CHAPITRE 3**  
**CADRE METHODOLOGIQUE**



## **INTRODUCTION DU CHAPITRE 3**

Ce chapitre présente le cadre méthodologique sur lequel s'appuie cette étude dont l'objectif est d'évaluer le succès perçu de l'intranet. Il dispose d'une portée conséquente vu l'aspect médiateur qu'il revêt entre la démarche théorique conceptuelle et l'analyse empirique. La qualité de la démarche d'accès au terrain d'investigation détermine considérablement la pertinence de la discussion et la justification de la problématique de recherche qui se propose d'évaluer le succès perçu de l'intranet. La méthodologie de recherche met en œuvre une démarche empirique qui admet comme terrain un organisme international (le site tunisien d'une Organisation Bancaire Internationale).

Ce chapitre a pour objectif de justifier et expliquer le choix de ce terrain d'investigation, à en révéler les propriétés et les spécificités, à mettre en avant les outils de mesure relatifs aux dimensions et de collecte des données et, à choisir les instruments d'analyse mobilisés pour tester les hypothèses énoncées. Il s'articule autour de quatre majeurs titres qui développent alternativement le terrain d'investigation, la conduite de la recherche, les échelles de mesure des dimensions mobilisées et les outils d'analyse des données aussi bien descriptives que explicatives.

Le contexte d'utilisation de l'intranet, présenté dans le premier titre, permet de tester et valider le modèle conceptuel. Le second titre décrit la démarche de conduite de la recherche. Il précise et explique le positionnement épistémologique tout en mettant en exergue les majeures phases du processus de recherche : exploratoire et déductive. Les outils de collecte des données sont, en outre, exposés et justifiés pour chacune de ces phases. Le troisième titre énonce les différents construits destinés à mesurer les variables de recherche. Chaque construit fait l'objet d'attributs mesurés avec des échelles métriques. Enfin, le quatrième titre fait une synthèse des principes d'application des méthodes choisies pour analyser les données. Il justifie les choix de méthodes statistiques de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> génération utilisées pour tester la mesure des variables et les hypothèses de recherche.

### **3.1. Le terrain de recherche**

La recherche est menée au sein d'une Organisation Bancaire Internationale auprès des utilisateurs de l'intranet. Ce choix se justifie par trois principaux motifs, il s'agit notamment de :

### ❖ **L'effectif de la banque et le nombre d'utilisateurs de l'intranet.**

La banque emploie au alentour de 1700 individus. Cet effectif utilise majoritairement l'intranet pour l'accomplissement des tâches quotidiennes de gestion.

### ❖ **Le contexte d'utilisation de l'intranet**

En règle générale, les utilisateurs de l'intranet au sein de l'OBI partagent les mêmes valeurs qui caractérisent la culture de l'organisation. En conséquence, leur utilisation de l'outil se positionne dans un contexte déterminé par la culture de l'organisation.

### ❖ **La maturité de la technologie intranet**

L'OBI exploite la technologie intranet depuis 1996. Cet outil se trouve, ainsi, à un stade de maturité selon le cycle d'expérience réclamé par Markus et al. (2000). Le contexte se prête donc à une démarche d'évaluation de l'impact des changements induits par l'intranet sur le comportement des utilisateurs. L'histoire de l'intranet de l'OBI est marquée par certaines phases d'évolution qu'il importe de mettre en avant :

- 1996 : Intranet "statique" mis à jour exclusivement par le département Informatique.
- 2001 : Portail d'accès documentaire (sous-ensemble de DARMS)
- 2003 : Mise à disposition du portail « Employee Self Service »
- 2007 : Outils de collaboration OCS
- Aujourd'hui : Intranet assez dynamique dont une partie du contenu est mis à jour directement par les départements ou l'unité de communication

Ce titre présente l'Organisation Bancaire Internationale étudiée, en résumant sa stratégie SI et analyse ensuite les caractéristiques de l'échantillon d'utilisateurs.

### **3.1.1. Le Groupe de l'Organisation Bancaire Internationale**

Créée en 1964, elle a son siège à Abidjan (Côte d'Ivoire), mais depuis 2003, elle mène ses opérations depuis son Agence temporaire de relocalisation (ATR) située à Tunis. Le Groupe de l'Organisation Bancaire Internationale (OBI) étudiée est une institution régionale multilatérale de financement du développement, créée avec pour mission de mobiliser des ressources en vue de financer des opérations en faveur du développement économique et du progrès social de ses pays membres régionaux (PMR) en contribuant ainsi au développement économique durable et au progrès social des pays africains.

Le Groupe de l'OBI est composé de trois entités : l'Organisation Bancaire Internationale (OBI), le Fonds Africain de Développement (FAD) et le Fonds spécial du Nigeria (FSN). Première institution de financement du développement en Afrique, l'OBI s'est donné comme priorités : la lutte contre la pauvreté, l'amélioration des conditions de vie des populations africaines et le financement du développement.

Le capital de l'OBI s'élève à 2,38 milliards d'UC<sup>17</sup> et il est détenu par 77 pays répartis en deux catégories : les pays membres régionaux (PMR) et les pays membres non régionaux. Les pays membres régionaux, au nombre de 53, sont des pays d'Afrique qui participent au programme de l'OBI alors que les pays membres non régionaux désignent les 24 pays d'Amérique, d'Europe et d'Asie ayant souscrit au capital de l'OBI.

Pour situer l'importance des TI dans l'activité de l'OBI, il est opportun de décrire les principaux domaines d'activités et le mode de fonctionnement.

### **3.1.1.1. Les domaines d'activités et organisation**

L'OBI est l'une des cinq banques multilatérales de développement dans le monde. Les autres sont la Banque mondiale, la Banque européenne pour la reconstruction et le développement (BERD), la Banque asiatique de développement (BASD) et la Banque interaméricaine de développement (BIAD). Des liens étroits de coopération et de partenariat unissent les banques multilatérales de développement, mais chacune dispose de son autonomie d'action.

La mission d'une banque de développement est de favoriser l'investissement de capitaux publics et privés dans des projets et programmes de nature à contribuer au développement économique et social. L'OBI apporte des concours financiers à ses pays membres pour les aider à atteindre leurs objectifs de développement. .

Le but essentiel de l'OBI est de contribuer au développement économique et au progrès social des pays africains, pris individuellement et collectivement. Pour favoriser la gestion de ces activités, l'OBI a opté pour des structures décentralisées. Ainsi, son organisation comprend un siège (basé à Abidjan) et six bureaux régionaux sur le continent Africain.

Au départ, seuls les Etats africains indépendants pouvaient devenir membres de l'OBI. Cependant, face à la demande croissante en investissements des pays africains et en

---

<sup>17</sup> UC = Unités de Change

raison de la limitation des ressources financières dont dispose l'OBI, le statut de membre a été ouvert aux pays non régionaux.

Le Groupe finance des projets, des programmes et des études dans les secteurs des infrastructures et de l'agriculture, de la santé, de l'éducation et de l'enseignement supérieur, des équipements collectifs, de l'environnement et du genre, des télécommunications, de l'industrie et du secteur privé. Depuis 1968, il s'est également engagé dans le financement d'opérations hors projets dont les prêts d'ajustement structurel, les prêts de réformes institutionnelles et différentes formes d'assistance technique et de conseil en matière de politique.

Pour résumer, les principaux objectifs de la Banque consistent à :

- contribuer au développement économique et au progrès social des pays membres régionaux pris individuellement ou collectivement ;
- utiliser ses ressources dont elle dispose pour financer des projets et programmes d'investissement, en accordant la priorité aux projets fédérateurs ;
- mobiliser des ressources à travers des opérations de cofinancement avec des agences de développement bilatérales et multilatérales, d'une part, et des marchés financiers, d'autre part;
- promouvoir le dialogue international et la compréhension des questions de développement intéressant l'Afrique ;
- promouvoir l'investissement public et privé en Afrique en menant les réformes politiques nécessaires ; et à,
- fournir toute l'assistance technique dont l'Afrique pourrait avoir besoin pour sélectionner, étudier et préparer des projets de développement.

### **3.1.1.2. La stratégie SI de l'OBI**

L'adoption de la technologie intranet est une étape additionnelle dans la construction du SI, déjà développée dans l'organisation. La politique SI est expliquée selon trois dimensions principales, à savoir les ressources matérielles et logicielles de la banque et l'architecture système.

- **Les ressources matérielles**

Ces ressources font références à l'ensemble des équipements et outils qui contribuent à l'élaboration de la stratégie SI<sup>18</sup> de l'organisation. L'OBI admet un parc informatique de plus de 1500 micro-ordinateurs qui accèdent aux différents serveurs qu'hébergent les systèmes applicatifs. Ces outils sont connectés à un réseau interne qui associe l'ensemble des sites de la banque. Les bureaux régionaux sont, ainsi, connectés au siège et admettent les mêmes bases de données et systèmes applicatifs.

- **Les ressources logicielles**

Les ressources logicielles désignent des progiciels, des programmes et outils particuliers à l'organisation étudiée. Les principaux progiciels sont :

- Le progiciel de gestion intégré SAP. Il est utilisé pour la gestion des opérations, des ressources humaines, de la comptabilité, des prêts et des décaissements et des processus administratifs.
- Les systèmes financiers : SWIFT pour le transfert électronique de fonds ; SUMMIT pour les transactions financières et la gestion passif-actif ; Reuters et Bloomberg pour les transactions sur les marchés financiers.
- IBM Filenet utilisé pour, le système de gestion documentaire et d'archivage (DARMS)
- Microsoft Exchange pour la messagerie électronique
- D'autres progiciels spécialisés (aide à la traduction, gestion de bibliothèque, etc...)

Des applicatifs typiques sont aussi déployés soit dans l'environnement de développement des progiciels cités plus haut (notamment SAP et FileNet) soit dans l'environnement Oracle (Applications JEE, Portal ou Forms) pour satisfaire des besoins ou des requêtes exactes des utilisateurs.

- **L'architecture système**

L'architecture désigne l'organisation et l'agencement des équipements et logiciels pour profiter des atouts et bénéfices de leurs capacités. Dans le contexte de l'OBI,

---

<sup>18</sup> La stratégie SI est, selon la définition qu'en donne Porter (2003), « la démarche qu'emprunte une firme pour développer et utiliser les technologies de l'information » (p.217)

l'ensemble des sites sont interconnectés. Le personnel des bureaux régionaux utilise les mêmes bases de données et des applications analogues au siège.

En définitive, l'OBI détient d'une plate-forme matérielle et logicielle qui offre la possibilité de tirer profit des TIC disponibles. Ladite plate-forme forme la base de sa stratégie SI dont l'intranet en est un élément indispensable.

### **3.1.1.3. L'utilisation de l'intranet**

L'introduction de l'intranet s'est fait selon une approche incrémentale. L'OBI exploite depuis 1996 l'intranet standard, néanmoins, ce dernier a été complété par d'autres fonctionnalités assurant le déroulement des activités courantes propres. L'intranet permet, à titre d'exemple, de consulter toutes les bases de données disponibles, étant donné que tous les sites sont interconnectés via l'intranet. Les personnes connectées à l'intranet « métiers » s'en servent en tant qu'outil nécessaire pour accomplir les activités qui leur sont dévolues.

En outre, à titre indicatif, sous réserve de confidentialité et d'autorisation d'accès, les intranautes peuvent consulter et modifier en ligne leurs informations personnelles. Par le biais de formulaires, ils peuvent indiquer leurs déplacements, s'inscrire à des formations ou notifier une absence, demander des congés, gérer des voyages, piloter des modules de gestion des achats et des stocks, gérer un système de travail collaboratif (Workflow : il est couplé avec la GED etc. Cette façon de procéder vise à décharger le personnel administratif de ces tâches fastidieuses afin qu'il puisse mieux s'investir sur des activités plus importantes ou complexes. Des supports pédagogiques en ligne (FAQ\*, aides interactives, etc.) conduisent aussi à une nette réduction des frais qui seraient générés par des demandes de renseignements. L'intranet propose ainsi des outils opportuns permettant au processus de recrutement de gagner en efficacité dans ses différentes étapes. La panoplie de ces avantages justifie donc une utilisation efficace de cette TI au sein de l'OBI.

La mise en œuvre de l'intranet est gérée par une unité spécifique commune au département informatique (CIMM) et à l'unité de communication (ERCU). La mission de ces deux unités consiste, entre autres, à consolider les acquis de l'intranet, à résoudre les problèmes liés à l'exploitation et à la maintenance de l'outil, à piloter les évolutions de versions, et à assister les utilisateurs dans l'exploitation de l'intranet. CIMM est composée de techniciens certifiés. Elle comprend une équipe de développement qui a la responsabilité de la *customisation* de l'intranet, et une équipe d'exploitation.

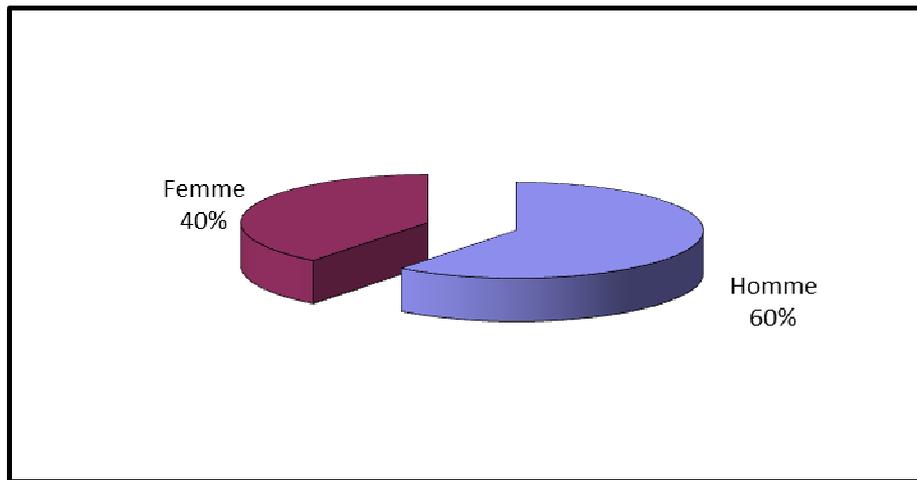
### **3.1.2. Les caractéristiques de l'échantillon**

L'échantillon de cette recherche est composé des utilisateurs de la technologie intranet au sein de l'OBI. Ces utilisateurs sont supposés être représentatifs de l'effectif de l'organisation, estimé à 1700 salariés qui ont, par défaut, accès à l'intranet. Seuls les utilisateurs métiers au sein des principales divisions (Communication, finance, logistique, informatique, services généraux et achat, politique et ressources opérationnelles, ressources humaines, services institutionnels et contrôle qualité) ont été conviés à collaborer à cette étude par leur responsable hiérarchique, soit approximativement une moitié de l'effectif du siège. Sur ce nombre (850) estimé, 131 ont répondu (soit un taux de sondage de 28%, comparable aux recherches habituelles).

Les caractéristiques de l'échantillon des répondants ont été analysées selon le genre et la tranche d'âge, la formation d'origine, ainsi que le statut et les fonctionnalités métiers utilisées ; ces 5 critères de segmentation justifiant la cible souhaitée des « principaux utilisateurs métiers, au sein de l'établissement. Les fréquences calculées pour chacun des critères ont été comparées aux fréquences théoriques (les fréquences réelles n'ayant pas été rendues disponibles par la DRH de l'OBI), afin de tester la représentativité de l'échantillon des observations. Ainsi, pour chacune des répartitions observée, le test d'égalité des fréquences fait l'objet d'un Chi deux ( $\chi^2$ ). Ce test mesure la distance entre l'effectif réellement observé et l'effectif théorique (Roussel et al. 2002). Il s'agit ici de tester l'hypothèse nulle ( $H_0$ ) selon laquelle la distribution empirique  $D_e$  observée sur l'échantillon de 131 utilisateurs est significativement égale à une distribution binomiale ou multinomiale de référence  $D_r$ . L'hypothèse alternative étant  $H_1 : D_e \neq D_r$ . La règle de décision consiste à retenir l'hypothèse alternative ( $H_1$ ) si la valeur du  $\chi^2$  observée est supérieure au  $\chi^2$  théorique, au seuil de risque habituel de 5% et un degré de liberté bien défini.

#### **3.1.2.1. La répartition de l'échantillon selon le sexe de l'utilisateur**

La répartition de l'échantillon des répondants en fonction du genre humain se présente comme suit :



**Figure 3.1 : Répartition des répondants selon le genre**

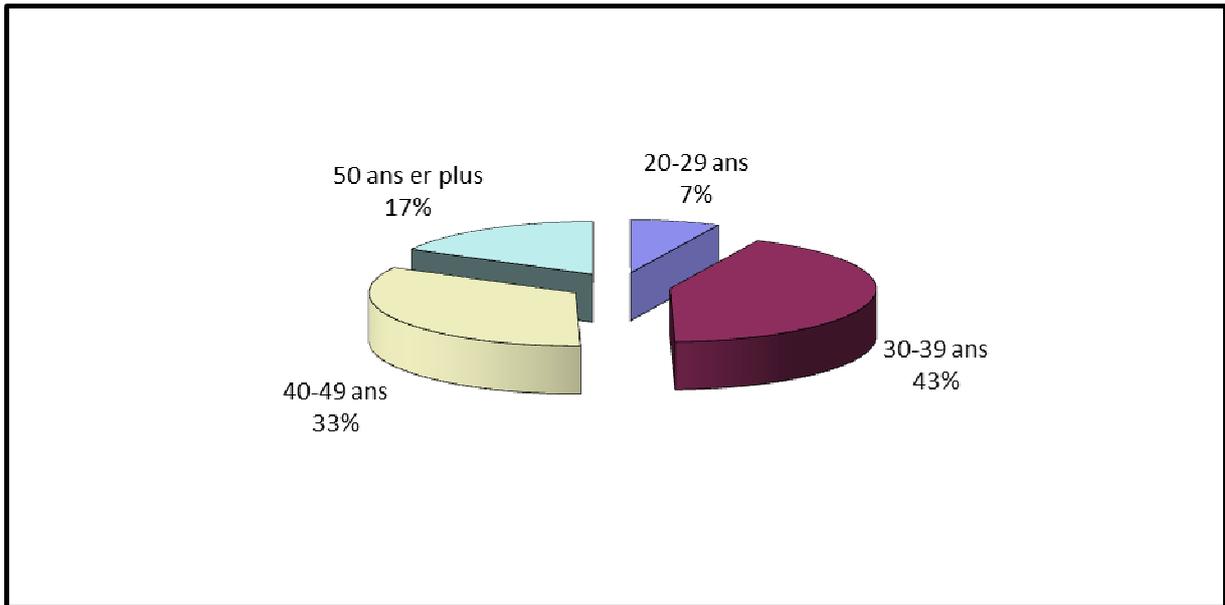
Sur les 131 répondants, 40% sont du genre féminin (ce qui représente 51 utilisateurs) et 60% pour le genre masculin (soit 78 utilisateurs).

L'application du test de  $\chi^2$  de cette répartition du sexe montre que la distribution empirique de celui-ci est significativement différente de la distribution théorique. À un degré de liberté égal à 1, le  $\chi^2$  ayant une valeur de 12,871 conduit à rejeter, au seuil risque  $\alpha = 0\%$ , l'hypothèse nulle  $H_0$  présumant que la distribution empirique est égale à la distribution de référence (50%).

Le nombre élevé des hommes (60%) est statistiquement significatif dans l'échantillon d'utilisateurs de la technologie intranet de l'OBI. Ce sont donc les hommes qui sont les plus intéressés par les métiers de la banque

### **3.1.2.2. La répartition de l'échantillon selon l'âge de l'utilisateur**

La répartition de l'échantillon des répondants en fonction des tranches d'âge se présente comme suit :



**Figure 3.2 : Répartition des répondants selon l'âge**

Parmi les 131 répondants, 7% ont entre 20 et 39 ans (soit 9 utilisateurs), 43% ont entre 30 et 39 ans (soit 55 utilisateurs), 33% ont entre 40 et 49 ans (soit 43 utilisateurs), 17% ont 50 ans et plus (soit 22 utilisateurs).

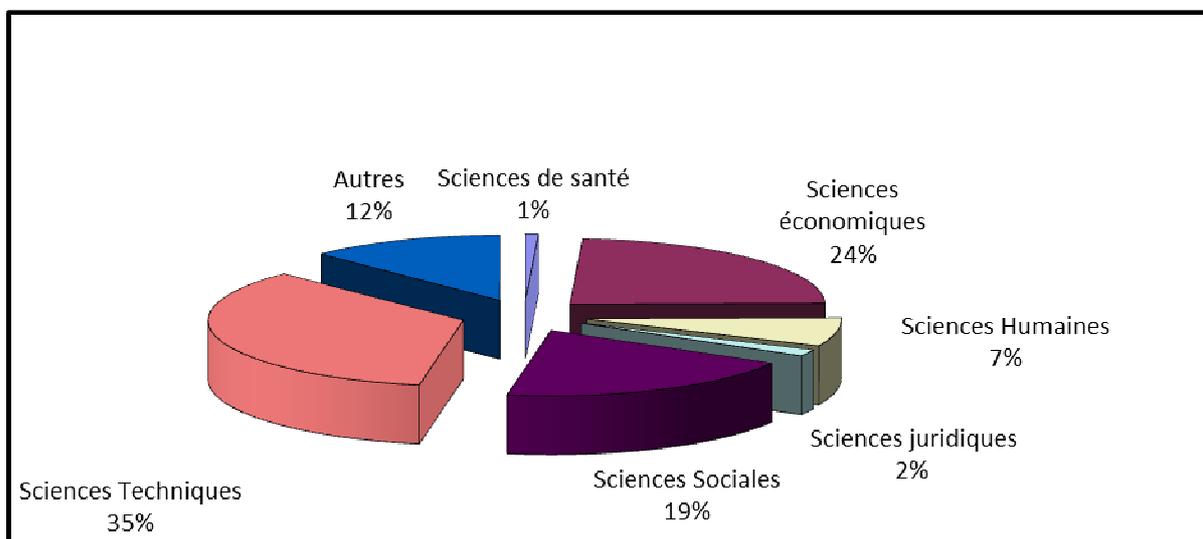
Quoique les majeures tranches d'âge soient représentés dans l'OBI, la répartition de l'échantillon montre que la plupart des collaborateurs de l'OBI (76% d'entre eux) a un âge compris entre 30-39 ans et entre 40-49 ans. Cette distribution se justifie par le fait que la majorité des répondants ont une fonction de responsabilité dans l'OBI et donc une certaine expérience professionnelle dans le domaine financier et bancaire.

Le résultat de l'application du test du Chi deux indique que la distribution empirique de l'échantillon est significativement différente de la distribution théorique. Le  $\chi^2$  de 18,851 calculé sur cette répartition à 3 degrés de liberté, significatifs au seuil de risque d'erreur  $\alpha = ,000$ , montre que la distribution théorique de 25%.  $H_0$  est donc rejetée.

Les parts les plus grandes des utilisateurs ayant un âge compris entre 30 et 39 ans (43%) et ceux ayant entre 40 et 49 ans (33%) sont bien statistiquement significatives dans l'échantillon étudié. Ce sont de ce fait les utilisateurs plutôt âgés qui sont plus engagés dans les activités de l'OBI.

### 3.1.2.3. La répartition de l'échantillon selon la formation de l'utilisateur

La répartition de l'échantillon des répondants selon la formation des répondants se présente comme suit :



**Figure 3.3 : Répartition des répondants selon le secteur de formation**

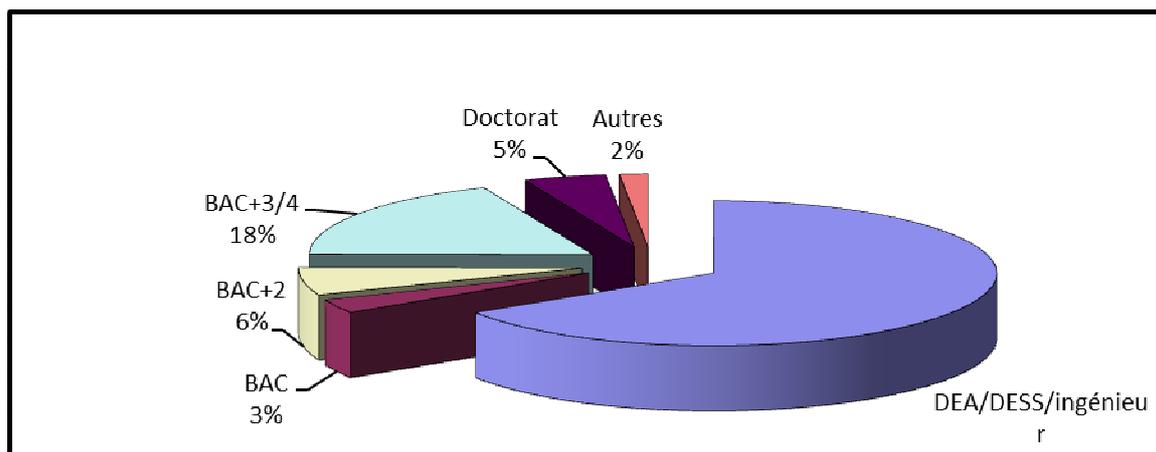
L'analyse des réponses retenues indique que 35% des répondants ont une formation de sciences techniques (école d'ingénieurs/informatique) soit 45 utilisateurs, 24% des utilisateurs ont une formation économique (soit 31 utilisateurs), 19% des répondants d'une formation en sciences sociales (Compatibilité /Gestion/ Commerce/ Journalisme/Business) soit 25 utilisateurs, 7% des sciences humaines et littéraires (sociologie, psychologie...), 2% des répondants ont une formation en sciences juridiques et 1% des sciences de santé (soins, physiothérapeute, médecine).

Le résultat de l'application du test du Chi deux indique que la distribution empirique de l'échantillon est significativement différente de la distribution théorique. Le  $\chi^2$  de 172,02 permet de rejeter l'hypothèse  $H_0$  selon laquelle la distribution empirique ( $D_e$ ) est égale à 25%, au seuil de risque de  $\alpha =,000$ .

La plupart des utilisateurs ont une formation technique (35%), économique (24%) et en sciences sociales (19%). Cette répartition est bien statistiquement significative pour l'échantillon retenu des utilisateurs finaux de la technologie intranet de l'OBI.

#### 3.1.2.4. La répartition de l'échantillon selon le diplôme de l'utilisateur

La répartition de l'échantillon des répondants en fonction des niveaux de formation initiale des utilisateurs se présente comme suit :



**Figure 3.4 : Répartition des répondants selon le niveau de formation**

Sur les 131 répondants, 65 % ont une formation de niveau troisième cycle et/ou ingénierie (soit 85 utilisateurs), 19% ont fait 3 ou 4 années d'étude après le BAC (soit 24 utilisateurs), 6% ont fait 2 années d'étude après le BAC (soit 8 utilisateurs) et 5% ont un Phd ou doctorat (soit 6 utilisateurs), 3% ont un ont une formation de niveau BAC<sup>19</sup> (soit 4 utilisateur).

La population des BAC +5/6 est la plus importante par rapport à l'échantillon des répondants.

L'analyse des réponses retenues indique que les deux niveaux de formation les plus majoritairement représentés sont le deuxième et troisième cycles universitaires ce qui peut être rapporté au domaine d'activité de l'organisation étudiée ainsi que sa stratégie de recrutement qui exige la convocation de personnes compétentes et bien spécialisées, tels que des spécialistes en finance, en sciences économiques, en management, en sciences juridiques, en informatique et sciences technologiques etc., et des collaborateurs moins

<sup>19</sup> BAC = abréviation de Baccalauréat, diplôme Français présenté après 7 années d'étude secondaire

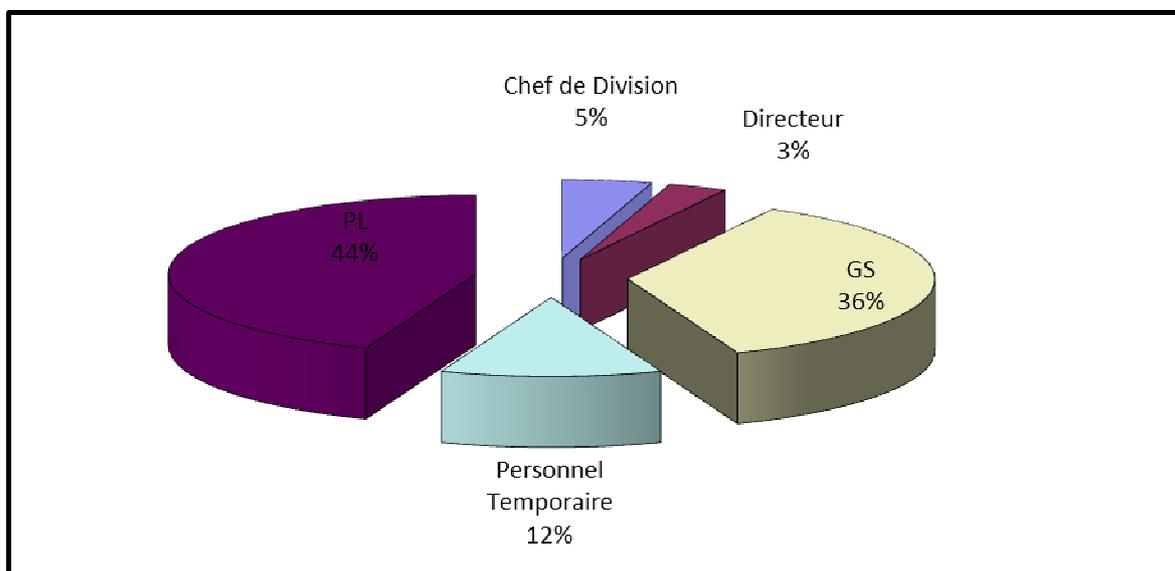
expérimentées ayant nécessairement le Bac pour piloter, à titre d'exemple, la gestion des archives, les activités administratives courantes, la gestion des réunions et missions, etc.

Le test de Chi deux montre une valeur de (141,870) statistiquement significative à un seuil de risque  $\alpha = 0\%$ . Ceci permet de montrer que la distribution empirique selon la formation universitaire suivie est significativement différente de la distribution théorique de 25%. A un degré de liberté égal à, l'hypothèse nulle  $H_0$  est rejetée à un seuil d'erreur insignifiant.

Les deux niveaux d'étude du 2ème et 3ème cycles universitaires sont statistiquement significatifs dans l'échantillon retenu des utilisateurs de l'intranet de l'OBI avec un pourcentage considérable de 65% et 19%.

### 3.1.2.5. La répartition de l'échantillon selon le grade de l'utilisateur :

La répartition de l'échantillon des répondants en fonction de leur grade se présente comme suit :



**Figure 3.5 : Répartition des répondants selon le grade**

Sur les 131 répondants, 44% sont des PL (soit 57 utilisateurs), 36% sont des GS (soit 47 utilisateurs), 12% sont du personnel temporaire ; 5% sont des Chefs de division ; 3% sont des directeurs. La population des PL est la plus importante par rapport à l'échantillon des répondants.

Le résultat de l'application du test du Chi deux indique que la distribution empirique de l'échantillon est significativement différente de la distribution théorique. Le  $\chi^2$  de 158.0 permet de rejeter l'hypothèse  $H_0$  selon laquelle la distribution empirique ( $D_e$ ) est égale à 25%, au seuil de risque de  $\alpha = ,000$ .

Les utilisateurs occupant le poste PL (44%) ou 36 (36%), dont la fréquence de 88% est la plus importante, sont statistiquement significatifs dans l'échantillon.

Pour **résumer**, cette description de l'échantillon offre la possibilité de décrire les différentes caractéristiques des répondants en se référant à certains critères sociodémographiques. Elle permet une compréhension générale de l'échantillon retenu, confortée par des tests statistiques sur les variables de contingence (âge, sexe, formation, diplôme, grade). Ces caractéristiques contribuent donc à décrire le cadre empirique de l'évaluation du succès perçu de l'intranet.

### **Conclusion du titre 3.1 (le terrain de recherche) :**

Ce titre 1 a permis de présenter l'OBI, comme un terrain d'investigation privilégié pour conduire cette recherche. Cette organisation dispose d'une infrastructure TI constituée d'une station terrienne pour les télécommunications et d'un parc applicatifs comportant des progiciels de gestion intégré SAP, des systèmes financiers (SWIFT, SUMMIT), d'un IBM Filenet utilisé pour le système de gestion documentaire et d'archivage (DARMS) ainsi qu'un intranet professionnel.

Le terrain choisi pour cette recherche offre, de par ses spécificités et son expérience, la possibilité d'évaluer le succès perçu de l'intranet. L'analyse des caractéristiques des répondants montre que l'échantillon est constitué en majorité, d'utilisateurs âgés de 30-39 ans (43%) du genre masculin (60%), ayant une formation en Sciences techniques (École d'ingénieurs /informatique) (35%), un diplôme de 3ème cycle universitaire/DEA/DESS/Ingénieur (65%) et un grade de PL (44%).

Cette analyse transversale des critères de définition et de représentativité de l'échantillon conduit à cerner le contexte de la recherche et les conditions dans lesquelles l'étude a été menée. Il reste toutefois à présenter, dans le titre suivant, la méthodologie adoptée pour conduire cette recherche.

## 3.2. Conduite de la recherche et collecte des données

Thiétart et al. (2003) considère que le chercheur utilise les informations extraites des traitements réalisés sur les données, pour prévoir, comprendre, interpréter, construire ou décrire un phénomène. La démarche de recherche découle d'une approche positiviste et conduite en deux étapes, l'une dont la visée est exploratoire, l'autre dont la visée est plutôt déductive. Avant de décrire ces deux phases essentielles de la démarche méthodologique, il est important de rappeler le positionnement positiviste de ce travail.

### 3.2.1. Le positionnement épistémologique

La première entrave qu'il convient de surmonter, pour s'engager sur la voie d'un travail scientifique, consiste à résoudre un problème d'orientation. Le paradigme est un cadre de référence stipulant les règles et les limites dans lesquelles se développe la recherche. Le positionnement épistémologique consiste ici à opérer le choix du paradigme et de la méthode pour conduire la recherche. Classiquement, trois paradigmes épistémologiques sont distingués : le positivisme, l'interprétativisme et le constructivisme (Girod-Séville et Perret ; 1999). Parmi ces paradigmes lequel semble le mieux opportun pour répondre à nos questions de recherche ?

- Le paradigme **positiviste** dont la finalité consiste à *expliquer* la réalité, considère des hypothèses plutôt déterministes. Le paradigme positiviste est fréquemment exposé comme celui dominant les sciences de l'organisation et postule un positionnement réaliste (Thiétart et al. 2003). Une orientation « positiviste » requiert une grande neutralité et une position d'extériorité maximale ; ainsi choisir le positivisme convient à refuser d'observer l'interaction objet-sujet comme une source de connaissance. Le chercheur est amené à ôter sa « subjectivité » face à la réalité empirique (Thiétart et al. 2003). Avison et Myers (2002, p.58) postulent dans ce sens que « *les positivistes estiment généralement que la réalité est objectivement donnée et qu'elle peut être décrite par des propriétés mesurables qui sont indépendantes de l'observateur (le chercheur), ainsi que de ses instruments* ».

Pour les positivistes, l'observation par le sujet (le chercheur) ne change pas l'état de l'objet (la réalité observée) (Thiétart et al. 2003).

- Quant à l'**interprétativisme**, approche classifiée dans la littérature comme une approche médiatrice, elle repose sur l'interprétation du comportement du consommateur. Elle s'oppose en partie au positivisme et partage avec le constructivisme quelques postulats. Dans les limites de l'interprétativisme, la voie de la connaissance scientifique est celle de la *compréhension* alors que la construction est favorisée dans le paradigme constructiviste (Girod-Séville et Perret, 1999). Ainsi dans les deux paradigmes il est approuvé que la connaissance produite est contextuelle, mais le plus souvent l'interprétativisme prospecte la compréhension tandis que le constructivisme s'inscrit dans une démarche plus pragmatiste (Trauth et Jessup, 2000). Dans l'interprétativisme l'objectif du chercheur n'est plus de découvrir et d'expliquer la réalité et les lois la déterminant, mais de construire une compréhension de cette réalité (Girod-Séville et Perret ; 1999, p23).
- Enfin, l'orientation **constructiviste**, basée sur l'acceptation d'un univers construit avec les représentations des acteurs. C'est ce qui engage des qualités et des aptitudes d'observation, d'écoute et de questionnement qui permettent d'accéder à une certaine maîtrise des éventuels biais cognitifs qui pourraient retenir un chercheur (Girod-Séville et Perret ; 1999). A l'opposé du positivisme, le paradigme constructiviste a pour objet la *construction* de la réalité (Le Moigne, 1994 ; Thiétart et al. 2003). Le constructiviste soutient ainsi que la compréhension participe à la construction de la réalité des acteurs étudiés. Cette position constructiviste est produite par le chercheur à partir et d'après sa propre expérience et dans son propre contexte expérimental (Girod-Séville et Perret, 1999).

La présente recherche se propose, en ce sens, d'évaluer le succès perçu de l'intranet dans une institution internationale. Cette évaluation est une réalité pour les utilisateurs et leur organisation, et la recherche n'influence en rien sa nature. En outre, cette réalité est complètement autonome du sujet qui l'étudie et l'analyse. Par conséquent, en se référant à sa finalité et à l'indépendance entre l'objet et le sujet, cette étude se base sur **un paradigme positiviste**. Ce choix est analogue à celui de la grande majorité des travaux en SI qui s'inscrivent dans cette démarche (Desq et al. 2002; Baile, 2006). Orlikowski et Baroudi (1991) notent, en ce sens, que le positivisme domine la recherche en SI.

### **3.2.2. La collecte des données**

Il y a une tradition de longue date, dans les recherches en sciences de gestion, qui consiste à distinguer les approches méthodologiques quantitatives de celles qualitatives (Girod-Séville et Perret, 1999), qui caractérisent la démarche empirique sélectionnée au niveau de la collecte des données et de leur analyse. Dans le cadre cette recherche, nous optons pour une méthode en deux étapes ; à la fois exploratoire et déductive. La collecte des données est effectuée en deux étapes. Nous exposons la démarche exploratoire de la recherche, dans un premier lieu, et nous consolidons cette phase exploratoire en mettant en œuvre une méthode de collecte de données par questionnaire qui est présentée en deuxième lieu.

#### **3.2.2.1. La phase exploratoire de l'étude**

Pour tenter d'écartier les dangers d'une compréhension spontanée de la lecture de la revue de littérature et afin d'acquérir une vision aussi complète que possible des dimensions du succès perçu de l'intranet, une étude qualitative exploratoire a été conduite.

Dans un premiers temps, les objectifs de l'étude qualitative sont présentés, ensuite la méthode et procédure de collecte des données sont montrées, enfin, l'analyse de contenu et les résultats seront exposés.

##### **3.2.2.1.1. Objectifs de l'étude qualitative**

La recherche qualitative est caractérisée par une évaluation en profondeur des motivations et des freins à l'usage de la technologie. Elle permet d'expliquer les mécanismes psychologiques qui peuvent guider le comportement de l'utilisateur, par exemple l'utilisation de l'intranet.

Les données qualitatives soulignent ainsi l'importance du contexte, des personnes, et des issues individuelles de l'acceptation et donc du succès de l'intranet, et fournissent une compréhension plus profonde de ce qui se produit réellement. La recherche qualitative observe les interactions sociales et interprète les perspectives individuelles, les intentions et les attitudes (Huberman et Miles, 1991 ; Igalens et Roussel, 1998). Elle explicite les motivations et étudie ce qui peut amener les acteurs à modifier leurs comportements. C'est ce qui éclaire l'intérêt d'une telle approche pour cette recherche étant donné que nous essayons de comprendre la réalité en profondeur, telle que perçue par les acteurs.

En pratique, la recherche qualitative est exécutée auprès de groupes de répondants significativement plus réduits que dans le cas des recherches quantitatives (Igalens et Roussel, 1998), et cela, afin de recueillir des informations significatives et en profondeur concernant les différents aspects du comportement de l'interviewé. Ces informations deviendront éventuellement des hypothèses qui seront testées quantitativement. L'étude qualitative est généralement investie pour :

- Mieux formuler le problème et mener ensuite une investigation précise ;
- Formuler les hypothèses quant aux relations entre variables et familiariser le chercheur avec le domaine de l'étude ;
- Eliminer certaines éventualités ;
- Développer des instruments de type questionnaire ou échelles en prenant en compte toutes les situations (Evrard et al. 2003)

L'approche qualitative retenue repose sur des entretiens semis directifs qui ont été suivis par des analyses de contenu. En fait, l'analyse des informations qui sont recueillies ne peut être immédiatement calquée sur la structure de l'interview ; le guide d'entretien est utilisé pour rendre le dialogue facile et agréable mais non pour tirer immédiatement les informations pertinentes, d'où la portée de l'analyse de contenu. La démarche suivie se base graduellement sur un basculement régulier entre la revue de la littérature et l'analyse de contenu. Ce processus, fait d'allers/retour exprime la nécessité d'intégrer les nouvelles découvertes du terrain aux réflexions conduites dans la démarche théorique. En effet, si le suivi d'une démarche d'aller et de retour entre la théorie et l'empirique est indissociable d'une démarche méthodologique de nature qualitative elle est également le garant d'une plus grande proximité entre la réflexion et les faits (Girod-Séville et Perret ; 1999).

Cette approche qualitative nous a permis de vérifier l'existence des caractéristiques identifiées par le cadre théorique, d'explorer le terrain d'investigation, d'en repérer les spécificités et, par voie de conséquence, d'affiner le choix des variables à tester. Elle justifie donc à quel point le terrain d'investigation peut aider à valider empiriquement la construction des hypothèses de recherche. L'ambition est, au-delà de cette approche, de conforter les dimensions déjà identifiées par la revue de littérature, et de vérifier leur signification aux yeux des utilisateurs de l'intranet.

Deux objectifs ont donc été d'assigner à cette étude qualitative :

- Le premier est de nature confirmatoire, il consiste à s'assurer que les principaux critères mentionnés dans la revue de littérature sont approuvés dans les verbalisations des répondants ;
- Le second est de nature exploratoire, il vise l'enrichissement des conclusions de la littérature par la production de nouvelles informations.

Au final, cette phase qualitative a contribué à formuler les hypothèses de recherche concernant l'acceptation de l'intranet. Elle est un préalable indispensable à la phase suivante de validation quantitative.

### **3.2.2.1.2. La méthode de collecte de données qualitatives**

La collecte d'informations qualitatives met en œuvre les trois approches suivantes :

- Les réunions de groupe,
- Les tests projectifs, et,
- Les entretiens semi-directifs

Evrard et al. (2003) qualifient l'entretien semi-directif comme le plus performant pour faire émerger les motivations et les attitudes. Churchill (1979) souligne aussi la nécessité de mener des entretiens semi-directifs exploratoires afin d'augmenter la probabilité de produire des mesures valides. Certes, l'entretien de groupe est une autre mode de collecte prenant, mais son choix est souvent subordonné à la nature du sujet à traiter : les thèmes à aborder sont facilités par la présence des autres, les attitudes et la consommation sont sujettes à des phénomènes d'influence de groupe (leadership professionnel, normes de prescriptions ....), sujet angoissant (assurance vie, sida, etc.) (Evrard et al, 2003). Pour cela, et afin de répondre aux objectifs visés par cette étude, notre choix s'est porté sur les entretiens semi-directifs.

Ce choix est aussi motivé par le fait que l'utilisateur de l'intranet accomplit sa tâche de façon individuelle. Le recueil des données a consisté en des entretiens semi-directifs dont le principe, le déroulement et le profil des répondants, seront exposés ci après.

#### **3.2.2.1.2.1. L'entretien semi directif**

L'entretien semi directif vise à sortir les personnes interrogées du cadre restreint des réponses ou de justifications de façade. Selon Quivy et Van Campenhoudt (1995) « *l'entretien semi-directif n'est pas entièrement ouvert, ni canalisé par un grand nombre de questions précises* » (p. 195). Généralement, le chercheur dispose d'une série de question-guides, relativement ouvertes, à propos desquelles il est impératif qu'il reçoive une information de la part de l'interviewé [...] autant que possible « il laissera venir » l'interviewé afin que celui-ci puisse parler ouvertement dans les mots qu'il souhaite et dans l'ordre qui lui convient. Le chercheur s'efforce simplement de recentrer l'entretien sur les objectifs chaque fois qu'il s'en écarte et poser les questions auxquelles l'interviewé ne vient pas par lui-même, au moment le plus approprié et de la manière aussi naturelle que possible ».

L'entretien semi-directif est une variante de l'entretien non directif. Sa différence essentielle est qu'il se déroule à partir d'un guide d'entretien qui reprend la liste des thèmes qui doivent être abordés dans le courant de l'entretien. Ces thèmes doivent être mis à jour par le chercheur, validés par un pré-test ou par un expert et sur lesquels on demande à la personne interviewé de s'exprimer (Igalens et Roussel, 1998, p. 79). Ils représentent des questions de recherche conceptualisées et traduites dans le langage des répondants (Wacheux, 1996, p. 206).

#### **3.2.2.1.2.2. Le déroulement des entretiens semi-directifs**

Dix Huit (18) entretiens semi-directifs ont été menés avec des répondants utilisateurs de l'intranet. Nous nous présentions comme chercheur, à l'IAE de Toulouse et à l'IHEC de Carthage, réalisant une recherche sur l'intranet de la banque contractualisée avec la Direction de la Communication, et la DRH. Les entretiens ont duré entre 40 et 60 minutes. Chaque entretien a été transcrit afin de pouvoir tirer un plus grand parti de la « discussion ». Les normes recommandées pour une bonne réalisation d'un entretien semi-directif ont été respectées (Evrard et al. 2003). Par ailleurs, ces entretiens ont respectés :

- D'une part, une attitude positive en écoutant avec intérêt et attention tous les propos du répondant ; et,
- D'autre part, une attitude empathique ayant pour objectif d'être le plus proche possible du cadre de référence de l'interviewé.

Le principe de la saturation sémantique a été adopté pour fixer le nombre d'entretiens à 18 - la règle d'arrêt intervient, selon Romelaer (2002), quand deux entretiens successifs n'apportent plus d'idées nouvelles. Les profils des 18 répondants sont présentés dans le tableau 3.1 suivant.

	<b>Profil métier</b>	<b>Ancienneté dans la banque</b>	<b>Fonction occupée</b>	<b>Rapport avec l'intranet</b>
<b>1</b>	<b>Cabinet du président</b>	6ans	Senior analyst	Utilisateur (application métier et intranet)
<b>2</b>	<b>ERCU</b> (Département des relations extérieures et communication)	6 mois	Chef de l'unité	Utilisateur (application métier et intranet)
<b>3</b>		5ans	Assistant à la multimédia	Chargé du bulletin interne posté sur Intranet
<b>4</b>		3 ans	Chargé de l'information supérieur	Utilisateur intranet
<b>5</b>		12 ans	Journaliste	Utilisateur (application métier et intranet) + Responsable du journal interne de l'intranet
<b>6</b>		3 ans	Info master institutionnel	Chargé du site web et intranet
<b>7</b>	<b>CGSP (services généraux et achat)</b>	7 ans	Chargé des services d'hôtel, hébergement, restauration et séminaire	Utilisateur (application métier et intranet)
<b>8</b>	<b>ORPC (politique et ressources opérationnelles)</b>	5 ans	Chargé des opérations principales	Utilisateur intranet
<b>9</b>	<b>SEGL (secrétariat générale)</b>	3ans	Assistant du programme	Suivi et alimentation de l'interface (e-Bord)
<b>10</b>	<b>ORQR (résultat et contrôle de la qualité)</b>	10 ans	Chargé de l'information	Utilisateur (application métier et intranet)
<b>11</b>	<b>CSVP (services institutionnels)</b>	3 ans	Assistante en communication	Participation à l'élaboration du « service portal »

				(portail des services) + Utilisateur (application métier et intranet)
<b>12</b>	<b>EDRE (recherche)</b>	5 ans		Utilisateur (application métier et intranet)
<b>13</b>	<b>FNVP (Finance)</b>	10 ans	Responsable du SI de la trésorerie	Utilisateur (application métier et intranet)
<b>14</b>	<b>OSGE (Gouvernance, réformes économiques et financière)</b>	2 ans	Spécialiste supérieur en gouvernance	Participation à l'élaboration du « service portal » (portail des services) + Utilisateur (application métier, et intranet)
<b>15</b>	<b>OSHD (développement humain)</b>	8 ans		Utilisateur (application métier, et intranet)
<b>16</b>	<b>CGSP (services généraux et achat)</b>	3ans		Utilisateur (application métier et intranet)
<b>17</b>	<b>ORQR (résultat et contrôle de la qualité)</b>	8ans	Chargé de l'information	Utilisateur D'intranet
<b>18</b>	<b>ORPC (politique et ressources opérationnelles)</b>	10 ans	Chargé des opérations	Utilisateur intranet

**Tableau 3.1 Profil des répondants**

### **3.2.2.1.3. L'analyse de contenu**

Après avoir été intégralement transcrit, le contenu des entretiens semi-directifs a été analysé en utilisant la technique d'analyse de donnée thématique (comme préconisé par Huberman et Miles, 1991); technique qualifiée par Bardin (1998) comme la méthode la plus aisée, la plus répandue et la plus utile. Souvent utilisée en sciences de gestion, cette technique consiste à prendre le thème comme unité de signification ou unité de découpage. On procède à un découpage du texte (verbatim) en unité d'analyse de base (thème), ensuite au regroupement

de ces unités en catégories homogènes, exhaustives et exclusives, puis à la comptabilisation, selon des règles préétablies, leurs fréquences d'apparition.

Enfin, une analyse manuelle de contenu thématique a été effectuée afin d'étudier les verbatims collectées auprès des utilisateurs finaux. Selon Quivy et Campenhoudt (1995) ces analyses « *tendent principalement de mettre en évidence les représentations sociales ou les jugements des locuteurs à partir d'un examen de certains éléments constitutifs du discours* » (p. 232). Celles-ci sont, dans un premier temps « verticales » puis, dans un second temps, « horizontales » (Huberman et Miles, 1991) :

- L'analyse verticale est conduite au sein d'un même interview. Elle permet de voir comment l'interviewé aborde, et selon quel schéma, l'ensemble des catégories prévues dans la grille d'analyse.
- L'analyse horizontale a pour but d'établir comment chaque élément figurant dans la grille est abordé par l'ensemble des interviews. Il s'agit de comparer, selon Gianelloni et Vernet (2001) « *la richesse du vocabulaire utilisé, le nombre de synonymes employés selon les catégories et enfin les enchaînements les plus courants entre les catégories* » (p. 100).

L'objectif général d'une analyse de contenu est de parvenir à une condensation progressive des données collectées. Dans ce cadre, une phase de codage des données doit être entreprise, composée de deux étapes distinctes : le découpage du contenu d'un discours selon une unité d'analyse<sup>20</sup>, puis la catégorisation qui consiste à classer et à intégrer les unités d'analyse en catégories homogènes, exhaustives et exclusives<sup>21</sup>.

#### **3.2.2.1.4. Les résultats de l'analyse de contenu**

Cette double analyse thématique fut effectuée sur les 18 entretiens semi-directifs. L'analyse horizontale a permis de faire ressortir les dimensions considérées comme déterminantes par les répondants quant à l'évaluation du succès perçu de l'intranet. Ces dimensions sont regroupées dans le tableau 3.2 suivant :

---

<sup>20</sup> L'unité d'analyse est l'élément (le critère, la dimension) en fonction duquel le chercheur va procéder au découpage des données et à l'extraction d'unités qui seront classées dans des catégories (Allard-Poesi, 2003).

<sup>21</sup> Au niveau le plus élémentaire, une catégorie est définie comme un ensemble d'unités d'analyse disposant de significations proches, de caractéristiques formelles ou de propriétés similaires (Allard-Poesi, 2003).

<b>Dimensions</b>	<b>% des répondants ayant évoqués la dimension</b>	<b>Nombre de citations</b>
<b>La Qualité de l'information</b>	100%	86 citations
<b>La performance espérée</b>	87%	65 citations
<b>La politique de Communication</b>	81%	54 citations
<b>L'engagement de la Direction Générale</b>	87%	48 citations
<b>Le Design</b>	81%	43 citations
<b>L'effort prévu</b>	81%	41 citations
<b>L'assistance technique</b>	75%	31 citations
<b>La Participation des utilisateurs</b>	81%	29 citations
<b>L'influence des supérieurs hiérarchiques directs</b>	68%	29 citations
<b>L'influence des collègues</b>	75%	18 citations
<b>La valeur perçue</b>	56%	17 citations

**Tableau 3.2: Fréquence de citation des dimensions du succès perçu de l'intranet selon l'analyse thématique**

Ces dimensions sont illustrées par des extraits des verbalisations les plus significatives avant d'en proposer une synthèse générale.

- **La qualité de l'information :**

Une dimension importante pour les personnes interrogées, influençant le comportement des salariés est relative aux attributs de l'information véhiculée via l'intranet. Les interlocuteurs estiment que certaines caractéristiques de l'information transmise via l'intranet doivent être réunies pour que celui ci demeure davantage intéressant aux yeux des utilisateurs.

*« L'intranet est la source d'informations dont j'ai besoin pour le travail » ; « A part certaines pages (directif présidentiel) il ya des pages où les informations datent de très longtemps ; les managers qui se trouvent dans certaines rubriques du site intranet ne sont plus dans leur poste » ; « (...) Si l'intranet est exhaustif mais que je ne sais pas où trouver*

*l'information ça ne m'apporte rien » ; « parmi les éléments qui me freinent c'est une information pas mis à jour, peu importante » ; « une information qui n'est pas fiable ça plus de mal qu'une information qui manque » ; « Quand je cherche quelque chose sur intranet je trouve des informations qui datent de 2005 ! par exemple il n' ya plus d'unité de micro-finance bien que ça existe encore sur intranet. Quand on tombe là déçue ça ne donne pas de la motivation pour retourner à chercher l'information là déçue ! » ; « j'ai besoin d'informations véridiques, vraies, valides et à jours » ; « Si l'information n'est pas structurée de façon accessible ça ne m'apporte rien » ; « il y a un problème d'inconsistance de l'information : l'information n'est pas la même par tout ; l'information est différente de ce qui existe dans la banque » ; « la manière dont les pages sont manipulées ainsi que la manière d'y accéder sont très importants, il faut réviser et clarifier l'organisation de l'information » ; « la mise à jour continue de l'information est le carburant du site ».*

La qualité de l'information est largement reconnue par les travaux en SI, comme une des composantes les plus importantes permettant d'estimer, aussi bien, le succès d'un système d'information que la satisfaction des utilisateurs (Bailey et Pearson, 1983 ; DeLone et McLean, 1992; Phelps et Mok, 1999; DeLone et McLean, 2002 ; Armstrong et al 2005.). Ces considérations théoriques couplées aux déclarations des interviewés ont incité à étudier cette dimension de façon plus extensive dans l'approche quantitative.

- **La performance espérée**

L'importance de l'utilité de l'intranet a été majoritairement établie par les répondants (65 citations)

*« L'intranet facilite ma communication avec mon environnement de travail » ; « La rapidité de diffuser l'information sur intranet me fait gagner du temps » ; « L'intranet est très important pour l'accomplissement de mon travail » ; « (...) si ce n'est pas utile alors à quoi ça sert d'avoir intranet » ; « l'intranet permet de savoir quelle unité organisationnelle fait quoi, quelles sont les procédures existante dans la banque, des informations relatives à l'institution » ; « l'intranet qui me permet de gagner du temps et agir sur mon efficacité » ; « notre intranet est très utile » ; « au lieu d'appeler quelqu'un qu'un pour lui demander quelque chose il est plus facile de chercher sur intranet, c'est un gain de temps ».*

- **La politique de Communication**

Avec 56 citations, cette dimension est apparue très importante pour les interviewés.

*« s'il ya un intranet qui émerge il faut qu'il y ait des messages forts qui surgissent pour le faire savoir au personnel » ; « il faut une bonne communication sur le type d'information que l'on peut trouver sur l'intranet ça peut inciter certaines personnes à y faire un premier tour ! » ; « avec la communication on pourrait avoir une idée sur la puissance de l'outil et qu'est ce qu'on peut en tirer » ; « les gens ne savent pas ce qu'il y a sur intranet :il n'y a de sensibilisation » ; « il n'ya pas suffisamment de promotions :il faut faire des écrans de veille pour dire qu'il a des mises à jour importantes ou une approbation d'un projet, des affiches, des newsletters, présenter et expliquer dans une réunion comment ça marche ; « le manque d'information et de communication font que l'intranet n'est pas suffisamment utilisé » ; « il faut familiariser les gens avec intranet !!! » ; « pour vendre intranet on peut faire des screens savers (écrans de veilles) ou dans les halls, des posters ».*

- **L'engagement de la Direction Générale**

L'analyse des discours montre que les répondants accordent beaucoup d'importance à l'appui de leur leadership pour assurer une bonne conduite du projet intranet (48 citations). Les interviewés considèrent qu'en étant recommandée, soutenue et encouragée par la direction générale, l'utilisation de l'intranet est de plus en plus utilisé. Conformément aux résultats des travaux en SI, le degré d'implication et d'encouragement de la Direction Générale est une variable capitale qui influence le comportement des salariés face à une TI (Igarria et al. 1997 ; Phelps et Mok, 1999 ; Schillewaert et al. 2001). A titre indicatif les témoignages assez conséquents traduisant l'importance d'une telle dimension :

*« On est encore dans une culture du type top down ; les instructions viennent du haut ... c.à.d. que si le top management s'implique il y a de grandes chances que les gens se rendent de l'importance de l'intranet » ; il faut que le sinior management classe l'intranet dans ses priorités ; « la DG doit approuver les décisions d'amélioration de l'intranet, donner le temps et le budget nécessaires au staff » ; « la volonté de changer intranet doit émaner de la direction » ; « l'implication d'un champion de très haut niveau est très importante » ; « un e-mail du Vice Président ou du Président pour dire qu'il y a*

*des mises à jour majeures sur intranet et qui incite à l'importance d'utiliser l'intranet pourrait aider à mieux l'exploiter ».*

- **Le Design**

*« Il faut mettre l'accent sur la convivialité de l'intranet, les couleurs ainsi que les caractères choisis » ; « il faut crée des fenêtres ergonomique bien élaborée » ; « il faut aboutir à quelque chose plus soft ; le design actuel est très plat et dépassé » ; « je ne suis pas fan de cette page ; c'est tout froid ce n'est pas chaleureux » ; « je veux bien avoir une interface plus conviviale et des couleurs plus attirants » ; « il faut que ça soit plus joli, plus moderne, plus design, avec plus de couleurs, des images :ça donnerait plus envie » ; « notre intranet a besoin de relooking : on sent que l'intranet actuel est trop triste (les couleurs, les photos,...) ». Cette dimension fut largement citée par les répondants (43 citations), mais certains estiment qu'elle ne revêt qu'une importance modérée : « pour une banque comme la nôtre, ce n'est pas intéressant que ça soit joli du moment que ce n'est pas choquant ».*

- **L'effort prévu**

*« il faut que je puisse utiliser intranet facilement » ; « je trouve que c'est un site simple, facile à utiliser » ; « Puisqu' il ya des pages à laquelle on accède qu'après de multiples clicks,... on se perd en route » ; « on a des pages où il faut se loger à chaque fois mais des fois on oublie les mots de passe » ; « je veux avoir recours à ma requête en 3 clicks » ; « ce n'est pas facile de trouver l'information que vous cherchiez sans faire trop de recherche inutile ». Il s'avère donc que cette dimension est importante d'après les déclarations des répondants. Cette importance s'explique par le nombre important de citations (41).*

- **L'assistance technique**

L'assistance technique fut soulevée par les interviewés, qui pourrait, selon eux, aider les salariés en cas de dysfonctionnement, et se chargerait aussi d'éclaircir les ambiguïtés qu'un utilisateur peut rencontrer en cours d'utilisation de l'intranet. Dans les travaux en SI, le support technique offert aux utilisateurs est reconnu comme un élément de facilitation essentiel agissant sur l'acceptation des utilisateurs (Thompson et al. 1991; Igarria, 1990).

*« Les responsables techniques sont efficaces et rapides, les problèmes techniques sont généralement réglés dans un quart d'heure » ; « (...) il n'y a aucun souci pour notre*

*assistance technique » ; « le temps de réaction du personnel de l'assistance pourrait être encore amélioré » ; « pour l'assistance technique leur rapidité et fiabilité de réponse c'est plutôt ok mais ils ne donnent pas des informations pour prévenir des problèmes, on exige plus de prévention » ; « le personnel de l'assistance technique ont fait des progrès ; un numéro qui centralise toutes les demandes » ; « en tant qu'utilisateurs on est resté des années avec un bouton Help qui nous renvoie à une fausse adresse, aucune personne de notre équipe technique n'a fait de réactions suite à nos emails » ; « le temps de réaction de l'équipe technique n'est pas terrible et des fois ils ne réagissent même pas ! » ; « parfois, si on est bloqué et qu'il ya un problème technique les personnes responsables nous aident de façon satisfaisante »*

- **La Participation des utilisateurs**

*« en impliquant des utilisateurs divers et variés sur la refonte du site ça peut sensibiliser le personnel » ; « il faut toujours partir des demandes des utilisateurs » ; « il faut être à l'écoute du client de l'intranet » ; « si on essaye de récolter les attentes et objectifs des utilisateurs et si on répond à ses attentes les utilisateurs seront plus assidus par rapport à l'intranet » ; « l'intranet a été conçu par les informaticiens : les utilisateurs n'ont pas été impliqués ».*

- **L'influence des supérieurs hiérarchiques directs**

*« C'est éventuellement par ce qu'en tant que chef d'unité je n'utilise pas intranet, que le reste du personnel dans mon unité n'est pas motivé ; il faut donner l'exemple » ; « l'appui du supérieur est très important sinon on ne peut rien faire... » ; « l'encouragement du supérieur se manifeste des fois par l'incitation à la mise à jour continue de l'information sur intranet » ; « le comportement du leader influence les subordonnés » ; « je suis encouragé par mon supérieur puisqu'il me demande beaucoup de chercher sur intranet des informations qui lui sont importantes » ; « mon supérieur consulte intranet très quotidiennement » ;*

- **L'influence des collègues**

Certains interviewées ont explicitement évoqué la dimension de l'influence des collègues.

*« si je dis à un collègue tu trouves telle information dans tel endroit sur intranet c'est plus naturel et la prochaine fois il ira chercher cette information tout seul » ;*

*« parfois je demande certaines informations à ma collègue, elle me suggère de la trouver sur intranet » ; « par mimétisme un collègue pourrait venir voir comment vous faites avec telle ou telle application » ; « il ya des collègues volontaires pour faire évoluer les choses mais ce n'est pas une qualité partagée »*

Ces opinions nous ont incité d'assimiler l'influence des collègues parmi les sources d'influence sociale agissant sur les perceptions des salariés, et cela conformément aux résultats des travaux en SI (Fulk, 1993; Igbaria et al. 1996 ; Thompson et al. 1991).

#### **• La valeur perçue**

*« L'intranet doit être l'outil de travail absolu pour le staff de la banque ; normalement personne ne peut rien faire en interne sans intranet » ; « je pense que tout ce qui oblige le personnel à se déplacer devrait se faire par intranet : demander un service, remplir un formulaire »*

L'analyse thématique horizontale pratiquée sur l'ensemble des entretiens a permis, pour résumer, d'identifier les critères communs aux différentes personnes interrogées. Bien que partagés par la quasi-totalité des répondants n'ont pas le même poids ni la même importance. L'analyse verticale a permis, ensuite, leur hiérarchisation selon leur fréquence de citation par les personnes interrogées.

Pour résumer, les 11 dimensions établies théoriquement ont été largement confirmées par les résultats de cette étude qualitative. Cette phase préliminaire a été complétée par la conception d'un questionnaire de recherche dont les items ont été tirés de la revue de la littérature, puis ajustés par l'analyse des entretiens.

#### **3.2.2.2. La phase déductive**

L'approche déductive s'appuie sur une étude quantitative qui repose sur des tests d'hypothèses ou des relations entre des objets étudiés (Evrard et al. 2003). Cette phase s'appuie sur un échantillon d'observations de taille assez importante. L'approche déductive a été réalisée en deux phases : la première fut dédiée à la conception du questionnaire, et la seconde, au recueil et la description des données.

Dans ce contexte de recherche, la phase déductive vise à confirmer les présomptions résultantes de la phase exploratoire. Ces présomptions sont confrontées à la revue de la littérature pour envisager leur généralisation suivant les résultats de l'étude.

### **3.2.2.2.1. La justification du questionnaire**

Igalens et Roussel (1998) définissent le questionnaire comme *«une technique d'enquête dont les qualités conduisent nombre de chercheurs à l'employer. (...) le choix d'une méthode d'enquête par questionnaire se justifie dans bien de cas par la volonté d'interroger un grand nombre de salariés. Elle est fort utile, d'une part, lorsque les acteurs de l'entreprise interrogés sont repartis sur des lieux géographiques très différents, d'autre part, quand l'enquêteur travaille seul ou bien au sein d'une équipe réduite, en fin lorsque les contraintes financières et de délai imposées au projet exigent de boucler dans un temps limite cette phase de la recherche »*. (p. 93)

La conception d'un questionnaire conduit à mettre en oeuvre des échelles d'attitudes. Celles-ci permettent d'apprécier des situations, d'évaluer des attitudes, de connaître des opinions, d'identifier des comportements ou des intentions comportementales, et d'en suivre l'évolution (Igalens et Roussel, 1998 ; Evrard et al. 2003 ; Thiétart et al. 2003). Le recours à cette technique s'est effectué dans la perspective d'opérationnaliser les concepts définis dans le chapitre précédent et de mesurer les variables proposées dans le modèle du succès perçu de l'intranet.

Le choix du questionnaire se justifie ici pour les raisons usuelles suivantes :

- ❖ La taille de l'échantillon : le questionnaire permet de recueillir des données sur un échantillon plus important.
- ❖ Le questionnaire offre la possibilité d'une standardisation et d'une comparabilité de la mesure.
- ❖ C'est le mode de collecte de données privilégié par les recherches de nature quantitative.
- ❖ Cette méthode est souvent conseillée pour collecter des données quand il s'agit d'expliquer des croyances, des attitudes et des comportements.

### **3.2.2.2.2 La démarche d'élaboration du questionnaire**

Dans le but d'assurer une bonne compréhension par les répondants, les questions ont été formulées le plus simplement et le plus clairement possible en gardant à l'esprit que les répondants n'ont pas forcément beaucoup de temps à consacrer pour remplir le questionnaire.

Le questionnaire a été bâti en trois étapes, à savoir l'élaboration de la version initiale, le pré-test, l'élaboration de la version finale du questionnaire. Ces étapes sont décrites ci-après.

La première étape, la construction de la version initiale du questionnaire, a consisté tout d'abord à identifier, dans la littérature, des construits pertinents pour mesurer les variables du modèle. Ces construits ont ensuite été adaptés au *contexte* de l'étude avec pour objectif de limiter le nombre d'attributs et de les rendre compréhensibles par les utilisateurs de l'intranet. Cela est nécessaire car, chaque construit introduit le principe d'une sémantique différentielle pour certains attributs mesurés à l'aide d'échelles de Likert à 5 points. Cette sémantique est propre au contexte de l'intranet de l'institution étudiée.

Ce questionnaire a été ensuite soumis à un pré-test afin d'apprécier la validité de son contenu, pour le mettre à l'épreuve les questions et leur ordonnancement, et pour aussi vérifier la bonne compréhension des répondants (anglophones et francophones) ; cela, en recueillant l'avis des interviewés, d'une part, sur la formulation et la facilité de compréhension des questions et, d'autre part, sur la longueur du questionnaire. Le pré-test consiste à soumettre des questionnaires à un nombre limité d'individus appartenant à la population finale de l'étude. Les données collectées auprès de cet échantillon réduit ont permis, en premier lieu, une épuration des items et, en second lieu, un test de validité des contenus. La validité de contenu conduit, en effet, à vérifier que les échelles utilisées mesurent les différents aspects du concept étudié (Igalens et Roussel, 1998 ; Evrard et al. 2003).

Ainsi, l'étape de pré-test a permis d'apporter des aménagements à la version initiale du questionnaire et de l'apurer. Des items moins bien rédigés ou perçus comme ambiguës voire redondants, ont été écartés. Les suggestions recueillies à l'étape du pré-test ont conduit, dans la troisième étape, à l'élaboration de la version finale du questionnaire dont le mode d'administration est décrit ci-après.

### **3.2.2.2.3. Le mode d'administration du questionnaire**

#### **3.2.2.2.3.1. L'administration par Internet versus méthodes classiques**

Certains chercheurs ont déjà établi un comparatif entre les enquêtes en ligne et leurs équivalents classiques : Galan et Vernet (2000) et Ganassali et Moscarola (2002). Galan et Vernet (2000) relèvent deux points forts des enquêtes en ligne : la réduction des coûts et le délai de réaction. Selon ces auteurs, la plupart des coûts variables liés à l'administration du

questionnaire et à l'analyse des données sont éliminées ou réduits, la reprographie est supprimée, le coût de distribution est minime et les frais de saisie sont nuls (comme c'est effectué par les répondants). Cependant certains frais fixes existent (abonnement internet, conception informatique du questionnaire...). Grâce à Internet, on peut envoyer des questionnaires à des personnes partout dans le monde en quelques minutes et recevoir des réponses immédiates à condition que le destinataire consulte son e-mail aussi rapidement. Avec ce média, les délais sont brefs et il est possible de traiter en quelques jours des terrains d'une centaines personnes.

Par ailleurs le questionnaire administré via Internet est perçu par les répondants moins longs que le questionnaire papier. Cette perception peut être expliquée par le phénomène d'immersion (Hoffman et Novak, 1996) qui engendre une perte de la notion de temps chez l'internaute.

Couper (2001) propose d'évaluer les différentes méthodes sur les critères de « l'erreur totale » qui est la somme de l'erreur de non-observation (échantillonnage, couverture non- réponses), de l'erreur propre à l'observation (interviewer, répondant, instrument) et de l'erreur de traitement (codification, imputation, pondération). Cet auteur fait état d'une « erreur de couverture » qui est le problème principal des enquêtes sur le web malgré le fait que la diffusion d'Internet ne cesse de s'améliorer. Il souligne aussi le fait, en comparant les taux de réponse obtenus sur une base de courriers électroniques par rapport à ceux issus d'une base d'adresses postales classiques, que certaines recherches soutiennent que l'enquête postale obtient un meilleur rendement. D'autres recherches défendent plutôt la méthode en ligne mais d'une manière globale, le taux de réponse reste tributaire de l'intérêt de l'étude perçue par le répondant (Galan et Vernet, 2000).

Malgré les limites des protocoles d'enquête en ligne, ce mode d'enquête fait preuve, de plus en plus, d'avantages considérables. Le choix du mode de collecte des données et de son mode d'administration en ligne a permis de mettre en oeuvre l'enquête proprement dite. Ces méthodes d'administration du questionnaire méritent d'être approfondies.

#### **3.2.2.2.3.2. Les différentes techniques d'enquêtes en ligne**

Après les modes d'administration de questionnaire (face à face, poste ou téléphone), aujourd'hui Internet offre une nouvelle possibilité pour le recueil et le traitement des données. Cette technique présente des avantages considérables dans la mesure où elle permet de toucher un grand nombre de répondants dispersés géographiquement et traiter quasi instantanément leurs réponses. La cible de cette étude étant des individus utilisateurs

de l'intranet, il a été décidé avec les Directions concernées de l'OBI, d'adopter la méthode d'enquête en ligne.

Galan et Verneette (2000) distinguent trois types d'enquêtes en ligne qui se différencient en fonction du niveau du ciblage, et du support qui arbitre le questionnaire. Selon le critère du support qui arbitre le questionnaire Galan et Verneette (2000) distinguent trois méthodes :

- La première méthode est un questionnaire attaché à un courrier électronique sous forme de pièce jointe ou inséré dans le corps même du message. C'est une méthode simple à mettre en œuvre mais le dépouillement de l'enquête doit être fait manuellement ;
- La deuxième méthode, qui est une variante améliorée de la première, consiste à envoyer un questionnaire associé à un programme minimal de saisie : le répondant exécute ce programme et transmet les résultats par messagerie. Cette méthode requiert une certaine maîtrise dans l'écriture des programmes appelés lors du remplissage du formulaire (CGI par exemple) ;
- La troisième méthode est le questionnaire publié sur un site Web : l'enquêteur construit son questionnaire et publie sur un serveur dédié à l'administration des enquêtes en ligne. Il envoie un courrier aux répondants précisant l'adresse d'un formulaire HTML disponible sur un serveur Web. Ces derniers saisissent leurs réponses sur le formulaire. Celles-ci sont sauvegardées directement sur le serveur. C'est cette méthode qui a été utilisée dans cette recherche du fait de sa simplicité et sa facilité pour le répondant.

Les protocoles se distinguent également en fonction de leur niveau de ciblage (Watt, 1997). Trois niveaux sont identifiés :

- Premier niveau : le questionnaire est accessible par l'intermédiaire d'un lien déposé sur un site. C'est le niveau le plus ouvert dans la mesure où il n'y a pas de ciblage.
- Deuxième niveau : le questionnaire est envoyé à une base d'adresses électroniques : on connaît, dans les grandes lignes, les caractéristiques de la cible mais l'on n'est pas à l'abri des aléas d'un taux de retour fluctuant parmi les différents segments de répondants ;

- Le troisième niveau : consiste à travailler sur une population fermée et identifiée, où chaque interlocuteur dispose d'un identifiant. Ceci permet de savoir plus précisément à qui l'on s'adresse et qui nous a répondu et de calculer exactement le taux de réponse.

Le premier niveau correspond en fait à l'absence de ciblage et donne lieu à un nombre élevé de réponses incomplètes ou aberrantes (Galan et Vernet, 2000). C'est le deuxième niveau qui a été retenu. En effet, un message électronique fut envoyé en interne par la DSI aux personnels de l'OBI. Ce message relatait l'objet de l'enquête, comportait l'adresse (URL) du questionnaire, explicitait la manière de répondre et incitait les interviewés à répondre. Les répondants saisissant leurs réponses dans le formulaire. Celles-ci étaient directement enregistrées, en s'incrémentant dans la base de données du serveur d'enquête. Elles devenaient ainsi consultables en temps réel, en interne dans la banque, puis recodées et transférées sous un fichier au format SPSS directement exploitable pour les analyses de données.

### **3.2.3. Le choix des méthodes de recherche**

Une technique multi-méthode fut utilisée pour collecter les données qualitatives et quantitatives nécessaires à la conduite de ce projet de recherche. Celles-ci consistent en une utilisation de méthodes différentes pour étudier les mêmes dimensions du problème de recherche (Allix-Desfautaux, 1998). C'est ce qui fournit, selon Igalens et Roussel (1998), plus d'authenticité et de recensement. Ce n'est donc pas une simple combinaison de différents types de données, mais un mariage des deux familles d'information afin de garder la validité de chaque type d'information intacte. Cette combinaison permet d'endosser une représentation plus complète, plus holistique et contextuelle des diverses dimensions d'un phénomène donné (St-Cyr Tribble et Saintonge, 1999).

Selon Igalens et Roussel (1998) la production des données se polarise essentiellement autour de deux techniques : administration du questionnaire et gestion de l'entretien. Il est vrai que la première permet d'obtenir, en peu de temps, de nombreuses opinions et d'effectuer des mesures notamment à partir d'échelles d'attitude. La seconde convient particulièrement à des sujets mal connus, ou lorsque le cadre théorique retenu impose de faire préciser aux acteurs leurs représentations du phénomène étudié. Entretien et questionnaire peuvent ainsi être utilisés successivement. Par l'entretien et l'analyse de contenu, le chercheur explore le sujet à partir d'un échantillon de petite taille, il isole des

opinions et des jugements, il valide éventuellement des échelles de mesures. Dans le questionnaire, le chercheur reprend les opinions et les jugements ainsi que les échelles validées et il obtient des données sur un échantillon plus important. Le traitement des données lui permet de tester ses hypothèses de recherche (Igalens et Roussel, 1998).

Selon Britten et Fisher (1993, p.119) « *il y a un peu de vérité dans la boutade comme quoi les méthodes quantitatives sont fiables mais non valables et les méthodes qualitatives sont valables mais non fiables* ». Ainsi et en combinant des méthodes qualitatives-quantitatives, les avantages de chaque méthodologie complète l'autre ce qui rend envisageable la conception de la recherche plus solide permettant d'en découler des résultats plus valides et plus fiables (St-Cyr Tribble et Saintonge, 1999). Les insuffisances et carences des différentes méthodes sont de la sorte réduites au minimum.

St-Cyr Tribble et Saintonge (1999) proposent, de leur côté, une zone à la fois subjective et objective qu'ils décrivent comme une représentation subjectivo-rationnelle de la réalité. Il s'agirait « *d'un compromis acceptable pour en arriver à décrire une des réalités ayant des affinités avec d'autres réalités tout en admettant que certaines sont irrémédiablement différentes* » (p. 118). Fielding et Schreier (2001) sont également favorable à cette approche en signalant l'osmose d'éléments qualitatifs et quantitatifs ; « *de plus en plus souvent, des approches hybrides comprennent un certain nombre de phases, dont certaines sont qualitatives, d'autre quantitatives; toutes, sont cependant nécessaires de façon égale pour réaliser les objectifs d'une recherche*» (p.10).

**Pour résumer**, la collecte des données de cette étude a privilégié, dans la phase exploratoire une démarche qualitative et le questionnaire pour la phase déductive. La démarche qualitative a été menée sur le terrain alors que le questionnaire a été conçu et administré à l'aide d'une adresse http sur l'intranet, et d'une information officielle adressé par le canal de la messagerie électronique de l'OBI. Ces méthodes de collecte ont permis à la fois de bien cerner les spécificités du terrain et de préparer le questionnaire pour recueillir les données nécessaires à la phase déductive.

### **3.3. La structure et les construits du questionnaire**

La forme et la structure du questionnaire déterminent aussi bien la nature et le sens des données collectées que l'alternative d'analyse et d'interprétation des résultats. Le choix d'un système de mesure des variables retenues par la recherche précède l'étape de

conception du questionnaire et fait l'objet de ce titre. Plusieurs construits, destinés à la mesure des variables de recherche, ont été sélectionnées à partir de travaux antérieurs et adaptées au contexte de cette étude.

Le questionnaire fut structuré sur la base du modèle conceptuel de la recherche, en conservant un certain enchaînement dans l'agencement des questions proposées et ce en partant des informations d'ordre général, sur l'utilisateur final, jusqu'aux impacts à l'échelle individuelles. Les items ont été regroupés en fonction des construits qu'ils mesurent.

Les échelles de mesure des items utilisent des sémantiques différentielles de Likert proposant généralement 5 modalités de réponses sur un continuum allant de « pas du tout d'accord » à « tout à fait d'accord ». Selon Roussel et al. (2002), l'emploi de ces modalités de réponse exige la rédaction d'items sous forme affirmative pour permettre aux répondants de se situer par rapport à une affirmation au lieu d'être interrogé directement sur ses choix personnels. La question du nombre d'intervalles égaux est d'importance car plus il augmente plus la variance des réponses est importante. L'échelle améliore en conséquence ses qualités (Roussel et al. 2002). Evrard et al. (2003) et Thiétart et al. (2003) s'accordent sur le fait qu'il n'y a pas de règle précise quant au nombre d'échelons à retenir pour une échelle. Toutefois, des échelles en 5 points seraient à privilégier, pour une longueur importante du questionnaire (plus de 60 items) ; pour les autres cas, des échelles à 7 ou 9 intervalles seraient utilisables (Roussel et al. 2002). Igalens et Roussel, (1998) recommande aussi d'utiliser des échelles de 5 échelons pour recueillir une information suffisamment riche sans « épuiser » le répondant.

Etant données ces recommandations et tenant aussi compte des spécificités de la conception du questionnaire utilisé, des échelles Likert à 5 points, allant de « pas du tout d'accord » à « tout à fait d'accord » ont été utilisées pour la mesure des construits des variables. Ces échelles offrent aux répondants la possibilité d'adopter une position neutre en cochant la modalité 3. Ces échelles sont décrites ci-après pour la mesure des construits des variables de chacun des niveaux du modèle conceptuel.

### **3.3.1. La mesure des variables du premier niveau du modèle**

Les variables appartenant au premier niveau du modèle conceptuel mesurent les caractéristiques techniques, les caractéristiques individuelles, les supports managériaux et

les influences sociales. Les dimensions qui jaugent les diverses caractéristiques de ces concepts et les échelles de mesure considérées sont présentées infra.

### **3.3.1.1. Les caractéristiques techniques**

#### **3.3.1 1.1 Qualité de l'information**

L'échelle de mesure de la qualité de l'information produite par l'intranet est un construit multi-attributs, adaptée des études de Doll et Torkzadeh (1988), Wang et Strong, (1996) et Armstrong et al. (2005). Il est constitué des cinq attributs suivants.

QI1. *L'information communiquée via Intranet est suffisante pour l'exercice de mon métier*

QI2. *L'information communiquée via intranet est précise et fiable.*

QI3. *L'information communiquée par l'intermédiaire d'Intranet est rapidement et facilement accessible pour satisfaire les besoins de mon travail.*

QI4. *L'information communiquée via intranet est pertinente pour l'exécution de mes responsabilités quotidiennement.*

#### **3.3.1.1.2 Le design**

La mesure de cette variable utilise un construit multi-attributs développé par Galan (2002) ; McKinney et al. (2002) et Srinivasan et al. (2002) pour mesurer la richesse de la représentation de l'intranet et son interactivité (le Design). Les attributs de ce construit sont les suivants :

*DSN1. Intranet me semble particulièrement attractif*

*DSN2. Intranet comporte des polices appropriées*

*DSN3. Intranet comporte des couleurs agréables*

*DSN4. Intranet est user-friendly (convivial)*

### **3.3.1.2. Les influences sociales**

#### **3.3.1.2.1. La mesure de l'influence du supérieur hiérarchique direct**

L'influence des supérieurs directs (*INFSUP*) est mesurée à l'aide d'un construit de 3 attributs. L'échelle est empruntée des travaux d'Igbaria et al. (1996), Schillewaert et al. (2001), Vas et Coeurderoy (2004). Les attributs sont libellés comme il suit :

*INF.SUP1. Je suis constamment encouragé par mon supérieur direct à utiliser l'intranet dans mon travail.*

*INF.SUP2. Mon supérieur direct soutient explicitement mon utilisation de l'intranet.*

*INF.SUP3. Mon supérieur direct croit vraiment aux avantages de notre intranet.*

#### **3.3.1.2.2. La mesure de l'influence des collègues**

La mesure de cette variable s'effectue à l'aide d'un construit avec 3 attributs utilisé par Thompson et al. (1991) ; Vas et Coeurderoy (2004). Les attributs sont libellés comme il suit :

*INF.COLL1. La majorité de mes collègues dans mon département utilisent Intranet.*

*INF.COLL2. À la banque, chacun fait une bonne utilisation de l'Intranet.*

*INF.COLL3. Beaucoup de mes collègues comptent sur la technologie Intranet.*

### **3.3.1.3. Les supports managériaux**

#### **3.3.1.3.1 L'engagement de la Haute Direction**

Cette variable évalue le degré d'engagement de la direction générale (*EngDG*) dans le projet intranet. L'échelle de mesure de l'intérêt de la haute direction est un construit comportant 6 attributs, adaptés des études de Schillewaert et al. (2001), Soliman et Janz (2003), Bueno et Salmeron (2008). Les attributs sont libellés comme il suit :

*EngDG1. L'utilisation de l'Intranet est fortement soutenue et préconisée par notre Haute Direction*

*EngDG2. Notre Haute Direction montre un engagement clair et visible envers l'intranet.*

*EngDG 3. La Haute Direction comprend les opportunités offertes par Intranet*

*EngDG4. La Haute Direction fournit l'aide et les ressources nécessaires pour le développement de l'Intranet*

*EngDG5. La Haute Direction considère Intranet comme stratégiquement important*

*EngDG6 : Intranet est considéré comme une priorité par la Haute Direction*

#### **3.3.1.3.2. L'assistance technique :**

Pour évaluer le degré de cette assistance (ASSTECH), un construit comportant trois attributs, tirés des travaux de Igbaria, (1990) ; Thompson et al. (1991); Trevino et Webster (1992) est utilisé. Les attributs sont libellés comme il suit :

*ASSTECH1. Des instructions et formations spécialisées concernant l'outil intranet sont disponibles pour moi.*

*ASSTECH2. Le personnel responsable du support informatique est sensible à mes besoins.*

*ASSTECH3. Nous avons une assistance étendue pour aider dans des problèmes relatifs à notre intranet.*

#### **3.3.1.3.3. Participation des utilisateurs**

La participation des utilisateurs (PARTC) est mesurée par un construit comportant 3 attributs tirés des travaux de Barki et Hartwick, (1994) et Guimareas et al. (2003). Les attributs sont libellés comme il suit :

*PARTC1. J'ai déjà participé à des projets et des opérations techniques qui ont contribué à faire le choix d'outils informatiques.*

*PARTC2. Dans notre banque, les utilisateurs sont tenus d'évaluer et d'approuver les besoins en informations développés par le Staff responsable du système d'information.*

*PARTC3. J'estime que j'ai effectivement participé (d'une façon ou d'une autre) aux activités d'analyse / de la conception de l'intranet.*

#### **3.3.1.3.4. La politique de la communication**

La politique de communication (COMM) sur l'intranet est mesurée à l'aide d'un construit comportant quatre attributs tirés des travaux de Ford et Ford (1995), Amoako-Gyampah et Salam (2004) ; Bueno et Salmeron (2008). Ces items mesurent le degré

d'information des utilisateurs finaux sur les avantages, les changements et les évolutions de l'intranet. Ils sont libellés comme suit :

COMM.1. Il n'y a pas d'obstacles pour obtenir l'information requise concernant Intranet

COMM.2. La communication sur les bénéfices d'intranet est suffisamment bien faite.

COMM.3. Je suis bien informé des changements induits par intranet.

COMM.4. Il y a des réunions périodiques d'information, des présentations et des démonstrations sur les fonctionnalités d'Intranet sont organisées d'une façon régulière.

### **3.3.2. La mesure des variables du deuxième niveau du modèle**

#### **3.3.2.1. La performance attendue**

La performance attendue permet d'appréhender le jugement d'un utilisateur de la valeur et de l'intérêt de l'intranet pour la réalisation de son travail. Le construit de cette variable est repris des travaux de Venkatesh et al, (2003), Chiu et Wang (2008) et Pitchayadejanant, (2011). Ses attributs sont les suivants :

PFC.ATT1. *Je trouve Intranet utile pour mon travail.*

PFC.ATT2. *L'utilisation d'Intranet me permet d'accomplir mon travail plus rapidement.*

PFC.ATT3. *L'utilisation de l'intranet augmente ma productivité.*

PFC.ATT4. *En employant l'Intranet, j'augmente mes chances de performance au travail.*

#### **3.3.2.2. L'effort prévu**

L'effort prévu mesure le degré auquel l'utilisateur croit à la facilité d'utilisation voire la convivialité de l'intranet. La mesure de cette variable s'effectue à l'aide utilise un construit déjà mobilisée par les travaux de Venkatesh et al, (2003), Chiu et Wang (2008) et Pitchayadejanant, (2011). Ses attributs sont les suivants :

EFF.PR.V1. *Mon interaction avec l'intranet est claire et compréhensible.*

EFF.PR.V2. *Il est facile pour moi de devenir compétent dans l'utilisation de l'intranet.*

EFF.PR.V3. *Je trouve l'intranet facile à utiliser.*

EFF.PR.V4. *Apprendre à utiliser l'intranet est facile pour moi.*

### 3.3.2.3. La valeur perçue

La valeur perçue de l'intranet est mesurée par trois dimensions, à savoir la valeur fonctionnelle (VAL-FONC), la valeur émotive (VAL-EMO) et la valeur sociale (VAL-SOCI). Les construits de ces variables sont tirés des travaux de Woodruff, (1997); Holbrook (1999) Sweeney et Soutar (2001) ; Gharbi et Mimoun (2002); Chu et Lu (2009).

- **La valeur fonctionnelle** (VAL-FONC) constitue une appréciation de l'utilité qui provient de la qualité perçue et de la performance espérée de l'intranet. Cette variable est mesurée à l'aide d'un premier construit admettant trois items. Ces attributs sont libellés comme suit :

VAL-FONC1. *Les services de l'intranet ont une qualité régulière (constante).*

VAL-FONC2. *Notre intranet est bien conçu.*

VAL-FONC3. *Les services de l'intranet possèdent une performance régulière*

- **La valeur émotive** (VAL-EMO) est une appréciation de l'utilité qui provient des sentiments ou des états affectifs que l'intranet génère. Cette variable est mesurée à l'aide d'un second construit incluant trois attributs. Ces attributs sont respectivement libellés comme suit :

VAL-EMO1. *J'ai plaisir à utiliser notre intranet*

VAL-EMO2. *Notre intranet est attractif*

VAL-EMO3. *L'usage de notre intranet provoque un sentiment positif*

- **La valeur sociale** (VAL- SOCI) est une appréciation de l'utilité qui provient de la capacité de l'intranet à augmenter sa propre considération sociale. Cette variable est mesurée par un troisième construit impliquant trois attributs. Ces attributs sont respectivement libellés comme suit :

VAL- SOCI1. *Le fait d'employer intranet m'aide à me sentir socialement acceptable.*

VAL- SOCI2. *L'utilisation de l'intranet améliore la façon par laquelle je suis perçue.*

VAL- SOCI3. *Le fait d'utiliser intranet me permet d'avoir une bonne image dans mon entourage.*

### 3.3.2.4. L'utilisation de l'intranet :

L'utilisation est mesurée par trois variables distinctes mobilisées par les travaux de Goodhue et Thompson (1995) ; Straub et al. (1995) ; Igbaria et al. (1997) ; van den Hooff et de Ridder (2004) ; Watson et Hewett (2006) ; King et Marks (2008). Ces variables sont les suivantes :

#### Selon quelle fréquence utilisez- vous l'intranet ?

Jamais	Rarement	Occasion- nellement	Souvent	Très Souvent
1 <input checked="" type="checkbox"/>	2 <input checked="" type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5 <input checked="" type="checkbox"/>

#### Quel est, selon vous, le volume moyen du travail géré sous intranet par rapport à l'ensemble du travail effectué ?

	0 0% Tous	1 1 to 20%	2 21 to 40%	3 41 to 60%	4 61 to 80%	5 81 to 100% Tous
<b>Volume du travail effectué sous Intranet</b>	<input type="checkbox"/>					

#### Quel est, selon vous, le pourcentage moyen des fonctionnalités de l'intranet utilisées dans le cadre de vos travaux ?

	0 0% aucune	1 1 to 20%	2 21 to 40%	3 41 to 60%	4 61 to 80%	5 81 to 100% Toutes
<b>Le pourcentage des fonctionnalités de l'intranet utilisées dans votre mission quotidienne</b>	<input type="checkbox"/>					

### 3.3.2.5. La satisfaction :

Mesurée via deux variables : la satisfaction cognitive (SATF- COGN) et la satisfaction affective (SATF-AFFEC). Leurs construits sont adaptés des travaux de Delone et Maclean (1992) ; Seddon et Kiew (1994, 1996) ; Lee et al. (2007) ; Nefzi (2008).

- **Satisfaction cognitive** mesure l'attitude cognitive des utilisateurs envers l'intranet. Cette variable est mesurée par un construit comportant les trois attributs suivants :

SATF- COGN1. *Je pense que j'ai pris la bonne décision d'utiliser Intranet.*

SATF- COGN2. *L'expérience que j'ai eue avec notre Intranet a été satisfaisante.*

SATF- COGN3. *Les services rendus par notre intranet sont conformes à mes attentes initiales.*

- **Satisfaction affective** mesure l'attitude affective des utilisateurs envers l'intranet. Cette variable est mesurée à l'aide d'un construit comportant les trois attributs suivants :

SATF-AFFEC1. *Je suis content(e) de notre intranet.*

SATF-AFFEC2. *Je suis satisfait(e) par la relation que j'ai instaurée avec notre intranet.*

SATF-AFFEC3. *Mon expérience avec notre intranet a toujours été plaisante.*

### **3.3.3. La mesure des variables du troisième niveau du modèle**

Les variables appartenant au troisième niveau conceptuel mesurent le succès perçu de l'intranet. Ce succès est lié à des objectifs personnels de productivité dans la réalisation de la tâche et de développement des compétences professionnelles des utilisateurs. Deux variables sont retenues pour mesurer le concept multidimensionnel de performance individuelle, à savoir l'efficacité et l'efficience. Leurs échelles de mesure respectives sont décrites ci-après.

#### **3.3.3.3. L'efficacité (EFFCT)**

L'efficacité permet d'apprécier les gains relatifs à la vitesse de réalisation du travail. Cette variable est mesurée par un construit de sept items. La mesure de la productivité repose sur l'adaptation d'items issus des travaux de Goodhue et Thompson (1995) ; Vezina (1995) ; Etezadi-Amoli et Farhoomand (1996) ; Igarria et Tan, (1997) . Cette variable est mesurée à l'aide d'un construit comportant les quatre attributs suivants.

EFFCT 1. *L'utilisation de l'intranet me permet d'être plus rapide dans l'exécution de mon travail.*

EFFCT 2 *L'utilisation de l'intranet facilite la réalisation de ma mission professionnelle.*

EFFCT 3. *L'utilisation de l'intranet améliore ma productivité personnelle.*

EFFCT 4. *L'utilisation de l'intranet me permet d'être plus performant.*

### 3.3.3.4. L'efficience (EFFCCE)

L'efficience à la qualité du travail qui mesure les effets possibles de l'intranet sur la qualité et le contenu du travail des utilisateurs. Pour mesurer cette variable, le construit tiré des travaux de Pentland (1989), et Goodhue et Thompson (1995) ; Jain et Kanungo (2005) est adapté et comporte les quatre items suivants :

EFFCCE1. *L'utilisation de l'intranet développe ma compétence professionnelle (savoirs nécessaires au travail)*

EFFCCE2. *L'utilisation de l'intranet me rend plus autonome dans mon travail*

EFFCCE3. *L'utilisation de l'intranet m'aide à m'organiser*

EFFCCE4. *Globalement, l'utilisation de l'intranet améliore la qualité de mon travail*

### 3.3.4. Conclusion du titre 3

**Pour conclure**, les diverses échelles de mesure des construits proposés ont permis d'élaborer un questionnaire pour recueillir les données dans la phase hypothético-déductive de cette étude. Le tableau 3.3 suivant récapitule les différents construits.

		Variables de recherche		Codes des attributs	Références bibliographiques
		Nom	Désignation		
Niveau 1	Les caractéristiques techniques	QI	Qualité de l'information	QI, QI2, QI3, QI4	Doll et Torkzadeh (1988) Wang et Strong, (1996) Armstrong et al. (2005)
		DSN	Design	DSN1, DSN2, DSN3, DSN4,	Galan (2002) ; McKinney et al. (2002) et Srinivasan et al. (2002)
	Les influences sociales	INF.SUP	Influence des supérieurs directs	INFSUP1, INFSUP2, INFSUP3	Igbaria et al. (1996), Schillewaert et al. (2001), Vas et Coeurderoy (2004)
		INF.COLL	Influence des collègues	INFCOLL1, INFCOLL2, INFCOLL3	Thompson et al. (1991) ; Vas et Coeurderoy (2004)
	Les supports managériaux	EngDG	Engagement de la DG	EngDG1, EngDG2, EngDG3, EngDG4, EngDG5, EngDG6	Schillewaert et al. (2001), Soliman et Janz (2003), Bueno et Salmeron (2008)
		ASSTECH	Assistance technique	ASSTECH1, ASSTECH2, ASSTECH3,	Igbaria, (1990) ; Thompson et al. (1991); Trevino et Webster

<b>Niveau 2</b>					(1992)
		PARTC	Participation des utilisateurs	PARTC1, PARTC2, PARTC3,	Barki et Hartwick, (1994) ; Guimareas et al. (2003)
		COMM	Communication	COMM1, COMM2, COMM3; COMM4	Ford et Ford (1995), Amoako-Gyampah et Salam (2004) ; Bueno et Salmeron (2008).
	<b>Niveau 2a</b>	PFC.ATT	Performance espérée	PFC.ATT1, PFC.ATT2 PFC.ATT3, PFC.ATT4	Venkatesh et al, (2003) ; Chiu et Wang (2008) et Pitchayadejanant, (2011)
		EFFPRV	Effort prévu	EFFPRV1, EFFPRV2 EFFPRV3, EFFPRV4	Venkatesh et al, (2003) ; Chiu et Wang (2008) et Pitchayadejanant, (2011)
	<b>Valeur perçue (Niveau 2b)</b>	VALFONC	la valeur fonctionnelle	VALFONC1, VALFONC2, VALFONC3	Holbrook (1999) Sweeney et Soutar (2001) ; Gharbi et Mimoun (2002) ; Chu et Lu (2009)
		VALEMO	La valeur émotive	VALEMO1, VALEMO2, VALEMO3	
		VALSOCI	La valeur sociale	VALSOCI1, VALSOCI2, VALSOCI3	
	<b>Acceptation (Niveau 2c)</b>	SATFCOGN	Satisfaction cognitive	SATFCOGN1, SATFCOGN2, SATFCOGN3	Seddon et Kiew (1994, 1996) ; Delone et Maclean (2003) ; Lee et al. (2007) ; Nefzi (2008)
		SATFAFFC	Satisfaction affective	SATFAFFC1, SATFAFFC2, SATFAFFC3	
UTL		Utilisation	UTL1, UTL2, UTL3		
<b>Niveau 3</b>	<b>Bénéfices nets perçus</b>	EFFCT	Efficacité	EFFCT1, EFFCT2 EFFCT3, EFFCT4,	Goodhue et Thompson (1995) ; Etezadi-Amoli et Farhoomand (1996) ; Igbaria et Tan, (1997)
		EFFCCE	Efficience	EFFCCE1, EFFCCE2, EFFCCE3, EFFCCE4,	Pentland (1989) ; Goodhue et Thompson (1995) ; Jain et Kanungo (2005)

**Tableau 3.3: Synthèse des échelles de mesure des variables**  
**3.4. Les méthodes d'analyse des données**

## **Introduction**

Le fruit des chapitres précédents aura été la conception d'un modèle théorique traitant des déterminants du succès de l'intranet. Nous avons à cet égard énoncé les hypothèses inhérentes aux éléments retenus et à leurs rôles dans la structuration du comportement des utilisateurs envers l'intranet. Pour vérifier ces hypothèses, nous avons mené une investigation empirique sur le terrain de recherche d'une institution financière internationale. Les détails statistiques de cette étude seront développés dans ce qui suit.

Il convient de mettre à l'épreuve des tests, dans un premier temps, les propriétés statistiques de chacun des construits mesurant les variables, puis dans un second temps, les différents liens de causalité postulés par les hypothèses de relations entre les variables endogènes et exogènes des trois niveaux du modèle de recherche. Le test des propriétés des construits constitue une étape préalable de validation des mesures des variables et de leur indépendance pour chacun des trois niveaux conceptuels. Celui des relations de causalité constitue l'étape de mise à l'épreuve des hypothèses (générale, adjacente et de dépendance) aux données mesurant ces variables. Il convient donc de justifier dans ce titre l'utilisation des méthodes de test retenues.

Les méthodes d'analyse des données retenues sont à la fois descriptives et explicatives. Les méthodes descriptives, de factorisation et de validité interne, sont principalement destinées dans ce travail au test de validité convergente et discriminante des variables, et à celui de leur indépendance pour chacun des 3 niveaux du modèle. Les méthodes explicatives, de modélisation par les équations structurelles et d'analyse de dépendances, sont destinées au test des hypothèses et, plus globalement, à celui de l'existence d'une structure optimale de relations causales entre les variables du modèle. Ainsi la méthodologie présente un enchaînement original de méthodes d'analyse de données de 1<sup>ère</sup> et de 2<sup>ème</sup> génération, destiné à pallier au déficit de la taille de l'échantillon, eu-égard le nombre de variables dans le modèle.

Les méthodes descriptives sont exposées dans le premier sous-titre, puis celle de modélisation par la méthode des équations structurelles et son utilisation dans le second. Ces présentations se résument aux seules considérations méthodologiques de modélisation et d'interprétations des résultats des analyses de données.

### **3.4.1. Les méthodes d'analyses descriptives**

La conception du questionnaire fait état de nombreux construits destinés à la mesure des variables de recherche (Cf. §. 3.3). Les données collectées avec le questionnaire nécessitent donc une validation empirique afin de tester leur pertinence et leur précision dans l'analyse de chacun des construits. Les méthodes des analyses descriptives renvoient aux moyens et méthodes exploitées pour jauger si les données empiriques collectées retracent précisément la réalité observée. Il s'agit particulièrement de tester la validité des dimensions mobilisées et la fiabilité des instruments de mesures considérés dans cette recherche (Thiéart et al. 2003).

L'examen de la qualité psychométrique des échelles de mesures mobilisées est effectué en deux phases :

- Une première phase exploratoire utilisant l'Analyse Factorielle en Composante Principale (AFCP), et
- Une seconde phase à caractère confirmatoire utilisant l'Analyse Factorielle Confirmatoire (AFC).

L'analyse factorielle en composantes principales (AFCP), retenue dans cette étude, est certainement la technique d'analyse la plus utilisée par les recherches précédentes en SI (Barki et Hartwick, 1994 ; Baile et Igalens, 2006 ; Ettien, 2006 ; Ktat, 2008). Elle permet d'explorer la structure factorielle et de vérifier la cohérence interne des construits. Le but de l'AFCP est de résumer de façon optimale l'information contenue dans les attributs ou items de chaque construit tout en faisant un compromis entre la qualité et la quantité de l'information. D'un point de vue théorique, elle est envisagée comme une approche de spécification des dimensions sous-jacentes (les facteurs), non observables (latentes) combinaison linéaire des variables originales (Igalens et Roussel, 1998). Cette optique théorique peut être, selon Evrard et al. (2003) fragmenté en deux démarches. Une exploratoire et une démarche confirmatoire. L'analyse factorielle confirmatoire (AFC) consiste à valider la qualité psychométrique des résultats obtenus de la phase exploratoire.

Le sous-titre qui suit énonce le processus de validation et ses différentes étapes telles que rapportées par Straub (1989). La phase confirmatoire relative à l'examen de la qualité psychométrique des échelles de mesure, par une modélisation en équations structurelles, est exposée dans le paragraphe (§3.4.2.2.3.2).

#### **3.4.1.1. La validité des instruments de mesure**

La validité tente de répondre à la question suivante « mesure-t-on ce qu'on cherche à mesurer ? » (Evrard et al. 2003). Sa portée dans la sphère des sciences sociales s'explique, selon Baumard et al. (2003), par le fait que les objets de recherche de cette discipline opérationnalisent des concepts abstraits et qui ont généralement plusieurs significations.

Elle consiste à savoir si les indicateurs des construits représentent précisément le phénomène examiné. Il s'agit essentiellement de tester la capacité des instruments à jauger précisément et exclusivement les construits analysés. Selon Thiétart et al. (2003), la validité de contenu consiste à « *déterminer si les items utilisés pour mesurer le phénomène étudié, à travers des échelles de mesure, en sont une bonne représentation* » (p. 260). L'évaluation de cette validité peut être accomplie en étudiant la validité convergente et la validité discriminante (Igalens et Roussel, 1998 ; Evrard et al. 2003).

- La validité convergente consiste à vérifier si la mesure d'un construit, obtenu avec un instrument, est corrélée avec celle produite par un ou plusieurs autres instruments. Autrement dit, il faut que les indicateurs supposés mesurer le même phénomène soient corrélés entre eux. En l'absence d'instruments différents, l'appréciation de la convergence des items d'une même échelle se fait au regard de leur capacité à mesurer précisément et uniquement une même variable (contributions factorielles élevées et essentiellement sur un seul facteur) (Roussel et al. 2002).
- La validité discriminante a pour objectif de vérifier si l'indépendance des facteurs qui mesurent un même construit. Plus précisément, les indicateurs qui sont censés évaluer des phénomènes distincts (ou facettes différentes d'un seul construit) doivent être faiblement corrélés entre eux (Baumard et al. 2003). Selon Evrard et al. (2003), « *ils doivent permettre de discriminer les phénomènes entre eux* » (p.312). Elle permet de s'assurer que si deux concepts sont différents théoriquement et conceptuellement, leurs mesures respectives sont effectivement différenciées.

Les deux tests peuvent être proposées pour évaluer les validités des construits : convergente et discriminante (Roussel et al. 2002). Les techniques traditionnelles qui consistent à utiliser l'analyse exploratoire et les corrélations bivariées entre différents instruments. Cette approche, basé sur la matrice multitraits-multiméthodes (MTMM) s'avère très contraignante car elle suppose un questionnaire plus long dû à la multiplicité

des échelles à mesurer. La deuxième technique préconisée par Nunnally (1978) consiste en une analyse factorielle en composantes principales (AFCP) portant sur le groupe d'items concernés.

L'AFCP permet de réduire les items des échelles de mesure à un nombre plus petit de facteurs. Si les items mesurent plusieurs facteurs distincts (non corrélés entre eux), l'échelle est qualifiée de multidimensionnelle. Dans le contexte de cette étude, la pondération de l'échelle de mesure d'un construit est fournie par le facteur score de l'AFCP qui lui correspond. En effet, l'AFCP calcule les corrélations des variables initiales avec les facteurs retenus. Ces facteurs, nommés aussi «loadings » ou contributions factorielles, sont d'importants indices du degré de contribution de chaque dimension (ou item) à la construction du facteur examiné.

Plus le degré de corrélation est élevé entre chaque item, plus l'item en question participe à la construction du facteur. Un autre avantage, non négligeable, lié à la réalisation de l'AFCP sur les échelles de mesure est l'élimination du phénomène de la «multicolinéarité» entre les variables de l'étude. Elle permet par conséquent de repérer un nombre de facteurs qui associent la part majoritaire de la variance expliquée par l'ensemble des items (Igalens et Roussel, 1998). L'AFCP permet ainsi de tester le caractère unidimensionnalité du construit d'une variable de recherche. Une dimension est jugée unidimensionnelle quand l'AFCP indique que chaque item qui la construit est corrélé à un unique et même facteur. Elle est jugée multidimensionnelle quand l'AFCP montre qu'il existe tant de facteurs que de facettes supposées par les attributs du construit.

L'avantage majeur de l'AFCP se rapporte à la facilité des calculs assurée par la réduction des données et l'unicité de la solution (Igalens et Roussel, 1998). Par contre, l'inconvénient majeur de la méthode AFCP renvoie au fait que les résultats de l'AFCP permettent d'extraire uniquement des groupes de variables et non des facteurs latents (Falissaed, 1999). L'ACP ne calcule pas l'estimation d'erreurs de mesure.

Pour être conservés à la fin d'une AFCP, les items et différentes dimensions doivent respecter certains critères notamment celui de la variance expliquée, celui de la valeur propre, celui des contributions factorielles et celui de la communalité. Les propriétés de ces critères sont présentées infra.

- **Le critère de la variance expliquée :**

Evrard et al. (2003) notent que le critère de la variance expliquée conduit à maintenir un nombre de facteurs qui restituent, au moins, 50% de la variance totale.

- **Le critère de la valeur propre :**

La valeur propre renvoie à la variance expliquée par les facteurs communs ou les axes restitués par l'AFCP. Ce critère offre la possibilité de spécifier le nombre de facteurs à retenir. La règle la plus employée, celle de Kaiser (1958), consiste à ne conserver que les facteurs qui correspondent à des valeurs propres supérieures à l'unité ( $\lambda > 1$ ).

- **Le critère de la « communalité » :**

La communalité représente la part de variance expliquée par les items retenus (Evrard et al. 2003). Ce critère offre la possibilité d'évaluer le degré de représentation des items dans le facteur ou la composante principale. Un item est apprécié comme :

- ✓ très bien représenté au cas où la variance est supérieure à **0,80** ;
- ✓ bien représenté lorsque la variance est comprise entre **0,65 et 0,80** ;
- ✓ moyennement représenté lorsque la variance est comprise entre **0,40 et 0,65** ; et,
- ✓ faiblement représenté au cas où la variance est inférieure à **0,40**. Les items mal représentés sont en principe rejetés.

- **Le critère des contributions factorielles :**

La contribution factorielle (ou *loadings*) renvoie à la corrélation entre un item et un facteur donné. Ainsi, l'indicateur des contributions factorielles permet de spécifier les items qui contribuent à décrire un facteur. Dans la même lignée, Blau (1993) recommandent de retenir uniquement les items dont la contribution factorielle est supérieure ou égale à 0,3. Quand des items admettent des contributions élevées sur de nombreux facteurs, il importe, de les réaffecter ou de les retirer après avoir effectué une rotation (Igalens et Roussel, 1998 ; Evrard et al. 2003).

#### **3.4.1.1.1. Le test de la validité convergente**

La validité convergente d'une échelle de mesure consiste à évaluer si les items d'un même construit sont fortement corrélés entre eux. Le test de la validité convergente offre la possibilité de valider, d'une part, l'aspect unidimensionnel des différentes échelles de mesure et d'accorder, d'autre part, à chaque dimension une pondération standardisée qui

emploie les «facteurs scores » restitués à partir des AFCP (Evrard et al. 2003). La démarche considérée pour évaluer la validité convergente peut être récapitulée en deux majeures étapes :

- Premièrement, la matrice des corrélations entre l'ensemble des attributs qui composent une échelle de mesure est analysée. Les items ayant des corrélations trop faibles ou non significatives avec les autres items doivent être éliminés afin de purifier l'échelle. Cette condition est indispensable pour conforter la validité convergente de l'échelle de mesure testée (Evrard et al. 2003).
- Deuxièmement, l'AFCP est conduite pour les attributs restants afin de spécifier la dimensionnalité de l'échelle. Si elle relève un seul facteur qui respecte les différents critères exposés supra, l'échelle est alors considérée unidimensionnelle. Dans le cas inverse, l'échelle est estimée multidimensionnelle.

Dans le but d'améliorer l'explication des différents facteurs retenus, il importe de procéder à des rotations dans l'espace factoriel ce qui permet d'accroître la valeur des coefficients de corrélation de certaines dimensions avec les nouveaux axes de représentations. Cette démarche consiste à définir les sous ensembles d'items qui sont les plus solidement corrélés entre eux (Igalens et Roussel, 1998). En règle générale, les algorithmes de rotation les plus usités sont les *Varimax* qui reposent sur la maximisation des coefficients de corrélation des dimensions les plus corrélées (Roussel et al. 2002).

Le test de la validité convergente a été effectué en respectant les critères exposés ci-dessus. Toutefois, le test de la validité discriminante paraît indispensable pour les analyses multivariées des données.

#### **3.4.1.1.2. Le test de la validité discriminante**

Suite aux tests de la validité convergente des différents construits proposés dans le modèle, le test de la validité discriminante ne s'impose qu'aux construits des variables appartenant à même niveau conceptuel. La validité discriminante permet d'évaluer la capacité d'un instrument de mesure à différencier et spécifier les dimensions théoriquement distinctes. Dans cette optique, il faut montrer que les items évaluant une même dimension sont faiblement corrélés (si ce n'est pas du tout) avec ceux jugeant des construits différents (Evrard et al. 2003). Le test de la validité discriminante, via l'AFCP, s'effectue en deux phases :

- Dans un premier lieu, examiner la matrice des corrélations de l'ensemble des items mesurant un même construit théorique pour examiner si les items relatifs à des construits différents sont plutôt faiblement corrélés entre eux.

- Dans un second lieu, il convient d'expliquer et d'analyser les facteurs relevés par l'AFCP en se conformant aux critères cités supra. La validité discriminante est acceptable quand il y a tant de facteurs indépendants que de dimensions présumées évaluer le même construit.

L'AFCP ainsi exposée, permet de tester la validité des construits pour s'accommoder d'échelles de mesure qui montrent une bonne représentation du phénomène étudié. Il importe de compléter cette analyse par le test de la fiabilité des échelles.

### **3.4.1.2– La fiabilité des échelles**

La fiabilité ou la fidélité d'un instrument indique, pour Igalens et Roussel (1998) « *sa capacité à reproduire des résultats similaires s'il était administré plusieurs fois aux mêmes personnes* » (p.138-139). Une échelle fiable produit les mêmes résultats lors de mesures répétées, quelles que soient les personnes qui l'utilisent et quel que soit le moment où le test est effectué (Nunnally et Bernstein, 1994 ; Evrard et al. 2003). Un des avantages des échelles comprenant plusieurs items pour mesurer un seul construit, est qu'elle permet aux erreurs de mesure de s'annuler les unes les autres, ce qui accroît la fiabilité de la mesure et donc celle de l'échelle. L'objectif est de réduire les erreurs aléatoires dues au changement d'humeur et aux circonstances qui modifient les réponses aux questions (Igalens et Roussel, 1998).

Plusieurs techniques de mesure de la fiabilité d'un instrument de mesure se fondent principalement sur des corrélations entre les mesures reproduites d'un même phénomène et générées par un même instrument (Evrard et al. 2003). Cette reproduction peut être réalisée soit par des individus distincts (divers observateurs) ou dans le temps (des mesures distinctes à des moments divers). Le modèle de la vraie valeur postule que la mesure obtenue (**M**) par une échelle est la somme arithmétique de la vraie valeur (**V**), de l'erreur systématique (**Es**) et de l'erreur aléatoire (**Ea**). Cette relation est concrétisée par l'équation suivante adaptée d'Evrard et al. (2003, p.300) :

$$\mathbf{V = M \pm Es \pm Ea}$$

- ❖ **La vraie valeur** est la mesure parfaite, qui concorde pleinement au phénomène évalué; elle est généralement, difficile à atteindre dans une étude empirique.;
- ❖ **l'erreur systématique** (biais) découle quand l'instrument de mesure a un écart systématique avec le phénomène étudié ; et
- ❖ **l'erreur aléatoire** découle quand le phénomène évalué par un même instrument de mesure peut être assujetti à des conjonctures tels que le caractère des interviewés, les circonstances, la fatigue ou l'humeur de personnes interrogées,...

Plusieurs techniques sont déployées pour mesurer la fiabilité d'un instrument telles que la technique du *test/retest*, la technique du *split half* et la technique des *formes alternatives*.

- ❖ La technique du **test/retest** consiste à administrer un même questionnaire plusieurs fois à un même échantillon à différents moments. Cette technique peut comprendre les biais de l'historisation. Evrard et al. (2003) suggère dans ce sens qu' « *il est recommandé d'espacer suffisamment dans le temps les différentes interrogations* » (p.304). Un délai d'environ deux semaines semble raisonnable.
- ❖ La technique **des deux moitiés** ou « *half split* », consiste, dans un premier temps à segmenter l'échantillon en deux moitiés et à administrer le même instrument de mesure sur chacune des moitiés de l'échantillon. Dans un second temps, il s'agit de comparer les résultats obtenus sur chacun de ces échantillons. Les résultats de cette technique peuvent être biaisés par le choix des deux moitiés.
- ❖ La technique **des formes alternatives** consiste à interviewer les mêmes sujets, au même moment avec des instruments différents. Il s'agit par exemple, d'introduire dans un questionnaire plusieurs items mesurant un même phénomène, ayant des formulations différentes et dispersés dans le questionnaire.

Ces méthodes définissent la proportion de variance systématique dans une échelle de mesure. Elles corréleront les scores saisis à un test avec les scores captés à une reproduction de ce test. En cas où la corrélation est considérable, la plus grande part de la variance est de nature systématique. Ainsi, ces mesures sont essentiellement basées sur des corrélations

entre des mesures générées par un même objet ou phénomène et acquises par un même instrument.

Cependant, la technique la plus utilisée est celle du coefficient « alpha de Cronbach » (Igalens et Roussel, 1998). Cette méthode recommandée par Churchill (1979) consiste à vérifier que les énoncés partagent des notions communes et donc affichent une bonne cohérence interne. Plus ce coefficient est élevé, plus la fiabilité est grande et plus l'erreur de mesure est faible. Un coefficient faible indique que l'échantillon d'items ne capture pas correctement le construit (Roussel et al, 2002 ; Evrad et al. 2003). Si « l'alpha » de la dimension est amélioré lorsque l'item est éliminé de la dimension, on réfléchit à sa suppression. La démarche se fait donc pas à pas (item après item).

Il semble ne pas exister de valeurs standards pour évaluer le niveau d'acceptabilité de l'alpha de Cronbach ; sachant que sa valeur est comprise entre 0 et 1. Le Tableau 3.4. rappelle quelques recommandations quant aux valeurs de ce coefficient.

<b>Auteur(s)</b>	<b>Nature de l'étude menée</b>	<b>Valeurs recommandées</b>
Nunnally (1978)	Recherche exploratoire	0,50-0,60
	Recherche fondamentale	0,80
	Recherche appliquée	0,90-0,95
Peter (1979)	Recherche exploratoire	0,50-0,60
	Recherche fondamentale	0,80
	Recherche appliquée	0,90
Nunnally et Bernstein (1994)	Recherche exploratoire	0,70
	Recherche fondamentale	0,80
	Recherche appliquée	0,90-0,95
Evrad et al. (2003)	Recherche exploratoire	0,60-0,80
	Recherche confirmatoire	> 0,80
Malhotra (2004)	Non indiqué	Valeur acceptable à partir de 0,60.

**Tableau 3.4 : Synthèses des valeurs requises de l'alpha de Cronbach (Boukhari, 2008, p.365)**

### **Conclusion du §. 3.4.1 (les méthodes d'analyses descriptives)**

L'application des méthodes descriptives, à caractère exploratoire, a pour objectif d'organiser les construits mobilisés dans le but de les exploiter dans les traitements

statistiques confirmatoires. Dans le cadre d'une démarche de validation des instruments de mesure, ces techniques sont indispensables dans la mesure où elles offrent la possibilité de tester la validité des variables et la fiabilité des différentes échelles de mesures considérées. Les méthodes descriptives sont considérées, dans le contexte de cette étude, pour assurer trois types de tests :

- Le test de la validité convergente
- Le test de la validité discriminante
- Le test de la fiabilité

Après avoir énoncé la méthodologie de cette recherche considérée, pour purifier et tester la validité et la fiabilité des différentes échelles de mesure utilisées, il importe à ce stade de présenter les méthodes explicatives destinées à étudier les causalités entre les différents construits du modèle conceptuel et éprouver les hypothèses de la recherche.

### **3.4.2. Les méthodes explicatives : La méthode des équations structurelles (MES)**

Le test du modèle de recherche, par la méthode des équations structurelles (SEM), est destiné au « fit » des relations postulées aux données mesurant les variables de recherche. Cette modélisation utilise la méthode l'analyse des dépendances entre les variables des 3 niveaux conceptuels. Elle fait partie des méthodes prescriptives dont l'objet est de valider la structure des relations causales, directes et indirectes, formulées par les hypothèses de causalité entre les variables de recherche. La méthode des équations structurelles considère une chaîne de relations régies par des équations linéaires intégrant l'intégralité des variables exogènes et endogènes du modèle conceptuel de recherche.

Dans ce qui suit une présentation des bases théoriques de cette méthode, ses conditions d'application et comment est-elle appliquée dans le cadre de cette étude.

#### **3.4.2.1. Les bases théoriques des méthodes des équations structurelles**

Les méthodes explicatives se proposent de valider, dans un objectif de modélisation, la structure des relations causales hypothétiques entre les différents construits du modèle conceptuel proposé. Les MES sont des méthodes dites de 2<sup>ème</sup> génération, envisagées comme des extensions de la méthode de régression linéaire (Jöreskog, 1993 ; Roussel et al. 2002). Ces méthodes font partie des méthodes prescriptives dont l'objet est de valider la

structure des relations causales, directes et indirectes, formulées par les hypothèses de causalité entre les variables de recherche.

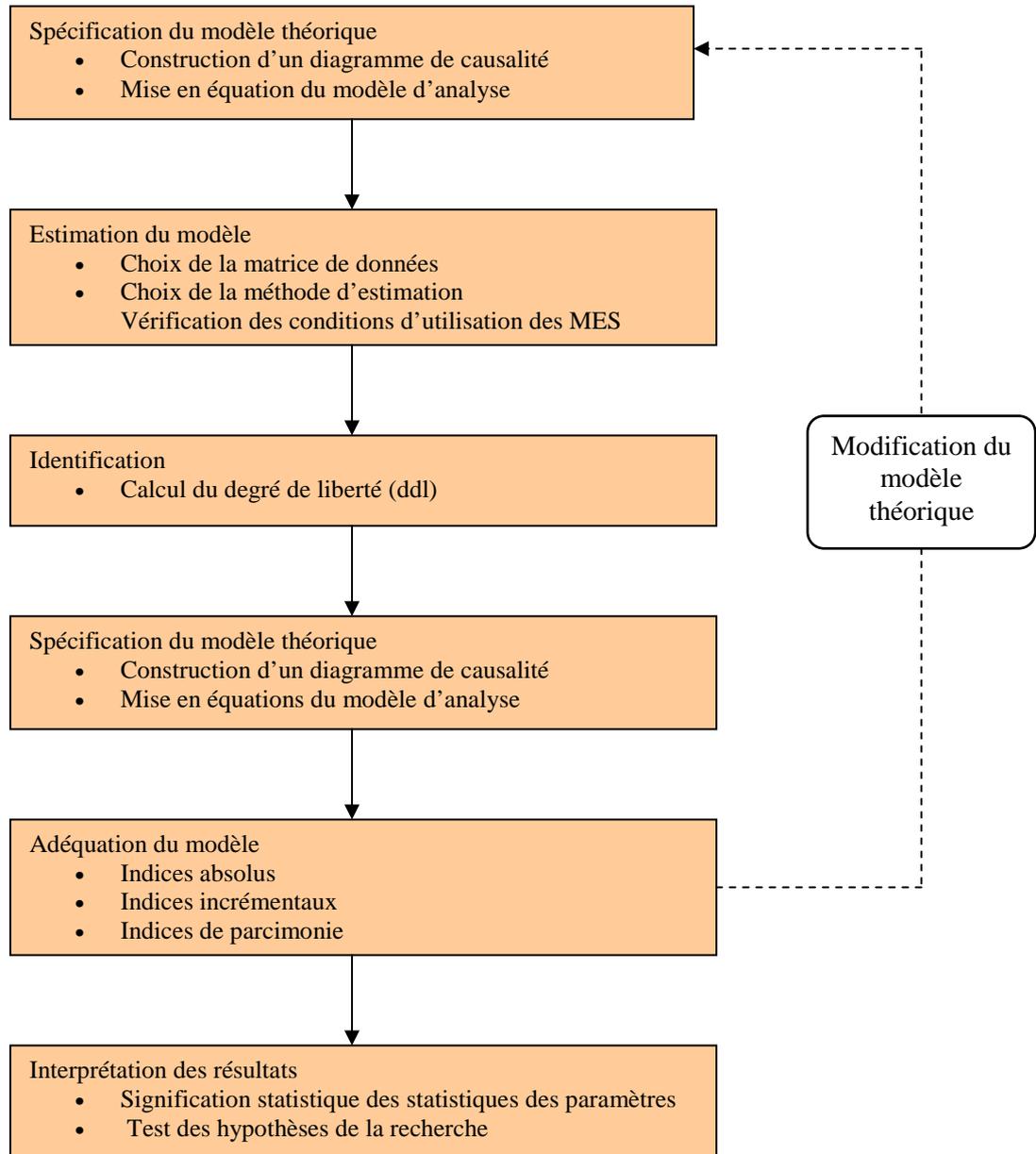
Roussel et al. (2002) notent qu'elles « *permettent d'introduire simultanément plusieurs variables à expliquer dans une même analyse. Ils traitent l'ensemble des relations causales fondées théoriquement entre des variables indépendantes et des variables dépendantes. Ils traitent également, dans une même analyse, l'ensemble des relations linéaires justifiées théoriquement entre les variables dépendantes, qu'elles soient unidirectionnelles ou réciproques* » (pp.14-15).

L'apport des SEM par rapport aux démarches comme la régression, se manifeste en premier lieu via le traitement d'estimations simultanées des différentes relations de dépendances inter-reliées et en second lieu via la considération des erreurs ce qui permet de mieux définir les estimations des coefficients de régression par rapport aux techniques classiques (Roussel et al. 2002). Les méthodes d'équations structurelles permettent, en outre, une appréciation globale des modèles de recherche étudiés et ne s'arrêtent pas à l'étude de la simple signification des coefficients évalués.

#### **3.4.2.2. L'approche méthodologique des modèles d'équations structurelles**

La validation du modèle conceptuel via le recours à une modélisation par équations structurelles, aussi bien pour procéder à une AFC que pour tester la structure des relations causales du modèle retenu, nécessite la confirmation de l'hypothèse  $H_0$  selon laquelle : « *les données estimées à partir du modèle théorique s'ajustent bien aux données empiriques* ». Écarter cette  $H_0$  renvoie à rejeter le modèle avancé.

En effet, une démarche méthodologique intégrant différentes phases s'impose pour assurer ce test. En ce sens, cinq majeures étapes sont adoptées dans le cadre cette étude pour expliquer, valider et éprouver un modèle d'équations structurelles (Cf. Figure 3.5). Ces différentes phases se résument en la *spécification* du modèle théorique, l'*estimation* du modèle, l'*identification* du modèle, l'*adéquation* du modèle et l'*interprétation* des résultats (Roussel et al. 2002 ; Evrard et al. 2003). Ces étapes peuvent être convertibles, flexibles voire modulables en fonction des résultats des premiers traitements statistiques effectués. Des interdépendances et des «allers et retours » entre le cadre théorique et les bilans statistiques sont indispensables en vue de mieux définir le modèle testé.



**Figure 3.6 : Démarche méthodologique de développement et de test d'un modèle d'équation structurelles (adaptée de Roussel et al. 2000, p.24)**

### 3.4.2.2.1. La spécification du modèle théorique

Cette première étape se rapporte à la conception graphique du modèle, précisant les différentes causalités (directes et indirectes) tout en les transcrivant sous forme d'équations afin de le tester (Roussel et al. 2002 ; Joliber et Jordon, 2006). La configuration graphique du schéma, relatif au modèle conceptuel, dépend de certaines normes qui changent d'un logiciel à un autre. Pour ce qui est d'AMOS, le logiciel de modélisation considéré dans cette étude, les carrés ou rectangles représentent les variables mesurées. Les causalités entre les variables sont indiquées par des flèches

unidirectionnelles qui désignent la relation de causalité ou bidirectionnelles pour les corrélations. Les erreurs sont indiquées par des cercles et notées ( $e_i$ ) avec  $i=1$  à  $n$  ; seules les variables expliquées admettent des erreurs.

Pour le contexte de cette étude, l'ensemble des indicateurs des MES sont appréciés par le logiciel AMOS dans sa version 18.

#### **3.4.2.2.2. L'estimation du modèle théorique**

Après avoir traduit le modèle conceptuel de la recherche en équations, le chercheur doit effectuer certains choix relatifs à la caractériser de la matrice de données ainsi qu'à les méthodes d'estimation du modèle conceptuel. L'estimation des paramètres s'opère en se référant à la matrice de données qui peut être soit la matrice des corrélations soit celle des «*variances covariances*». Cette estimation s'effectue de manière itérative avec la méthode du maximum de vraisemblance et l'exploitation d'un test du  $\chi^2$  pour jauger l'hypothèse nulle qui suppose que les données observées sont associées par les relations définies dans le modèle conceptuel. L'estimation est réalisée en prenant en compte un niveau de signification supérieur à 5 %. Dans cette perspective, plus l'adéquation, des données observées au modèle conceptuel retenu, est jugée valide moins le test est significatif.

Par ailleurs, du fait qu'il peut fortement dépendre de la taille de l'échantillon et du nombre de paramètres estimés, ce test est susceptible d'être substitué par le quotient du  $\chi^2$  à son degré de liberté (Roussel et al. 2002). Pour être significatif et que le modèle soit estimé « fiable », le rapport du  $\chi^2$  au degré de liberté doit être inférieur à 5 ( $\chi^2/ddl < 5$ ) (Igalens et Roussel, 1998).

#### **3.4.2.2.3 .L'identification du modèle théorique**

Cette phase permet d'évaluer si le logiciel exploité est susceptible de calculer une estimation unique pour chaque paramètre évalué dans le modèle testé (coefficients de régression, de covariance ou de corrélation). Selon Roussel et al. (2002), l'identification d'un modèle s'appuie sur deux majeurs principes, l'un d'ordre et l'autre de rang. Elle s'analyse via le degré de liberté (ddl) qui est équivalente à l'écart entre le nombre de corrélations hypothétiques possibles (suivant le modèle théorique) et le nombre de corrélations à jauger (Roussel et al.2002). Il se calcule en fonction du nombre d'indicateurs des variables latentes expliquées (p) et explicatives (q) selon la formule suivante :

$$\text{ddl} = \frac{(p+q)(p+q+1)}{2} - t$$

Où :

2

**ddl** : degré de liberté

**t** : nombre de coefficients estimé dans le modèle théorique

**q** : nombre d'indicateurs des variables latentes explicatives

**p** : nombre d'indicateurs des variables latentes à expliquer

L'utilité et l'importance théorique de la démarche d'identification d'un modèle d'équations structurelles se manifestent essentiellement au cas où chaque paramètre est estimé de manière unique (condition de rang) ou en cas de « *sur-identification* » ( $\text{ddl} > 0$ ) du modèle (condition d'ordre) (Roussel et al. 2002). Le modèle est jugé « juste identifié » quand la  $\text{ddl} = 0$  et n'admet donc pas de portée théorique. Toutefois, le modèle ne peut être estimé et est donc jugé « sous identifié » quand le  $\text{ddl} < 0$ . Dans ce cas, le logiciel AMOS averti par un message d'erreur.

#### 3.4.2.2.4. L'adéquation du modèle

L'adéquation d'un modèle se rapporte à la qualité d'ajustement du modèle théorique aux données empiriques. Elle se rapporte au modèle global ainsi qu'au modèle de mesure et celui structurel.

##### 3.4.2.2.4.1. L'ajustement du modèle global

L'ajustement du modèle global fait appel à un certain nombre d'indices statistiques se résumant en trois familles, il s'agit notamment, des indices absolus, incrémentaux et de parcimonie.

- **Les indices du « *fit absolu* » :** Les « *indices absolus* » évaluent la qualité d'ajustement du modèle global. Les majeurs indices considérés sont : **Chi-Deux**, «  $\chi^2$  », le **GFI** (« *Goodness of Fit Index* »), l'**AGFI** (« *Adjusted GFI* ») de Jöreskog et Sörbom (1984), **RMR** (« *Root Mean Square Residual* ») de Jöreskog et Sörbom (1984) et **RMSEA** (« *Root Mean Square Error of Approximation* »).

- **Les indices du « *fit incrémental* » :** les indices incrémentaux servent à apprécier l'amélioration de l'ajustement en comparant le modèle testé à un modèle restrictif, nommé « modèle de base ». Le modèle de base considéré est le « modèle indépendant » ou « modèle nul ». Il s'agit d'un modèle pour lequel toutes les variables observées seraient non corrélées (Roussel, 2002, p. 65). Les principaux indices interprétés exploités dans cette étude sont **NFI** (« *Normed Fit Index* ») et **CFI** (« *Comparative Fit Index* »).
- **Les indices de parcimonie :** en accroissant le nombre de paramètres à estimer, les indices de parcimonie permettent d'empêcher la « surestimation » du modèle. En intégrant le degré de liberté, il est envisageable de jauger la parcimonie d'un modèle. Dans le contexte de cette recherche, l'indice **Chi-Deux normé**, «  *$\chi^2$  normé* » interprète le degré de parcimonie du modèle proposé.

Les valeurs estimées de ces indices offrent la possibilité d'expliquer et interpréter les résultats issus de la modélisation des équations structurelles. Quand la valeur des indices d'adéquation montre que le modèle s'ajuste bien aux données, il serait possible d'interpréter les résultats rendus par le modèle détenu.

#### **3.4.2.2.4.2. L'ajustement du modèle de mesure**

L'estimation du modèle de mesure est une phase indispensable qui peut s'effectuer avant, voire simultanément, au test du modèle. Dans le but de valider que le modèle retrace convenablement les données observées il est primordial de commencer par l'évaluation de la fiabilité et la validité des différents construits mobilisés. L'analyse factorielle confirmatoire (AFC) est effectuée sur la base des données de la deuxième collecte suite à une réplique de l'analyse factorielle exploratoire en utilisant le logiciel AMOS 18 pour effectuer les analyses.

##### **3.4.2.2.4.2.1. La fiabilité des mesures :**

La fiabilité des construits consiste à évaluer si la mesure obtenue reproduit convenablement le construit. L'utilisation du coefficient de Rhô de cohérence interne recommandé par Jöreskog (1971) est préconisée dans les méthodes d'équations structurelles dans la mesure où il inclut les termes d'erreur.

Le Rhô de Jöreskog représente un indicateur de fiabilité. A la différence de l'Alpha de Cronbach, le Rhô de Jöreskog est indépendant du nombre d'item de l'échelle de mesure. Il pallie donc la faiblesse de l'Alpha de Cronbach dans ce domaine (Roussel et al. 2002). Pour l'ensemble des dimensions, rhô Jöreskog est apprécié via des coefficients standardisés des contributions factorielles de la mesure  $i$  (item) sur le construit (A) (Chandon, 2006). Formell et Larker (1981) notent que sa valeur doit être supérieure à 0.7 et 0.8.

$$\text{Rho de Jöreskog } \rho = \frac{\left(\sum_{i=1}^k \lambda_i\right)^2}{\left(\sum_{i=1}^k \lambda_i\right)^2 + \sum_{i=1}^k V(\varepsilon_i)} = \frac{\left(\sum_{i=1}^k \lambda_i\right)^2}{\left(\sum_{i=1}^k \lambda_i\right)^2 + \sum_{i=1}^k (1 - \lambda_i^2)}$$

$k$  = nombre d'énoncés reflétant la variable latente

$\lambda_i$  = corrélation de l'énoncé  $i$  avec la variable latente (coefficient standardisé sous AMOS)

$\varepsilon_i$  = erreur de mesure sur l'énoncé  $i$

#### 3.4.2.2.2 La validité des construits

Composantes indispensables d'une étude de validité des variables latentes du modèle : validité convergente et la validité discriminante.

La validité convergente d'un concept latent est vérifiée quand « *ce concept extrait en moyenne au moins 50% de la variance (AVE) de ses indicatrices* » (Chandon, 2006, p1), quand le test  $t$  relatif à chacune des contributions factorielles est significatif (1.96) et finalement quand le critère de fiabilité est confirmée ( $\text{rhô} > 0.7$ ). Ainsi, le Rhô de validité convergente doit être supérieur à 0.5.

$$\text{Rho}_{vc} \text{ de Fornell et Larcker } \rho_{vc} = \frac{\sum_{i=1}^k \lambda_i^2}{\sum_{i=1}^k \lambda_i^2 + \sum_{i=1}^k V(\varepsilon_i)} = \frac{\sum_{i=1}^k \lambda_i^2}{\sum_{i=1}^k \lambda_i^2 + \sum_{i=1}^k (1 - \lambda_i^2)}$$

Par ailleurs, la validité discriminante d'un construit est confortée quand le modèle testé, en laissant libre les corrélations entre les diverses variables, est meilleur au modèle où l'ensemble

des corrélations entre les variables est fixé à 1 (Chandon, 2006). La comparaison est effectuée en se reposant sur la différence du  $\chi^2$  des deux modèles qui doit être significative par rapport à la différence de degré de liberté observée (Chandon, 2006).

#### **3.4.2.2.5 L'interprétation des indices**

Il importe dans une étape définitive d'analyser et interpréter les résultats du modèle retenu. L'interprétation des résultats a pour objectif, d'une part, de confirmer (ou infirmer) les hypothèses de la recherche en considérant la signification statistique des causalités linéaires entre les différentes variables exogènes et endogènes et, d'autre part, de jauger si les liens significatifs admettent le même sens (positif ou négatif) présumé théoriquement (Roussel et al, 2002). Deux genres de tests sont nécessaires pour procéder à l'évaluation de la signification des construits du modèle structurel :

- **Le test du pourcentage de variance expliquée ( $R^2$ ) (pour les variables endogènes).** AMOS produit les coefficients de détermination et le test de Fisher. En règle générale, plus la variable endogène (dépendante) est jugée bien expliquée par les variables exogènes (indépendantes), plus le  $R^2$  est élevé.

- **Le test des estimateurs.** L'évaluation de la signification des construits du modèle structurel passe par le test de leur estimateur « *t de Student* » qui doit excéder 1.96 et de sa probabilité (seuil de 5%) qui définit si le construit est statistiquement non nul. En effet, le choix de la probabilité d'erreur dépend de la taille de l'échantillon. Vu la taille assez réduite de l'échantillon (131 réponses), le risque d'erreur est arrêté au seuil de 10%.

Pour compléter l'étape de l'interprétation des résultats, une analyse des cheminements est nécessaire pour confirmer (ou infirmer) les hypothèses de la recherche.

#### **3.4.3. L'analyse des cheminements**

Plus connue sous le terme anglo-saxon « *path analysis* », l'analyse des cheminements est une méthode d'analyse des relations de dépendance directes et indirectes entre les variables de recherche (Ettien, 2006). Pour étudier les impacts des variables exogènes sur les variables endogènes d'un modèle causal, cette méthode est fréquemment considérée dans les recherches en sciences sociales (Baile, 2002). De nombreux exemples d'utilisation de cette méthode sont suggérés dans la littérature en MSI (Dishaw et Strong, 1999 ; Baile et Igalens 2006 ; Ettien, 2006 ; Louati, 2008). Le but de cette technique consiste ainsi à spécifier et évaluer les poids respectifs des causalités directes et indirectes

entre les variables appartenant aux trois niveaux du modèle conceptuel : les facteurs contextuels (niveau I) ; le processus d'acceptation (niveau II) et les impacts individuels (niveau III).

Les privilèges de cette technique peuvent se résumer en sa capacité à étudier et prendre en compte l'effet d'une variable intermédiaire entre une variable endogène et une variable exogène. Ainsi, elle présume que toute relation (R) entre une variable indépendante (X) et une variable dépendante (Y) peut être sous forme d'une équation en fonction de deux principaux effets, un effet causal noté  $EC_{x,y}$  et l'autre non causal,  $NC_{x,y}$  (Thiéart, 2003). L'équation s'écrit de la manière suivante :

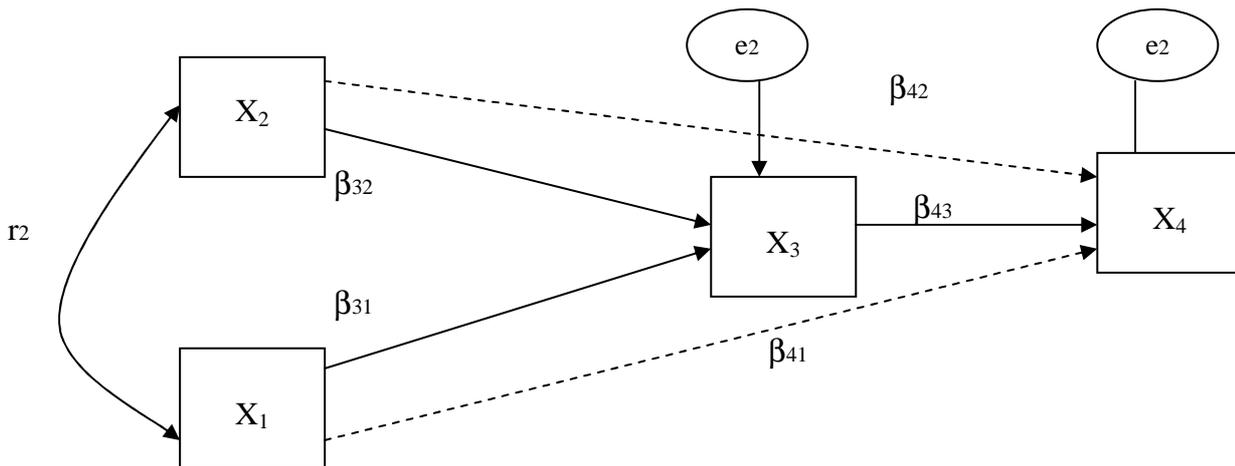
$$\mathbf{R}_{x,y} = \mathbf{EC}_{x,y} + \mathbf{NC}_{x,y}$$

Dans cette relation, les effets causaux ( $EC_{x,y}$ ) considèrent la part des effets décrits par la variable X et la « non causalité », les effets non décrits par le modèle.

Les effets causaux peuvent se décomposer en effets directs ( $ED_{x,y}$ ) et effets indirects ( $EI_{x,y}$ ) tel que résumé dans l'équation suivante :

$$\mathbf{EC}_{x,y} = \mathbf{ED}_{x,y} + \mathbf{EI}_{x,y}$$

Les effets directs (**ED**) découlent des relations causales directes entre la variable exogène X (explicative) et la variable endogène Y (expliquée). Par contre, les effets indirects (**EI**) désignent les effets des variables exogènes sur les variables endogènes via des variables intermédiaires (variables intervenantes). Ces variables intermédiaires prennent le statut de variables à la fois explicatives et expliquées dans l'ensemble le modèle causal.



**Figure 3.7 : Illustration de l'analyse des cheminements**

Dans ce modèle, les (ei) se rapportent aux variables résiduelles qui prennent en compte les variations des variables endogènes (X4 et X3) ou exogènes (X1 et X2). La variable X4 est la variable endogène finale. X1 et X2 sont les variables exogènes (explicatives). X3 est une variable intermédiaire (expliquée par X1 et X2 et explicative pour X4). Par conséquent, les variables X1 et X2 exercent des effets sur X4, via X3 (ils sont ainsi des effets indirects).

$\beta_{ij}$  sont le symbole des coefficients de cheminement ou poids  $\beta$  entre les deux variables  $X_i$  et  $X_j$  (Roussel et al. 2002).

L'analyse des cheminements permet, ainsi, de spécifier les différents types de relations existantes entre les variables (Thiétart et al. 2003). Elle considère aussi bien les effets causaux (EC) et les effets non causaux (NC). Les effets causaux se partagent en effets directs et indirects. La question qui s'impose à ce niveau consiste à s'interroger sur : comment appliquer cette méthode à l'analyse des cheminements dans un modèle causal ?

Pour **résumer**, l'analyse des cheminements offre la possibilité d'évaluer le pouvoir explicatif du modèle conceptuel en examinant les effets causaux et non causaux. Elle permet, ainsi, de confirmer les hypothèses testées par la méthode des équations structurelles.

**Conclusion du titre 3.4 :**

Les méthodes d'analyse des données considérées dans cette étude mobilisent les méthodes descriptives, dans un premier temps, et celles explicatives dans un second temps. Dans le contexte d'une démarche statistique de purification des données (validité convergente et validité discriminante) une AFCP est mobilisée. Cette technique offre la possibilité de résumer et purifier les dimensions et les items initiaux pour les ramener à un nombre plus restreint appelés facteurs. En règle générale, les facteurs scores sont distribués selon une loi normale centrée réduite (moyenne=0 et écart type = 1). En se référant aux critères de fiabilité et de validité, cette technique permet, en outre, d'évaluer les propriétés psychométriques des différentes échelles de mesure. Dans le cadre de cette étude, les tests sont réalisés sous le logiciel SPSS.

Suite à cette démarche de purification des échelles de mesure, une modélisation par les équations structurelles, ayant pour but d'examiner et analyser la structure des relations causales entre les différentes variables (endogènes et exogènes), est opérée. Dans ce sens, cette modélisation, par équations structurelles (MES), est exploitée pour procéder à une analyse structurelle des échelles de mesures suivie par une analyse des cheminements. Les estimations sont fournies par les états de sortie du logiciel AMOS 18.

- L'analyse structurelle juge la qualité de l'ajustement « *fit* » du modèle théorique aux données empiriques observées. Les différents indices d'adéquation exposés sont repris dans le tableau qui suit.
- L'analyse des cheminements consiste à étudier les relations causales directes et indirectes impliquant des variables endogènes et exogènes.

De surcroît, une AFC en utilisant les modèles des équations structurelles consiste à tester la qualité des différentes échelles de mesure mobilisées. Le tableau 3.4 exposé infra récapitule l'ensemble des tests effectués sur les différentes échelles de mesure ainsi que les majeurs indices d'ajustement permettant de valider la structure générale du modèle conceptuel retenu.

Type de test		Objectif	Méthode	Critères		Références
<b>DESCRIPTIVE</b>	<b>Validité convergente</b>	Ces deux tests évaluent la capacité d'un instrument à mesurer précisément et uniquement les construits étudiés	Matrice de corrélations inter-items	Coefficients de corrélation inter-item significatifs au seuil $\alpha < 0.1$		Evard et al. (2003)
			<b>AFCP</b> avec rotation orthogonale Varimax	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valeur propre (<math>\lambda</math>) supérieur à 1.</li> <li>• Plus grande part de variance expliquée par le facteur (&gt; 50%)</li> <li>• Contribution factorielle de chaque supérieure à 0.3</li> <li>• Communalité supérieure à 0.4</li> </ul>		Churchill (1979) ; Igalens et Roussel (1998) ; Evrard et al. (2003)
			Analyse factorielle confirmatoire <b>AFC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rhô de validité convergente &gt;0.5</li> <li>• Test t significatif à 1.96</li> </ul>		Evrard et al. (2003) Roussel (2002) Chandon (2006)
	<b>Validité discriminante</b>		<b>AFCP</b> avec rotation orthogonale Varimax	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valeur propre (<math>\lambda</math>) supérieur à 1.</li> <li>• Plus grande part de variance expliquée par le facteur (&gt; 50%)</li> <li>• Contribution factorielle de chaque supérieure à 0.3</li> <li>• Communalité supérieure à 0.4</li> </ul>		Churchill (1979); Straub (1989); Igalens et Roussel (1998) Evrard et al. (2003) ; Jolibert et Jourdan (2006)
			Analyse factorielle confirmatoire <b>AFC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Différence entre <math>\chi^2</math> (modèle testé, en laissant libre les corrélations entre les différentes variables) et <math>\chi^2</math> normé (modèle testé en fixant à 1 l'ensemble des corrélations entre ses variables) deux modèles, significative au regard de la différence du ddl observé</li> </ul>		Evrard et al. (2003) Chandon (2006)
			<b>Fiabilité</b>	Evaluation de la cohérence interne des échelles de mesure	Alpha de Cronbach	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude exploratoire <math>\alpha \geq 0.6</math></li> <li>• Etude confirmatoire <math>\alpha \geq 0.8</math></li> </ul>
	Rhô ( $\rho$ ) Jöreskog	<b>P</b> de Jöreskog > 0.7 ou 0.8			Roussel (2002) Evrard et al. (2003) Chandon (2006)	
<b>Tests</b>	Test de l'hypothèse	Analyse structurelle	Evaluation du MES en cinq	<b>Indices absolus</b>	<b>X<sup>2</sup></b> le plus faible possible	Satorra et Bentler (1994)

	générale et des hypothèses adjacentes		étapes : spécification, estimation, identification, adéquation, et interprétation		GFI, AGFI > 0.9	Jöreskog et Sörbom (1984)
					RMR la plus proche de 0 possibles (< 0.1)	Jöreskog et Sörbom (1984)
					RMSEA 0.08 et si possible < 0.05	Jöreskog et Sörbom (1984)
				<b>Indices incrémentaux</b>	NFI > 0.9	Bentler et Bonett (1980) ; Evrard et al. (2003)
					CFI > 0.9	Jolibert et Jordan (2006)
				<b>Indices de parcimonie</b>	$\chi^2$ normé le plus faible possible (< 5)	Pedhazur et Pedhazur-Schmelkin (1991)
	Test des hypothèses partielles de dépendance	Analyse des cheminements	$ R(X,Y)  -  ET(X,Y) $ la plus faible possible	Roussel et al. (2002)		

**Tableau 3.5 : Synthèse des méthodes d'analyse de données**

## CONCLUSION DU CHAPITRE 3

Ce chapitre a offert la possibilité de mettre en exergue le cadre méthodologique relatif à l'opérationnalisation empirique du modèle conceptuel de recherche. Il a donc permis de définir et justifier nos choix méthodologiques ainsi que notre posture épistémologique pour mener la recherche sur le terrain d'investigation, et ce vu que c'est d'eux que va découler la nature de la connaissance produite et la validité qui en est native.

Le terrain d'investigation est celui de l'intranet au sein du site tunisien d'une Organisation Bancaire Internationale. Le choix de ce terrain tient au fait que cette institution utilise l'intranet qui est arrivé à maturité, et qui fait aujourd'hui l'objet d'un alignement à de nouvelles pratiques de management. Cette institution compte plus de 1700 utilisateurs qui ont, par défaut, accès de leur poste de travail au portail intranet de l'OBI, sans pour cela utiliser pleinement cet outil. Ces deux conditions réunies, d'une nécessaire transformation de la TI (d'une réingénierie technologique) et d'une adaptation aux métiers (réingénierie des processus métiers supportés), sont favorables à cette recherche de terrain, étendue à un échantillon représentatif d'utilisateurs.

Le test des hypothèses de recherches a nécessité deux approches complémentaires : l'une qualitative à visée exploratoire, et l'autre quantitative à visée explicative voire prescriptive. L'approche qualitative fut d'une grande utilité ; ne serait-ce que pour convaincre les « autorités de l'OBI » et les faire adhérer au projet, indépendamment de la convention de R&D signée avec l'UT1-Capitole. La démarche exploratoire, faite « d'allers/retours » durant près de 3 mois sur le site de l'OBI, fut contraignante et remplie d'incertitudes sur le bon aboutissement du projet ; tant les objectifs des départements impliqués étaient différents et les responsabilités sur le projet de mise à niveau de « l'intranet » diffuses. Les entretiens ont été de la sorte conduits dans un environnement de travail réel sujet à des conflits d'intérêt et à des résistances au changement, mais aussi contraint par des directives précises de développement de cette TI. Ces conditions préliminaires de travail, comparables à celle d'une activité de consultation interne, ont aidé au développement d'une certaine perspicacité d'analyse des situations, ou capacité à faire émerger les « vrais problèmes » de l'utilisateur final. À la lumière des entretiens nous avons pu de la sorte détecter certaines particularités du terrain et le contexte d'exploitation de l'intranet témoignant de la pertinence d'une recherche menée en son sein.

L'analyse de contenu, sous la forme d'une analyse thématique établie à partir de la grille d'entretien, nous a permis de nous rendre compte de l'importance de certaines variables, dans la réussite du projet intranet et de leur influence sur les perceptions et les comportements des salariés envers cet outil. C'est ce qui nous a permis, en conséquence, d'arrêter notre choix sur les facteurs à considérer dans l'approche quantitative pour expliquer le succès perçu de l'intranet.

La seconde approche, quantitative et à visée explicative, a contribué à la collecte des données et au test des hypothèses. Sur le plan quantitatif, nous avons accordé une attention particulière à la phase de structuration, d'administration et de recueil des données primordiales pour la qualité des résultats obtenus. Dans le contexte de recherche de type hypothético-déductif, la mesure des variables dans l'ensemble s'est faite à l'aide de construits, c'est-à-dire d'échelles multi-attributs adaptés de travaux antérieurs. Les données collectées ont été traitées par un enchaînement de méthodes de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> génération destinées, dans un premier temps, à valider les variables de recherche et, dans un second temps, au test des hypothèses de travail.

L'utilisation de ces méthodes conduit, dans le chapitre 4 suivant, à des résultats statistiques destinés, dans un premier temps, à statuer sur la validité des variables, (de leur structure interne et de leurs qualités psychométriques) d'étudier enfin la structure des relations causales entre les différentes variables du modèle conceptuel. ; puis, dans un second temps, de vérifier l'existence d'un fit des données (mesurant les variables de recherche) aux relations de causalité hypothétiques formulées par le modèle de recherche.

## **CHAPITRE 4**

### **RESULTATS DE LA RECHERCHE**

*Validation des construits, test des hypothèses et discussion  
des résultats de la recherche*

## INTRODUCTION DU CHAPITRE 4

Le chapitre 4 fournit les résultats de l'analyse empirique de l'évaluation du succès perçu de l'intranet. Les traitements statistiques ont été réalisés à partir des données tirées de 129 observations exploitables. Les analyses de données concernent l'étude de la validité psychométrique des construits mesurant les variables de recherche, ainsi que les différents tests des hypothèses de causalité formulées.

Les méthodes d'analyse de données, dont l'utilisation a été justifiée dans les titres 3 et 4 du chapitre 3 précédent, conduisent successivement à analyser les résultats des analyses descriptive destinées à statuer sur la qualité des mesures, puis ceux des analyses prédictives destinés à statuer sur les dépendances étudiées et la recevabilité des hypothèses. Cette analyse contribue, enfin, à une première interprétation des informations statistiques concernant les différents tests d'hypothèses, en premier lieu, générale puis, en second lieu, adjacentes au modèle de recherche.

**Le premier titre** présente les résultats des analyses descriptives. Ces résultats préliminaires sont destinés à tester les qualités psychométriques des construits des variables exogènes et endogènes du modèle, présentés dans le titre 2 du chapitre 3 précédent. Ces qualités sont appréciées par une analyse de validité et de fiabilité des échelles, qui procède par une double démarche, d'abord exploratoire, via l'analyse factorielle l'AFCP et le « alpha » de Cronbach » et, ensuite, confirmatoire, via l'AFC et le « Rho » de Joreskog doublé du test de l'AVE.

**Le deuxième titre** présente les résultats des analyses prédictives. Ces résultats sont destinés, en premier lieu, aux tests des hypothèses de la recherche, notamment de l'hypothèse générale et ses hypothèses sous-jacentes de relations directes et indirectes entre les variables exogènes et endogènes du modèle de recherche. Ils complètent, en second lieu, le test des hypothèses adjacentes de relations entre variables des sous-structures de ce modèle.

**Le troisième titre** est destiné à l'interprétation des résultats concernant l'étude de validation des hypothèses de recherche. Cette interprétation porte sur les contributions théoriques relatives aux résultats des analyses de données validant ou invalidant les hypothèses de recherche sous-jacentes. Il s'agit ici de confirmer ou d'infirmer, dans un premier temps, le sens et la nature des causalités directes et indirectes prédites par les hypothèses et, dans un second temps, d'établir les apports en termes d'amélioration des connaissances du succès perçu de l'intranet, et de pratiques conséquentes de travail individuel avec cette TI.

## **4.1. Evaluation de la qualité psychométrique des échelles de mesure**

L'approche de validation des construits mesurant les variables du modèle conceptuel de recherche s'articule autour de deux étapes. Dans une première étape, une phase exploratoire s'appuyant sur les résultats de l'AFCP et du ( $\alpha$ ) de Cronbach permet de tester la validité et la fiabilité des variables de recherche. Dans une deuxième étape, nous mobilisons une phase confirmatoire qui utilise les résultats de l'AFC (équations structurelles) et du Rhô ( $\rho$ ) de Jöreskog complété par le test de l'AVE.

### **4.1.1. Les résultats de l'étape descriptive exploratoire**

L'analyse descriptive classique à caractère exploratoire sert à examiner la validité des construits (convergente et discriminante) et la fiabilité des échelles de mesures opérationnalisées.

Dans le cadre de cette recherche, le test de validité des construits utilise l'AFCP et retient le critère de Kaiser ( $\lambda > 1$ ). Les résultats vérifient l'unidimensionnalité des différentes échelles de mesure, et allouent à chaque dimension une pondération standardisée qui emploie les « *facteurs scores* » ( $N[0,1]$ ). Ces pondérations sont utilisées par les traitements concernant la modélisation par les MES.

Un test de fiabilité sera aussi effectué sur la base des items des construits restitués par l'AFCP convergente. Il exploite le coefficient  $\alpha$  de Cronbach pour évaluer la cohérence interne des échelles et leur tendance à révéler des résultats semblables en cas d'utilisations itératives et répétitives sur un même phénomène.

Les résultats des tests de la validité convergente, suivies par les résultats de la validité discriminante sont exposés dans ce titre. Ces deux tests ont pour objectif d'assurer la (re)constitution des facteurs qui vont être exploités pour le reste de la recherche. Les tests de fiabilité des différentes échelles de mesures s'appuient sur les facteurs rendus après des tests de validité des différents construits.

#### **4.1.1.1. La validité convergente**

Le test de la validité convergente permet d'explorer la structure factorielle en résumant de façon optimale l'information contenue dans les items de chaque échelle (tout en faisant un compromis entre la qualité et la quantité de l'information). L'AFCP permet ainsi de vérifier

l'homogénéité de chaque échelle de mesure en examinant, d'une part, l'unidimensionnalité des construits de mesure et, d'autre part, en attribuant à chaque item du construit restitué par l'AFCP une corrélation (nommée « *facteurs loading* »).

Le test de validité convergente des dimensions nécessite une analyse des corrélations des différents items y afférents, suivie par l'analyse de la qualité de sa représentation ainsi que de la cohérence interne des facteurs restitués. Les corrélations de chaque dimension (Cf .matrices en Annexe 4) sont présentées et commentées successivement, et sont suivies d'un tableau synthétisant les différents indices relatifs aux dimensions considérées.

#### **4.1.1.1.1. Les dimensions du 1<sup>er</sup> niveau conceptuel**

Trois familles de variables sont considérées dans le cadre de la présente recherche, à savoir les caractéristiques techniques, les supports managériaux et les influences sociales.

##### **4.1.1.1.1.1 Les caractéristiques techniques**

Nous avons retenu deux dimensions pour éclaircir les perceptions des utilisateurs à l'égard des caractéristiques de l'intranet, à savoir : la qualité de l'information et le design. Les sous-sections suivantes font l'objet du test de validité convergente.

- Validation du construit de la variable « qualité de l'information » (QI) :

La matrice des corrélations des 4 items de ce construit révèle des liens positifs et significatifs (cf. Annexe 4, Tableau 4.1). L'AFCP de ces items consolide l'existence d'un facteur unique dont la valeur propre est élevée (2,83) et restitue 70,74 % de la variance totale des données originales. L'unidimensionnalité de l'échelle vérifiée avec des contributions factorielles de chaque item satisfaisantes (>.81),

<b>Items</b>	<b>Contributions factorielles</b>
<b>QI1</b>	,864
<b>QI2</b>	,811
<b>QI3</b>	,850
<b>QI4</b>	,838
<b>Valeur propre</b>	2,830
<b>% de la VE</b>	70,745%

**Tableau 4.1 : Solution factorielle de la variable QI**

- Validation du construit de la variable « Design » (DSN) :

La matrice des corrélations des 4 items de ce construit révèle des liens positifs et significatifs (cf. Annexe 4, Tableau 4.2). L’AFPC de ces items corrobore l’existence d’un facteur unique dont la valeur propre est élevée (2,70) et restitue 67,56 % de la variance totale des données originales. L’unidimensionnalité de l’échelle vérifiée avec des contributions factorielles de chaque item satisfaisantes (>.77),

Items	Contributions factorielles
DSN1	862
DSN2	,803
DSN3	,842
DSN4	,778
<b>Valeur propre</b>	2,702
<b>% de la VE</b>	67,56 %

**Tableau 4.2 : Solution factorielle de la variable DSN**

Pour **résumer**, les deux construits de ces variables, mesurant les caractéristiques techniques, sont bien unidimensionnels. Leur pondération exploite les facteurs scores calculés par chacune de ces deux AFPC.

#### **4.1.1.1.2 Les supports managériaux**

Les supports managériaux sont évalués par trois variables supposées indépendantes entre elles : l’engagement de la DG, l’assistance technique, la communication et la participation des utilisateurs. Les résultats des analyses factorielles seront détaillés dans ce qui suit.

- Validation du construit de la variable « engagement de la DG » (EngDG)

La matrice des corrélations des 4 items retenus pour ce construit, après avoir éloigné EngDG 4 et EngDG6 faiblement corrélés, révèle des liens positifs et significatifs (cf. Annexe 4, Tableau 4.3). L’AFPC de ces items confirme l’existence d’un facteur unique dont la valeur propre est élevée (2,93) et restitue 73 % de la variance totale des données originales. L’unidimensionnalité de l’échelle vérifiée avec des contributions factorielles de chaque item satisfaisantes (>.84),

Items	Contributions factorielles	Contributions factorielles (sans EngDG4 et EngDG6)
<b>EngDG1</b>	,887	,870
<b>EngDG 2</b>	,827	,843
<b>EngDG 3</b>	,809	,844
<b>EngDG4</b>	,359	-----
<b>EngDG 5</b>	,844	,868
<b>EngDG 6</b>	,457	-----
<b>Valeur propre</b>	3,176	2,932
<b>% de VE</b>	52,931 %	73,30 %

**Tableau 4.3 : Solution factorielle de la variable EngDG**

- Validation du construit de la variable «assistance technique » (ASS.TECH)

La matrice des corrélations des 3 items de ce construit révèle des liens positifs et significatifs (cf. Annexe 3, Tableau 4.4). L'AFPC de ces items confirme l'existence d'un facteur unique dont la valeur propre est élevée (2,174) et restitue 72,50% de la variance totale des données originales. L'unidimensionnalité de l'échelle vérifiée avec des contributions factorielles de chaque item satisfaisantes (>.75).

Items	Contributions factorielles
<b>ASS.TECH1</b>	,751
<b>ASS.TECH2</b>	,899
<b>ASS.TECH3</b>	,895
<b>Valeur propre</b>	2,174
<b>% de VE</b>	72,479%

**Tableau 4.4 : Solution factorielle de la variable ASS.TECH**

- Validation du construit de la variable « participation des utilisateurs finaux » (PARTC)

La matrice des corrélations des 3 items de ce construit révèle des liens positifs et significatifs (cf. Annexe 3, Tableau 4.5). L'AFPC de ces items confirme l'existence d'un facteur unique dont la valeur propre est élevée (2,04) et restitue 68,11 % de la variance totale

des données originales. L'unidimensionnalité de l'échelle vérifiée avec des contributions factorielles de chaque item satisfaisantes (>.72).

Items	Contributions factorielles
<b>PARTC1</b>	,873
<b>PARTC2</b>	,722
<b>PARTC3</b>	,872
<b>Valeur propre</b>	2,043
<b>% de VE</b>	68,112%

**Tableau 4.5 : Solution factorielle de la variable PARTC**

- Validation du construit de la variable « communication » :

La matrice des corrélations des 4 items de ce construit révèle des liens positifs et significatifs (cf. Annexe 3, Tableau 4.6). L'AFCP de ces items confirme l'existence d'un facteur unique dont la valeur propre est élevée (2,68) et restitue 67,10 % de la variance totale des données originales. L'unidimensionnalité de l'échelle vérifiée avec des contributions factorielles de chaque item satisfaisantes (>.62),

Items	Contributions factorielles	Contributions factorielles (sans COMM4)
<b>COMM1</b>	,857	,872
<b>COMM2</b>	,875	,902
<b>COMM3</b>	,892	,908
<b>COMM4</b>	,623	-----
<b>Valeur propre</b>	2,684	2,399
<b>% de VE</b>	67,091%	79,95 %

**Tableau 4.6 Solution factorielle de la COMM**

**Pour résumer**, les différents construits mesurant les variables de supports managériaux sont unidimensionnels. Leur pondération emploie les facteurs scores calculés par les différentes AFCP. Toutefois, les items de ces dimensions doivent faire l'objet d'un test de validité discriminante pour évaluer l'indépendance des différents facteurs.

#### 4.1.1.1.3. Les influences sociales :

Deux sources d'influence sociale supposées indépendantes sont retenues par le modèle de recherche : l'influence des supérieurs hiérarchiques directs et l'influence des collègues.

- Validation du construit de la variable « influence des supérieurs hiérarchiques directs » :

La matrice des corrélations des 3 items de ce construit révèle des liens positifs et significatifs (cf. Annexe 3, Tableau 4.7). L'AFCP de ces items consolide l'existence d'un facteur unique dont la valeur propre est élevée (2,272) et restitue 75,75 % de la variance totale des données originales. L'unidimensionnalité de l'échelle vérifiée avec des contributions factorielles de chaque item satisfaisantes (>.84),

Items	Contributions factorielles
INF.SUP 1	,865
INF.SUP 2	,899
INF.SUP3	,847
Valeur propre	2,272
% de VE	75.749%

**Tableau 4.7 : Solution factorielle de l'INF.SUP**

- Validation du construit de la variable « influence des collègues » :

La matrice des corrélations des 3 items de ce construit révèle des liens positifs et significatifs (cf. Annexe 3, Tableau 4.8). L'AFCP de ces items conforte l'existence d'un facteur unique dont la valeur propre est élevée (2,02) et restitue 67,35 % de la variance totale des données originales. L'unidimensionnalité de l'échelle vérifiée avec des contributions factorielles de chaque item satisfaisantes (>.77),

Items	Contributions factorielles
INF.COLL 1	,831
INF.COLL 2	,775
INF.COLL 3	,854
Valeur propre	2,020
% de VE	67.348%

#### **Tableau 4.8: Solution factorielle de l'INF.COLL**

Pour résumer, les construits de ces deux variables mesurant des influences sociales répondent aux conditions de la validité convergente. Leur pondération exploite les facteurs scores calculés par chacune des deux AFCP. Toutefois, les items de ces dimensions doivent faire l'objet d'un test de validité discriminante pour évaluer l'indépendance des facteurs.

#### **4.1.1.1.2. Les variables du 2<sup>ème</sup> niveau conceptuel**

##### **4.1.1.1.2.1. Validation du construit de la variable performance attendue (PFC.ATT)**

La matrice des corrélations des 4 items du construit de cette variable révèle des liens positifs et significatifs (cf. Annexe 3, Tableau 4.9). L'AFCP de ces items conforte l'existence d'un facteur unique dont la valeur propre est élevée (2,982) et restitue 74,54 % de la variance totale des données originales. L'unidimensionnalité de l'échelle vérifiée avec des contributions factorielles de chaque item élevées (>.82).

<b>Items</b>	<b>Contributions factorielles</b>
<b>PFC.ATT1</b>	,825
<b>PFC.ATT2</b>	,891
<b>PFC.ATT3</b>	,897
<b>PFC.ATT4</b>	,838
<b>Valeur propre</b>	2,982
<b>% de VE</b>	74.54 %

**Tableau 4.9 : Solution factorielle de la PFC.ATT**

##### **4.1.1.1.2.2 Validation du construit de la variable effort prévu (EFF.PRV) :**

La matrice des corrélations des 4 items du construit de cette variable révèle des liens positifs et significatifs (cf. Annexe 3, Tableau 4.10). L'AFCP de ces items conforte l'existence d'un facteur unique dont la valeur propre est élevée (2,584) et restitue 64,60% de la variance totale des données originales. L'unidimensionnalité de l'échelle vérifiée avec des contributions factorielles de chaque item élevées (>.60).

Items	Contributions factorielles
<b>EFF.PRIV 1</b>	,810
<b>EFF.PRIV 2</b>	,803
<b>EFF.PRIV 3</b>	,778
<b>EFF.PRIV 4</b>	,823
<b>Valeur propre</b>	2,584
<b>% de VE</b>	64.60 %

**Tableau 4.10 : Solution factorielle de l'EFF.PRIV**

#### **4.1.1.1.2.3. Validation du construit des variables mesurant la « valeur perçue »**

Trois dimensions supposées indépendantes, ont été considérées dans le cadre de notre recherche pour évaluer les perceptions des utilisateurs quant à la valeur perçue de l'intranet. Il s'agit de la valeur fonctionnelle (*VAL.FONC*), la valeur émotionnelle (*VAL.EMOT*) et la valeur sociale (*VAL.SOCI*). Dans ce qui suit une présentation détaillée des analyses factorielles relatives à ces trois dimensions.

- Validation du construit de la valeur fonctionnelle (*VAL.FONC*) :

La matrice des corrélations des 3 items du construit de cette variable révèle des liens positifs et significatifs (cf. Annexe 3, Tableau 4.11). L'AFCP de ces items confirme l'existence d'un facteur unique dont la valeur propre est élevée (2,38) et restitue 79,33 % de la variance totale des données originales. L'unidimensionnalité de l'échelle vérifiée avec des contributions factorielles de chaque item élevées (>.85).

Items	Contributions factorielles
<b>VAL.FONC 1</b>	,853
<b>VAL.FONC 2</b>	,927
<b>VAL.FONC 3</b>	,890
<b>Valeur propre</b>	2,380
<b>% de VE</b>	79.328 %

**Tableau 4.11 : Solution factorielle de VAL.FONC**

- Validation du construit de la variable « valeur émotionnelle » (VAL.EMOT) :

La matrice des corrélations des 3 items du construit de cette variable révèle des liens positifs et significatifs (cf. Annexe 3, Tableau 4.12). L'AFCP de ces items confirme l'existence d'un facteur unique dont la valeur propre est élevée (2,413) et restitue 80,42 % de la variance totale des données originales. L'unidimensionnalité de l'échelle vérifiée avec des contributions factorielles de chaque item élevées (>.89).

Items	Contributions factorielles
<b>VAL.EMOT1</b>	,899
<b>VAL.EMOT2</b>	,894
<b>VAL.EMOT3</b>	,898
<b>Valeur propre</b>	2,413
<b>% de VE</b>	80.421%

**Tableau 4.12 : Solution factorielle de VAL.EMOT**

- Validation du construit de la variable « valeur sociale » (VAL.SOCI) :

La matrice des corrélations des 3 items du construit de cette variable révèle des liens positifs et significatifs (cf. Annexe 3, Tableau 4.13). L'AFCP de ces items confirme l'existence d'un facteur unique dont la valeur propre est élevée (2,584) et restitue 86,12 % de la variance totale des données originales. L'unidimensionnalité de l'échelle vérifiée avec des contributions factorielles de chaque item élevées (>.92).

Items	Contributions factorielles
<b>VAL. SOCI 1</b>	,940
<b>VAL. SOCI 2</b>	,920
<b>VAL. SOCI 3</b>	,924
<b>Valeur propre</b>	2,584
<b>% de VE</b>	86.12 %

**Tableau 4.13 : Solution factorielle de VAL. SOCI**

**Pour résumer**, les différents construits qui mesurent la valeur perçue sont unidimensionnels. Leur pondération exploite les facteurs scores calculés par les différentes AFCP. Les items de ces dimensions doivent toutefois faire l'objet d'un test de validité discriminante pour tester l'indépendance des différents facteurs.

#### 4.1.1.1.2.4. Validation des mesures de l'acceptation

Deux concepts supposés indépendants, ont été considérés dans le cadre de notre recherche pour évaluer l'acceptation des utilisateurs de l'intranet : l'utilisation et la satisfaction. Le concept de « satisfaction de l'utilisateur final à l'égard de l'intranet » est mesuré à l'aide de deux dimensions indépendante, d'une part, la satisfaction cognitive (*SATF.CGN*) et, d'autre part, la satisfaction affective (*SATF.AFFC*).

- Validation du construit de la variable « satisfaction cognitive » (*SATF.CGN*) :

La matrice des corrélations des 3 items du construit de cette variable révèle des liens positifs et significatifs (cf. Annexe 3, Tableau 4.14). L'AFCP de ces items conforte l'existence d'un facteur unique dont la valeur propre est élevée (2,178) et restitue 72,59 % de la variance totale des données originales. L'unidimensionnalité de l'échelle vérifiée avec des contributions factorielles de chaque item élevées (>.81).

Items	Contributions factorielles
<b>SATF.CGN 1</b>	,810
<b>SATF.CGN 2</b>	,892
<b>SATF.CGN 3</b>	,853
<b>Valeur propre</b>	2,178
<b>% de VE</b>	72.59%

**Tableau 4.14 : Solution factorielle de SATF.CGN**

- Validation du construit de la variable « satisfaction affective » (*SATF.AFFC*) :

La matrice des corrélations des 3 items du construit de cette variable révèle des liens positifs et significatifs (cf. Annexe 3, Tableau 4.15). L'AFCP de ces items conforte l'existence d'un facteur unique dont la valeur propre est élevée (2,24) et restitue 74,65 % de la variance totale des données originales. L'unidimensionnalité de l'échelle vérifiée avec des contributions factorielles de chaque item élevées (>.85).

Items	Contributions factorielles
SATF. AFFC1	,874
SATF. AFFC2	,868
SATF. AFFC3	,850
Valeur propre	2,239
% de VE	74.65 %

**Tableau 4.15 : Solution factorielle de SATF. AFFC**

- Validation du construit de la variable « Utilisation» (UTL) :

La matrice des corrélations des 3 items du construit de cette variable révèle des liens positifs et significatifs (cf. Annexe 3, Tableau 4.16). L'AFCP de ces items conforte l'existence d'un facteur unique dont la valeur propre est élevée (2,483) et restitue 82,771 % de la variance totale des données originales. L'unidimensionnalité de l'échelle vérifiée avec des contributions factorielles de chaque item élevées (>.90).

Items	Contributions factorielles
UTL 1	,911
UTL 2	,910
UTL 3	,908
Valeur propre	2,483
% de VE	82.771%

**Tableau 4.16 : Solution factorielle de UTL**

**Pour résumer**, les trois construits multi-attributs qui mesurent l'acceptation sont unidimensionnels. Leur pondération exploite les facteurs scores calculés par l'ensemble des AFCP. Les items de ces construits doivent faire l'objet d'un test de validité discriminante afin de tester l'indépendance de ces trois variables.

#### **4.1.1.1.3. Validation des variables du 3<sup>ème</sup> niveau (performance individuelle)**

Le concept de succès individuel perçu est multidimensionnel et mesuré à l'aide des deux variables suivantes : efficacité (**EFFCT**), efficience (**EFFCC**).

**4.1.1.1.3.1. Validation du construit de la variable « efficacité personnelle perçue » (EFFCT) :**

La matrice des corrélations des 4 items du construit de cette variable révèle des liens positifs et significatifs (cf. Annexe 3, Tableau 4.17). L'AFCP de ces items conforte l'existence d'un facteur unique dont la valeur propre est élevée (3,13) et restitue 78,27 % de la variance totale des données originales. L'unidimensionnalité de l'échelle vérifiée avec des contributions factorielles de chaque item élevées (>.83).

Items	Contributions factorielles
<b>EFFCT 1</b>	,833
<b>EFFCT 2</b>	,893
<b>EFFCT 3</b>	,916
<b>EFFCT 4</b>	,895
<b>Valeur propre</b>	3,131
<b>% de VE</b>	78.27 %

**Tableau 4.17 : Solution factorielle de EFFCT**

**4.1.1.3.2. Validation du construit de la variable « efficience personnelle perçue » (EFFCCE) :**

La matrice des corrélations des 4 items du construit de cette variable révèle des liens positifs et significatifs (cf. Annexe 3, Tableau 4.18). L'AFCP de ces items conforte l'existence d'un facteur unique dont la valeur propre est élevée (2,96) et restitue 74,10 % de la variance totale des données originales. L'unidimensionnalité de l'échelle vérifiée avec des contributions factorielles de chaque item élevées (>.79).

Items	Contributions factorielles
<b>EFFCCE 1</b>	,853
<b>EFFCCE 2</b>	,901
<b>EFFCCE 3</b>	,795
<b>EFFCCE 4</b>	,890
<b>Valeur propre</b>	2,964
<b>% de VE</b>	74.10 %

**Tableau 4.18 : Solution factorielle de EFFCT**

**Pour résumer**, les deux construits multi-attributs qui mesurent le succès perçu sont unidimensionnels. Leur pondération exploite les facteurs scores calculés par l'ensemble des AFCP. Les items de ces construits doivent faire l'objet d'un test de validité discriminante afin de tester l'indépendance de ces deux variables.

### **Conclusion du titre 4.1.1.1 : synthèse des résultats de validité convergente**

Le test de la validité convergente a offert la possibilité d'évaluer le caractère unidimensionnel des différents construits. Cependant, pour expliquer et analyser l'indépendance des dimensions jugeant un même concept, il semble indispensable d'effectuer une analyse factorielle discriminante.

La fiabilité des échelles est de son côté testé par l'*Alpha de Cronbach* pour vérifier la cohérence interne des échelles et leur capacité à restituer des résultats semblables en cas d'utilisations itératives et répétitives sur un même phénomène. Le test de fiabilité a confirmé la cohérence interne de ces échelles ainsi recomposées. Dans l'ensemble, les facteurs retenus au terme de la validité des construits, présentent une valeur  $\alpha$  supérieure à 0,70.

Le tableau 4.19 suivant résume les différentes informations statistiques attestant des qualités psychométriques de chacune des variables du modèle conceptuel en termes d'unidimensionnalité et de précision.

Dimensions	Code	Items	Communalités	Valeur propre	% de la variance expliquée	Contributions factorielles	Alpha de Cronbach ( $\alpha$ )
<i>Qualité de l'information</i>	QI1	L'information communiquée via Intranet est suffisante pour l'exercice de mon métier	,747	2,830	70,745	,864	0,862
	QI2	L'information communiquée via intranet est précise et fiable.	,658			,811	
	QI3	L'information communiquée par l'intermédiaire d'Intranet est rapidement et facilement accessible pour satisfaire les besoins de mon travail.	,722			,850	
	QI4	L'information communiquée via intranet est pertinente pour l'exécution de mes responsabilités quotidiennement.	,703			,838	
<i>Design</i>	DSN1	Intranet me semble particulièrement attractif	,744	2,702	67,559	,862	0,837
	DSN2	Intranet comporte des polices appropriées	,644			,803	
	DSN3	Intranet comporte des couleurs agréables	,709			,842	
	DSN4	Intranet est user-friendly (convivial)	,606			,778	
<i>l'engagement de la DG</i>	EngDG1	L'utilisation de l'Intranet est fortement soutenue et préconisée par notre Haute Direction	,757	2,932	73,302	,870	0,879
	EngDG 2	Notre Haute Direction montre un engagement	,710			,843	

		clair et visible envers l'intranet.					
	EngDG 3	La Haute Direction comprend les opportunités offertes par Intranet	,712			,844	
	EngDG 5	La Haute Direction considère Intranet comme stratégiquement important	,753			,868	
<i>Assistance technique</i>	ASS.TECH1	Des instructions et formations spécialisées concernant l'outil intranet sont disponibles pour moi	,564	2,174	72,479	,751	0,802
	ASS.TECH2	Le personnel responsable du support informatique est sensible à mes besoins.	,809			,899	
	ASS.TECH3	Nous avons une assistance étendue pour aider dans des problèmes relatifs à notre intranet	,802			,895	
<i>participation des utilisateurs finaux</i>	PARTC1	J'ai déjà participé à des projets, des opérations techniques qui ont contribué à faire le choix d'outils informatiques	,762	2,043	68,112	,873	0,863
	PARTC2	Dans notre banque, les utilisateurs sont tenus d'évaluer et d'approuver les besoins en informations développés par le Staff responsable du système d'information.	,521			,722	

	PARTC3	J'estime que j'ai effectivement participé (d'une façon ou d'une autre) aux activités d'analyse / de la conception de l'intranet.	,761			,872	
<i>La communication</i>	COMM 1	Il n'y a pas d'obstacles pour obtenir l'information requise concernant Intranet	,760	2,399	79,951	,872	0,874
	COMM2	La communication sur les bénéfices d'intranet est suffisamment bien faite.	,813			,902	
	COMM 3	Je suis bien informé des changements induits par intranet.	,825			,908	
<i>l'influence des supérieurs hiérarchiques directs</i>	INF.SUP 1	Je suis constamment encouragé par mon supérieur direct à utiliser l'intranet dans mon travail	0.748	2.272	75.749	0.865	0,835
	INF.SUP 2	Mon supérieur direct soutient explicitement mon utilisation de l'intranet.	0.807			0.899	
	INF.SUP 3	Mon supérieur direct croit vraiment aux avantages de notre intranet.	0.717			0.847	
<i>l'influence des collègues</i>	INF.COLL 1	La majorité de mes collègues dans mon département utilisent Intranet.	,691	2,020	67,348	,831	0,756
	INF.COLL 2	À la banque, chacun fait une bonne utilisation de	,600			,775	

		l'Intranet.					
	INF.COLL 3	Beaucoup de mes collègues comptent sur la technologie Intranet.	,729			,854	
<i>Performance attendue</i>	PFC.ATT1	Je trouve Intranet utile pour mon travail.	,681	2,982	74,539	,825	0,886
	PFC.ATT2	L'utilisation d'Intranet me permet d'accomplir mon travail plus rapidement.	,793			,891	
	PFC.ATT 3	L'utilisation de l'intranet augmente ma productivité.	,804			,897	
	PFC.ATT 4	En employant l'Intranet, j'augmente mes chances de performance au travail.	,703			,838	
<i>L'effort prévu</i>	EFF.PRIV 1	Mon interaction avec l'intranet est claire et compréhensible	,656	2,584	64.597	,810	0,817
	EFF.PRIV 2	Il est facile pour moi de devenir compétent dans l'utilisation de l'intranet.	,645			,803	
	EFF.PRIV 3	Je trouve l'intranet facile à utiliser.	,605			,778	
	EFF.PRIV 4	Apprendre à utiliser l'intranet est facile pour moi.	,678			,823	
<i>la valeur fonctionnelle</i>	VAL.FONC 1	Les services de l'intranet ont une qualité régulière	,728	2,380	79,328	,853	0,869
	VAL.FONC 2	Notre intranet est bien conçu	,860			,927	

	VAL.FONC 3	Les services de l'intranet possèdent une performance régulière	,792			,890	
<i>La valeur émotionnelle</i>	VAL.EMOT 1	J'ai plaisir à utiliser notre intranet	,807	2,413	80,421	,899	0,878
	VAL.EMOT 2	Notre intranet est attractif	,800			,849	
	VAL.EMOT 3	L'usage de notre intranet provoque un sentiment positif	,806			,898	
<i>La valeur sociale</i>	VAL. SOCI 1	Le fait d'employer intranet m'aide à me sentir socialement acceptable	,884	2,584	86,120	,940	0,919
	VAL. SOCI 2	L'utilisation de l'intranet améliore la façon par laquelle je suis perçue.	,847			,920	
	VAL. SOCI 3	Le fait d'utiliser intranet me permet d'avoir une bonne image dans mon entourage.	,853			,924	
<i>la satisfaction cognitive</i>	SATF.CGN 1	Je pense que j'ai pris la bonne décision d'utiliser Intranet.	,656	2,178	72,586	,810	0,810
	SATF.CGN 2	L'expérience que j'ai eue avec notre Intranet a été satisfaisante.	,795			,892	
	SATF.CGN 3	Les services rendus par notre intranet sont	,727			,853	

		conformes à mes attentes initiales.					
<b>la satisfaction affective</b>	SATF. AFFC1	Je suis content(e) de notre intranet.	,763	2,239	74,650	,874	0,830
	SATF. AFFC 2	Je suis satisfait(e) par la relation que j'ai instaurée avec notre intranet.	,753			,868	
	SATF. AFFC 3	Mon expérience avec notre intranet a toujours été plaisante.	,722			,850	
<b>Utilisation</b>	UTL 1	Quel est votre degré d'utilisation de l'intranet	,829	2,483	82,771	,911	,896
	UTL 2	Quel est, selon vous, le volume moyen du travail effectué en utilisant intranet par rapport à l'ensemble du travail effectué.	,829			,910	
	UTL 3	Quel est, selon vous, le pourcentage moyen des fonctionnalités de l'intranet utilisées dans le cadre de vos travaux.	,825			,908	
<b>l'efficacité</b>	EFFCT 1	L'utilisation de l'intranet me permet d'être plus rapide dans l'exécution de mon travail.	.693	3,131	78,264	,833	0,906
	EFFCT 2	L'utilisation de l'intranet facilite la réalisation de ma mission professionnelle.	.797			,893	
	EFFCT 3	L'utilisation de l'intranet améliore ma productivité personnelle.	.839			,916	
	EFFCT 4	L'utilisation de l'intranet me permet d'être plus	.801			,895	

		performant.					
<i>l'efficience</i>	EFFCCE1	L'utilisation de l'intranet développe ma compétence professionnelle (savoirs nécessaires au travail)	,728	2,946	74,096	,853	0,882
	EFFCCE2	L'utilisation de l'intranet me rend plus autonome dans mon travail	,811			,901	
	EFFCCE3	L'utilisation de l'intranet m'aide à m'organiser	,633			,795	
	EFFCCE4	En utilisant l'intranet, l'exécution de mon travail me paraît plus aisée	,792			,890	

**Tableau 4.19 : Synthèse des facteurs restitués des AFCP convergentes**

Après avoir établi le test de validité convergente sur les échelles de mesure des neuf variables du modèle conceptuel, il convient de vérifier la validité discriminante de ces échelles.

#### **4.1.1.2. La validité discriminante**

L'objectif de la validité discriminante est de jauger le degré d'indépendance des attributs de construits théoriquement différents. Il s'agit de confirmer que les items d'un même construit sont bien corrélés et que ceux supposés mesurer des dimensions différentes du concept sont faiblement corrélés. Cette analyse permet ainsi d'évaluer le caractère discriminant des construits d'un même concept. Selon Igalens et Roussel (1998) l'utilisation de l'AFPC offre la possibilité d'atténuer le phénomène de multi colinéarité entre les différentes variables. Cette technique consiste, donc, en la récupération de facteurs qui associent la part majoritaire de la variance expliquée par l'ensemble des items. En règle générale, seuls les axes admettant une valeur propre supérieure ou égale à 1 sont maintenus, les items ayant une communalité inférieure à 0,4 et ceux qui forment à eux seuls un facteur sont écartés.

##### **4.1.1.2.1. Validité discriminante des variables du 1<sup>er</sup> niveau conceptuel**

Les 8 variables du niveau I sont mesurées par 27 items (Tableau 4.20). L'étude des corrélations restitue 8 dimensions à priori indépendantes. En effet, les corrélations entre les attributs d'un même construit sont positives et significatives, alors qu'elles sont plus faibles et non significatives pour les 7 autres. La signification du test de sphéricité de Bartlett ( $p=0,000$ ) justifie la stabilité de la structure des corrélations, et celle des facteurs extraits.

Les résultats de cette AFPC confirment l'existence de cette structure factorielle avec 8 composantes indépendantes (valeurs propres  $> 1$ ), qui explique 73 % de la variance totale des données originales. Les contributions factorielles des items, supérieures à 0,71, sont importantes pour chacun des 8 facteurs (avec une qualité de représentation très supérieure à la valeur imposée de 40%).

<b>Variables</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>Qualité de représentation</b>
<b>Items</b>									
QI1		,835							,752
QI2		,783							,654
QI3		,823							,731
QI4		,841							,737
DSN1			,817						,758
DSN2			,767						,659
DSN3			,824						,727
DSN4			,745						,642
EngDG1	,857								,760
EngDG 2	,841								,744
EngDG 3	,832								,721
EngDG 5	,844								,771
ASSTECH1						,714			,591
ASSTECH2						,873			,823
ASSTECH3						,861			,802
PARTC1							,870		,790
PARTC2							,656		,625
PARTC3							,847		,787
COMM 1				,852					,764

COMM 2				,865					,816
COMM 3				,880					,818
INFSUP 1					,858				,773
INFSUP 2					,871				,819
INFSUP3					,769				,697
INFCOLL 1								,805	,729
INFCOLL 2								,719	,615
INFCOLL 3								,750	,715
Valeur propre	2,995	2,916	2,793	2,455	2,338	2,225	2,072	2,028	
Variance expliquée	11,093	10,802	10,345	9,091	8,660	8,241	7,674	7,509	
Variance cumulée%	11,093	21,894	32,239	41,331	49,991	58,232	65,906	73,415	
KMO	,806								
T- sphéricité Bartlett : niveau de signification	,000								

**Tableau 4.20 : Solution factorielle des dimensions du premier niveau conceptuel**

*L'AFCP discriminante opérée sur l'ensemble des items mesurant les dimensions appartenant au premier niveau conceptuel restitue huit dimensions : on note que tous les facteurs contribuent uniformément à reproduire l'information originale.*

#### 4.1.1.2.2. Validité discriminante des variables du 2<sup>ème</sup> niveau conceptuel

##### 4.1.1.2.2.1. Les dimensions du Niveau II a :

Les deux dimensions (PFCATT; EFFPRV) sont mesurées par 8 items (Tableau 4.21). L'étude des corrélations restitue deux dimensions à priori indépendantes. En effet, les corrélations entre les attributs d'un même construit sont positives et significatives, alors qu'elles sont plus faibles et non significatives pour l'autre. La signification du test de sphéricité de Bartlett ( $p=0,000$ ) justifie la stabilité de la structure des corrélations et donc celle des facteurs extraits.

Les résultats de cette AFCP confirment l'existence de cette structure factorielle avec deux composantes indépendantes (valeurs propres  $> 1$ ), qui explique 69% de la variance totale des données originales. Les contributions factorielles des items, supérieures à 0,74, sont importantes pour chacun des 2 facteurs (avec une qualité de représentation très supérieure à la valeur imposée de 40%).

Variables	1	2	Qualité de représentation
Items			
PFCATT 1	,773		,672
PFCATT 2	,872		,796
PFCATT 3	,863		,802
PFCATT 4	,836		,719
EFFPRV 1		,770	,649
EFFPRV 2		,747	,631
EFFPRV3		,789	,634
EFFPRV4		,806	,682
Valeur propre	2,976	2,610	
Variance expliquée	37,195	32,623	
Variance cumulée%	37,195	69,818	
KMO			,856
T- sphéricité			0,000
Bartlett : niveau de signification			0,000

**Tableau 4.21 : Solution factorielle des dimensions du Niveau II a**

L'AFCP discriminante effectuée sur l'ensemble des items mesurant les dimensions de performance et d'effort perçues restitue deux dimensions. Les deux facteurs contribuent uniformément à reproduire l'information. On note l'importance du facteur PFCATT qui reproduit 37% de l'information originale et le facteur EFFPRV, 32% ; soit au total 69% de l'information totale.

#### 4.1.1.2.2.2. Les dimensions de la « valeur perçue » (Niveau II b)

Les trois dimensions de la « valeur perçue » (VALFONC ; VALEMOT ; VALSOCI) sont mesurées par 9 items (Tableau 4.22). L'étude des corrélations restitue trois dimensions à priori indépendantes. En effet, les corrélations entre les attributs d'un même construit sont positives et significatives, alors qu'elles sont plus faibles et non significatives pour les deux autres. La signification du test de sphéricité de Bartlett ( $p=0,000$ ) justifie la stabilité de la structure des corrélations et donc celle des facteurs extraits. Les résultats de cette AFCP confirment l'existence de cette structure factorielle avec trois composantes indépendantes (valeurs propres  $> 1$ ), qui explique 82 % de la variance totale des données originales. Les contributions factorielles des items, supérieures à 0,85, sont importantes pour chacun des 3 facteurs (avec une qualité de représentation très supérieure à la valeur imposée de 40%).

Variables	1	2	3	Qualité de représentation
Items				
VAL.FONC 1			,849	,728
VAL.FONC 2			,925	,862
VAL.FONC 3			,885	,792
VALE.MOT 1		,889		,808
VALE.MOT 2		,894		,806
VALE.MOT 3		,876		,804
VAL. SOCI 1	,927			,883
VAL. SOCI 2	,915			,848
VAL. SOCI 3	,919			,854
Valeur propre	2,585	2,415	2,384	
Variance expliquée	28,724	26,830	26,489	
Variance cumulée%	28,724	55,554	82,043	
KMO	,755			
T- sphéricité Bartlett : niveau de signification	0,000			

**Tableau 4.22 : Solution factorielle des dimensions de la « valeur perçue »**

L'AFPC discriminante opérée sur l'ensemble des items mesurant les dimensions de la valeur perçue restitue trois dimensions. Les trois facteurs contribuent uniformément à reproduire l'information. On note l'importance du facteur VAL.FONC qui reproduit 26% de l'information originale ; le facteur VALSOC1 reproduit 26% ; et le facteur VAL.EMOT, 28% ; soit au total 82% de l'information relative au concept de valeur perçue.

#### 4.1.1.2.2- Les dimensions de l'acceptation (Niveau II c)

Les trois dimensions de l'acceptation (SATF.CGN, SATF.AFFC, UTL) sont mesurées par 9 items (Tableau 4.23). L'étude des corrélations restitue trois dimensions à priori indépendantes. En effet, les corrélations entre les attributs d'un même construit sont positives et significatives, alors qu'elles sont plus faibles et non significatives pour l'autres. La signification du test de sphéricité de Bartlett ( $p=0,000$ ) justifie la stabilité de la structure des corrélations et donc celle des trois facteurs extraits. Les résultats de cette AFPC confirment l'existence de cette structure factorielle avec trois composantes indépendantes (valeurs propres  $> 1$ ), qui explique 76 % de la variance totale des données originales. Les contributions factorielles des items, supérieures à 0,80, sont importantes pour chacun des 3 facteurs (avec une qualité de représentation très supérieure à la valeur imposée de 40%).

Variables	1	2	3	Qualité de représentation
Items				
SATFCGN 1			,808	,663
SATFCGN 2			,875	,796
SATFCGN 3			,834	,722
SATF AFFC1		,876		,769
SATFAFFC 2		,867		,763
SATFAFFC 3		,844		,725
UTL1	,899			,828
UTL2	,888			,825
UTL3	,902			,833
Valeur propre	2,485	2,245	2,193	
Variance expliquée	27,610	24,948	24,368	
Variance cumulée%	27,610	52,558	76,926	
KMO	,742			
T- sphéricité Bartlett : niveau de signification	0,000			

**Tableau 4.23: Solution factorielle des dimensions du Niveau IIc**

*L'AFCP discriminante opérée sur l'ensemble des items mesurant les dimensions de l'acceptation restitue trois dimensions. Les trois facteurs contribuent uniformément à reproduire l'information. On note l'importance du facteur UTL qui reproduit 27% de l'information globale, celle aussi de SATFAFFC qui en reproduit 24% et la SATFCGN, 24%; soit au total 76 % de la satisfaction de l'utilisateur.*

#### **4.1.1.2.3. Validité discriminante des variables du 3<sup>ème</sup> niveau conceptuel**

Les deux dimensions du « succès individuel perçu » (EFFCT et EFFCC) sont mesurées par 8 items (Tableau 4.24). L'étude des corrélations restitue deux dimensions a priori indépendantes. En effet, les corrélations entre les attributs d'un même construit sont positives et significatives, alors qu'elles sont plus faibles et non significatives pour l'autre. La signification du test de sphéricité de Bartlett ( $p=0,000$ ) justifie la stabilité de la structure des corrélations et donc celle des deux facteurs extraits.

Les résultats de cette AFPC confirment l'existence de cette structure factorielle avec deux composantes indépendantes (valeurs propres  $> 1$ ), qui explique 76 % de la variance totale des données originales. Les contributions factorielles des items, supérieures à 0,80, sont importantes pour chacun des 2 facteurs (avec une qualité de représentation très supérieure à la valeur imposée de 40%).

<b>Variables</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>Qualité de représentation</b>
<b>Items</b>			
<b>EFFCT 1</b>	,829		,692
<b>EFFCT 2</b>	,891		,779
<b>EFFCT 3</b>	,913		,839
<b>EFFCT4</b>	,890		,799
<b>EFFCCE1</b>		,853	,729
<b>EFFCCE2</b>		,892	,812
<b>EFFCCE3</b>		,802	,643
<b>EFFCCE4</b>		,880	,793
<b>Valeur propre</b>	3,145	2,961	
<b>Variance expliquée</b>	39,310	37,015	
<b>Variance cumulée%</b>	39,310	76,325	
<b>KMO</b>	,838		
<b>T- sphéricité Bartlett : niveau de signification</b>	0,000		

**Tableau 4.24: Solution factorielle des dimensions du « succès perçu »**

*L'AFCP discriminante effectuée sur l'ensemble des items mesurant les dimensions de la performance individuelle restitue deux dimensions. Les deux facteurs contribuent uniformément à la reproduction de l'information. On note l'importance du facteur EFFCT qui reproduit 39 % de l'information originale, et celle du facteur EFFCCE pour 37% ; soit au total 76% de l'information relative au concept du succès perçu.*

### **Conclusion : synthèse des résultats de la validité discriminante**

Les tests de validité discriminante, formulé pour les variables de chaque niveau du modèle de recherche sont concluants du point de vue des objets conceptuels étudiés, et vérifient l'unidimensionnalité des construits considérés pendant les tests de validité convergente. Cette démarche valide en conséquence les construits des variables.

#### **4.1.1.3. Conclusion de l'étape exploratoire**

Ces analyses à visée descriptive ont contribué à valider les métriques des variables du modèle de recherche, et à établir une qualité satisfaisante des échelles, via leur validité convergente et discriminante, et leur fiabilité. Les résultats montrent ainsi une grande stabilité des AFCP réalisées et de un niveau élevé des coefficients « alpha » de Cronbach (tous supérieurs à 0,80). Il convient de noter que certaines variables ont subi de légers aménagements d'ajuster leur qualité de représentation.

Afin de tester et analyser la bonne qualité des échelles de mesure une analyse factorielle confirmatoire (AFC), via la méthode des équations structurelles est effectuée. Cette analyse est complétée par l'examen du Rhô de Joreskog et de l'AVE. Ces résultats font l'objet du titre 4.1.2 suivant.

#### **4.1.2. Résultats des analyses confirmatoires**

Une analyse factorielle confirmatoire (AFC), via la méthode des équations structurelles, est nécessaire pour s'assurer de la bonne qualité des échelles de mesure. Fornell et Larcker (1981) proposent les dispositifs nécessaires pour jauger la fiabilité (Rhô) et la variance (AVE) capturée

par un construit. En raison de la complexité du modèle, une AFC a été effectuée sur les différentes variables de chaque niveau conceptuel.

#### 4.1.2.1. La validité convergente

La validité convergente est vérifiée une fois la consistance interne du construit est supérieure à 0,7 et quand la variance partagée entre le construit et ses mesures excède 50% (Chandon, 2006). La consistance interne est évaluée par Rhô de Jöreskog, supposé préférable à l'alpha de Cronbach.

##### 4.1.2.1.1. Les variables du 1<sup>er</sup> niveau conceptuel

Huit variables décrivent le premier niveau conceptuel. La validité convergente de chacune de ces huit variables est vérifiée (Tableau 4.25). Les valeurs calculées des indicateurs d'ajustement sont toutes conformes aux valeurs postulées (cf Titre 3.3.1, page 288 ; Chapitre 3).

Concepts	Items	Coefficients standardisés (AFC) ( $\beta$ )	T de Student	Rhô de Jöreskog ( $\rho > 0,7$ )	Rhô de validité convergente (AVE > 0,5)
La qualité de l'information	QI1	,824	–	,816	,527
	QI2	,730	8,622		
	QI3	,796	9,523		
	QI4	,772	9,204		
Le Design	DSN1	,838		,82	,534
	DSN2	,717	8,324		
	DSN3	,772	9,020		
	DSN4	,686	7,906		
L'engagement de la DG	EngDG1	,828		,812	,520
	EngDG 2	,774	9,513		
	EngDG 3	,779	9,579		
	EngDG 5	,828	10,303		
L'assistance technique	ASSTECH1	,569		,774	,541
	ASSTECH2	,874	6,492		

	<b>ASSTECH3</b>	,871	6,495		
La participation	<b>PARTC1</b>	,799		,789	,550
	<b>PARTC2</b>	,819	9,468		
	<b>PARTC4</b>	,852	9,686		
La communication	<b>COMM 1</b>	,779		,828	,618
	<b>COMM 2</b>	,863	9,959		
	<b>COMM 3</b>	,868	9,991		
L'influence des supérieurs hiérarchiques	<b>INFSUP 1</b>	,773		,820	,605
	<b>INFSUP 2</b>	,875	9,017		
	<b>INFSUP3</b>	,751	8,310		
L'influence des collègues	<b>INFCOLL 1</b>	,708		,757	,513
	<b>INFCOLL 2</b>	,631	6,083		
	<b>INFCOLL 3</b>	,811	7,001		
<b>Indicateurs d'ajustement du modèle</b>					
<i>Discrepancy (<math>\chi^2</math>)</i>			176,156		
<i>P (<math>\chi^2 = 176,156</math>)</i>			1,000		
<i>ddl</i>			296		
<i>GFI (valeur souhaitée &gt;0,9)</i>			0,915		
<i>AGFI (valeur souhaitée proche de 0,9)</i>			0,891		
<i>RMR (valeur souhaitée, proche de zéro)</i>			0,059		
<i>RMSEA ((valeur souhaitée &lt; 0,05)</i>			0,000		
<i>Chi-deux normé (valeur souhaitée &lt;3)</i>			0,595		
<i>NFI (valeur souhaitée &gt;0,9)</i>			0,901		
<i>CFI (valeur souhaitée &gt;0,9)</i>			1,000		
<i>TLI (valeur souhaitée &gt;0,9)</i>			1,100		

**Tableau 4.25 : résultats des AFC réalisées sur les variables du premier niveau conceptuel**

L'examen du tableau 4.25 montre des coefficients standardisés ( $\beta$ ), et des valeurs T de Student ( $T > 1,96$ ) associées, qui permettent de vérifier la signification des variables du premier niveau conceptuel. En outre, les tests de fiabilité et de validité convergente opérés sur les échelles de mesure des variables du premier niveau conceptuel indiquent que les huit construits sont fiables et que la validité convergente associées sont toutes bonnes ( $> 0,5$ ).

#### 4.1.2.1.2. Les variables du 2<sup>ème</sup> niveau conceptuel

##### 4.1.2.1.2.1. Les variables du Niveau II a

Ce niveau est caractérisé par la performance attendue et l'effort prévu (PFCATT; EFFPRV). La validité convergente de chacune de ces 2 variables est vérifiée (Tableau 4.26). Les valeurs calculées des indicateurs d'ajustement sont toutes conformes aux valeurs postulées (cf Titre 3.3.3.2, page 295; Chapitre 3).

Concepts	Items	Coefficients standardisés ( $\beta$ )	T de Student	Rh� de Jöreskog ( $\rho > 0,7$ )	Rh� de validité convergente (AVE > 0,5)
PFCATT	PFCATT 1	,758	–	,881	,652
	PFCATT 2	,883	10,177		
	PFCATT 3	,864	9,986		
	PFCATT 4	,747	8,523		
EFFPRV	EFFPRV 1	,744	–	,699	,521
	EFFPRV 2	,737	7,445		
	EFFPRV 3	,672	6,862		
	EFFPRV 4	,753	7,572		
<b>Indicateurs d'ajustement du modèle</b>					
<i>Discrepancy (<math>\chi^2</math>)</i>			16,264		
<i>P (<math>\chi^2 = 16,264</math>)</i>			0,640		
<i>ddl</i>			19		
<i>GFI (valeur souhaitée &gt; 0,9)</i>			0,970		
<i>AGFI (valeur souhaitée proche de 0,9)</i>			0,943		
<i>RMR (valeur souhaitée, proche de zéro)</i>			0,035		
<i>RMSEA ((valeur souhaitée &lt; 0,05)</i>			0,000		
<i>Chi-deux normé (valeur souhaitée &lt; 3)</i>			0,856		
<i>NFI (valeur souhaitée &gt; 0,9)</i>			0,968		
<i>CFI (valeur souhaitée &gt; 0,9)</i>			1,000		
<i>TLI (valeur souhaitée &gt; 0,9)</i>			1,008		

**Tableau 4.26 : résultats des AFC r alis es sur les dimensions du Niveau IIa**

L'examen du tableau 4.26 montre des coefficients standardisés ( $\beta$ ), et des valeurs T de Student ( $T > 1,96$ ) associées, qui permettent de conclure à la signification des variables du 2<sup>ème</sup> niveau conceptuel mesurant la performance attendue et l'effort prévu. En outre, les tests de fiabilité et de validité convergente effectués sur les échelles de mesure de ces 2 variables, montrent que les deux construits sont fiables et que leur validité convergente associée est bonne ( $AVE > 0,5$ ).

#### 4.1.2.1.2.2. Les variables mesurant la « valeur perçue » (Niveau II b)

La « valeur perçue » est mesurée par trois dimensions (VALFONC ; VALEMOT ; VALSOCI). La validité convergente de chacune de ces variables est vérifiée (Tableau 4.27). Les valeurs calculées des indicateurs d'ajustement sont toutes conformes aux valeurs postulées (cf Titre 3.3.2.3, page 293 ; Chapitre 3).

Concepts	Items	Coefficients standardisés ( $\beta$ )	T de Student	Rhô de Jöreskog ( $\rho > 0,7$ )	Rhô de validité convergente ( $AVE > 0,5$ )
La valeur fonctionnelle	VAL.FONC 3	,821	–	,789	,559
	VAL.FONC 2	,941	9,245		
	VAL.FONC 1	,737	10,721		
La valeur émotionnelle	VALEMOT 1	,844	–	,781	,543
	VALEMOT 2	,828	10,406		
	VALEMOT 3	,849	10,614		
La valeur sociale	VAL. SOCI 3	,875	–	,875	,701
	VAL. SOCI 2	,866	13,148		
	VAL. SOCI 1	,928	14,397		
<b>Indicateurs d'ajustement du modèle</b>					
<i>Discrepancy (<math>\chi^2</math>)</i>				5,717	
<i>P (<math>\chi^2 = 5,717</math>)</i>				1,000	
<i>ddl</i>				24	
<i>GFI (valeur souhaitée &gt; 0,9)</i>				0,990	
<i>AGFI (valeur souhaitée proche de 0,9)</i>				0,982	
<i>RMR (valeur souhaitée, proche de zéro)</i>				0,036	
<i>RMSEA ((valeur souhaitée &lt; 0,05)</i>				0,000	
<i>Chi-deux normé (valeur souhaitée &lt; 3)</i>				0,238	
				0,992	

<i>NFI (valeur souhaitée &gt;0,9)</i>	1,000
<i>CFI (valeur souhaitée &gt;0,9)</i>	1,041
<i>TLI (valeur souhaitée &gt;0,9)</i>	

**Tableau 4.27 : résultats des AFC réalisées sur les variables de la « valeur perçue » (Niveau II b)**

L'examen du tableau 4.27 indique des coefficients standardisés ( $\beta$ ), et des valeurs T de Student ( $T > 1,96$ ) associées, qui permettent de conclure à la signification des variables du 2<sup>ème</sup> niveau conceptuel mesurant la « valeur perçue ». En outre, les tests de fiabilité et de validité convergente effectués sur les échelles de ces 3 variables, indiquent que les trois dimensions sont fiables et que leur validité convergente associée est bonne ( $AVE > 0,5$ ).

#### 4.1.2.1.2.3. Les variables de l'acceptation (Niveau II c)

Ce niveau est caractérisé par la satisfaction de l'utilisateur et l'utilisation, pour appréhender un concept général « d'acceptation ». La « satisfaction » est mesurée par deux dimensions (SATFCGN et SATFAFFC) et l'utilisation par la variable (UTL). La validité convergente de chacune de ces 3 variables est vérifiée (Tableau 4.28). Les valeurs calculées des indicateurs d'ajustement sont toutes conformes aux valeurs postulées (cf Titre 3.3.3.2, page 295; Chapitre 3).

Concepts	Items	Coefficients standardisés ( $\beta$ )	T de Student	Rhô de Jöreskog ( $\rho > 0,7$ )	Rhô de validité convergente ( $AVE > 0,5$ )
La satisfaction cognitive	SATFCGN 1	,665	–	,759	,516
	SATFCGN 2	,882	7,150		
	SATFCGN 3	,761	7,120		
La satisfaction affective	SATFAFFC 1	,753	–	,760	,514
	SATFAFFC 2	,796	7,945		
	SATFAFFC 3	,813	7,976		
L'utilisation	UTL1	,862	–	0,755	,506
	UTL2	,866	11,824		
	UTL3	,855	11,673		

Indicateurs d'ajustement du modèle	
<i>Discrepancy</i> ( $\chi^2$ )	15,846
<i>P</i> ( $\chi^2= 15,846$ )	0,894
<i>ddl</i>	24
<i>GFI</i> (valeur souhaitée >0,9)	0,974
<i>AGFI</i> (valeur souhaitée proche de 0,9)	0,951
<i>RMR</i> (valeur souhaitée, proche de zéro)	0,059
<i>RMSEA</i> ((valeur souhaitée < 0,05)	0,000
<i>Chi-deux normé</i> (valeur souhaitée <3)	0,660
<i>NFI</i> (valeur souhaitée >0,9)	0,971
<i>CFI</i> (valeur souhaitée >0,9)	1,000
<i>TLI</i> (valeur souhaitée >0,9)	1,024

**Tableau 4.28 : résultats des AFC réalisées sur les dimensions du Niveau IIc**

L'examen du tableau 4.28 indique des coefficients standardisés ( $\beta$ ), et des valeurs T de Student ( $T > 1,96$ ) associées, qui permettent de conclure à la signification des variables du 2ème niveau conceptuel mesurant « l'acceptation ». En outre, les tests de fiabilité et de validité convergente effectués sur les échelles de mesure de ces 3 variables, indiquent que les trois construits sont fiables et que leur validité convergente associée est bonne ( $AVE > 0,5$ ).

#### 4.1.2.1.3. Les variables du 3<sup>ème</sup> niveau conceptuel

Le « succès perçue » est mesuré par deux variables (EFFCT et EFFCCE). La validité convergente de chacune de ces deux variables est vérifiée (Tableau 4.29). Les valeurs calculées des indicateurs d'ajustement sont toutes conformes aux valeurs postulées (cf Titre 3.3.3.3, page ; Chapitre 3).

Concepts	Items	Coefficients standardisés	CR	Rhô de Jöreskog (0,7)	Rhô de validité convergente (>0,5)
L'efficacité	<b>EFFCT 1</b>	,751	–	,82	,540
	<b>EFFCT 2</b>	,851	9,910		
	<b>EFFCT 3</b>	,903	10,522		
	<b>EFFCT4</b>	,866	10,102		
L'efficience	<b>EFFCCE1</b>	,855	–	,800	,503
	<b>EFFCCE2</b>	,702	8,819		
	<b>EFFCCE3</b>	,881	11,972		

	EFFCCE4	,800	10,614		
<b>Indicateurs d'ajustement du modèle</b>					
<i>Discrepancy</i> ( $\chi^2$ )				9,212	
<i>P</i> ( $\chi^2= 5,717$ )				0,970	
<i>ddl</i>				24	
<i>GFI</i> (valeur souhaitée >0,9)				0,984	
<i>AGFI</i> (valeur souhaitée proche de 0,9)				0,969	
<i>RMR</i> (valeur souhaitée, proche de zéro)				0,058	
<i>RMSEA</i> ((valeur souhaitée < 0,05)				0,000	
<i>Chi-deux normé</i> (valeur souhaitée <3)				0,485	
<i>NFI</i> (valeur souhaitée >0,9)				0,986	
<i>CFI</i> (valeur souhaitée >0,9)				1,000	
<i>TLI</i> (valeur souhaitée >0,9)				1,024	

**Tableau 4.29 : résultats des AFC réalisées sur les variables du « succès individuel perçue »**

L'examen du tableau 4.29 indique des coefficients standardisés ( $\beta$ ), et des valeurs T de Student ( $T > 1,96$ ) associées, qui permettent de conclure à la signification des variables du 3ème niveau conceptuel mesurant « le succès individuel perçue ». En outre, les tests de fiabilité et de validité convergente effectués sur les échelles de mesure de ces deux variables, indiquent que les deux dimensions sont fiables et que leur validité convergente associée est bonne ( $AVE > 0,5$ ).

#### 4.1.2.2. La validité discriminante

Fornel et Larcker (1981) notent que la validité discriminante est vérifiée si la variance partagée entre les construits est inférieure à la variance partagée entre les construits et leur mesure. « *La variance moyenne extraite par un construit est supérieure à la plus grande des corrélations au carré entre ce construit et divers autres construits étudiés simultanément* » (Chandon, 2006, p. 1). C'est-à-dire, la validité convergente de chaque construit doit être supérieure au carré des corrélations avec les divers autres construits (Chandon, 2006).

Il existe une autre manière de tester la validité discriminante des concepts latents. Elle consiste à contraindre la corrélation entre les deux concepts à 1 (Chandon, 2006). On compare ensuite le  $X^2$  du modèle où la corrélation entre facteurs est estimée librement avec le  $X^2$  du modèle où la corrélation est contrainte à l'unité. Si la différence des  $X^2$  est significative (avec un degré de liberté) alors le modèle avec deux facteurs doit être conservé.

Les deux méthodes d'analyse sont simultanément appliquées pour témoigner de la validité discriminante des différents construits.

#### 4.1.2.2.1. Les dimensions du premier niveau conceptuel

Huit variables caractérisent ce niveau. La validité convergente de chacune de ces huit variables est vérifiée (Tableau 4.30). Ce tableau présente les résultats des corrélations au carré des construits en la comparant avec la validité convergente qui est présenté en diagonale.

	Qualité de l'information	Design	Engagement de la DG	Assistance technique	Participation	Communication	Influence des supérieurs hiérarchiques	Influence des collègues
Qualité de l'information	<b>,527</b>							
Design	0,1369	<b>,534</b>						
Engagement de la DG	0,0102	0,0316	<b>,520</b>					
Assistance technique	0,0204	0,0998	0,0134	<b>,541</b>				
Participation	0,0040	0,0295	0,0404	0,0660	<b>,550</b>			
Communication	0,0515	0,1043	0,0112	0,1011	0,0718	<b>,618</b>		
Influence des supérieurs hiérarchiques	0,0125	0,0384	0,0800	0,0396	0,0561	0,0127	<b>,600</b>	
Influence des collègues	0,1505	0,1391	0,0835	0,0686	0,1036	0,0282	0,2621	<b>,513</b>

**Tableau 4.30 : Validités convergente et discriminante des variables du premier niveau**

Les résultats du Tableau 4.30 montrent que la validité discriminante des différentes échelles de mesure est vérifiée puisque le Rhô de validité convergente de chaque construit est supérieure au carré des corrélations avec les autres construits conformément au test Fornel et Larcker (1981) et Chandon (2006).

#### **4.1.2.2.2. Les variables du 2<sup>ème</sup> niveau conceptuel**

##### **4.1.2.2.2.1- Les variables mesurant les dimensions du Niveau II a**

Dans le but de tester la validité discriminante des différentes dimensions du niveau IIa (PFCATT; EFFPRV), il importe de comparer pour chaque relation un modèle contraint (la covariance entre les deux variables latentes est fixée à 1), pour un modèle non contraint. Il s'agit de comparer, au niveau statistique, les  $X^2$  des deux modèles précédents. Une différence assez significative montre une préférence pour le modèle général et corrobore l'indépendance des différents facteurs (Chandon, 2006). Les résultats sont fournis par le tableau 4.31.

<b>Relation</b>	<b>X<sup>2</sup> modèle contraint</b>	<b>ddl</b>	<b>X<sup>2</sup> modèle non contraint</b>	<b>ddl</b>	<b>Comparaison n</b>
<b>PFCATT-EFFPRV</b>	42,895	20	16,264	19	26,631

**Tableau 4.31 : Validités convergente et discriminante des variables du Niveau II a**

L'examen du tableau (Tableau 4.31) montre, pour la relation étudiée, une dégradation du  $X^2$  du modèle contraint par rapport au  $X^2$  du modèle où les corrélations entre les facteurs sont estimées librement ( $X^2= 16,264$ ). On retient, donc, le modèle non contraint qui témoigne de la validité discriminante des deux dimensions.

##### **4.1.2.2.2.2- Les variables mesurant la « valeur perçue » (Niveau II b)**

La « valeur perçue » est mesuré par trois dimensions (VALFONC ; VALEMOT ; VALSOCI). Afin de conclure à la validité discriminante des différentes dimensions de la valeur perçue, la même démarche décrite dans le paragraphe antérieur est adoptée. Les résultats sont fournis par le tableau 4.32.

Relations	X <sup>2</sup> modèle contraint	ddl	X <sup>2</sup> modèle non contraint	ddl	Comparaison
VALFONC-VALSOCI	207,395	25	5,717	24	201,678
VALFONC-VALEMOT	201,784	25			196,067
VALSOCI-VALEMOT	191,786	25			186,069

**Tableau 4.32 : Validités convergente et discriminante des variables du Niveau II b**

L'examen du tableau 4.32 indique, pour toutes les relations estimées, une dégradation très significative du X<sup>2</sup> du modèle contraint par rapport au X<sup>2</sup> du modèle où les corrélations entre les facteurs sont estimées librement (X<sup>2</sup>=5,717). On retient, donc, le modèle non contraint qui témoigne de la validité discriminante des différentes dimensions de la « valeur perçue ».

#### 4.1.2.2.3-Les dimensions de la satisfaction (Niveau II c)

La même démarche décrite dans les paragraphes antérieurs est adoptée pour vérifier la validité discriminante des deux dimensions de la satisfaction.

Relation	X <sup>2</sup> modèle contraint	ddl	X <sup>2</sup> modèle non contraint	ddl	Comparaison
SATFCGN-SATFAFFC	140,063	9	5,624	8	134,439

**Tableau 4.33 : Validités convergente et discriminante des variables du Niveau II b**

L'examen du tableau (Tableau 4.33) indique une dégradation très significative du X<sup>2</sup> du modèle contraint par rapport au X<sup>2</sup> du modèle où les corrélations entre les facteurs sont estimées librement (X<sup>2</sup>=5,624). Ce résultat conforte la structure duale de la « satisfaction ».

#### 4.1.2.2.3. Les dimensions du 3<sup>ème</sup> niveau conceptuel

Le « succès individuel perçu » est mesuré par deux dimensions (EFFCT ; EFFCCE). L'examen du tableau (Tableau 4.34) indique, pour toutes les relations envisagées, une dégradation du  $X^2$  du modèle contraint par rapport au  $X^2$  du modèle où les corrélations entre les facteurs sont estimées librement ( $X^2=9,212$ ). On retient, donc, le modèle non contraint qui témoigne de la validité discriminante des dimensions de la « performance individuelle ».

Relation	$X^2$ modèle contraint	ddl	$X^2$ modèle non contraint	ddl	Comparaison
EFFCT-EFFCCE	26,886	20	9,212	19	17,674

**Tableau 4.34 : Validités convergente et discriminante des variables du Niveau III**

#### 4.1.3. Conclusion des analyses confirmatoires

Les résultats des analyses factorielles confirmatoires (AFC) conduisent à la conclusion d'une bonne qualité des échelles de mesure des variables de recherche. Les tests de fiabilité et de validité convergente réalisés sur ces échelles montent des valeurs supérieures aux normes communément admises dans la littérature (Roussel et al.2002 ; Chandon (2006).

Les facteurs scores relevés des AFCP exploratoires peuvent désormais être utilisés dans le cadre d'une analyse explicative des causalités (directes et indirectes) entre les différentes dimensions composant le modèle conceptuel de recherche, et pour une validation des hypothèses de la recherche via une analyse prédictive.

## 4.2. Les résultats de l'analyse explicative

La méthode des équations structurelles (MES) est utilisée (cf. Titre 3.4.2 du chapitre 3, p. 311) pour mettre à l'épreuve des données (facteurs scores des variables de recherche du Tableau 4.19) et les relations de dépendances postulées par le modèle de recherche et son hypothèse générale. Elle est appliquée à ce modèle dans une double perspective, en premier lieu, de validation de la structure des relations postulées (test du « fit » de la structure aux données) et, en second lieu, d'identification de relations de dépendance directe et indirectes (analyse de

cheminements) entre les variables exogènes et endogènes du modèle conceptuel de recherche afin de tester les hypothèses de dépendance directe (HDDi) et indirecte (HDIi).

Les hypothèses adjacentes qui étayent cette étude se résument comme suit :

**HA1** : Les perceptions de performance et d'effort sont directement influencées par les variables externes (*caractéristiques techniques, influences sociales et supports managériaux*).

**HA2** : Les croyances des utilisateurs (performance et facilité) ont un effet direct et positif sur la valeur perçue de l'intranet.

**HA3** : La valeur perçue de l'intranet a une influence directe positive sur l'acceptation de l'intranet.

**HA4** : Le succès perçu de l'intranet est directement et positivement influencé par l'acceptation

**HA5** : Le succès perçu de l'intranet est influencé directement puis indirectement, via l'acceptation, par la valeur perçue de l'intranet.

**HA6** : L'acceptation de l'intranet est influencée indirectement puis indirectement, via la valeur perçue, par les perceptions de performance et d'effort.

**HA7** : Le succès perçu de l'intranet est influencé directement puis indirectement, via la valeur perçue et l'acceptation, par les perceptions de performance et d'effort.

**HA8** : L'acceptation est influencée directement puis indirectement, via la valeur perçue et les croyances de performance et d'effort, par certains déterminants techniques, managériaux et sociaux.

**HA9** : Le succès perçu de l'intranet est influencée directement puis indirectement, via le processus de l'acceptation, par certains déterminants techniques, managériaux et sociaux.

Il convient de rappeler que les équations structurelles désignent, dans ce contexte de recherche, un réseau de relations formalisées par des équations de régression multiples linéaires impliquant les variables endogènes et exogènes du modèle. L'estimation du modèle, à l'aide de cette méthode de 2<sup>ème</sup> génération, offre la possibilité de jauger la qualité de l'ajustement du modèle théorique aux données empiriques. La technique d'ajustement considérée est ici celle du « maximum de vraisemblance ». Cette technique est complétée, lors de l'évaluation du modèle, par un diagnostic complet permettant sa spécification au modèle théorique (témoin), son

identification, son estimation, ainsi que l'interprétation des résultats établis. Cette technique conduit ainsi à un diagnostic structuré de résultats successifs conduisant aux tests des différentes hypothèses de recherche.

La méthode d'analyse des cheminements est conséquente à celle de la MES, dès lors que le modèle a été identifié. Elle fait l'objet, dans cette recherche, de simulations successives sur les chemins conceptuels possibles afin d'identifier la structure d'un modèle optimal (saturant les trois types d'indices), en ne retenant comme poids ou dépendances entre variables que ceux significatifs au risque de 1<sup>ère</sup> espèce (< à 5%).

#### **4.2.1. Le test de l'hypothèse générale (HG)**

Le test de l'hypothèse générale (HG) est destiné à confirmer la structure causale du modèle conceptuel de la recherche tout en évaluant l'ensemble des causalités linéaires postulées entre les différentes variables endogènes et exogènes. Il importe de rappeler que l'hypothèse générale (HG) énonce que *«le succès perçu (Niveau 3) de l'intranet est influencé directement, d'une part, par les déterminants techniques, sociaux et organisationnels (Niveau 1), d'autre part, par les déterminants du « processus acceptation » (Niveau 2a, b, c), et indirectement, par les effets médiateurs des déterminants du niveau 1, via ceux du niveau 2 (a, b, c)»*.

L'analyse structurelle a mis en avant un modèle optimal qui récupère, exclusivement, les causalités significatives entre les différentes variables exogènes et endogènes au seuil  $p < 5\%$ . Ce test est opéré en menant, en premier lieu, une analyse du «fit» du modèle général et, dans un deuxième lieu, un examen des cheminements restitués dans le modèle optimal.

##### **4.2.1.1 L'analyse du « fit » du modèle général**

L'analyse du « fit » du modèle aux données observées est réalisée via l'examen des indices d'ajustement. Il importe d'indiquer que le modèle est testé en se référant à des *«facteurs scores»* restitués par les AFCP convergentes des différentes dimensions (§ 4111). La standardisation des variables (N [0,1]), permet de diminuer et simplifier le nombre d'estimateurs calculés par la méthode d'équations structurelles (MES), et d'améliorer, en conséquence, le test de l'adéquation

des données observées au modèle théorique considéré. L'analyse et l'interprétation des majeurs indices d'ajustement sont opérées suivant les valeurs caractéristiques mentionnées (Chapitre 3, Titre 3.4.2.2, page 312). Ces indices sont interprétés et analysés selon les étapes de la démarche d'estimation des paramètres du modèle, d'identification du modèle général, de l'évaluation de l'adéquation du modèle, et par la dernière étape d'interprétation des résultats par l'analyse et l'examen de la signification des différents indices ainsi que des coefficients de détermination ( $R^2$ ) pour les différentes variables endogènes. Les majeurs résultats de ces différentes phases sont exposés infra.

#### **4.2.1.1.1. L'estimation des paramètres du modèle général**

L'estimation des paramètres du modèle général permet de jauger la qualité de l'ajustement du modèle théorique considéré aux données empiriques observées (cf. Chapitre 3 ; Titre 3.4.2.2.2, page 314).

Le Chi-deux ( $\chi^2$ ) étant égal à **72.089** avec une probabilité **P = 0.696**. Le degré de liberté (**ddl**) est égal à **79**. Le rapport  $\chi^2/\text{ddl}$  est de **0.913**. La probabilité du test du Chi-deux ( $\chi^2$ ) est très supérieure au seuil de 5% (69,6%), et la valeur du «  $\chi^2$  normé » est nettement inférieure à 5 (0.913). De ce fait, l'hypothèse nulle ( $H_0$ ) de l'existence de relations de causalité présumées est acceptée selon les recommandations de Roussel et al. (2002) et Everard et al. (2003). Le modèle est ainsi estimé fiable et capable de reproduire parfaitement les relations considérées.

#### **4.2.1.1.2. L'identification du modèle général**

L'identification d'un modèle causal consiste à vérifier que le système d'équations qui caractérise le modèle possède une ou plusieurs solutions. S'il possède une solution unique, le modèle est dit « *identifié* », et dans le cas contraire il est « *sous identifié* » (cf. Chapitre 3 ; Titre 3.4.2.2.3, page 314).

La vérification de l'identification du modèle est effectuée par l'analyse de la valeur du degré de liberté. Le degré de liberté (ddl) est égal à 79 et donc strictement positif (ddl > 0). Le

modèle est ainsi « *sur identifié* » et le système d'équations qui l'exprime admet une solution unique. La structure du modèle construite via des « facteurs scores » est valide pour évaluer les hypothèses de recherche. Il importe ainsi d'analyser les indices de précision pour jauger la capacité explicative du modèle.

#### 4.2.1.1.3. L'adéquation du modèle optimal

L'évaluation de l'adéquation du modèle permet de jauger la qualité d'ajustement (« fit») du modèle théorique considéré aux données empiriques observées. Cette adéquation est fondée sur de nombreux indices statistiques d'ajustement. (cf. Chapitre 3 ; Titre 3.4.2.2.4, page 316).

Les valeurs des indices sont globalement satisfaisantes et sont conformes aux seuils recommandés par les travaux précédents (Roussel et al. 2002). Le **Tableau 4.35** résume les valeurs des différents indices inhérents au modèle optimal.

Type	Indices	Valeurs estimées	Valeurs critiques
Indices absolus	Discrepancy ( $\chi^2$ )	72,089	
	P ( $\chi^2= 72,089$ )	0,696	
	ddl	79	
	GFI	0,945	>0.9
	AGFI	0,880	>0.9
	RMR	0,065	<0.1
	RMSEA	0,000	<0.05
Indices incrémentaux	NFI	0,879	>0.9
	CFI	1,000	>0.95
	IFI	1,013	>0.95
	TLI	1,030	>0.95
Indices de parcimonie	$\chi^2$ normé ( $\chi^2$ /ddl)	0,913	<5

**Tableau 4.35 : Les indices d'adéquation du modèle théorique optimal**

### ❑ Analyse des indices absolus

Les indices de mesure absolus apprécient, en outre, le degré d'ajustement du modèle théorique établi a priori aux données collectées. Les indices **GFI** (« *Goodness of Fit Index* ») mesure la part relative de la variance-covariance expliquée par le modèle, et **AGFI** (« *Adjusted GFI* ») de Jöreskog et Sörbom (1984) renvoie au même indice ajusté au nombre de variables par rapport au nombre de degré de liberté. Leurs valeurs respectives de **0,945** (excédant la valeur de 0,9 recommandée par Bentler et Bonett (1980) et **0,880** (très proche de 0.9) décryptent une bonne qualité du « fit » entre le modèle conceptuel et les données observées. Elles confortent également l'existence d'une structure causale optimale du modèle de recherche.

L'indice **RMR** (« *Root Mean Square Residual* ») a une valeur est égale à **0,065** (soit 6.5%). L'indice **RMSEA** (« *Root Mean Square Error of Approximation* ») représente la différence moyenne, par degré de liberté, attendue de la population totale, et non de l'échantillon est égal à 0%. Ces valeurs, largement inférieures aux valeurs critiques de 10% et 5% proposées par Evrard et al. (2003), montrent une très faible part des résidus ou des écarts entre les valeurs estimées par le modèle et les données empiriques observées. Ainsi, la non considération de certains facteurs par le modèle (erreur d'estimation) n'influence pas la qualité des résultats.

**Pour résumer**, les valeurs des indices absolus désignent une bonne qualité d'ajustement («fit») du modèle optimal et une faible erreur d'estimation. Ces indices permettent de conclure que le modèle conceptuel de recherche établi *a priori* reproduit correctement

### ❑ Analyse des indices incrémentaux

Les indices de mesure incrémentaux permettent d'évaluer l'amélioration de l'ajustement en comparant le modèle testé à un modèle plus restrictif, généralement le modèle « nul » (pour lequel toutes les variables seraient non corrélées). Parmi les indices incrémentaux, l'indice **NFI** (« *Normal Fit Index* ») de Bentler et Bonett (1980) qui représente la proportion de la covariance totale entre les variables expliquées par le modèle testé, lorsque le modèle nul est pris comme référence. L'indice NFI a une valeur de **0,879** qui est très proche du seuil minimal de 0,9. Le modèle testé note, donc, une proportion élevée de la covariance totale entre les variables de recherche, par rapport au modèle nul ou indépendant.

L'indice **CFI** (« *Comparative Fit Index* ») de Bentler (1990) est égale à 1. Cet indice mesure la diminution relative du manque d'ajustement. Il améliore le NFI en prenant en compte la distribution corrigée du  $\chi^2$ . Cette valeur est très satisfaisante puisqu'elle correspond au maximum souhaité. En conséquence, le modèle testé affiche une très nette amélioration de l'adéquation par rapport au modèle indépendant.

Les indices **TLI** (Tucher Lewis Index) et **IFI** (Bollen Incremental Fit Index) sont deux indices recommandés lorsque la taille de l'échantillon est inférieure à 250, leurs valeurs dépassent la valeur minimale de 0,95 confirment l'adéquation étroite du modèle avec les données. Dans ce sens, le modèle testé montre une très grande amélioration de l'adéquation en comparaison au modèle indépendant.

**En guise de conclusion**, les valeurs des indices incrémentaux offrent la possibilité de montrer que le modèle est bien ajusté aux données observées et qu'il décrit une bonne proportion de la covariance totale entre les différentes dimensions considérées dans le modèle de recherche.

#### □ **Analyse des indices de parcimonie**

L'indice «  **$\chi^2$  normé** » ( $\chi^2/ddl$ ), avec une valeur de 0,913 est nettement inférieur au seuil critique de 5 proposée par Roussel et al. (2002). Le modèle conceptuel testé, n'est ni « sur ajusté » ni « sous-ajusté, il admet ainsi un degré de parcimonie élevé.

**Pour conclure**, l'examen des indices d'adéquation permet de conforter la bonne qualité d'ajustement (« fit ») du modèle aux données empiriques observées ainsi que la faiblesse de l'erreur d'estimation. La structure du modèle testé est ainsi validée par la l'existence de relations linéaires appréciées à partir de la méthode du maximum de vraisemblance. Pour les relations définies, l'hypothèse générale (HG) est ainsi acceptée. Cependant, la validité de l'hypothèse générale (HG) repose, en outre, sur le degré d'acceptation des indices relatifs au modèle structurel des causalités et des coefficients de détermination ( $R^2$ ) relatifs aux différentes variables endogènes qu'il importe d'examiner et interpréter dans les paragraphes infra.

#### ▪ **L'évaluation et l'interprétation du modèle optimal**

L'évaluation de la signification des indices des dépendances (directes et indirectes) consiste à jauger si toutes les corrélations considérées dans le modèle optimal sont significatives à un seuil  $p < 5\%$ .

Par ailleurs, l'appréciation et l'interprétation du modèle retenu nécessitent la prise en compte du test de la signification des indices ainsi que l'examen des coefficients de détermination ( $R^2$ ) des différentes variables endogènes. Pour ce qui est du test de la signification des paramètres, il s'agit d'évaluer si les causalités entre les différents construits sont statistiquement significatives et admissibles (différentes de zéro). AMOS 18, produit la valeur du test « t » de Student ainsi que les coefficients.

Le test et l'analyse du seuil de signification des différentes dimensions de cette étude indiquent que l'ensemble des relations de causalité considérées sont significatives au seuil 5% (Annexe 4). En ce qui concerne les coefficients de détermination  $R^2$ , il importe de mesurer, pour l'ensemble des variables endogènes, le pourcentage de variance expliquée par les relations linéaires. Cet indicateur est produit systématiquement le logiciel AMOS 18. En règle générale, plus le  $R^2$  est important, plus on est en mesure de supposer que la variable endogène est bien expliquée par les autres variables exogènes y afférentes. Pour le contexte de cette étude, les coefficients de détermination ( $R^2$ ) des deux variables endogènes évaluant le succès perçu de la technologie intranet de l'OBI sont significatifs ( $p < 5\%$ ) et relativement élevés. En effet, 16.7% de la variance de la variable EFFCT est expliquée par le modèle causal et 26.4% de la variance de la variable EFFCCE est aussi expliquée par le modèle causal. Le succès de l'intranet de l'OBI est significativement déterminé par l'explication de son efficacité (16.7%), et de son efficience (26.4%).

**Pour conclure**, les résultats des différentes phases d'évaluation du modèle conceptuel de recherche avec la méthode d'analyse des cheminements offrant la possibilité de jauger la validité de la structure globale du modèle causal de la recherche qui semble parfaitement ajusté pour les seules relations significatives entre les variables endogènes et exogènes spécifiées par le modèle optimal identifié.

En conséquence, l'hypothèse générale (HG) qui présume la présence d'une structure de dépendances directes et indirectes entre les différentes variables exogènes et endogènes de la recherche est confortée pour les relations de causalité significatives identifiées. Cette structure fait état de l'existence d'un réseau de relations causales traduisant d'une part (1) des influences

directes de certaines variables antécédentes des niveaux 1 et 2, sur le succès perçu ; et, d'autre part, (2) des influences indirectes de certaines variables du niveau 1 sur le succès, via les variables médiatrices du processus d'acceptation.

L'interprétation des résultats de la recherche doit être accompagnée par une analyse des cheminements pour confirmer (ou infirmer) les hypothèses de recherche qui postulent des relations de causalités directes et indirectes entre les différents construits de la recherche, sous jacente à cette HG.

#### **4.2.1.2. L'analyse des cheminements du modèle général optimal**

L'analyse de la structure des relations causales du modèle de recherche offre la possibilité d'évaluer, d'une part, la qualité de son « fit », et de définir et spécifier les coefficients de régression significatifs d'autre part. Cette démarche consiste à mettre en avant un modèle optimal de recherche qui considère exclusivement les causalités significatives entre les différentes variables exogènes et endogènes au seuil  $p < 5\%$  (Figure 4.1). Le modèle témoin optimal présente le diagramme des seules dépendances significatives.



(dont le ratio  $[DT/R] > 50\%$ ) c'est-à-dire ceux dont la dépendance totale recouvre plus de 50% du coefficient de corrélation, indépendamment de la non-causalité ( $[R-DT]$ ).

Dans un premier lieu, l'analyse s'intéresse aux chemins significatifs directs ( $p < 0,01$  ;  $p < 0,05$  ;  $p < 0,1$ ) des huit variables exogènes (QI, DSN, PARTC, EngDG, ASSTECH, COMM, INFSUP et INFCOLL) aux deux variables endogènes (EFFCT et EFFCCE), et, dans un second lieu, aux chemins indirects via une structure de variables intermédiaires mesurant le processus d'acceptation (**Niveau 2a** : PFCATT, EFFPRV ; **Niveau 2b** : VALFONC, VALEMOT, VALSOCI ; **Niveau 2c** : SATFCOGN, SATFAFFEC, UTL).

Variables exogènes	Variables endogènes									
	EFFCT					EFFCCE				
	ED	EI	ET	R	NC	ED	EI	ET	R	NC
<b>QI</b>	,000	,149	,149	,155	,006	-,207	,116	-,091	,094	,0003
<b>DSN</b>	,000	,145	,145	,281	,136	,000	,119	,119	,279	,160
<b>EngDG</b>	,000	,098	,098	,192	,094	,000	,085	,085	,166	,081
<b>ASSTECH</b>	,000	,008	,008	,146	,138	-,182	,031	-,152	-,252	,070
<b>PARTC</b>	,000	,007	,007	,014	,007	,000	,026	,026	,059	,033
<b>COMM</b>	,000	,103	,103	,118	,015	,000	,086	,086	,202	,116
<b>INFSUP</b>	,000	,117	,117	,160	,043	,000	,095	,095	,133	,038
<b>INFCOLL</b>	,000	,012	,012	,202	,190	,000	,166	,166	,215	,049
<b>PFCATT</b>	,326	,154	,379	,450	,071	,328	,035	,363	,371	,008
<b>EFFPRV</b>	,000	,050	,050	,211	,161	,000	,183	,183	,275	,092
<b>VALFONC</b>	,000	,085	,085	,192	,107	,000	,148	,148	,239	,091
<b>VALEMOT</b>	,000	,098	,098	,272	,174	,000	,122	,122	,226	,104
<b>VALSOCI</b>	,000	,120	,120	,013	,107	,000	-,063	-,063	-,029	,034
<b>SATFCOGN</b>	,533	,000	,533	,583	,050	-,315	,000	-,315	,356	,041
<b>SATFAFFEC</b>	,000	,000	,000	,225	,225	,330	,000	,330	,386	,056
<b>UTL</b>	,000	,000	,000	,246	,246	,236	,000	,236	,263	,027

**Tableau 4.36 : Résultats de l'analyse des chemins pour HG**

Avec : **ED** : Effet Direct ; **EI** : Effet Indirect ; **ET** : Effet causal Total = ED + EI ; **R** : Corrélation de Pearson ; **NC** : Valeur absolue de la Non Causalité =  $|R| - |ET|$

Pour tester l'hypothèse générale, l'analyse des cheminements met, exclusivement, l'accent sur les dépendances admettant à la fois des corrélations et des effets causaux (directs et/ou indirects) significatifs ( $p < 0,01$  ;  $p < 0,05$  ou  $p < 0,1$ ).

L'analyse des relations de dépendance entre les variables du modèle conduit à examiner les effets indirects et les effets mixtes (directs et indirects).

### ➤ **Les dépendances de EFFCT:**

#### ***Les dépendances directes des variables du niveau I sur la variable EFFCT :***

Aucune dépendance directe des variables du niveau I sur la variable EFFCT n'est significative.

#### ***Les dépendances directes des variables du niveau II sur la variable EFFCT :***

- **Le chemin PFCATT → EFFCT :** la performance attendue (PFCATT) a un effet total positif ( $ET = 0.379$ ) sur l'efficacité (EFFCT). Cet effet causal est divisé en un effet direct positif ( $ED = 0.326$ ) et un effet indirect positif ( $EI = 0.154$ ). La non causalité ( $NC = 0.071$ ) plutôt faible décrit un bon pouvoir explicatif du modèle pour cette relation. Cette hypothèse est donc acceptée à la fois pour les influences directe et indirectes positive, avec un recouvrement de 84 % de la corrélation (0.450). L'hypothèse d'une influence directe et indirecte positive des performances attendues (PFCATT) sur l'efficacité (EFFCT) est validée (au seuil  $\alpha < 1\%$ ). Celle-ci fait l'objet d'une étude des cheminements indirects dans le traitement de HG1.
- **Le chemin SATFCOGN → EFFCT:** la satisfaction cognitive (SATFCOGN) a un effet direct positif ( $ED = ET = 0.533$ ) sur l'efficacité (EFFCT). La « non causalité » ( $NC = 0.050$ ) est faible décrit un bon pouvoir explicatif du modèle pour cette relation dont la corrélation (.583) est expliquée à 91 % (.533/.583) par les chemins directs. *L'hypothèse d'une influence directe positive de la satisfaction cognitive (SATFCOGN) sur l'efficacité (EFFCT) est validée (au seuil  $\alpha < 1\%$ ).*

### ***Les dépendances indirectes des variables du niveau I sur la variable EFFCT:***

- **Le chemin QI → EFFCT:** La qualité de l'information (QI) a un effet indirect positif (EI= 0,149) sur l'efficacité (EFFCT). L'effet total est dû essentiellement à une influence indirecte (EI= 0,149) ; son influence directe étant nulle (ED=0,000). La non causalité (NC=0,06) faible montre un bon pouvoir explicatif du modèle pour cette relation dont la corrélation (.155) est expliquée à 96 % (.149/.155) par les chemins indirects qui seront étudiés par le traitement de HG1. L'hypothèse d'une influence indirecte positive de la qualité de l'information (QI) sur l'efficacité (EFFCT) est **validée**.
- **Le chemin DSN → EFFCT :** Le Design (DSN) a un effet indirect positif (EI= 0,145) sur l'efficacité (EFFCT). L'influence directe étant nulle (ED=0,000), l'effet total est dû essentiellement à une influence indirecte (EI= 0,145). La non causalité (NC=0,136), relativement importante, se justifie par le fait qu'il n'existe pas de lien direct entre ces deux dimensions. Elle est acceptable, avec un coefficient d'explication de la corrélation (.281), de 51% (.145/.281). *L'hypothèse d'une influence indirecte positive du design (DSN) sur l'efficacité (EFFCT) est validée (au seuil  $\alpha < 5\%$ ).* Celle-ci fait l'objet d'une étude des cheminements indirects dans le traitement de HG1.
- **Le chemin COMM → EFFCT :** La communication (COMM) a un effet indirect positif (EI= 0,103) sur l'efficacité (EFFCT). L'effet total est dû essentiellement à une influence indirecte (EI= 0,103) ; l'influence directe étant nulle (ED=0,000). La non causalité (NC=0,015) faible montre un bon pouvoir explicatif du modèle pour cette relation dont la corrélation (.118) est expliquée à 87 % (.103/.118) par les chemins indirects qui seront analysés par le traitement de HG1. *L'hypothèse d'une influence indirecte positive de la communication (COMM) sur l'efficacité (EFFCT) est validée (au seuil  $\alpha < 5\%$ ).*
- **Le chemin PARTC → EFFCT :** L'hypothèse d'effets direct et indirect positifs, et donc d'une influence de la participation sur l'efficacité des utilisateurs est rejetée. Étant donnée le très faible poids (.007) constaté. Seule une influence de PARTC sur EFFPRV est confirmée (.154) pour cette recherche, rendant à peine efficace (50%) cette variable.
- **Le chemin EngDG → EFFCT:** L'engagement de la DG (EngDG) a un effet indirect positif sur l'efficacité perçue (EFFCT). L'influence directe étant nulle (ED=0,000),

l'effet total est dû essentiellement à une influence indirecte (EI= 0,098). Les dépendances indirecte doivent être acceptée avec prudence étant donnée le poids assez faible (.098) de cette interdépendance et la bonne corrélation (.192) avec l' EFFCT qui donne un niveau de non causalité assez élevé, rendant à peine efficiente (51%) cette variable. Les chemins indirects qui seront analysés par le traitement de HG1. *L'hypothèse d'une influence indirecte positive de l'engagement de la DG (EngDG) sur l'efficacité (EFFCT) est validée (au seuil  $\alpha < 10\%$ ).*

- **Le chemin ASSTECH** → **EFFCT** : L'hypothèse d'effets direct et indirect positifs, et donc d'une influence de l'assistance technique sur l'efficacité de l'intranet est rejetée, étant donnée le très faible poids (.008) constaté.
- **Le chemin INFSUP** → **EFFCT** : L'influence des supérieurs hiérarchiques (INFSUP) a un effet indirect positif (EI= 0,117) sur l'efficacité (EFFCT). L'influence directe étant nulle (ED=0,000), l'effet total est dû essentiellement à une influence indirecte (EI= 0,117). La non causalité (NC=0,043) est assez faible et montre un bon pouvoir explicatif du modèle pour cette relation dont la corrélation (.160) est expliquée à 73 % (.117/.160) par les chemins indirects qui seront analysés par le traitement de HG1. *L'hypothèse d'une influence indirecte positive de l'influence des supérieurs hiérarchiques (INFSUP) sur l'efficacité (EFFCT) est validée (au seuil  $\alpha < 5\%$ ).*
- **Le chemin INFCOLL** → **EFFCT** : L'hypothèse d'effets direct et indirect positifs, et donc d'une influence des sur l'efficacité de l'intranet est rejetée, étant donnée le très faible poids (.012) constaté.

***Les dépendances indirectes des variables du niveau II sur la variable EFFCT:***

- **Le chemin VALFONC** → **EFFCT** : La valeur fonctionnelle (VALFONC) a un effet indirect positif (EI= 0,085) sur l'efficacité (EFFCT). La non causalité (NC=0,107) relativement élevée montre qu'une proportion importante des effets de VALFONC sur EFFCT n'est pas décrite par le modèle. Le rapport (EI / NC) de l'effet indirect à la « non causalité » montre que 79.43% des effets indirects entre VALFONC et EFFCT sont considérés par des relations non étudiées dans le modèle. *L'hypothèse d'une influence*

*indirecte positive de la valeur fonctionnelle (VALFONC) sur l'efficacité (EFFCT) est validée (au seuil  $\alpha < 5\%$ ).*

- **Le chemin VALSOCI → EFFCT** : La valeur sociale (VALSOCI) a un effet indirect positif (ET= 0,120) sur l'efficacité (EFFCT). L'effet total est dû essentiellement à une influence indirecte (EI= 0,120) ; l'influence directe étant nulle (ED=0,000). La non causalité (NC=0,107) est relativement élevée mais moins importante que l'effet causal total. Elle s'explique par l'inexistence de lien direct entre ces deux variables. Elle montre un pouvoir explicatif acceptable du modèle pour cette relation. *L'hypothèse d'une influence indirecte positive de la valeur sociale (VALSOCI) sur l'efficacité (EFFCT) est validée (au seuil  $\alpha < 5\%$ ).*

**Pour résumer**, l'analyse des relations significatives entre les variables du modèle a permis de valider partiellement les hypothèses de dépendance de l'efficacité par rapport aux variables exogènes de la qualité de l'information (QI), le design (DSN), la participation (PARTC), l'engagement de la DG (EngDG), l'assistance technique (ASSTECH), la communication (COMM), l'influence des supérieurs hiérarchiques (INFSUP), l'influence des collègues (INFCOLL), l'effort prévu (EFFPRV), la valeur fonctionnelle (VALFONC) et la valeur émotionnelle (VALEMOT).

### ➤ **Les dépendances de EFFCCE :**

#### ***Les dépendances directes des variables du niveau I sur EFFCCE :***

- **Le chemin QI → EFFCCE** : la qualité de l'information (QI) a un effet mixte négatif (-0,091) sur l'efficacité (EFFCCE). Cet effet causal est partagé en effets directs négatif (ED= -0,207) et en effet indirect positif (EI= 0,116). La non causalité (NC=0,003) faible montre un bon pouvoir explicatif du modèle pour cette relation dont la corrélation (.094) est expliquée à 96 % par les chemins mixtes (directs et indirects) qui seront analysés par le traitement de HG2. *L'hypothèse d'une influence positive, à la fois directe et indirecte de la qualité de l'information (QI) sur l'efficacité (EFFCCE) est donc partiellement validée.*
- **Le chemin ASSTECH → EFFCCE** : l'assistance technique (ASSTECH) a un effet mixte négatif (-0,152) sur l'efficacité (EFFCCE). Cet effet causal est partagé en effets

directs négatif (ED= -0,182) et effet indirect positif (EI= 0,031). La non causalité (NC=0,070) assez faible montre un bon pouvoir explicatif du modèle pour cette relation dont la corrélation (-.252) est expliquée à 60 % par les chemins mixtes (directs et indirects) qui seront analysés par le traitement de HG2. *L'hypothèse d'une influence positive, à la fois directe et indirecte de l'assistance technique (ASSTECH) sur l'efficacité (EFFCCE) est donc partiellement validée.*

***Les dépendances directes des variables du niveau II sur EFFCCE :***

- **Le chemin PFCATT → EFFCCE :** la performance attendue (PFCATT) a un effet mixte positif (0,363) sur l'efficacité (EFFCCE). Cet effet causal est partagé en effets directs positifs (ED= 0,328) et en effet indirect positif (EI= 0,035). La non causalité (NC=0,008) faible montre un bon pouvoir explicatif du modèle pour cette relation dont la corrélation (.371) est expliquée à 97 % par les chemins mixtes (directs et indirects) qui seront analysés par le traitement de HG2. *L'hypothèse d'une influence positive, à la fois directe et indirecte de la performance attendue (PFCATT) sur l'efficacité (EFFCCE) est donc partiellement validée.*
- **Le chemin SATFCOGN → EFFCCE :** la satisfaction cognitive (SATFCOGN) a un effet direct négatif (ED = -0.315) sur l'efficacité (EFFCCE). L'influence indirecte étant nulle (EI=0,000), l'effet total est dû essentiellement à une influence directe (ED= -0,315). La « non causalité » (NC= 0.041) faible montre un bon pouvoir explicatif du modèle pour cette relation dont la corrélation (.356) est expliquée à 88 % par les chemins directs. *L'hypothèse d'une influence directe positive de la satisfaction cognitive (SATFCOGN) sur l'efficacité (EFFCCE) est partiellement validée.*
- **Le chemin SATFAFFEC → EFFCCE :** la satisfaction affective (SATFAFFEC) a un effet direct positif (ED = 0.330) sur l'efficacité (EFFCCE). L'effet total est dû essentiellement à une influence directe (ED= 0,330) ; l'influence indirecte étant nulle (EI=0,000). La « non causalité » (NC= 0.056) faible montre un bon pouvoir explicatif du modèle pour cette relation dont la corrélation (.386) est expliquée à 85% par les chemins directs. *L'hypothèse d'une influence directe positive de la satisfaction affective (SATFAFFEC) sur l'efficacité (EFFCT) est validée.*

- **Le chemin UTL → EFFCCE** : l'utilisation (UTL) a un effet direct positif (ED = 0.236) sur l'efficacité (EFFCCE). L'effet total est dû essentiellement à une influence directe (ED= 0,236) ; l'influence indirecte étant nulle (EI=0,000). La « non causalité » (NC= 0.027) faible montre un bon pouvoir explicatif du modèle pour cette relation dont la corrélation (.263) est expliquée à 89 % par les chemins directs. *L'hypothèse d'une influence directe positive de l'utilisation (UTL) sur l'efficacité (EFFCT) est validée (au seuil  $\alpha < 1\%$ ).*

### ***Les dépendances indirectes des variables du niveau I de EFFCCE :***

- **Le chemin DSN → EFFCCE** : Le Design (DSN) a un effet indirect positif (EI= 0,119) sur l'efficacité (EFFCCE). L'effet total est dû essentiellement à une influence indirecte (EI= 0,119) ; l'influence directe étant nulle (ED=0,000). La non causalité (NC=0,160) relativement élevée se justifie par non existence de lien direct entre ces deux variables. Le rapport (EI / NC) de l'effet indirect à la « non causalité » montre que 74.37% des effets indirects entre DSN et EFFCCE sont considérés par des relations non étudiés par le modèle. *L'hypothèse d'une influence indirecte positive du design (DSN) sur l'efficacité (EFFCCE) est validée (au seuil  $\alpha < 5\%$ ).*
- **Le chemin EngDG → EFFCCE** : L'engagement de la DG (EngDG) a un effet indirect positif (EI= 0,085) sur l'efficacité (EFFCCE). L'influence directe étant nulle (ED=0,000), l'effet total est dû essentiellement à une influence indirecte (EI= 0,085). La non causalité (NC=0.081) assez faible montre un pouvoir explicatif acceptable, du modèle pour cette relation dont la corrélation (.166) est expliquée à 51 % (.085/.166) par les chemins indirects qui seront étudiés par le traitement de HG2. *L'hypothèse d'une influence indirecte positive de l'engagement de la DG (EngDG) sur l'efficacité (EFFCCE) est validée (au seuil  $\alpha < 10\%$ ).*
- **Le chemin PARTC → EFFCCE** : L'hypothèse d'effets direct et indirect positifs, et donc d'une influence de la participation sur l'efficacité de l'intranet est rejetée. Étant donnée le très faible poids (.026) constaté. Seule une influence de PARTC sur EFFPRV est confirmé (.154) pour cette recherche, rendant à peine efficacité (50%) cette variable.

- **Le chemin COMM → EFFCCE** : La communication (COMM) a un effet indirect positif (EI= 0,086) sur l'efficacité (EFFCCE). La non causalité (NC=0,116) élevée montre qu'une part importante des effets de COMM sur EFFCCE n'est pas expliquée par le modèle. Le rapport (EI / NC) de l'effet indirect à la « non causalité » indique que 74.13 % des effets indirects entre COMM et EFFCCE sont considérés par des relations non étudiés dans le modèle. *L'hypothèse d'une influence indirecte positive de la communication (COMM) sur l'efficacité (EFFCCE) est rejetée.*
- **Le chemin INFSUP → EFFCCE** : L'influence des supérieurs hiérarchiques (INFSUP) a un effet indirect positif (EI= 0,095) sur l'efficacité (EFFCCE). La non causalité (NC=0,107) relativement élevée se justifie par non existence de lien direct entre ces deux variables. Elle est acceptable, avec un coefficient d'explication de la corrélation (.281), de 71 % (.095/.133). *L'hypothèse d'une influence indirecte positive de l'influence des supérieurs hiérarchiques (INFSUP) sur l'efficacité (EFFCCE) est validée (au seuil  $\alpha < 10\%$ ).* Celle-ci fait l'objet d'une étude des cheminements indirects dans le traitement de HG2.
- **Le chemin INFCOLL → EFFCCE** : L'influence des collègues (INFCOLL) a un effet indirect positif (EI= 0,166) sur l'efficacité (EFFCCE). L'effet total est dû essentiellement à une influence indirecte ; l'influence directe étant nulle (ED=0,000). La non causalité (NC=0,049) faible montre un bon pouvoir explicatif du modèle pour cette relation dont la corrélation (.215) est expliquée à 77 % (.166/.215) par les chemins indirects qui seront étudiés par le traitement de HG2. *L'hypothèse d'une influence indirecte positive de l'influence des collègues (INFCOLL) sur l'efficacité (EFFCCE) est validée (au seuil  $\alpha < 5\%$ ).*

### ***Les dépendances indirectes des variables du niveau II de EFFCCE :***

- **Le chemin EFFPRV → EFFCCE** : L'effort prévu (EFFPRV) a un effet indirect positif (EI= 0,183) sur l'efficacité (EFFCCE). L'effet total est dû essentiellement à une influence indirecte (EI= 0,183) ; l'influence directe étant nulle (ED=0,000). La non causalité (NC=0,092) assez faible et montre un pouvoir explicatif acceptable du modèle pour cette relation dont la corrélation (.275) est expliquée à 66% (.183/.275) par les chemins indirects qui seront étudiés par le traitement de HG2. *L'hypothèse d'une*

*influence indirecte positive de l'effort prévu (EFFPRV) sur l'efficacité (EFFCCE) est validée (au seuil  $\alpha < 5\%$ ).*

- **Le chemin VALFONC → EFFCCE** : La valeur fonctionnelle (VALFONC) a un effet indirect positif (EI= 0,148) sur l'efficacité (EFFCCE). L'effet total est dû essentiellement à une influence indirecte (EI= 0,148) ; l'influence directe étant nulle (ED=0,000). La non causalité (NC=0,091) assez faible montre un bon pouvoir explicatif du modèle pour cette relation dont la corrélation (.239) est expliquée à 62% (.148/.239) par les chemins indirects qui seront analysés par le traitement de HG2. *L'hypothèse d'une influence indirecte positive de la valeur fonctionnelle (VALFONC) sur l'efficacité (EFFCCE) est validée (au seuil  $\alpha < 5\%$ ).*
- **Le chemin VALEMOT → EFFCCE** : La valeur émotionnelle (VALEMOT) a un effet indirect positif (EI= 0,122) sur l'efficacité (EFFCCE). L'effet total est dû essentiellement à une influence indirecte (EI= 0,122) ; l'influence directe étant nulle (ED=0,000). La non causalité (NC=0,104) relativement élevée mais elle est moins importante que l'effet total. Elle s'explique par la non existence de lien direct entre ces deux variables. Elle est acceptable, avec un coefficient d'explication de la corrélation (.226), de 53% (.122/.226). *L'hypothèse d'une influence indirecte positive de la valeur émotionnelle (VALEMOT) sur l'efficacité (EFFCCE) est validée (au seuil  $\alpha < 5\%$ ).*
- **Le chemin VALSOCI → EFFCCE** : L'hypothèse d'effets direct et indirect positifs, et donc d'une influence de la valeur sociale sur l'efficacité de l'utilisateur est rejetée.

**Pour résumer**, l'analyse des causalités significatives entre les différentes variables du modèle a permis de valider partiellement les hypothèses de dépendance de l'efficacité par rapport aux variables exogènes de la qualité de l'information (QI), le design (DSN), la participation (PARTC), l'engagement de la DG (EngDG), l'assistance technique (ASSTECH), la communication (COMM), l'influence des supérieurs hiérarchiques (INFSUP), l'influence des collègues (INFCOLL), l'effort prévu (EFFPRV), la valeur fonctionnelle (VALFONC) et la valeur émotionnelle (VALEMOT).

**En conclusion**, l'analyse des cheminements du modèle optimal considéré dans cette recherche conforte partiellement la validité de l'hypothèse générale (HG), pour les relations de dépendance spécifiées. Cette technique a, en outre, permis de mettre en exergue les majeurs

chemins significatifs partant des facteurs externes (les caractéristiques techniques, les influences sociales et les support managériaux) (Niveau 1) et des variables mesurant le processus d'acceptation de la technologie intranet (Niveau 2a, 2b, 2c) aux dimensions évaluant le succès perçu de la technologie intranet à l'échelle individuelle (Niveau 3). Cette étude indique particulièrement que les dimensions mesurant du succès perçu de l'intranet (EFFCT et EFFCCE) dépendent aussi bien de l'influence directe et indirecte des variables externes contextuelles (Niveau 1) (qualité de l'information, design, engagement de la DG, assistance technique, communication, influence des supérieurs hiérarchiques et influence des collègues). Elle met, en outre, en évidence l'effet causal capital des trois dimensions mesurant le processus d'acceptation : la performance attendue (PFCATT), la satisfaction cognitive (SATFCOGN), la satisfaction affective (SATFAFFEC) et utilisation (UTL) sur les deux variables endogènes d'impact individuel. Le développement et l'interprétation aussi bien théorique que pratique de ces différents cheminements sont présentés dans le titre suivant.

L'hypothèse générale, testée dans ce travail de recherche, se divise en deux majeures hypothèses sous-jacentes (HG<sub>i</sub>) qui mettent en évidence deux variables endogènes ; il s'agit notamment de **l'EFFCT et l'EFFCCE**. Le titre suivant présente les résultats de l'évaluation de ces hypothèses (**HG1** et **HG2**) dans le but de confirmer la validité des chemins de dépendances directes et indirectes adoptés dans l'analyse des cheminements.

#### **4.2.2. Le test des hypothèses sous-jacentes à HG**

Les hypothèses sous-jacentes à l'HG permettent de définir et d'étudier les chemins significatifs particuliers impliquant les variables exogènes pour expliquer les deux variables de succès du modèle général, EFFCT et EFFCCE. Dans le cadre de cette étude hypothèses, deux hypothèses sous-jacentes HG1 et HG2 sont testées. L'une (HG1) traite les chemins relatifs à EFFCT et l'autre (HG2) traite des chemins relatifs à EFFCCE.

##### **4.2.2.1 – Le test de l'hypothèse sous-jacente HG1**

L'hypothèse sous-jacente HG1 postule que *«L'efficacité des utilisateurs (niveau III) est influencée directement d'une part, par les déterminants techniques, sociaux et organisationnels (Niveau 1), d'autre part, par les déterminants du « processus*

acceptation » (Niveau 2a,b,c), et indirectement, par les effets médiateurs des déterminants du niveau 1, via ceux du niveau 2 (a,b,c)».

Après avoir mis en évidence les chemins, directs et indirects, des causalités significatives entre les différentes variables exogènes et la variable endogène de l'efficacité (EFFCT), ce titre permet de confirmer la structure causale du modèle HG1 qui étaye ces dépendances significatives tout en décrivant avec précision les cheminements indirects. Cette validation met en évidence les résultats des deux majeures phases d'évaluation d'un modèle sous les équations structurelles tout en décrivant les cheminements les plus importants qui conduisent à l'explication de l'EFFCT.

#### 4.2.2.1.1 – L'adéquation du modèle sous-jacent HG1

Le **Tableau 4.37** résume les valeurs des indices d'ajustement du modèle de prédiction de la variable endogène EFFCT. L'examen des valeurs de différentes ces indices révèle des résultats très satisfaisants : le modèle HG1 est ainsi « *sur-identifié* » et respecte les seuils critiques recommandés par les travaux préalables (Roussel et al. 2002).

Type	Indices	Valeurs estimées	Valeurs critiques
Indices absolus	Discrepancy ( $\chi^2$ )	68,300	
	P ( $\chi^2= 68,300$ )	0,535	
	ddl	70	
	GFI	0,944	>0.9
	AGFI	0,878	>0.9
	RMR	0,067	<0.1
	RMSEA	0,000	<0.05
Indices incrémentaux	NFI	0,875	>0.9
	CFI	1,000	>0.95
	IFI	1,004	>0.95
	TLI	1,008	>0.95
Indices de parcimonie	$\chi^2$ normé ( $\chi^2 / \text{ddl}$ )	0,976	<5

#### **Tableau 4.37 : Les indices d'adéquation du modèle HG1**

- Le modèle est sur-identifié avec un « ddl » égal à **70** (le nombre de moments = 153, le nombre de paramètres estimés = 83). Ses conditions d'ajustement aux données (avec la méthode du « maximum de vraisemblance ») sont globalement respectées : le risque affectant le  $\chi^2$  (**68.300**) est très supérieur à 5% (**53.5 %**), et la valeur du  $\chi^2/dll$  (0,976) est aussi très inférieure à 3. L'hypothèse HG1, d'une structure de relations de causalité linéaire peut de ce fait être globalement acceptée pour l'ensemble des interdépendances entre variables du modèle
- Les indices **GFI** et **AGFI** ont des valeurs respectives de **0,944**-supérieure au seuil de 0,9- et **0,878** qui est légèrement inférieure au seuil 0,9. Ces indices manifestent une bonne qualité du « *fit* » entre le modèle et les données et consolident la structure causale optimale du modèle HG1. Les coefficients **RMR 0,067** (soit 6,7%) et **RMSEA 0%** mettent en évidence la faible part des écarts entre les valeurs estimées par le modèle et les données observées.

**En résumé**, les valeurs des indices absolus justifient la bonne qualité d'ajustement («fit») du modèle et le faible impact des résidus.

- L'indice **NFI =0,875**, très proche de 0,9, indique qu'en comparaison avec le modèle nul ou indépendant, le modèle testé admet un pourcentage élevée de la covariance totale entre les variables de recherche. L'indice **CFI= 1**, se conforme au maximum exigé.

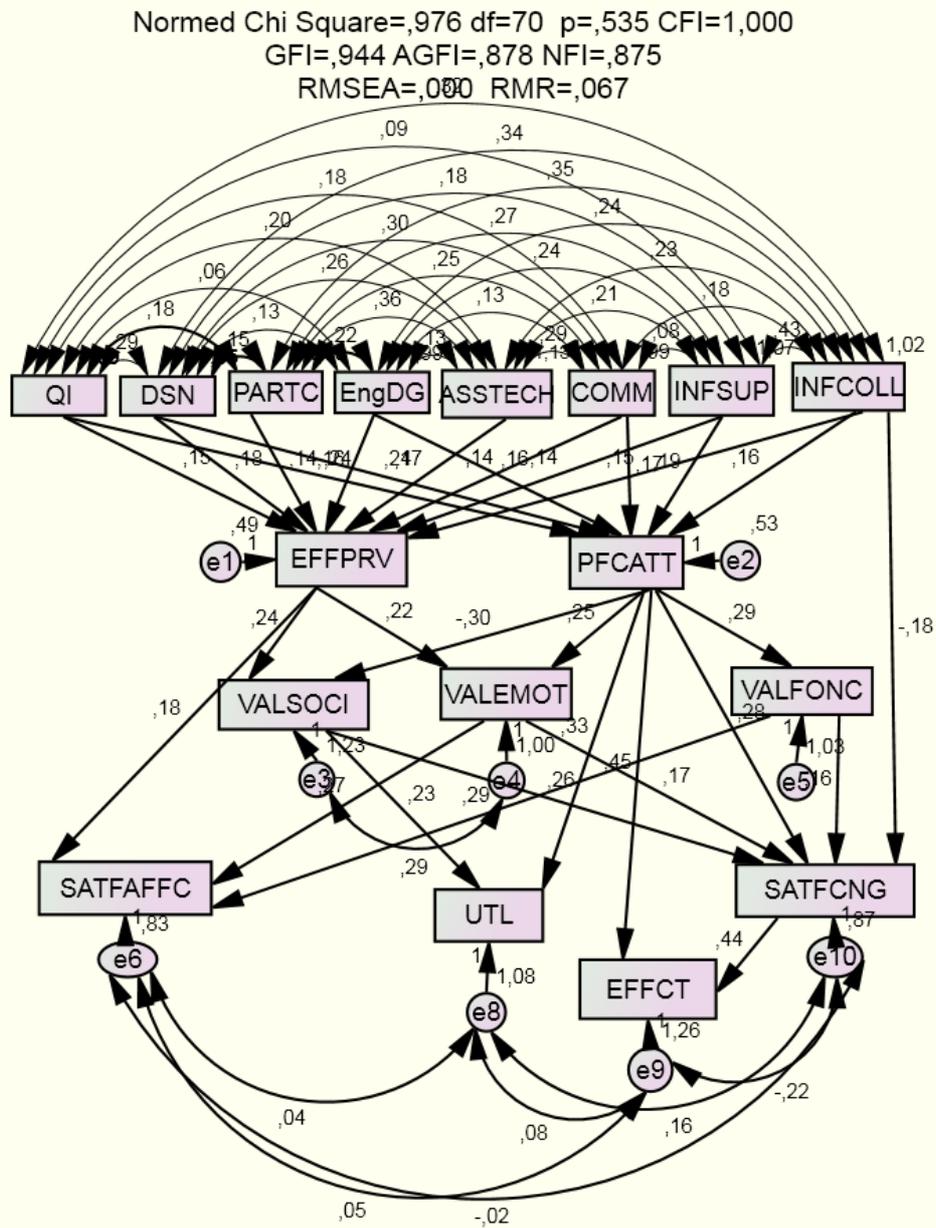
Les valeurs des différents indices incrémentaux confortent le bon ajustement des données observées avec le model testé ainsi qu'une explication d'une grande proportion de la covariance entre les différentes variables de recherche.

L'examen et l'analyse des différents indices d'adéquation ont offert la possibilité de valider, d'une part, la bonne qualité d'ajustement (fit ») du modèle HG1 aux données observées et d'autre part le niveau faible des erreurs d'estimations. L'hypothèse sous-jacente (HG1) est acceptée. En se basant sur la technique du maximum de vraisemblance, la structure du modèle est, dans ce sens, approuvée par les différentes relations de causalités linéaires évaluées. Néanmoins, pour valider HG1, il importe de procéder également à l'examen de la signification

des différents paramètres du modèle structurel et du coefficient de détermination ( $R^2$ ) de la variable endogène de l'efficacité (**EFFCT**).

#### **4.2.2.1.2. L'analyse du coefficient de détermination et des cheminements**

Le coefficient de détermination ( $R^2$ ) de la variable endogène **EFFCT** est bien significatif (16.7%) ( $p < 1\%$ ), témoignant ainsi de sa bonne explication par les différentes variables exogènes proposées dans le model conceptuel. L'analyse structurelle du modèle HG1 mène à proposer un modèle optimal qui ne considère que les dépendances (directes et indirectes) significatives entre les variables exogènes et endogènes au seuil  $p < 5\%$  (Figure 4.2). Le modèle optimal HG1 présente le diagramme des seules dépendances significatives.



**Figure 4.2 : le modèle HG1**

L'analyse des cheminements de ce modèle optimal HG1 a pour objectif de tester son pouvoir explicatif en évaluant aussi bien les causalités (directes et indirectes) des variables

exogènes sur l'EFFCT et les effets non causaux. Cette technique permet donc de consolider l'HG1 confirmée lors de l'analyse structurelle du modèle. Elle se limite à déterminer les chemins dont la dépendance totale recouvre plus de 50% du coefficient de corrélation, indépendamment de la non-causalité ([R-DT]).

Pour la variable endogène, EFFCT, nous avons respectivement dégagé :

- **Les causalités directes significatives au seuil  $p < 10\%$ .**

- **Les causalités indirectes couvrant :**

- Les chemins indirects de 1<sup>er</sup> ordre (1 niveau intermédiaire)

Niveau1 → Niveau2a (PFCATT/EFFPRV) → EFFCT

ou

Niveau1 → Niveau2b (VALFONC/VALEMOT/VALSOC) → EFFCT

ou

Niveau1 → Niveau 2c (SATCGN/SATAFFC/UTL) → EFFCT

- Les chemins indirects de 2<sup>ème</sup> ordre (2 niveaux intermédiaires) :

Niveau1 → Niveau 2a → Niveau 2b → EFFCT

ou

Niveau1 → Niveau 2b → Niveau 2c → EFFCT

ou

Niveau1 → Niveau 2a → Niveau 2c → EFFCT

- Les chemins indirects de 3<sup>ème</sup> ordre (3 niveaux intermédiaires) :

Niveau1 → Niveau 2a → Niveau 2b → Niveau 2c → EFFCT

### ***Les dépendances directes des variables du niveau I sur la variable EFFCT :***

Aucune dépendance directe des variables du niveau I sur la variable EFFCT n'est significative.

### ***Les dépendances directes des variables du niveau II sur la variable EFFCT :***

- **Le chemin PFCATT → EFFCT** : la performance attendue (PFCATT) a un effet total positif (ET = 0.379) sur l'efficacité des utilisateurs (EFFCT). Cet effet causal est

partagé en un effet direct positif (ED = 0.326) et un effet indirect positif (EI = 0.154). Cette hypothèse est donc acceptée à la fois pour les influences directe et indirectes positive, avec un recouvrement de 84 % de la corrélation (0.450).

**Le chemin SATFCOGN → EFFCT:** la satisfaction cognitive (SATFCOGN) a un effet direct positif (ED= ET = 0.533) sur l'efficacité (EFFCT). La « non causalité » (NC= 0.050) plutôt élevée mais elle est moins importante que l'effet total qui est égal à l'effet direct. Elle s'explique par non existence de lien indirect entre ces deux variables. Elle est acceptable, avec un coefficient d'explication de la corrélation (.583) de 91 % (.533/.583). *L'hypothèse d'une influence directe positive de la satisfaction cognitive (SATFCOGN) sur l'efficacité (EFFCT) est validée (au seuil  $\alpha < 1\%$ ).*

### ***Les dépendances indirectes de EFFCT***

#### ***Les dépendances indirectes des variables du niveau I sur la variable EFFCT :***

- **Le chemin QI → EFFCT :** L'hypothèse d'un effet direct de la qualité de l'information (QI) sur EFFCT est rejetée mais celle d'effets indirects positifs (.149) est acceptée. L'efficience importante (96 %) (.149/.155) de cette variable traduit son importance dans la détermination de l'efficacité individuelle des utilisateurs. Les influences indirectes sont dues aux interdépendances suivantes :
  - **Chemins indirects de 1<sup>er</sup> ordre :** [QI → PFCATT → EFFCT] ;
  - **Chemins indirects de 2<sup>ème</sup> ordre :** [QI → PFCATT → SATFCOGN → EFFCT] ;
  - **Chemins indirects de 3<sup>ème</sup> ordre :** [QI → PFCATT → VALFONC → SATFCOGN → EFFCT] ; [QI → PFCATT → VALEMOT → SATFCOGN → EFFCT] ; [QI → PFCATT → VALSOCI → SATFCOGN → EFFCT] ; [QI → EFFPRV → VALEMOT → SATFCOGN → EFFCT] ; [QI → EFFPRV → VALSOCI → SATFCOGN → EFFCT].
- **Le chemin DSN → EFFCT:** L'hypothèse d'effets indirects positifs (.145) de cette variable (efficience à 51%) est acceptée, mais celle d'un effet direct sur l'EFFCT est rejetée. Les influences indirectes sont dues aux interdépendances suivantes :
  - **Chemins indirects de 1<sup>er</sup> ordre :** [DSN → PFCATT → EFFCT] ;

- **Chemins indirects de 2ème ordre :**
- [DSN → PFCATT → SATFCOGN → EFFCT] ; **Chemins indirects de 3ème ordre :** [DSN → PFCATT → VALFONC → SATFCOGN → EFFCT] ; [DSN → PFCATT → VALEMOT → SATFCOGN → EFFCT] ; [DSN → PFCATT → VALSOCI → SATFCOGN → EFFCT] ; [DSN → EFFPRV → VALEMOT → SATFCOGN → EFFCT] ; [DSN → EFFPRV → VALSOCI → SATFCOGN → EFFCT].
- **Le chemin EngDG → EFFCT:** L'engagement de la DG (EngDG) a des effets indirects positifs sur l'efficacité perçue (EFFCT). Les dépendances indirecte doivent être acceptée avec prudence étant donnée le poids assez faible (.098) de cette interdépendance et la bonne corrélation (.192) avec l'EFFCT qui donne un niveau de non causalité assez élevé, rendant à peine efficiente (51%) cette variable. Aucun lien direct n'existe entre les deux variables. La médiation indirecte est due aux interdépendances suivantes :
  - **Chemins indirects de 1<sup>er</sup> ordre :** [EngDG → PFCATT → EFFCT] ;
  - **Chemins indirects de 2ème ordre :** [EngDG → PFCATT → SATFCOGN → EFFCT] ;
  - **Chemins indirects de 3ème ordre :** [EngDG → PFCATT → VALFONC → SATFCOGN → EFFCT] ; [EngDG → PFCATT → VALEMOT → SATFCOGN → EFFCT] ; [EngDG → PFCATT → VALSOCI → SATFCOGN → EFFCT] ; [EngDG → EFFPRV → VALEMOT → SATFCOGN → EFFCT] ; [EngDG → EFFPRV → VALSOCI → SATFCOGN → EFFCT].
- **Le chemin PARTC → EFFCT :** L'hypothèse d'effets direct et indirect positifs, et donc d'une influence de la participation sur le l'efficacité individuelle de l'intranet est rejetée. Étant donnée le très faible poids (.007) constaté. Seule une influence de PARTC sur EFFPRV est confirmé (.154) pour cette recherche, rendant à peine efficiente (50%) cette variable.
- **Le chemin COMM → EFFCT:** L'hypothèse d'un effet direct est rejetée, mais celle d'effets indirects (.103) cumulés est acceptée. L'efficacité de la COMM est élevée

(87%) du fait de ce seul chemin, qui traduit bien l'influence supposée forte et positive, de la communication sur l'efficacité des utilisateurs de l'intranet. Une somme d'influences indirectes est due aux interdépendances suivantes :

- **Chemins indirects de 1<sup>er</sup> ordre** : [COMM → PFCATT → EFFCT] ;
  - **Chemins indirects de 2<sup>ème</sup> ordre** : [COMM → PFCATT → SATFCOGN → EFFCT] ;
  - **Chemins indirects de 3<sup>ème</sup> ordre** : [COMM → PFCATT → VALFONC → SATFCOGN → EFFCT] ; [COMM → PFCATT → VALEMOT → SATFCOGN → EFFCT] ; [COMM → PFCATT → VALSOCI → SATFCOGN → EFFCT] ; [COMM → EFFPRV → VALEMOT → SATFCOGN → EFFCT] ; [COMM → EFFPRV → VALSOCI → SATFCOGN → EFFCT].
- **Le chemin ASSTECH → EFFCT** : L'hypothèse d'effets direct et indirect positifs, et donc d'une influence de l'assistance technique sur le succès de l'intranet est rejetée. Étant donnée le très faible poids (.007) constaté. Seule une influence de ASSTECH sur EFFPRV est confirmé (.178) pour cette recherche (efficente à 42%).
  - **Le chemin INFSUP → EFFCT**: L'hypothèse d'un effet direct est rejetée, mais celle d'effets indirects (.117) cumulés est acceptée. L'efficience de INFSUP est élevée (73%) du fait de ce seul chemin, qui traduit bien l'influence supposée forte et positive, sur le l'efficacité individuelle des utilisateurs. Les influences indirectes sont dues aux interdépendances suivantes :
    - **Chemins indirects de 1<sup>er</sup> ordre** : [INFSUP → PFCATT → EFFCT] ;
    - **Chemins indirects de 2<sup>ème</sup> ordre** : [INFSUP → PFCATT → SATFCOGN → EFFCT] ;
    - **Chemins indirects de 3<sup>ème</sup> ordre** : [INFSUP → PFCATT → VALFONC → SATFCOGN → EFFCT] ; [INFSUP → PFCATT → VALEMOT → SATFCOGN → EFFCT] ; [INFSUP → PFCATT → VALSOCI → SATFCOGN → EFFCT] ; [INFSUP → EFFPRV → VALEMOT → SATFCOGN → EFFCT] ; [INFSUP → EFFPRV → VALSOCI → SATFCOGN → EFFCT].

- **Le chemin INFCOLL → EFFCT**: L'hypothèse d'effets direct et indirect positifs, et donc d'une influence des collègues sur le succès de l'intranet est rejetée. Étant donnée le très faible poids (.012) constaté.

***Les dépendances indirectes des variables du niveau II sur la variable EFFCT :***

- **Le chemin PFCATT → EFFCT** : la performance attendue (PFCATT) a un effet total positif (ET = 0.379) sur l'efficacité des utilisateurs (EFFCT). Cet effet causal est partagé en un effet direct positif (ED = 0.326) et un effet indirect positif (EI = 0.154). Cette hypothèse est donc acceptée à la fois pour les influences directe et indirectes positive, avec un recouvrement de 84 % de la corrélation (0.450). Les effets indirects sont dus aux interdépendances suivantes :
  - **Chemins indirects de 1<sup>er</sup> ordre** : [PFCATT → SATFCOGN → EFFCT] ;
  - **Chemins indirects de 2<sup>ème</sup>** : [PFCATT → VALFONC → SATFCOGN → EFFCT] ; [PFCATT → VALEMOT → SATFCOGN → EFFCT] ; [PFCATT → VALSOCI → SATFCOGN → EFFCT].
- **Le chemin VALFONC → EFFCT** : La valeur fonctionnelle (VALFONC) a un effet indirect positif (EI= 0,085) sur l'efficacité (EFFCT). L'hypothèse d'une influence indirecte positive de la valeur fonctionnelle (VALFONC) sur l'efficacité (EFFCT) est **validée**. Les influences indirectes sont dues aux interdépendances suivantes :
  - **Chemins indirects de 1<sup>er</sup> ordre** : [VALFONC → SATFCOGN → EFFCT].
- **Le chemin VALSOCI → EFFCT** : La valeur sociale (VALSOCI) a un effet indirect positif (ET= 0,120) sur l'efficacité (EFFCT). L'hypothèse d'une influence indirecte positive de la valeur sociale (VALSOCI) sur l'efficacité (EFFCT) est validée. Les influences indirectes sont dues aux interdépendances suivantes :
  - **Chemins indirects de 1<sup>er</sup> ordre** : [VALSOCI → SATFCOGN → EFFCT]

**4.2.2.2. Le test de l'hypothèse sous-jacente HG2**

L'hypothèse sous-jacente HG2 postule que «*L'efficience des utilisateurs (niveau III) est influencée directement d'une part, par les déterminants techniques, sociaux et*

organisationnels (Niveau 1), d'autre part, par les déterminants du « processus acceptation » (Niveau 2 a,b,c), et indirectement, par les effets médiateurs des déterminants du niveau 1, via ceux du niveau 2 (a,b,c)».

Après avoir spécifié les chemins, directs et indirects, des causalités significatives entre les différentes variables exogènes et la variable d'efficacité (EFFCCE), ce titre permet de confirmer la structure causale du modèle HG2 qui étaye ces dépendances significatives tout en décrivant avec précision les cheminements indirects. Cette validation met en évidence les résultats des deux majeures phases d'évaluation d'un modèle sous les équations structurelles tout en décrivant les cheminements les plus importants qui conduisent à l'explication de l'EFFCCE.

#### 4.2.2.2.1 – L'adéquation du modèle sous-jacent HG2

Le **Tableau 4.38** résume les valeurs des indices d'ajustement du modèle de prédiction de la variable endogène EFFCCE. L'analyse et l'examen des différentes valeurs de ces indices indique des résultats très satisfaisants : le modèle HG2 est « *sur-identifié* » et respecte les seuils critiques recommandés par les travaux préalables (Roussel et al. 2002).

Type	Indices	Valeurs estimées	Valeurs critiques
Indices absolus	Discrepancy ( $\chi^2$ )	66,718	
	P ( $\chi^2= 66,718$ )	0,487	
	ddl	67	
	GFI	0,945	>0.9
	AGFI	0,875	>0.9
	RMR	0,067	<0.1
	RMSEA	0,000	<0.05
Indices incrémentaux	NFI	0,878	>0.9
	CFI	1,000	>0.95
	IFI	1,000	>0.95
	TLI	1,000	>0.95
Indices de parcimonie	$\chi^2$ normé ( $\chi^2$ /ddl)	0,996	<5

**Tableau 4.38 : Les indices d'adéquation du modèle HG2**

- Le modèle est sur-identifié avec un « ddl » égal à 67 (le nombre de moments = 153, le nombre de paramètres estimés = 86). Ses conditions d'ajustement aux données (avec la

méthode du « maximum de vraisemblance ») sont globalement respectées : le risque affectant le  $\chi^2$  (**66.718**) est très supérieur à 5% (**48.7** %), et la valeur du  $\chi^2/dll$  (0,996) est aussi très inférieure à 3. L'hypothèse HG2, d'une structure de relations de causalité linéaire peut de ce fait être globalement acceptée pour l'ensemble des interdépendances entre variables du modèle

- Les indices **GFI** et **AGFI** ont des valeurs respectives de **0,945** -supérieure au seuil de 0,9- et **0,875** qui est légèrement inférieure au seuil 0,9. Ces indices manifestent une bonne qualité du « *fit* » entre le modèle et les données observées, et confortent la structure causale optimale du modèle HG2. Les coefficients **RMR 0,067** (soit 6,7%) et **RMSEA 0%** mettent en évidence la faible part des écarts entre les valeurs estimées par le modèle et les données observées.

**En résumé**, les valeurs des indices absolus justifient la bonne qualité d'ajustement («fit ») du modèle et le faible impact des résidus.

- L'indice **NFI =0,878** très proche de 0,9, indique, qu'en comparaison avec le modèle nul ou indépendant, le modèle testé produit une pourcentage élevée de la covariance totale entre les variables de recherche. L'indice **CFI= 1**, se conforme au maximum exigé.

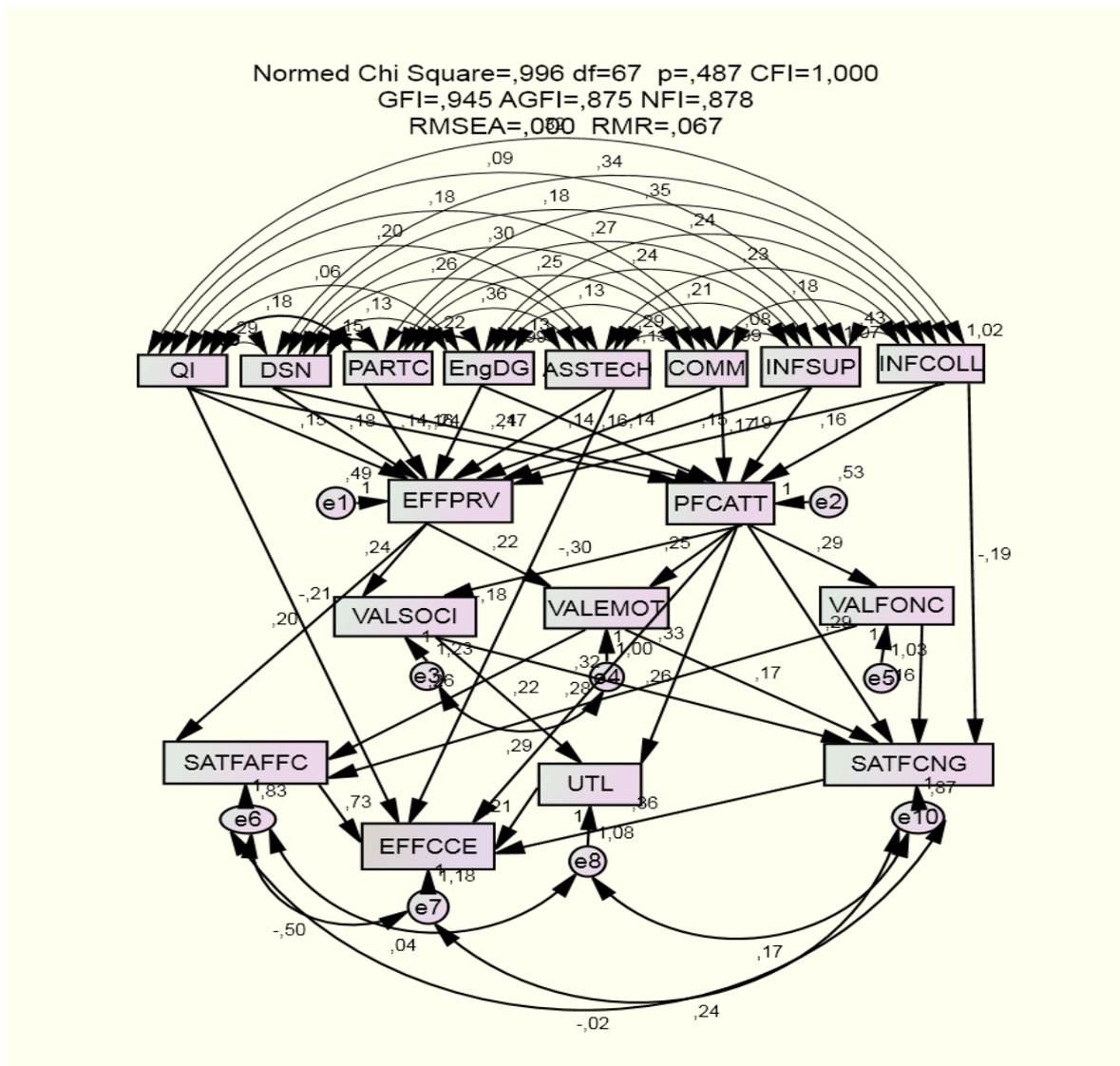
Les valeurs des différents indices incrémentaux confortent le bon ajustement des données observées avec le model testé ainsi qu'une explication d'une grande proportion de la covariance entre les différentes variables de recherche.

L'examen et l'analyse des différents indices d'adéquation ont offert la possibilité de valider, d'une part, la bonne qualité d'ajustement (fit ») du modèle HG2 aux données observées et d'autre part le niveau faible des erreurs d'estimations. L'hypothèse sous-jacente (HG2) est acceptée. En se basant sur la technique du maximum de vraisemblance, la structure du modèle est, dans ce sens, approuvée par les différentes relations de causalités linéaires évaluées. Néanmoins, pour valider HG2, il importe de procéder également à l'examen de la signification des différents paramètres du modèle structurel et du coefficient de détermination ( $R_2$ ) de la variable endogène de l'efficacité (**EFFCT**).

#### **4.2.2.2.2. L'analyse du coefficient de détermination et des cheminements**

Le coefficient de détermination ( $R^2$ ) de la variable endogène EFFCCE est bien significatif (26.4%) ( $p < 5\%$ ), montrant ainsi sa bonne explication par les variables exogènes de recherche. En conséquence, 26.4% de la variance de la dimension « EFFCCE » est expliquée par le modèle causal HG2.

L'analyse structurelle du modèle HG2 a offert la possibilité d'évaluer, d'une part, la qualité de son «fit » et de spécifier, d'autre part, les coefficients de régression significatifs. Cette démarche a permis, en conséquence, de présenter un modèle optimal de HG2 qui ne considère que les relations significatives entre les différentes variables exogènes et endogènes au seuil  $p < 5\%$  (**Figure 4.3**). Le modèle optimal HG2 présente le diagramme des seules dépendances significatives.



### **Figure 4.3 : le modèle HG2**

L'analyse des cheminements de ce modèle optimal HG2 a pour objectif de tester son pouvoir explicatif en analysant aussi bien les causalités (directes et indirectes) des variables exogènes sur l'EFFCCE, et les effets de non causalité. Cette technique permet donc de consolider l'HG2 confirmée dans le cadre de l'analyse structurelle. Elle se limite à déterminer les chemins dont la dépendance totale recouvre plus de 50% du coefficient de corrélation, indépendamment de la non-causalité ([R-DT]).

Pour la variable endogène EFFCCE sont respectivement dégagé :

- **Les causalités directes significatives au seuil  $p < 10\%$ .**

- **Les causalités indirectes couvrant :**

- Les chemins indirects de 1<sup>er</sup> ordre (1 niveau intermédiaire)

Niveau1 → Niveau2a (PFCATT/EFFPRV) → EFFCCE

ou

Niveau1 → Niveau2b (VALFONC/VALEMOT/VALSOC) → EFFCCE

ou

Niveau1 → Niveau 2c (SATCGN/SATAFFC/UTL) → EFFCCE

- Les chemins indirects de 2<sup>ème</sup> ordre (2 niveaux intermédiaires) :

Niveau1 → Niveau 2a → Niveau 2b → EFFCCE

ou

Niveau1 → Niveau 2b → Niveau 2c → EFFCCE

ou

Niveau1 → Niveau 2a → Niveau 2c → EFFCCE

- Les chemins indirects de 3<sup>ème</sup> ordre (3 niveaux intermédiaires) :

Niveau1 → Niveau 2a → Niveau 2b → Niveau 2c → EFFCCE

***Les dépendances directes des variables du niveau I de EFFCCE :***

- **Le chemin QI → EFFCCE** : la qualité de l'information (QI) a un effet mixte négatif (-0,091) sur l'efficacité (EFFCCE). Cet effet causal est partagé en effets directs négatif (ED= -0,207) et en effet indirect positif (EI= 0,116). Cette hypothèse est donc acceptée à la fois pour les influences directe et indirectes, avec un recouvrement de 96% de la corrélation (0.094).
- **Le chemin ASSTECH → EFFCCE** : l'assistance technique (ASSTECH) a un effet mixte négatif (-0,152) sur l'efficacité (EFFCCE). Cet effet causal est réparti en effets directs négatif (ED= -0,182) et effet indirect positif (EI= 0,031). Cette relation dont la corrélation (-.252) est expliquée à 60 % par les chemins mixtes.

***Les dépendances directes des variables du niveau II de EFFCCE :***

- **Le chemin PFCATT → EFFCCE** : la performance attendue (PFCATT) a un effet mixte positif (0,363) sur l'efficacité (EFFCCE). Cet effet causal est partagé en effets directs positifs (ED= 0,328) et en effet indirect positif (EI= 0,035). La non causalité (NC=0,008) faible décrit un bon pouvoir explicatif du modèle pour cette relation dont la corrélation (.371) est expliquée à 97 % par les chemins directs. *L'hypothèse d'une influence positive directe de la performance attendue (PFCATT) sur l'efficacité (EFFCCE) est ainsi validée.*
- **Le chemin SATFCOGN → EFFCCE** : la satisfaction cognitive (SATFCOGN) a un effet direct négatif (ED = -0.315) sur l'efficacité (EFFCCE). L'influence indirecte étant nulle (EI=0,000), l'effet total est dû essentiellement à une influence directe (ED= -0,315). La « non causalité » (NC= 0.041) faible montre un bon pouvoir explicatif du modèle pour cette relation dont la corrélation (.356) est expliquée à 88 % par les chemins directs. *L'hypothèse d'une influence directe positive de la satisfaction cognitive (SATFCOGN) sur l'efficacité (EFFCCE) est partiellement validée.*
- **Le chemin SATFAFFEC → EFFCCE** : la satisfaction affective (SATFAFFEC) a un effet direct positif (ED = 0.330) sur l'efficacité (EFFCCE). L'effet total est dû essentiellement à une influence directe (ED= 0,330) ; l'influence indirecte étant nulle (EI=0,000). La « non causalité » (NC= 0.056) faible montre un bon pouvoir explicatif du modèle pour cette relation dont la corrélation (.386) est expliquée à 85 % par les

chemins directs. *L'hypothèse d'une influence directe positive de la satisfaction affective (SATFAFFEC) sur l'efficience (EFFCT) est validée (au seuil  $\alpha < 1\%$ ).*

- **Le chemin UTL → EFFCCE** : l'utilisation (UTL) a un effet direct positif (ED = 0.236) sur l'efficience (EFFCCE). L'effet total est dû essentiellement à une influence directe (ED= 0,236) ; l'influence indirecte étant nulle (EI=0,000). La « non causalité » (NC= 0.027) faible décrit un bon pouvoir explicatif du modèle pour cette relation dont la corrélation (.263) est expliquée à 89 % par les chemins directs. *L'hypothèse d'une influence directe positive de l'utilisation (UTL) sur l'efficience (EFFCT) est validée (au seuil  $\alpha < 1\%$ ).*

### ***Les dépendances indirectes des variables du niveau I de EFFCCE :***

- **Le chemin QI → EFFCCE** : la qualité de l'information (QI) a un effet mixte négatif (-0,091) sur l'efficience (EFFCCE). Cet effet causal est réparti en effets directs négatif (ED= -0,207) et en effet indirect positif (EI= 0,116). Cette hypothèse est donc acceptée à la fois pour les influences directe et indirectes, avec un recouvrement de 96 % de la corrélation (0.094). Les influences indirectes sont dues aux interdépendances suivantes :
  - **Chemins indirects de 1<sup>er</sup> ordre** : [QI → PFCATT → EFFCCE] ;
  - **Chemins indirects de 2<sup>ème</sup> ordre** : [QI → PFCATT → SATFCOGN → EFFCCE] ; [QI → PFCATT → UTL → EFFCCE] ; [QI → EFFPRV → SATFAFFC → EFFCCE] ;
  - **Chemins indirects de 3<sup>ème</sup> ordre** : [QI → PFCATT → VALFONC → SATFCOGN → EFFCCE] ; [QI → PFCATT → VALFONC → SATFAFFC → EFFCCE] ; [QI → PFCATT → VALEMOT → SATFCOGN → EFFCCE] ; [QI → PFCATT → VALEMOT → SATFAFFC → EFFCCE] ; [QI → PFCATT → VALSOCI → SATFCOGN → EFFCCE] ; [QI → PFCATT → VALSOCI → UTL → EFFCCE] ; [QI → EFFPRV → VALEMOT → SATFCOGN → EFFCCE] ; [QI → EFFPRV → VALEMOT → SATFAFFC → EFFCCE] ; [QI → EFFPRV → VALSOCI → SATFCOGN → EFFCCE] ; [QI → EFFPRV → VALSOCI → UTL → EFFCCE].

- **Le chemin DSN → EFFCCE** : Le Design (DSN) a un effet indirect positif (EI= 0,119) sur l'efficacité (EFFCCE). L'effet total est dû essentiellement à une influence indirecte (EI= 0,119); l'influence directe étant nulle (ED=0,000). Les influences indirectes sont dues aux interdépendances suivantes :
  - **Chemins indirects de 1<sup>er</sup> ordre** : [DSN → PFCATT→ EFFCCE] ;
  - **Chemins indirects de 2<sup>ème</sup> ordre** : [DSN → PFCATT→ SATFCOGN → EFFCCE] ; [DSN → PFCATT→ UTL → EFFCCE] ; [DSN → EFFPRV→ SATFAFFC → EFFCCE] ;
  - **Chemins indirects de 3<sup>ème</sup> ordre** : [DSN → PFCATT→ VALFONC→ SATFCOGN → EFFCCE] ; [DSN → PFCATT→ VALFONC→ SATFAFFC → EFFCCE] ; [DSN → PFCATT→ VALEMOT→ SATFCOGN → EFFCCE] ; [DSN → PFCATT→ VALEMOT→ SATFAFFC → EFFCCE] ; [DSN → PFCATT→ VALSOCI→ SATFCOGN → EFFCCE] ; [DSN → PFCATT→ VALSOCI→ UTL → EFFCCE] ; [DSN → EFFPRV→ VALEMOT→ SATFCOGN → EFFCCE] ; [DSN → EFFPRV→ VALEMOT→ SATFAFFC → EFFCCE] ; [DSN → EFFPRV→ VALSOCI→ SATFCOGN → EFFCCE] ; [DSN → EFFPRV→ VALSOCI→ UTL → EFFCCE].
  
- **Le chemin EngDG → EFFCCE** : L'engagement de la DG (EngDG) a un effet indirect positif (EI= 0,085) sur l'efficacité (EFFCCE). L'influence directe étant nulle (ED=0,000), l'effet total est dû essentiellement à une influence indirecte (EI= 0,085). La corrélation (.166) est expliquée à 51 % par les chemins indirects. Les influences indirectes sont dues aux interdépendances suivantes :
  - **Chemins indirects de 1<sup>er</sup> ordre** : [EngDG → PFCATT→ EFFCCE] ;
  - **Chemins indirects de 2<sup>ème</sup> ordre** : [EngDG → PFCATT→ SATFCOGN → EFFCCE] ; [EngDG → PFCATT→ UTL → EFFCCE] ; [EngDG → EFFPRV→ SATFAFFC → EFFCCE] ;
  - **Chemins indirects de 3<sup>ème</sup> ordre** : [EngDG → PFCATT→ VALFONC→ SATFCOGN → EFFCCE] ; [EngDG → PFCATT→ VALFONC→ SATFAFFC → EFFCCE] ; [EngDG → PFCATT→ VALEMOT→ SATFCOGN →

EFFCCE] ; [EngDG → PFCATT→ VALEMOT→ SATFAFFC → EFFCCE] ;  
 [EngDG → PFCATT→ VALSOCI→ SATFCOGN → EFFCCE] ; [EngDG →  
 PFCATT→ VALSOCI→ UTL → EFFCCE] ; [EngDG → EFFPRV→  
 VALEMOT→ SATFCOGN → EFFCCE] ; [EngDG → EFFPRV→  
 VALEMOT→ SATFAFFC → EFFCCE] ; [EngDG → EFFPRV→ VALSOCI→  
 SATFCOGN → EFFCCE] ; [EngDG → EFFPRV→ VALSOCI→ UTL →  
 EFFCCE].. *L'hypothèse d'une influence indirecte positive de l'engagement de la  
 DG (EngDG) sur l'efficacité (EFFCCE) est **validée** (au seuil  $\alpha < 10\%$ ).*

- **Le chemin ASSTECH → EFFCCE** : l'assistance technique (ASSTECH) a un effet mixte négatif (-0,152) sur l'efficacité (EFFCCE). Cet effet causal est réparti en effets directs négatif (ED= -0,182) et effet indirect positif (EI= 0,031). Cette relation dont la corrélation (-.252) est expliquée à 60 % par les chemins mixtes Les influences indirectes sont dues aux interdépendances suivantes :
  - **Chemins indirects de 2ème ordre** : [ASSTECH→ EFFPRV→ SATFAFFC → EFFCCE] ;
  - **Chemins indirects de 3ème ordre** : [ASSTECH → EFFPRV→ VALEMOT→ SATFCOGN → EFFCCE] ; [ASSTECH → EFFPRV→ VALEMOT→ SATFAFFC → EFFCCE] ; [ASSTECH → EFFPRV→ VALSOCI→ SATFCOGN → EFFCCE] ; [ASSTECH → EFFPRV→ VALSOCI→ UTL → EFFCCE].
  
- **Le chemin COMM → EFFCCE** : La communication (COMM) a un effet indirect positif (EI= 0,086) sur l'efficacité (EFFCCE). Les influences indirectes sont dues aux interdépendances suivantes :
  - **Chemins indirects de 1<sup>er</sup> ordre** : [COMM → PFCATT→ EFFCCE] ;
  - **Chemins indirects de 2ème ordre** : [COMM → PFCATT→ SATFCOGN → EFFCCE] ; [COMM → PFCATT→ UTL → EFFCCE] ; [COMM → EFFPRV→ SATFAFFC → EFFCCE] ;
  - **Chemins indirects de 3ème ordre** : [COMM → PFCATT→ VALFONC→ SATFCOGN → EFFCCE] ; [COMM → PFCATT→ VALFONC→ SATFAFFC

→ EFFCCE]; [COMM → PFCATT→ VALEMOT→ SATFCOGN → EFFCCE]; [COMM → PFCATT→ VALEMOT→ SATFAFFC → EFFCCE]; [COMM → PFCATT→ VALSOCI→ SATFCOGN → EFFCCE]; [COMM → PFCATT→ VALSOCI→ UTL → EFFCCE]; [COMM → EFFPRV→ VALEMOT→ SATFCOGN → EFFCCE]; [COMM → EFFPRV→ VALEMOT→ SATFAFFC → EFFCCE]; [COMM → EFFPRV→ VALSOCI→ SATFCOGN → EFFCCE]; [COMM → EFFPRV→ VALSOCI→ UTL → EFFCCE].

- **Le chemin INFSUP → EFFCCE** : L'influence des supérieurs hiérarchiques (INFSUP) a un effet indirect positif (EI= 0,095) sur l'efficacité (EFFCCE). Cette hypothèse est acceptée, avec un coefficient d'explication de la corrélation (.281), de 71 % (.095/.133). Les influences indirectes sont dues aux interdépendances suivantes :

- **Chemins indirects de 1<sup>er</sup> ordre** : [INFSUP → PFCATT→ EFFCCE] ;
- **Chemins indirects de 2<sup>ème</sup> ordre** : [INFSUP → PFCATT→ SATFCOGN → EFFCCE]; [INFSUP → PFCATT→ UTL → EFFCCE]; [INFSUP → EFFPRV→ SATFAFFC → EFFCCE] ;
- **Chemins indirects de 3<sup>ème</sup> ordre** : [INFSUP → PFCATT→ VALFONC→ SATFCOGN → EFFCCE]; [INFSUP → PFCATT→ VALFONC→ SATFAFFC → EFFCCE]; [INFSUP → PFCATT→ VALEMOT→ SATFCOGN → EFFCCE]; [INFSUP → PFCATT→ VALEMOT→ SATFAFFC → EFFCCE]; [INFSUP → PFCATT→ VALSOCI→ SATFCOGN → EFFCCE]; [INFSUP → PFCATT→ VALSOCI→ UTL → EFFCCE]; [INFSUP → EFFPRV→ VALEMOT→ SATFCOGN → EFFCCE]; [INFSUP → EFFPRV→ VALEMOT→ SATFAFFC → EFFCCE]; [INFSUP → EFFPRV→ VALSOCI→ SATFCOGN → EFFCCE]; [INFSUP → EFFPRV→ VALSOCI→ UTL → EFFCCE].

- **Le chemin INFCOLL → EFFCCE** : L'influence des collègues (INFCOLL) a un effet indirect positif (EI= 0,166) sur l'efficacité (EFFCCE). L'effet total est dû essentiellement à une influence indirecte (EI= 0,166) ; l'influence directe étant nulle

(ED=0,000). La corrélation (.215) est expliquée à 77 % (.166/.215) par les chemins indirects. Ces influences indirectes sont dues aux interdépendances suivantes :

- **Chemins indirects de 1<sup>er</sup> ordre** : [INFCOLL → PFCATT → EFFCCE] ;
- **Chemins indirects de 2<sup>ème</sup> ordre** : [INFCOLL → PFCATT → SATFCOGN → EFFCCE] ; [INFCOLL → PFCATT → UTL → EFFCCE] ; [INFCOLL → EFFPRV → SATFAFFC → EFFCCE] ;
- **Chemins indirects de 3<sup>ème</sup> ordre** : [INFCOLL → PFCATT → VALFONC → SATFCOGN → EFFCCE] ; [INFCOLL → PFCATT → VALFONC → SATFAFFC → EFFCCE] ; [INFCOLL → PFCATT → VALEMOT → SATFCOGN → EFFCCE] ; [INFCOLL → PFCATT → VALEMOT → SATFAFFC → EFFCCE] ; [INFCOLL → PFCATT → VALSOCI → SATFCOGN → EFFCCE] ; [INFCOLL → PFCATT → VALSOCI → UTL → EFFCCE] ; [INFCOLL → EFFPRV → VALEMOT → SATFCOGN → EFFCCE] ; [INFCOLL → EFFPRV → VALEMOT → SATFAFFC → EFFCCE] ; [INFCOLL → EFFPRV → VALSOCI → SATFCOGN → EFFCCE] ; [INFCOLL → EFFPRV → VALSOCI → UTL → EFFCCE].

***Les dépendances indirectes des variables du niveau II sur la variable EFFCCE:***

- **Le chemin EFFPRV → EFFCCE** : L'effort prévu (EFFPRV) a un effet indirect positif (EI= 0,183) sur l'efficacité (EFFCCE). L'effet total est dû essentiellement à une influence indirecte (EI= 0,183) ; l'influence directe étant nulle (ED=0,000). La corrélation (.275) est expliquée à 66 % (.183/.275) par les chemins indirects. Ces influences indirectes sont dues aux interdépendances suivantes :
  - **Chemins indirects de 1<sup>er</sup> ordre** : [EFFPRV → SATFAFFC → EFFCCE] ;
  - **Chemins indirects de 2<sup>ème</sup> ordre** : EFFPRV → VALEMOT → SATFCOGN → EFFCCE] ; [EFFPRV → VALEMOT → SATFAFFC → EFFCCE] ; [EFFPRV → VALSOCI → SATFCOGN → EFFCCE] ; [EFFPRV → VALSOCI → UTL → EFFCCE].

- **Le chemin VALFONC → EFFCCE** : La valeur fonctionnelle (VALFONC) a un effet indirect positif (EI= 0,148) sur l'efficacité (EFFCCE). L'effet total est dû essentiellement à une influence indirecte (EI= 0,148) ; l'influence directe étant nulle (ED=0,000). La non causalité (NC=0,091) est assez faible décrivant un bon pouvoir explicatif du modèle pour cette relation dont la corrélation (.239) est expliquée à 62 % (.148/.239) par les chemins indirects.
  - **Chemins indirects de 1<sup>er</sup> ordre** : [VALFONC→ SATFCOGN → EFFCCE] ; [VALFONC→ SATFAFFC → EFFCCE] ;
- **Le chemin VALEMOT → EFFCCE** : La valeur émotionnelle (VALEMOT) a un effet indirect positif (EI= 0,122) sur l'efficacité (EFFCCE). L'effet total est dû essentiellement à une influence indirecte (EI= 0,122) ; l'influence directe étant nulle (ED=0,000). L'hypothèse d'une influence indirecte est acceptable, avec un coefficient d'explication de la corrélation (.226), de 53% (.122/.226). Les influences indirectes sont dues aux interdépendances suivantes : **Chemins indirects de 1<sup>er</sup> ordre** : [VALEMOT→ SATFCOGN → EFFCCE] ; [VALEMOT→ SATFAFFC → EFFCCE]

L'analyse des chemins et l'analyse structurelle des causalités (directes et indirectes) entre les différentes variables exogènes et la variable endogène (efficience) consolident la validité de la structure du modèle optimal HG2.

Pour *synthétiser*, dédiés à l'analyse explicative, les deux premiers titres ont pour objectif de confirmer l'HG ainsi que les hypothèses sous-jacentes HG1 et HG2. Ces titres valident ainsi la structure causale du modèle conceptuel et soulignent les causalités directes et indirectes entre les différentes variables exogènes et endogènes de la recherche.

### 4.2.3. Synthèse des résultats des tests d'hypothèses

Le **tableau 4.39** propose une synthèse des différents résultats inhérents aux tests des différentes hypothèses énoncées dans le cadre du chapitre conceptuel. Ces résultats touchent aussi bien, à l'hypothèse générale (**HG**), les hypothèses sous-jacentes à HG (**HG1** et **HG2**), et les hypothèses partielles de dépendances directes (**HDDi**) et indirectes (**HDIi**).

Les hypothèses de la recherche	Résultats
<b>Hypothèses générales (HG)</b>	
<p><i>le succès individuel perçu (Niveau 3) de l'usage de l'intranet est influencé directement, d'une part, par les déterminants techniques, sociaux et organisationnels (Niveau 1), d'autre part, par les déterminants du « processus d'acceptation » (Niveau 2a,b,c), et indirectement, par les effets médiateurs des déterminants du niveau 1, via ceux du niveau 2 (a,b,c).</i></p>	<b>Partiellement Validée</b>
<b>Les hypothèses sous-jacentes à HG</b>	
<p><b>HG1 :</b> L'efficacité personnelle des utilisateurs (niveau III) est influencée directement, d'une part, par les déterminants techniques, sociaux et organisationnels (Niveau 1), d'autre part, par les déterminants du « processus d'acceptation » (Niveau 2a,b,c), et indirectement, par les effets médiateurs des déterminants du niveau 1, via ceux du niveau 2 (a,b,c).</p>	<b>Partiellement Validée</b>
<p><b>HG2 :</b> L'efficacité personnelle des utilisateurs (niveau III) est influencée directement, d'une part, par les déterminants techniques, sociaux et organisationnels (Niveau 1), d'autre part, par les déterminants du « processus d'acceptation » (Niveau 2a,b,c), et indirectement, par les effets médiateurs des déterminants du niveau 1, via ceux du niveau 2 (a,b,c).</p>	<b>Partiellement Validée</b>
<b>Les hypothèses partielles de dépendances directes (HDDi)</b>	
<p><b>HDD1 :</b> Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet direct positif sur celles du niveau 2a1 (PFCATT, EFFPRV).</p>	<b>Partiellement Validée</b>
<p><b>HDD1.1 :</b> Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet direct positif sur la performance attendue (PFCATT).</p>	<b>Partiellement validée</b>
<p><i>HDD1.1.1 : QI a un effet direct positif sur PFCATT</i></p>	<b>Validée</b>
<p><i>HDD1.1.2 : DSN a un effet direct positif sur PFCATT</i></p>	<b>Validée</b>

<i>HDD1.1.3 : INFSUP a un effet direct positif sur PFCATT</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD1.1.4 : INFCOLL a un effet direct positif sur PFCATT</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD1.1.5 : EngDG a un effet direct positif sur PFCATT</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD1.1.6 : ASSTECH a un effet direct positif sur PFCATT</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD1.1.7 : PARTC a un effet direct positif sur PFCATT</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD1.1.8 : COMM a un effet direct positif sur PFCATT</i>	<b>Validée</b>
<b>HDD1.2 :</b> Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet direct positif sur l'effort prévu (EFFPRV).	<b>Validée</b>
<i>HDD1.1.1 : QI a un effet direct positif sur EFFPRV</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD1.1.2 : DSN a un effet direct positif sur EFFPRV</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD1.1.3 : INFSUP a un effet direct positif sur EFFPRV</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD1.1.4 : INFCOLL a un effet direct positif sur EFFPRV</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD1.1.5 : EngDG a un effet direct positif sur EFFPRV</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD1.1.6 : ASSTECH a un effet direct positif sur EFFPRV</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD1.1.7 : PARTC a un effet direct positif sur EFFPRV</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD1.1.8 : COMM a un effet direct positif sur EFFPRV</i>	<b>Validée</b>
<b>HDD2.</b> Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct positif sur les variables du niveau 2b (VALFONC, VALEMO, VALSOCI).	<b>Partiellement validée</b>
<b>HDD2.1 :</b> Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct positif sur la valeur fonctionnelle (VALFONC).	<b>Partiellement validée</b>
<i>HDD2.1.1 : La performance attendue (PFCATT) a un effet direct positif sur la valeur fonctionnelle (VALFONC)</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD2.1.2 : L'effort prévu (EFFPRV) a un effet direct positif sur la valeur fonctionnelle (VALFONC)</i>	<b>Rejetée</b>
<b>HDD2.2 :</b> Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct positif sur la valeur émotionnelle (VALEMO).	<b>Validée</b>
<i>HDD2.2.1 : La performance attendue (PFCATT) a un effet direct positif sur la valeur émotionnelle (VALEMO)</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD2.2.2 : L'effort prévu (EFFPRV) a un effet direct positif sur la valeur émotionnelle (VALEMO).</i>	<b>Validée</b>
<b>HDD2.3 :</b> Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct	<b>Validée</b>

positif sur la valeur sociale (VALSOCI).	
<i>HDD2.3.1 : La performance attendue (PFCATT) a un effet direct positif la valeur sociale (VALSOCI)</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD2.3.2 : L'effort prévu (EFFPRV) a un effet direct positif sur la valeur sociale (VALSOCI)</i>	<b>Validée</b>
<b>HDD3</b> : Les variables de la valeur perçue (VALFONC VALEMO, VALSOCI) ont un effet direct positif sur l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFEC).	<b>Partiellement validée</b>
<b>HDD3.1</b> : Les variables de la valeur perçue ont un effet direct positif sur l'utilisation (UTL).	<b>Partiellement validée</b>
<i>HDD3.1.1 : VALFONC a un effet direct positif sur UTL</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD3.1.2 : VALEMO a un effet direct positif sur UTL</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD3.1.3 : VALSOCI a un effet direct positif sur UTL</i>	<b>Validée</b>
<b>HDD3.2</b> : Les variables de la valeur perçue ont un effet direct positif sur la satisfaction cognitive (SATFCOGN).	<b>Validée</b>
<i>HDD3.2.1 : VALFONC a un effet direct positif sur SATFCOGN</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD3.2.2 : VALEMO a un effet direct positif sur SATFCOGN</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD3.2.2 : VALSOCI a un effet direct positif sur SATFCOGN</i>	<b>Validée</b>
<b>HDD3.2</b> : Les variables de la valeur perçue ont un effet direct positif sur la satisfaction affective (SATFAFFEC).	<b>Validée</b>
<i>HDD3.2.1 : VALFONC a un effet direct positif sur SATFAFFEC</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD3.2.2 : VALEMO a un effet direct positif sur SATFAFFEC</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD3.2.2 : VALSOCI a un effet direct positif sur SATFAFFEC</i>	<b>Rejetée</b>
<b>HDD4</b> : Les variables de l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFEC) ont un effet direct positif sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE).	<b>Validée</b>
<b>HDD4.1</b> : Les variables de l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFEC) ont un effet direct positif sur l'efficacité des utilisateurs (EFFCT)	<b>Partiellement validée</b>
<i>HDD4.1.1 : UTL a un effet direct positif sur EFFCT</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD4.1.2 : SATFCOGN a un effet direct positif sur EFFCT</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD4.1.3 : SATFAFFEC a un effet direct positif sur EFFCT</i>	<b>Rejetée</b>

<b>HDD4.1</b> : Les variables de l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFEC) ont un effet direct positif sur l'efficacité des utilisateurs (EFFCCE).	<b>Partiellement validée</b>
<i>HDD4.1.1</i> : UTL a un effet direct positif sur EFFCCE	<b>Validée</b>
<i>HDD4.1.2</i> : SATFCOGN a un effet direct positif sur EFFCCE	<b>Rejetée</b>
<i>HDD4.1.2</i> : SATFAFFEC a un effet direct positif sur EFFCCE	<b>Validée</b>
<b>HDD5</b> : Les variables de la valeur perçue (VALFONC VALEMO, VALSOI) ont un effet direct positif sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE).	<b>Rejetée</b>
<b>HED5.1</b> : Les variables de la valeur perçue (VALFONC VALEMO, VALSOI) ont un effet direct positif sur l'efficacité individuelle des utilisateurs (EFFCT)	<b>Rejetée</b>
<i>HED5.1.1</i> : VALFONC a un effet direct positif sur EFFCT	<b>Rejetée</b>
<i>HED5.1.2</i> : VALEMO a un effet direct positif sur EFFCT	<b>Rejetée</b>
<i>HED5.1.3</i> : VALSOI a un effet direct positif sur EFFCT	<b>Rejetée</b>
<b>HED5.2</b> : Les variables de la valeur perçue (VALFONC VALEMO, VALSOI) ont un effet direct positif sur l'efficacité individuelle des utilisateurs (EFFCCE)	<b>Rejetée</b>
<i>HED5.2.1</i> : VALFONC a un effet direct positif sur EFFCCE	<b>Rejetée</b>
<i>HED5.2.2</i> : VALEMO a un effet direct positif sur EFFCCE	<b>Rejetée</b>
<i>HED5.2.3</i> : VALSOI a un effet direct positif sur EFFCCE	<b>Rejetée</b>
<b>HDD 6</b> : Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct positif sur l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFC).	<b>Partiellement validée</b>
<b>HDD6.1</b> : Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct positif sur l'utilisation (UTL).	<b>Partiellement validée</b>
<i>HDD6.1.1</i> : La performance attendue (PFCATT) a un effet direct positif sur l'utilisation (UTL).	<b>Validée</b>
<i>HDD6.1.2</i> : L'effort prévu (EFFPRV) a un effet direct positif sur l'utilisation (UTL).	<b>Rejetée</b>
<b>HDD6.2</b> : Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct positif sur la satisfaction cognitive (SATFCOGN).	<b>Partiellement Validée</b>
<i>HDD6.2.1</i> : La performance attendue (PFCATT) a un effet direct positif sur la satisfaction cognitive (SATFCOGN).	<b>Validée</b>

<i>HDD6.2.2 : L'effort prévu (EFFPRV) a un effet direct positif sur satisfaction cognitive (SATFCOGN)</i>	<b>Rejetée</b>
<b>HDD6.3</b> : Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct positif sur la satisfaction affective (SATFAFFC).	<b>Partiellement Validée</b>
<i>HDD6.3.1 : La performance attendue (PFCATT) a un effet direct positif la satisfaction affective (SATFAFFC)</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD6.3.2 : L'effort prévu (EFFPRV) a un effet direct positif sur la satisfaction affective (SATFAFFC)</i>	<b>Validée</b>
<b>HDD 7</b> : Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct positif sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE).	<b>Partiellement validée</b>
<b>HDD7.1</b> : Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct positif sur l'efficacité individuelle des utilisateurs (EFFCT).	<b>Partiellement validée</b>
<i>HDD7.1.1 : La performance attendue (PFCATT) a un effet direct positif sur l'efficacité individuelle des utilisateurs (EFFCT).</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD7.1.2 : L'effort prévu (EFFPRV) a un effet direct positif sur l'efficacité individuelle des utilisateurs (EFFCT).</i>	<b>Rejetée</b>
<b>HDD7.2</b> : Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet direct positif sur l'efficacité individuelle des utilisateurs (EFFCCE).	<b>Partiellement Validée</b>
<i>HDD7.2.1 : La performance attendue (PFCATT) a un effet direct positif sur l'efficacité individuelle des utilisateurs (EFFCCE).</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD7.2.2 : L'effort prévu (EFFPRV) a un effet direct positif sur l'efficacité individuelle des utilisateurs (EFFCCE).</i>	<b>Rejetée</b>
<b>HDD8</b> : Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet direct positif sur l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFC)..	<b>Partiellement Validée</b>
<i>HDD8.1 : Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet direct positif sur l'utilisation (UTL).</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.1.1 : QI a un effet direct positif sur UTL</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.1.2 : DSN a un effet direct positif sur UTL</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.1.3 : INFSUP a un effet direct positif sur UTL</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.1.4 : INFCOLL a un effet direct positif sur UTL</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.1.5 : EngDG a un effet direct positif sur UTL</i>	<b>Rejetée</b>

<i>HDD8.1.6 : ASSTECH a un effet direct positif sur UTL</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.1.7 : PARTC a un effet direct positif sur UTL</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.1.8 : COMM a un effet direct positif sur UTL</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.2 : Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet direct positif sur la satisfaction cognitive (SATFCOGN).</i>	<b>Partiellement validée</b>
<i>HDD8.2.1 : QI a un effet direct positif sur SATFCOGN</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD8.2.2 : DSN a un effet direct positif sur SATFCOGN</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.2.3 : INFSUP a un effet direct positif sur SATFCOGN</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.2.4 : INFCOLL a un effet direct positif sur SATFCOGN</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD8.2.5 : EngDG a un effet direct positif sur SATFCOGN</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.2.6 : ASSTECH a un effet direct positif sur SATFCOGN</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.2.7 : PARTC a un effet direct positif sur SATFCOGN</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.2.8 : COMM a un effet direct positif sur SATFCOGN</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.3 : Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet direct positif sur la satisfaction affective (SATFAFFC).</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.3.1 : QI a un effet direct positif sur SATFAFFC</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.3.2 : DSN a un effet direct positif sur SATFAFFC</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.3.3 : INF-SUP a un effet direct positif sur SATFAFFC</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.3.4 : INF-COLL a un effet direct positif sur SATFAFFC</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.3.5 : EngDG a un effet direct positif sur SATFAFFC</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.3.6 : ASSTECH a un effet direct positif sur SATFAFFC</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.3.7 : PARTC a un effet direct positif sur SATFAFFC</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD8.3.8 : COMM a un effet direct positif sur SATFAFFC</i>	<b>Rejetée</b>
<b>HDD9</b> : Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet direct positif sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE).	<b>partiellement Validée</b>
<i>HDD9.1 : Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet direct positif sur l'efficacité individuelle des utilisateurs (EFFCT).</i>	<b>Rejetée</b>

<i>HDD9.1.1 : QI a un effet direct positif sur EFFCT</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD9.1.2 : DSN a un effet direct positif sur EFFCT</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD9.1.3 : INF-SUP a un effet direct positif sur EFFCT</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD9.1.4 : INF-COLL a un effet direct positif sur EFFCT</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD9.1.5 : EngDG a un effet direct positif sur EFFCT</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD9.1.6 : ASSTECH a un effet direct positif sur EFFCT</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD9.1.7 : PARTC a un effet direct positif sur EFFCT</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD9.1.8 : COMM a un effet direct positif sur EFFCT</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD9.2 : Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet direct positif sur l'efficience individuelle des utilisateurs (EFFCCE).</i>	<b>Partiellement validée</b>
<i>HDD9.2.1 : QI a un effet direct positif sur EFFCCE</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD9.2.2 : DSN a un effet direct positif sur EFFCCE</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD9.2.3 : INF-SUP a un effet direct positif sur EFFCCE</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD9.2.4 : INF-COLL a un effet direct positif sur EFFCCE</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD9.2.5 : EngDG a un effet direct positif sur EFFCCE</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD9.2.6 : ASSTECH a un effet direct positif sur EFFCCE</i>	<b>Validée</b>
<i>HDD9.2.7 : PARTC a un effet direct positif sur EFFCCE</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDD9.2.8 : COMM a un effet direct positif sur EFFCCE</i>	<b>Rejetée</b>
<b>Les hypothèses partielles de dépendances indirectes (HDI)</b>	
<b>HDI.6 :</b> Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet indirect positif sur l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFC), via les variables de la valeur perçue (VALFONC VALEMO, VALSOCI).	<b>Partiellement validée</b>
<b>HDI.6.1 :</b> Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet indirect positif sur l'utilisation (UTL), via les variables de la valeur perçue (VALFONC VALEMO, VALSOCI).	<b>Validée</b>
<i>HDI.6.1.1 : La performance attendue (PFCATT) a un effet indirect positif sur l'utilisation (UTL), via VALSOCI.</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.6.2 : L'effort prévu (EFFPRV) a un effet indirect positif sur l'utilisation (UTL) via VALSOCI.</i>	<b>Validée</b>
<b>HDI.6.2 :</b> Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet indirect positif sur la satisfaction cognitive (SATFCOGN), via les variables de la	<b>Partiellement</b>

valeur perçue (VALFONC VALEMO, VALSOCI).	<b>Validée</b>
<i>HDI.6.2.1 : La performance attendue (PFCATT) a un effet indirect positif sur la satisfaction cognitive (SATFCOGN).</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDI.6.2.2 : L'effort prévu (EFFPRV) a un effet indirect positif sur satisfaction cognitive (SATFCOGN) via la VALEMO et la VALSOCI.</i>	<b>Validée</b>
<b>HDI.6.3 :</b> Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet indirect positif sur la satisfaction affective (SATFAFFC) via les variables de la valeur perçue (VALFONC VALEMO, VALSOCI).	<b>Validée</b>
<i>HDI.6.3.1 : La performance attendue (PFCATT) a un effet indirect positif la satisfaction affective (SATFAFFC) via la VALFONC, la VALEMO, et la VALSOCI</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.6.3.2 : L'effort prévu (EFFPRV) a un effet indirect positif sur la satisfaction affective (SATFAFFC) via la VALEMO, et la VALSOCI</i>	<b>Validée</b>
<b>HDI.7 :</b> Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet indirect positif sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE) via les variables du niveau (2b, 2c).	<b>Validée</b>
<b>HDI.7.1 :</b> Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet indirect positif sur l'efficacité individuelle des utilisateurs (EFFCT) via les variables du niveau (2b, 2c).	<b>Validée</b>
<i>HDI.7.1.1 : La performance attendue (PFCATT) a un effet indirect positif sur l'efficacité individuelle des utilisateurs (EFFCT), via VALFONC, VALEMO, VALSOCI. SATFCOGN.</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.7.1.2 : L'effort prévu (EFFPRV) a un effet indirect positif sur l'efficacité des utilisateurs (EFFCT) via VALEMO, VALSOCI. SATFCOGN.</i>	<b>Validée</b>
<b>HDI.7.2 :</b> Les variables du niveau 2a (PFCATT, EFFPRV) ont un effet indirect positif sur l'efficacité individuelle des utilisateurs (EFFCCE) via les variables du niveau (2b, 2c).	<b>Validée</b>
<i>HDI.7.2.1 : La performance attendue (PFCATT) a un effet indirect positif sur l'efficacité individuelle des utilisateurs (EFFCCE), via VALFONC, VALEMO, VALSOCI. SATFCOGN, SATFAFFC.</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.7.2.2 : L'effort prévu (EFFPRV) a un effet indirect positif sur l'efficacité individuelle des utilisateurs (EFFCCE), via VALEMO, VALSOCI. SATFCOGN, SATFAFFC.</i>	<b>Validée</b>

<b>HDI.5</b> : Les variables de la valeur perçue (VALFONC VALEMO, VALSOCI) ont un effet indirect positif sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE) via l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFC).	<b>Validée</b>
<b>HDI.5.1</b> : Les variables de la valeur perçue (VALFONC VALEMO, VALSOCI) ont un effet indirect positif sur l'efficacité des utilisateurs (EFFCT) via l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFC).	<b>Validée</b>
<i>HDI.5.1.1</i> : VALFONC a un effet indirect positif sur EFFCT, via la SATFCOGN	<b>Validée</b>
<i>HDI.5.1.2</i> : VALEMO a un effet indirect positif sur EFFCT via la SATFCOGN	<b>Validée</b>
<i>HDI.5.1.3</i> : VALSOCI a un effet indirect positif sur EFFCT via la SATFCOGN et UTL	<b>Validée</b>
<b>HDI.5.2</b> : Les variables de la valeur perçue (VALFONC VALEMO, VALSOCI) ont un effet indirect positif sur l'efficacité des utilisateurs (EFFCCE)	<b>Validée</b>
<i>HDI.5.2.1</i> : VALFONC a un effet indirect positif sur EFFCCE via SATFCOGN et SATFAFFC	<b>Validée</b>
<i>HDI.5.2.2</i> : VALEMO a un effet indirect positif sur EFFCCE via SATFCOGN et SATFAFFC	<b>Validée</b>
<i>HDI.5.2.3</i> : VALSOCI a un effet indirect positif sur EFFCCE via SATFCOGN et UTL	<b>Validée</b>
<b>HDI.8</b> : Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont des effets indirects positifs sur l'acceptation de l'intranet (UTL, SATFCOGN, SATFAFFC), via les variables du niveau 2a, 2b.	<b>Partiellement Validée</b>
<i>HDI.8.1</i> : Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet indirect positif sur l'utilisation (UTL), via PFCATT, EFFPRV, VALFONC, VALEMO et VALSOCI.	<b>Partiellement Validée</b>
<i>HDI.8.1.1</i> : QI a un effet indirect positif sur UTL, via PFCATT et VALSOCI	<b>Validée</b>
<i>HDI.8.1.2</i> : DSN a un effet indirect positif sur UTL via PFCATT et VALSOCI	<b>Validée</b>
<i>HDI.8.1.3</i> : INFSUP a un effet indirect positif sur UTL via PFCATT, EFFPRV et VALSOCI	<b>Validée</b>

<i>HDI.8.1.4 : INFCOLL a un effet indirect positif sur UTL via PFCATT, EFFPRV et VALSOI</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.8.1.5 : EngDG a un effet indirect positif sur UTL via PFCATT, EFFPRV et VALSOI</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.8.1.6 : ASSTECH a un effet indirect positif sur UTL via PFCATT, EFFPRV et VALSOI</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDI.8.1.7 : PARTC a un effet indirect positif sur UTL via EFFPRV et VALSOI</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDI.8.1.8 : COMM a un effet indirect positif sur UTL via EFFPRV et VALSOI</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.8.2 : Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet indirect positif sur la satisfaction cognitive (SATFCOGN).</i>	<b>Partiellement validée</b>
<i>HDI.8.2.1 : QI a un effet indirect positif sur SATFCOGN via PFCATT, EFFPRV, VALFONC, VALEMO et VALSOI.</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.8.2.2 : DSN a un effet direct indirect sur SATFCOGN via PFCATT, EFFPRV, VALFONC, VALEMO et VALSOI.</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.8.2.3 : INFSUP a un effet indirect positif sur SATFCOGN via PFCATT, EFFPRV, VALFONC, VALEMO et VALSOI.</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.8.2.4 : INFCOLL a un effet indirect positif sur SATFCOGN via PFCATT, EFFPRV, VALFONC, VALEMO et VALSOI.</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.8.2.5 : EngDG a un effet indirect positif sur SATFCOGN via PFCATT, EFFPRV, VALFONC, VALEMO et VALSOI.</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.8.2.6 : ASSTECH a un effet indirect positif sur SATFCOGN</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDI.8.2.7 : PARTC a un effet indirect positif sur SATFCOGN</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDI.8.2.8 : COMM a un effet indirect positif sur SATFCOGN via PFCATT, EFFPRV, VALFONC, VALEMO et VALSOI.</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.8.3 : Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet indirect positif sur la satisfaction affective (SATFAFFC).</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.8.3.1 : QI a un effet indirect positif sur SATFAFFC via PFCATT, EFFPRV, VALFONC, VALEMO et VALSOI.</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.8.3.2 : DSN a un effet indirect positif sur SATFAFFC via PFCATT,</i>	<b>Validée</b>

<i>EFFPRV, VALFONC, VALEMO et VALSOCl.</i>	
<i>HDI.8.3.3 : INF-SUP a un effet indirect positif sur SATFAFFC via PFCATT, EFFPRV, VALFONC, VALEMO et VALSOCl.</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.8.3.4 : INF-COLL a un effet indirect positif sur SATFAFFC via PFCATT, EFFPRV, VALFONC, VALEMO et VALSOCl.</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.8.3.5 : EngDG a un effet indirect positif sur SATFAFFC via PFCATT, EFFPRV, VALFONC, VALEMO et VALSOCl.</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.8.3.6 : ASSTECH a un effet indirect positif sur SATFAFFC via PFCATT, EFFPRV, VALFONC, VALEMO et VALSOCl.</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.8.3.7 : PARTC a un effet indirect positif sur SATFAFFC via PFCATT, EFFPRV, VALFONC, VALEMO et VALSOCl.</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.8.3.8 : COMM a un effet indirect positif sur SATFAFFC via PFCATT, EFFPRV, VALFONC, VALEMO et VALSOCl.</i>	<b>Validée</b>
<b>HDI5</b> : Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet indirect positif sur le succès perçu de l'intranet (EFFCT, EFFCCE), via les variables du niveau 2 (a,b,c).	<b>Partiellement Validée</b>
<i>HDI5.1 : Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet indirect positif sur l'efficacité individuelle des utilisateurs (EFFCT).</i>	<b>Partiellement Validée</b>
<i>HDI5.1.1 : QI a un effet indirect positif sur EFFCT</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI5.1.2 : DSN a un effet in direct positif sur EFFCT</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI5.1.3 : INFSUP a un effet indirect positif sur EFFCT</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI5.1.4 : INFCOLL a un effet indirect positif sur EFFCT</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI5.1.5 : EngDG a un effet indirect positif sur EFFCT</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI5.1.6 : ASSTECH a un effet indirect positif sur EFFCT</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDI5.1.7 : PARTC a un effet indirect positif sur EFFCT</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDI5.1.8 : COMM a un effet indirect positif sur EFFCT</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI5.2 : Les variables techniques, sociales et organisationnelles (QI, DSN, INF-SUP, INF-COLL, EngDG, ASSTECH, PARTC, COMM) ont un effet indirect positif sur l'efficience individuelle des utilisateurs (EFFCCE).</i>	<b>Partiellement validée</b>
<i>HDI5.2.1 : QI a un effet indirect positif sur EFFCCE</i>	<b>Validée</b>

<i>HDI.5.2.2 : DSN a un effet indirect positif sur EFFCCE</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.5.2.3 : INFSUP a un effet indirect positif sur EFFCCE</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.5.2.4 : INFCOLL a un effet indirect positif sur EFFCCE</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.5.2.5 : EngDG a un effet indirect positif sur EFFCCE</i>	<b>Validée</b>
<i>HDI.5.2.6 : ASSTECH a un effet indirect positif sur EFFCCE</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDI.5.2.7 : PARTC a un effet indirect positif sur EFFCCE</i>	<b>Rejetée</b>
<i>HDI.5.2.8 : COMM a un effet indirect positif sur EFFCCE</i>	<b>Validée</b>

**Tableau 4.39 : Synthèse des résultats des tests d'hypothèses**

### **4.3. Discussion des résultats**

L'objectif de ce diagnostic qualitatif des différents résultats obtenus dans le cadre de l'analyse explicative des relations causales du modèle optimal tente d'apporter des réponses concrètes aux questions soulevées par la problématique d'évaluation du succès perçu de l'intranet. Cette démarche consiste, dans un premier lieu, à interpréter et analyser les hypothèses confirmées en les comparant au terrain de recherche d'une Organisation Bancaire Internationale (OBI), et dans un second lieu, à produire des actions correctives en rénover l'intranet de l'organisation considérée. Cependant, il semble primordial de mettre en évidence les éventuelles causes des différents effets qui se sont révélés non significatifs dans notre contexte, en dépit d'un appui empirique de la littérature en MSI.

Inversement à ce qui est appuyé dans la littérature, les résultats des analyses de cheminement ont dévoilé, des dépendances non significatives, ce qui exige leur analyse et justification.

La présente discussion des résultats est avancée selon trois sous titres tout en soulignant les implications de cette discussion pour l'OBI. Le premier présente une analyse des résultats relatifs aux déterminants contextuels de l'évaluation. Le second analyse ceux concernant le processus d'acceptation et la valeur perçue de l'intranet. Le troisième donne une explication des résultats relatifs aux bénéfices nets perçus de l'utilisation de l'intranet.

#### **4.3.1. Les résultats relatifs aux déterminants contextuels de l'évaluation (Niveau I)**

Afin de renforcer la pertinence organisationnelle de notre dispositif d'évaluation du succès perçu de l'intranet de l'OBI, un certain nombre de facteurs contextuels ont été introduits dans l'analyse, puisqu'ils se sont montrés notables en raison de leur influence sur les croyances et comportements des utilisateurs.

Les variables contextuelles disposent, généralement, d'une importance distinctive dans les différents travaux sur l'évaluation du succès des SI (DeLone et McLean, 2003 ; Torkzadeh et

Lee, 2003 ; Louati, 2008 ; Yoon, 2009 ; Lee et Kim, 2009 ; Kositanurit et al.2010), du fait des interprétations et justifications qu'elles produisent pour comprendre le processus et le résultat de l'évaluation.

Dans ce sens, la présente recherche tente d'apprécier et interpréter l'évaluation que les utilisateurs font des services et fonctionnalités de l'intranet de l'OBI, de leur degré de satisfaction et leurs perceptions de la valeur induites au travers d'un ensemble de facteurs contextuels, permettant de consolider la pertinence de l'investigation conduite. Il convient de souligner que les dimensions contextuelles ont été triées selon leur niveau de contrôlabilité, en d'autres termes, en fonction du degré auquel l'organisation peut produire et mener les actions correctives adéquates pour atteindre des perceptions plus favorables à l'égard de l'intranet.

En se basant sur la littérature en MSI et l'analyse qualitatives exploratoires menées au sein d'une de l'Organisation Bancaire Internationale, les différents facteurs contextuels retenus – notamment : les déterminants techniques (qualité de l'information et design), les influences sociales (influence des supérieurs hiérarchiques et influence des collègues), et les supports managériaux (Engagement de la DG ; politique de communication ; assistance technique et participation des utilisateurs) – influencent les perceptions des utilisateurs, leur satisfaction à l'égard de l'intranet, leur performance individuelle et la valeur perçue de l'intranet. Ces différents effets (directs et indirects) considérés ont permis de construire un ensemble d'hypothèses. La validation empirique de ces hypothèses, suivant une modélisation en équation structurelles sous AMOS 18, a offert la possibilité de distinguer une grille de dépendances directes et indirectes entre les différentes variables exogènes ainsi que les autres variables endogènes. Dans le cadre de ce paragraphe nous essayons d'examiner et analyser, alternativement, les causalités confirmées et infirmées pour chacun des déterminants techniques, managériaux et sociaux de l'évaluation.

#### **4.3.1.1. Les résultats relatifs aux déterminants techniques :**

Les déterminants techniques de l'évaluation permettent d'analyser les facteurs qui agissent sur le processus cognitif et affectif des utilisateurs, et influencent l'évaluation qu'ils font de la performance perçue de l'intranet et ses effets sur le quotidien de leur travail. Il s'agit de deux dimensions actionnables par l'organisation, vu que la modulation de leur niveau par des

politiques adaptées peut déterminer les perceptions des utilisateurs. Deux variables techniques, concernant la qualité de l'information et le design de l'intranet.

- **La qualité de l'information**

La qualité de l'information évalue le niveau de pertinence, de fiabilité, de mise à jour et d'accessibilité de l'information générée par l'intranet à ses utilisateurs finaux. L'estimation de la qualité de l'information touche, pour le contexte de cette recherche, aux applications métiers dans l'intranet qui assistent les utilisateurs finaux dans leur tâche quotidienne de travail. Les utilisateurs apprécient la qualité de l'information générée par l'intranet comme le premier déterminant des perceptions de l'utilité de son contenu et la facilité de son utilisation. Ce résultat se place dans le prolongement de nombreux travaux en MSI consolidant le lien important et positif entre la qualité de l'information générée par le SI et les perceptions et la satisfaction des utilisateurs (Doll et Torkzadeh, 1988 ; DeLone et McLean, 2003 ; Armdtrong et al. 2005 ; Wu et Wang, 2006 ; Masrek et al. 2010 ; Elias, 2011).

Concernant ses effets sur les bénéfices nets perçus, les résultats montrent que la qualité de l'information a un impact négatif sur l'efficacité de l'utilisateur au travail. Cette influence négative va à l'encontre de certaines recherches en SI qui confirment l'existence d'un lien direct et positif entre la qualité de l'information et la performance individuelle (Shih 2004 ; Bharati et Chaudhury, 2006). Elle indique pourtant le mécontentement des utilisateurs, au sein de l'OBI, de la qualité de l'information fournie par l'intranet. Cette faible qualité constitue, pour eux un obstacle à la réalisation de leur mission professionnelle et à la rapidité de prise de décision. Ce résultat peut, aussi, être justifié en considérant l'insatisfaction des utilisateurs vis-à-vis des réserves d'accès à certaines informations et /ou applications. De nombreuses applications métiers/services sont authentifiées par un code d'accès et l'utilisateur suivant son statut peut avoir accès à certaines informations et/ou applications mais pas d'autres. En outre, il existe un accès réservé aux dirigeants pour certaines informations produites par l'intranet. Vaast et Benghozi (2000) ainsi que Skok et Kalmanovitch (2005) justifient cette limitation d'accès, à des applications/informations, par la lourde centralisation du pouvoir décisif dans le contexte de l'organisation étudiée, ce qui est effectivement le cas pour l'OBI.

Les entretiens semi directifs, effectués pendant l'étape exploratoire de recherche, ont aussi souligné un grand mécontentement de la part de certains interviewés concernant la qualité de

l'information proposée sur intranet. Ils critiquent essentiellement la lenteur des mises à jour des informations contenues dans les applications et fonctionnalités intranet. En outre, étant donné que l'information n'est pas simplement ni commodément accessible, certains utilisateurs ne savent pas en profiter pleinement.

La mise à jour, l'accessibilité, la fiabilité, l'exactitude sont les majeures caractéristiques qui représentent la qualité de l'information communiquée via l'intranet, et déterminent les perceptions d'utilité et de facilité, la satisfaction globale des utilisateurs et la performance individuelle souhaitée de l'intranet (Wu et Wang, 2006 ; Masrek et al. 2010). Les managers opérationnels doivent, ainsi, accorder une attention particulière à la qualité de l'information produite sur le portail intranet. Ils doivent essentiellement mettre à jour, de façon continue, le contenu des applications et fonctionnalité en se référant à l'évolution des données métiers. En la rendant plus accessible et plus ad hoc aux métiers exercés, les managers doivent également assister les utilisateurs pour qu'ils profitent pleinement des informations produites sur intranet.

#### • Le design

Ce facteur a trait à la capacité de l'interface de l'intranet à rassurer l'utilisateur et « personnifier » la banque à ses yeux. Les aspects du design formel sont relatifs à la qualité de son graphisme, de ses couleurs, de ses images, de ses icônes, de son animation et des vidéos qu'il propose. Par contre, les aspects structurels du design (Wolfenbarger et Gilly, 2003) sont associés à la fluidité et la facilité de navigation et de recherche de l'information, la clarté de son organisation et de son arrangement et la personnalisation de sa configuration et des informations qu'il offre.

Le test de l'hypothèse *HDD1.1.2* souligne l'impact du design sur la performance attendue et l'effort prévu de l'intranet. Nos résultats confirment l'importance de ce facteur dans la détermination des perceptions (d'utilité et de facilité) des utilisateurs finaux à l'égard de l'intranet. Ce résultat s'inscrit dans le prolongement de nombreux travaux en SI postulant un lien positif entre ces construits (Srinivasan et al. 2002 ; Aladwani et Palvia, 2002 ; Wang et Liao, 2007). Ainsi, les différents éléments du design (animations, graphisme, couleurs,...) contribuent de manière significative à prolonger l'internaute dans un état d'immersion en rendant la navigation agréable et intuitive.

Les concepteurs de l'intranet doivent moderniser l'aspect esthétique de la page intranet tout en évitant les images trop animées qui peuvent alourdir le téléchargement de la page, nuire à la rapidité du processus et, par la suite, troubler l'attention et rendre la visite pénible. En effet, un intranet efficace doit être capable de fournir le sentiment de plaisir et doit également être en mesure de capter et maintenir l'attention de ses utilisateurs.

Pour **synthétiser**, les avis des utilisateurs semblent plutôt dissociés à propos du design de la technologie intranet. Le contentement global à l'égard du design découle des préférences et tendances de chaque utilisateur. C'est l'une des plus conséquentes dimensions à mettre en évidence vu que les utilisateurs de l'intranet peuvent mélanger et rapprocher « intranet à Internet » et procéder ainsi à des comparaisons entre ces deux TIC. Leur niveau de satisfaction à l'égard du design de l'intranet se forge en comparant le design des différentes pages web sur lesquelles ils ont pu accéder notamment celle de l'organisation bancaire étudiée (<http://www.afdb.org/en/>).

#### **4.3.1.2. Les résultats relatifs aux supports managériaux :**

Les déterminants organisationnels renvoient aux conditions facilitatrices nécessaires pour réussir l'implantation de nouvelles TIC et étayer leur acceptation par l'ensemble des utilisateurs (Louati, 2008). Quatre dimensions organisationnelles, appropriées au contexte de ce travail de recherche, sont estimées importantes par les différents utilisateurs : le support de la DG, la communication, la participation des utilisateurs au projet intranet et l'assistante technique. Ces facteurs sont présumés agir sur les perceptions des utilisateurs de l'utilité et de la facilité et influencer leur satisfaction, leur utilisation et leur performance individuelle (Delone et McLean, 2003). Analysons à présent les résultats relatifs aux supports managériaux de l'évaluation.

- **Support de la DG**

La notion de support de la DG indique le degré auquel l'utilisateur croit que son management mobilise et met en œuvre les ressources et les démarches requises pour l'accompagner, l'aider et l'assister à accepter et à mieux profiter de l'intranet. Son évaluation offre la possibilité de souligner la disponibilité (ou le cas échéant la carence) des mécaniques d'encouragement, d'accompagnement et d'implication proposés par le management de l'OBI aux utilisateurs, dans le but de les assister à tirer profits efficacement de l'exploitation de l'intranet dans l'accomplissement quotidien de leur travail.

Ses impacts positifs touchent à la fois les perceptions des utilisateurs, leur degré de satisfaction et leur performance individuelle.

Le test de l'hypothèse **HDD1.1.5** indique des relations fortes et significatives entre le soutien et l'engagement de la direction générale et la performance attendue de l'intranet. Les utilisateurs trouvent, en outre, que le soutien managérial réduit la complexité perçue de l'intranet et contribue à faciliter l'apprentissage de ses fonctionnalités. Ce résultat conforte les conclusions de nombreux travaux en SI (Leonard-Barton et Deschamps, 1988, Igarria et al. 1997 ; Phelps et Mok, 1999 ; Schillewaert. et al. 2001 ; McFarland et Hamilton, 2006 ; Lee et Kim, 2009 ; Lee et al. 2010) qui appuient l'importance de l'impact de l'implication des entités dirigeantes sur les perceptions de l'utilisateur du contenu d'une TIC donnée. Dès qu'ils perçoivent le soutien du top management -« leadership » de l'entreprise- les utilisateurs se mobilisent davantage pour adopter l'intranet. En effet, la mise en place d'un convenable programme et d'un véritable dispositif d'accompagnement suivis par l'appui des managers opérationnels permettent aux utilisateurs d'accroître leurs compétences TI, de prendre confiance en leurs aptitudes à exploiter de façon optimale les TI et dénouer certaines difficultés techniques, et de là se forger une attitude positive à l'égard des services/fonctionnalités proposés par l'intranet. Ainsi, la façon dont les directeurs «orchestrent» les processus organisationnels et les activités de développement, peut avoir un effet considérable sur l'acceptation des TIC. Ces constats valident l'idée postulant que l'offre d'un service SI de qualité exige un fort engagement managérial (McFarland et Hamilton, 2006 ; Louati, 2008 ; Lee et al. 2010).

Selon McFarland et Hamilton (2006), l'appui du top management est une forme de « recommandations tacites » à l'utilisation des TI. Pour notre contexte, et avec une structure hiérarchique très patente, les différents collaborateurs dans l'organisation bancaire étudiée allouent beaucoup d'importance aux directives et consignes des dirigeants et particulièrement de ceux du top management. Cette implication de la DG constitue une émulation pour les utilisateurs. Ainsi, quand la haute direction donne des instructions explicites, précises et rigoureuses en faveur de l'utilisation de la technologie intranet, les utilisateurs seront particulièrement influencés et plutôt décidés quant à l'utilité de cette technologie.

Le test de l'hypothèse **HDD8** montre que le soutien de la haute direction influence indirectement, via les perceptions d'utilisation et de facilité, la satisfaction de l'utilisateur et le comportement d'utilisation de l'intranet. En aidant les utilisateurs à mieux maîtriser les

fonctionnalités d'une technologie, le soutien organisationnel favorise le sentiment de satisfaction. En effet, l'implication du top management est non pas simplement équivalent d'un intérêt stratégique pour l'organisation (Bergeron et al. 2004, Ettien, 2006) mais surtout, elle est primordiale pour encourager à l'utilisation des TI (Bueno, et Salmeron, 2008). Ainsi, les managers opérationnels évaluent la capacité des technologies, à agir positivement sur la productivité des utilisateurs, et améliorer à corriger la qualité des résultats, à leur donner du plaisir dans l'accomplissement de leurs tâches quotidiennes et à réformer ainsi les conditions d'exécution de leur travail (Ettien, 2006). Dans ce sens, pour ce qui est du succès de l'intranet, il semble primordial que les managers s'engagent activement dans l'utilisation.

Concernant la performance individuelle, l'engagement de la DG n'a aucun effet direct sur les deux dimensions mesurant les impacts individuels. Ce résultat a été déjà soulignée par la littérature en MSI (Peansupap et Walker, 2003; Bueno, et Salmeron, 2008 ; Louati, 2008). Les utilisateurs de l'intranet de l'organisation bancaire étudiée estiment donc que le support de la haute direction impacte positivement et directement les performances attendues et indirectement leur efficacité et productivité individuelle.

Toutefois, certains collaborateurs, nouvellement recrutés, reprochent à leur direction la carence de formations spécifiques aux différentes applications métiers disponibles sur intranet. Ils se trouvent, dans beaucoup de cas, contraints de s'arranger par eux-mêmes pour maîtriser les différentes fonctionnalités proposées sur intranet.

En définitive, les collaborateurs de l'OBI donnent beaucoup d'importance à l'implication du top management. L'engagement de la Direction Générale est un pré requis incontournable. Sans cette volonté de la direction, rien n'est possible car il y a une valeur d'exemple indispensable pour motiver les utilisateurs. La direction doit montrer sa détermination, non seulement en donnant les moyens au projet intranet, mais aussi en donnant l'exemple et en participant physiquement à certaines réunions, comité de pilotage ou formation des cadres. En outre, une firme peut dévoiler son engagement envers une technologie moyennant les investissements et les ressources allouées et l'étendue accordée à la technologie dans les pratiques quotidiennes de travail. (Schillewaert et al. 2001; Ragu-Nathan et al. 2004; Ghobakhloo et al. 2010).

- **Assistance technique :**

Nos résultats confirment que le support technique influence positivement et directement l'effort prévu de l'utilisation de l'intranet et indirectement l'efficacité des utilisateurs. Ce résultat se place dans le prolongement de nombreux travaux en SI postulant le lien positif entre le «support utilisateur » d'une application métier tel que l'intranet et les perceptions des utilisateurs à l'égard de la facilité d'utilisation de cette application (Igbaria, 1990 ; Thompson et al. 1991; Trevino et Webster 1992 ; Dimessy, 2003 ; Bhattacharjee et Hikmet, 2008 ; Lee et Kim, 2009 ; Sánchez et Hueros, 2010). Igbaria et al. (1997) témoignent que prêter main-forte aux utilisateurs pour maîtriser et apprendre les fonctionnalités d'un SI et les assister, par les membres de la DSI, contribuent in fine à favoriser la satisfaction de l'utilisateur. Dimessy (2003) montre aussi que l'utilisateur perçoit de façon plus optimale le SI quand il est bien accompagné et aidé par l'informaticien dans la résolution des difficultés et imprévus qu'il est susceptible d'affronter. Toutefois, Gelderman (1998), évoque qu'aucun lien significatif n'a été relevé entre l'assistance technique et la satisfaction de l'utilisateur.

Le test de l'hypothèse *HDD9.1* sur l'effet de l'assistance technique sur les performances individuelles indique que la complexité de certaines fonctionnalités et applications métiers, disponibles sur intranet, nécessite de mettre les utilisateurs en confiance par des supports didacticiels et des apprentissages spécialisés. Ce résultat conforte qu'une assistance technique bien détaillée et personnalisée permet d'accroître le rendement des utilisateurs dans l'exercice de leur métier en ayant, par ailleurs, une incidence sur leur comportement.

L'ensemble de ces constats nous mène à proposer, aux responsables de la DSI de l'organisation bancaire étudiée, certaines actions correctives. Il s'agit, d'une part, d'être plus à l'écoute des besoins des utilisateurs pour réagir efficacement et plus rapidement à leurs requêtes et réclamations, et de voire d'autre part, la possibilité de procéder à de nouveaux recrutements des spécialistes informaticiens et des techniciens dans le but d'échapper aux conditions de surcharges.

En définitive, cette étude suggère de mettre en oeuvre des programmes de formation et de développer l'apprentissage en mettant l'accent sur la qualité des supports proposés. En outre, il semble primordial de mettre l'accent sur l'importance de la disponibilité des membres de la « *hotline* » chargés du support utilisateur.

### • La participation

La participation de l'utilisateur évalue le degré auquel des utilisateurs, non informaticiens, sont affiliés à des activités relatives au choix et au développement des TI sur leur poste de travail (Louati, 2008). La participation des utilisateurs au processus de production et de consommation des services proposés par la technologie implique une réaction à l'environnement et une forte volonté de percevoir leur contrôle sur cet environnement (Nefzi, 2008 ; Ghobakhloo et al 2010).

Le degré de participation des utilisateurs est supposé influencer positivement leur perception de performance et d'effort, leur satisfaction vis-à-vis de l'intranet, leur degré d'utilisation et leur performance individuelle. La participation peut avoir lieu lors de différentes étapes d'un projet technologique (définition, analyse, conception, mise en œuvre, test et mise à jour du contenu) (Louati, 2008). Cependant, les différentes recherches en MSI indiquent son importance, particulièrement, dans les phases d'analyse des besoins et de conception des caractéristiques d'un système (Wu et Marakas, 2006 ; Louati, 2008).

L'analyse exploratoire montre que le construit de la participation des utilisateurs a été souligné par la majorité des personnes interviewées (81%) qui n'ont quasiment pas participé au projet intranet ou qui ont peu participé à faire la sélection d'outils informatiques. Les entretiens semi directifs conduits pendant la phase exploratoire de la recherche ont permis de saisir le problème de développement de l'intranet orienté métiers et de recueillir les propos de certains utilisateurs. Le taux important de non-participation des utilisateurs au développement de l'intranet peut tout à fait justifier les résultats établis à propos de cette variable.

Les résultats de l'analyse des cheminements montrent une relation significative entre la participation et les perceptions d'effort prévu de l'intranet. Ce résultat confirme les postulats de nombreux chercheurs en SI qui supposent que la mise en place d'une participation étendue et active des utilisateurs aux développements d'application technologique conduit à des effets bénéfiques sur les perceptions de facilité d'utilisation de l'intranet (Wu et Marakas 2006 ; Nefzi, 2008 ; Niès et Pelayo, 2009 ; Ghobakhloo et al 2010). Aucun effet n'a été détecté entre la performance attendue et la participation. Ce résultat peut être interprété par le fait que pour des tâches bien structurées, utile où l'incertitude, la contingence et l'ambiguïté sont faibles, il peut être préférable de faire participer les utilisateurs graduellement. Le besoin de leur participation semble dans ce cas réduit et leur participation peut avoir peu ou pas d'influence sur le comportement et la

satisfaction de l'utilisateur. Des tâches peu structurées et ambiguës supposent, cependant, une participation active de l'utilisateur.

Au sujet des bénéfices nets perçus (Niveau III), la participation n'a aucun effet direct sur les deux variables mesurant la performance individuelle. L'inexistence de lien direct entre la participation et la performance de l'utilisateur a été déjà soulignée par la littérature en SI (Wu et Marakas 2006 ; Niès et Pelayo, 2009). Les utilisateurs de l'intranet de l'OBI pensent donc que la participation impacte positivement et directement les perceptions de la facilité et indirectement leur productivité individuelle. L'absence de contribution des utilisateurs dans le développement de l'intranet augmente le sentiment d'incompréhension de ses capacités réelles. Ainsi, la collaboration des utilisateurs avec les responsables intranet (CIMM et ERCU à l'OBI), pendant la phase de conception, les aide à mieux cerner ses caractéristiques techniques et son contenu, et donc à en tirer davantage de bénéfices dans leur travail.

Les résultats constatés nous incitent à mettre en exergue l'idée que la mise en place d'une participation étendue et active des utilisateurs au développement d'applications intranet conduit à des effets bénéfiques sur leur satisfaction et leur perception à l'égard de l'intranet. En associant les utilisateurs aux projets intranet, les responsables SI peuvent assurer une définition transparente, précise et adéquate des besoins en information, une meilleure résolution des caractéristiques et du contenu de l'intranet, une forte implication des utilisateurs découlant des sentiments d'appartenance, de coopération et de contrôle, une maîtrise du contexte organisationnel dans lequel la technologie est utilisée, et une représentation réelle et positive du rôle et des responsables SI (Louati, 2008).

Pour ce qui est du cas de l'OBI, on note un véritable besoin de correction et de révision de sa politique et stratégie de pilotage du projet intranet en progressant et régénérant le taux de participation des utilisateurs. Nous proposons que l'équipe responsable de la refonte de l'intranet soit constituée d'un représentant des utilisateurs (porte-parole et négociateur), un chef de projet informatique (spécialiste technicien) et certains responsables de l'unité de communication et de la coordination. Le chef de projet informatique serait un professionnel spécialiste du pilotage et de la gestion du changement. Sa responsabilité pourrait consister à « convertir » les besoins et attentes spécifiques des utilisateurs en des caractéristiques techniques ad hoc à l'intranet de l'OBI, d'assister et aider les différents départements métiers pour accrédi ter les changements requis et de renforcer

l'intégration du système. Le représentant des utilisateurs serait « embauché » parmi les opérationnels (généralement des utilisateurs non avertis) pour lesquels les services et fonctionnalités de l'intranet sont assignés. Son rôle consiste de rapporter et traduire les besoins spécifiques des utilisateurs, de proposer des cahiers des charges du projet, et de juger si le service proposé correspond à ce qui est réclamé.

- **La communication**

La communication est destinée à irriguer l'ensemble du corps social de l'entreprise au-delà des différences hiérarchiques, fonctionnelles ou géographiques par un ensemble d'informations sur la nouvelle technologie utilisée (ses objectifs, ses avantages, ses bénéfices, son évolution ainsi que les changements induits). Cette dimension permet de saisir les effets que provoque la compréhension des avantages de l'intranet sur les croyances des utilisateurs et leur comportement. On s'y attend à ce que les perceptions de l'utilité et de la facilité d'utilisation de l'intranet dépendent de la quantité et de la qualité de communication fournie.

Nos résultats confortent que la communication sur les bénéfices, les avantages et les évolutions de l'intranet a une influence positive sur les performances attendues et l'effort prévu de l'intranet.

Ainsi, les utilisateurs estiment que la communication, sur les avantages et bénéfices de l'intranet, contribue à augmenter les perceptions de la facilité d'utilisation et d'apprentissage et diminuer, en conséquence, la complexité perçue de la technologie (Curry et Stancich, 2000 ; Hadoussa, 2009 ; Marsek, et al. 2010). Marsek (2007) indique que, pour la technologie intranet, la communication y afférente motive les utilisateurs et consolide leur décision d'adoption tout en cherchant à mieux saisir sa portée au niveau de l'accomplissement du travail.

L'analyse des résultats souligne l'impact de la communication sur le degré de satisfaction de l'utilisateur vis-à-vis de l'utilité de l'intranet. Ce résultat confirme celui de nombreux travaux antérieurs en SI (Byrd et Turner, 2000 ; Wang et Chen, 2006; Amoako-Gyampah et Salam, 2007 ; Bueno et Salmeron, 2008) qui supposent que les perceptions de l'utilité d'une TI exigent la bonne connaissance de l'outil, assurée par une communication étendue sur les bénéfices et les changements attendus de son implantation. Les managers et responsables SI peuvent améliorer les perceptions de la performance de l'intranet en étant plus proches des besoins et réclamations

spécifiques des utilisateurs, et ce en appuyant leur politique de conduite du changement avec l'amélioration de leurs stratégies de communication sur l'installation de nouvelles fonctionnalités et applications métiers proposées (Ettiens, 2006 : Hadoussa, 2009).

Les résultats se rapportant au modèle optimal montrent également que la communication sur les avantages, les évolutions et les changements induits par les intranets a des effets indirects et positifs sur la performance individuelle des utilisateurs finaux en termes d'efficacité et d'efficience. En effet, il faut désamorcer le plus tôt possible les perceptions négatives du changement induit par l'intranet. La communication aura pour but de faire comprendre aux acteurs de l'organisation (l'OBI) la nécessité des changements induits par l'intranet, en choisissant les moyens de communication les mieux adaptés. Il faut savoir passer du temps dans cette phase, pour gagner l'adhésion des personnes au projet. Le fait de définir clairement les conséquences ambitionnées de la technologie, dans une atmosphère de communication ouverte, est un facteur indispensable pour gérer le changement avec succès.

Dans la même veine, assurer une communication efficace sur les bénéfices de l'intranet et élaborer une charte de communication permettant d'assurer cohérence et dynamique du changement constituent l'un des principaux facteurs de réussite en matière de gestion des projets technologiques.

En résumé, les démarches de changement technologique échouent lorsque les éléments sur lesquelles elles reposent ne sont pas compréhensibles pour les personnes intéressées. Une vision claire et une communication transparente pourraient mettre sur la voie du succès l'intranet. Dans ce sens, les responsables de la DSI (CIMM) et de la communication (ERCU) peuvent agir positivement sur la satisfaction vis-à-vis de la technologie intranet en renforçant, dans un premier lieu, la qualité de l'appui proposé aux utilisateurs finaux dans le but de les soutenir pour franchir les obstacles psychologiques et consolider ainsi le rôle de la DSI dans l'accompagnement du changement, et en accentuant, dans un second lieu, la qualité de communication sur les avantages et les atouts de la technologie intranet.

Les variables organisationnelles de soutien de la DG, d'assistance technique, de participation de l'utilisateur et de politique de communication représentent, *pour conclure*, des déterminants essentiels des croyances et des attitudes des utilisateurs à l'égard de la technologie

intranet. En outre, elles déterminent positivement la performance à l'échelle individuelle. Les responsables de l'intranet sont amenés à étudier les aspects négatifs qui découlent de l'analyse en mettant en œuvre les leviers d'actions requis pour consolider un cadre organisationnel propice à une exploitation performante de la technologie intranet.

#### **4.3.1.3. Les résultats relatifs aux influences sociales :**

Les hypothèses qui supposent l'influence des supérieurs hiérarchiques sur les perceptions de performance et d'effort de l'intranet sont validées. Les perceptions des utilisateurs à l'égard de l'utilité et la facilité de l'intranet sont ainsi considérablement influencées par les croyances, les convictions et les actions du «leader». Les résultats auxquels nous avons aboutis corroborent avec ceux qui présagent que les supérieurs hiérarchiques sont une source primordiale de pouvoir qui déterminent les perceptions et les comportements de leurs subalternes (Igbaria et al. 1996; Karahanna et Straub 1999 ; Schillewaert. et al. 2001 ; McFarland et Hamilton, 2006 ; Kim et al. 2007 ; Pai et Tu, 2011). Les supérieurs directs peuvent influencer les perceptions de leurs subordonnés à l'égard de l'intranet en donnant l'exemple ou via une communication persuasive ouverte. Ils peuvent ainsi inciter et encourager à utiliser l'intranet et se conformer à leurs persuasions indépendamment des caractéristiques des utilisateurs (Schillewaert, et al. 2001 ; McFarland et Hamilton, 2006 ; Kim et al. 2007 ; Pai et Tu, 2011).

Les données collectées valident également l'influence des collègues sur les performances attendues et l'effort prévu de l'intranet. Les utilisateurs sont en mesure d'être influencés par les différentes recommandations et avis de leurs collègues qui peuvent déterminer leur satisfaction vis-à-vis de l'intranet. Les collègues peuvent, ainsi, être un levier informel à l'acceptation et le succès de l'intranet.

Nos résultats consolident les présomptions de certains chercheurs en MSI qui soulignent que les membres de l'organisation développent leurs perceptions à l'égard d'une technologie dans le contexte de systèmes sociaux fortement influents (Vas et Coeurderoy, 2004 ; Kim et al. 2007 ; Agarwal et al. 2009 ; Schaupp et al. 2010 ; Zhou et al. 2010 ; Pai, et Tu, 2011 ; Pynoo et al. 2011). L'utilité de l'intranet s'accroît avec le nombre d'utilisateurs dans l'environnement social (Fulk. 1993 ; Deltour, 2003 ; Schillewaert. et al. 2001; Shin, 2009). L'influence des collègues peut aussi être normative et découler de la communication persuasive et recommandations d'utilisation.

Le groupe de référence d'un utilisateur, constitué généralement par ses collègues au travail et ses supérieurs hiérarchiques, contribue pour encourager l'utilisation de l'intranet. C'est quand les membres du milieu du travail, particulièrement les supérieurs hiérarchiques et les collaborateurs influents, incitent à l'utilisation de l'intranet que les utilisateurs finaux voient l'utilité de la technologie s'accroître. À ce stade, non seulement les mécanismes de conformité au groupe, mais aussi des mécanismes d'intériorisation des normes, influencent l'individu (Venkatesh et Davis, 2000 ; El Akremi, et al. 2003).

Toutefois, les influences sociales (supérieurs hiérarchiques et collègues) n'ont aucun effet significatif sur la performance individuelle en termes d'efficacité et d'efficience. Ce résultat, conforme à celui de Mathieson (1991), montre que le fait que les personnes influentes pour l'utilisateur pensent qu'il doit utiliser une TI, n'agit pas directement ni sur les conditions d'exercice de sa mission, ni sur son confort à son poste de travail, ni sur son rendement. Ainsi, à travers cette étude le groupe de référence d'un utilisateur, constitué par ses collègues au travail et ses supérieurs hiérarchiques, ne semble exercer aucun effet direct sur le succès perçu de l'intranet. Seuls les effets indirects (via les perceptions de performance et de facilité) sont validés.

**En conclusion**, nos résultats mettent en évidence la fonction normative du groupe d'appartenance dans le succès perçu de l'intranet. Ces fonctions normatives sont diverses. A travers le principe de conformité au groupe, l'utilisateur peut renoncer temporairement ou occasionnellement à ses opinions ou ses préférences pour protéger la stabilité de la situation sociale dans laquelle il évolue. En outre, les règles morales et les lignes de conduite du groupe motivent ou contraignent l'utilisateur à adopter l'intranet donné par les récompenses ou les sanctions sociales qu'il aura en retour du dit comportement.

Au terme de cette interprétation des résultats relatifs aux facteurs contextuels, les résultats indiquent la prépondérance des dimensions managériales et techniques, attendu que la simple amélioration de leur niveau, en opérationnalisant les leviers l'action ad hoc, est accessible non seulement d'accroître les perceptions positives des utilisateurs à l'égard de l'intranet mais aussi faire évoluer leurs satisfactions vis-à-vis de l'intranet ainsi que leur performance individuelle. Bien que nos résultats ne confirment pas toutes les hypothèses postulées, ils affirment que le succès de l'intranet peut toutefois être affecté par l'action de certains déterminants techniques, organisationnels et sociaux. Ainsi, la difficulté opérationnelle pour les responsables de l'intranet se manifeste en la sélection des leviers d'actions appropriés, tout en sachant qu'aucune de ces actions ne satisfait toutes les perspectives.

#### **4.3.2. Les résultats relatifs à la valeur de l'intranet et au processus de l'acceptation (Niveau II)**

Le processus d'acceptation et la valeur de l'intranet (Niveau II) sont liés, à la fois, à la performance attendue, à l'effort prévu, à la valeur perçue de l'intranet, à la satisfaction de l'utilisateur et à son comportement d'utilisation. En présumant que la performance attendue et l'effort prévu (Niveau 2a) ont un effet causal direct sur la valeur perçue l'intranet (Niveau 2b), trois dimensions de la valeur sont considérées (valeur fonctionnelle, valeur émotive et valeur sociale) qui trouvent leur fondement théoriques dans les travaux mobilisant l'instrument PERVAL de Sweeney et Soutar (2001). Nous présumons, en outre, que la valeur perçue de l'intranet influence la satisfaction des utilisateurs (Niveau 2c). Le concept de la satisfaction s'inspire des travaux d'Aurier et al. (2004) et Notebaert, (2007) pour mesurer la satisfaction cognitive et affective vis-à-vis de l'intranet. Les résultats empiriques concernant ces concepts sont discutés dans ce qui suit.

- **Niveau 2a**

La performance attendue consiste à comprendre et saisir l'avis des utilisateurs quant à l'intérêt de l'intranet pour la réalisation de leur activité quotidienne (Venkatesh et al. 2003 ; Gupta et al. 2008 ; Schaupp et al. 2010 ; Pai et Tu, 2011). Cette dimension permet de saisir si les

responsables intranet prennent en considération les besoins en information des utilisateurs pendant le développement des nouveaux systèmes

Les aboutissements de l'analyse descriptive montrent que les utilisateurs de l'intranet considèrent la performance attendue comme la plus importante dimension déterminant aussi bien la valeur perçue de l'intranet, la performance individuelle et de la satisfaction de l'utilisateur. Ce constat consolide les résultats de nombreuses recherches en SI (Anderson et Schwager, 2004, Wang et Shih, 2009 ; Schaupp et al. 2010).

\* L'analyse explicative de l'hypothèse HDD7 souligne que la performance attendue de l'intranet admet des impacts positifs sur la performance (efficacité et efficience) individuelle de l'utilisateur. Cette influence qui conforte les postulats comportementalistes (Davis et al. 1989 ; Venkatesh et Davis 2000, Venkatesh et al. 2003) tient à l'explication même de l'utilité perçue, soit « *l'utilisation du système améliore son efficacité dans l'exécution des tâches* » et « *l'utilisation du système accroît le rendement personnel* ». En effet, plus les responsables de l'intranet admettent et incorporent les besoins et attentes spécifiques des utilisateurs lors de la conception et la genèse de nouvelles fonctionnalités et applications métiers, plus ils augmentent les perceptions d'utilité, et contribuent à accroître la productivité et l'efficience des utilisateurs. Cette relation entre l'utilité et la performance individuelle a été soulignée et consolidée par de nombreux chercheurs en MSI (Louati, 2008 ; Wang et Shih, 2009 ; Schaupp et al. 2010 ; Pai et Tu, 2011).

Les performances attendues ont une influence directe et positive sur la valeur perçue de l'intranet. L'intranet ne peut être accepté par les utilisateurs que lorsqu'ils saisissent l'utilité de son contenu pour leur travail et son apport en termes de gains de performance et de productivité. De fait, la performance attendue traduit une grande synergie entre le poste de travail de l'utilisateur et les capacités de technologie à agir positivement sur sa productivité personnelle et son efficience (Venkatesh et al. 2003 ; Ettien, 2006 ; Hadoussa, 2009 ; Schaupp et al. 2010).

Pour **conclure**, au sein de l'organisation étudiée, nos résultats attestent que les utilisateurs sont plutôt satisfaits de l'utilité des fonctionnalités et applications métiers dans l'intranet et perçoivent ses conséquences positives sur leur productivité et leur efficience. Comme le montrent les analyses précédentes, les responsables de l'intranet sont en mesure d'étayer les

perceptions d'utilité en étant plus proche des besoins et attentes spécifiques des utilisateurs finaux, en améliorant leurs stratégies de communication sur l'installation de nouvelles TI, tout en renforçant les politiques de gestion du changement et de soutien organisationnel (Ettien, 2006 ; Hadoussa, 2009 ; Schaupp et al. 2010).

\* L'effort prévu renvoie au degré de convivialité et de simplicité de la TI, en termes de compréhension de ses caractéristiques techniques par l'utilisateur et de facilité d'accès à son contenu (Davis, 1989 ; Venkatesh et al. 2003). Son évaluation permet d'appréhender le niveau d'effort mental et physique qu'un utilisateur doit produire pour interagir avec l'intranet (Venkatesh et al. 2003 ; Guriting et Ndubisi, 2006 ; Louati, 2008 ; Loo et al. 2009 ; Im et al. 2010). Suivant l'analyse discriminante, l'effort prévu détermine la valeur perçue, la performance individuelle et de la satisfaction de l'utilisateur final (Etezadi-Amoli et Farhoomand, 1996 ; Curry et Stancich, 2000).

Le test de l'hypothèse HDD7 indique que l'effort prévu influence indirectement, via la satisfaction, la performance individuelle de l'utilisateur. Ce résultat tient son importance et sa justification des travaux d'application de l'UTAUT qui consolident les résultats de nombreuses recherches en MSI. Il indique que l'effort prévu de l'intranet agit positivement sur le comportement des utilisateurs à leur poste de travail (Im et al. 2010). Il importe ainsi d'opérationnaliser les actions nécessaires pour améliorer la « *facilité d'utilisation* » des applications métiers et fonctionnalités proposées sur intranet.

L'effort prévu n'a pas un effet significatif direct, sur le comportement d'utilisation de l'intranet. Ce résultat n'est pas conforme à celui trouvé par l'auteur ayant proposé ce facteur comme étant un déterminant du comportement de l'utilisation d'une TIC. En effet, Venkatesh et al. (2003), et plus tard d'autres auteurs (Chang et al. 2007 ; Loo et al. 2009 ; Im et al. 2010), ont démontré par de nombreuses études empiriques l'existence d'une relation positive et significative entre la facilité d'utilisation perçue et le comportement d'utilisation d'une TIC. Cependant, il faut souligner que le résultat auxquels nous avons abouti, n'est pas surprenant puisqu'il a été déjà noté dans d'autres travaux empiriques. En effet, dans ces travaux, les auteurs expliquent que la variable « *facilité d'utilisation perçue* » a un impact différé sur l'utilisation d'une TIC (Lucas et Spittler, 1999 ; Malhotra et Galletta, 2004). Cet impact différé s'opère en fonction des différentes phases d'implantation de la technologie. Ainsi, la facilité d'utilisation perçue (l'effort prévu)

détermine l'utilisation d'une TIC lors de la phase initiale d'implantation de cet outil. En revanche, cet impact positif et significatif s'estompe lors de la phase d'utilisation continue. Ainsi, pour notre cas, cette explication pourrait être retenue pour l'institution enquêtée puisque l'implantation de l'intranet n'est pas récente et date de 1996.

Par ailleurs, de relation forte et significative se trouvent aussi confirmées entre l'effort prévu et la satisfaction affective de l'utilisateur. L'interface de l'intranet doit ainsi être facile à utiliser en évitant les liens inutiles, en s'assurant de la fonctionnalité du site et de la clarté et la simplicité de l'organisation tout en préservant un contenu informationnel riche et facile à comprendre.

- **Niveau 2b**

La valeur perçue globale est une synthèse établie dans l'esprit de l'utilisateur. Elle découle de plusieurs dimensions de la valeur (Gharbi et Suissi (2003). L'opérationnalisation de la valeur perçue de l'intranet confirme la multi-dimensionnalité de l'échelle de mesure de Sweeney et Soutar (2001). Trois dimensions sont retenues, en l'occurrence, la valeur perçue qualité, la valeur perçue sociale et la valeur perçue émotionnelle. Les utilisateurs sont fortement motivés par la qualité des services et des fonctionnalités offertes via intranet. À un niveau moindre, ils sont motivés par la quête d'état émotionnel positif et de plaisir pendant l'exploitation de l'intranet. Enfin, à un degré nettement plus faible, les utilisateurs sont motivés par l'impact de l'utilisation de l'intranet sur leur image sociale.

La relation théorique entre la valeur et la satisfaction reste encore largement peu étudiée (Huber et al. 2001). Le test de l'hypothèse **HDD3** montre que la valeur perçue globale de l'intranet agit positivement sur la satisfaction (cognitive et affective) des utilisateurs finaux. Ce constat conforte les conclusions de nombreuses recherches qui montrent empiriquement que les différentes dimensions de la valeur perçue (intrinsèque et extrinsèque) ont un effet sur les comportements (Babin et Attaway, 2000 ; Stoel et al, 2004) et/ou la satisfaction des utilisateurs (Woodruff, 1997 ; Huber et al. 2001 ; Eroglu et al, 2005 ; Driss et al.2009).

La validation d'un effet direct de la valeur perçue utilitaire et de la valeur affective sur la satisfaction de l'utilisateur vis-à-vis de la technologie intranet est un résultat intéressant puisqu'il démontre que l'utilisateur évalue sa relation avec l'intranet en deux étapes : en se référant

prioritairement à sa valeur utilitaire puis à sa valeur affective. En ce sens, l'aspect utilitaire de la relation semble influencer plus fortement la continuité de la relation. Nos résultats confortent, en outre, l'importance des émotions (la sensation de plaisir, de distraction, de reconnaissance et de proximité) ressenties par l'utilisateur dans sa relation avec l'intranet sur le développement de son engagement à l'égard de celui-ci. Ce résultat est d'autant plus intéressant puisqu'il confirme l'influence de plus en plus importante de l'hédonisme sur la satisfaction et le comportement de l'utilisateur face aux TI. Malgré son intérêt, cet aspect affectif et intrinsèque de la relation a bien souvent été négligé au profit de l'aspect utilitaire, jusque-là dominant dans la plupart des recherches. La facilité d'accès aux informations ainsi que la qualité des services proposées via intranet donne ainsi à l'intranet sa valeur. La valeur hédonique est plus subjective et plus personnelle (Babin et al. 1994), car elle reflète une expérience émotionnelle.

Nos résultats montrent que la valeur symbolique (sociale) n'a pas d'influence sur la satisfaction affective de l'utilisateur et son comportement d'utilisation de l'intranet. L'amélioration de l'image n'est donc pas une valeur déterminante pour satisfaire et fidéliser les clients internes dans un cadre d'utilisation régulière. L'intranet doit toutefois assurer une importante valeur utilitaire et émotionnelle pour inciter l'utilisateur à utiliser intranet tout en améliorant sa satisfaction.

**En conclusion** de cette discussion sur la valeur perçue de l'intranet, il apparaît, que la valeur utilitaire et la valeur affective interagissent mutuellement et renforcent l'acceptation de l'intranet. Dans ce contexte, il est logique de penser qu'en plus des dimensions tangibles une relation plus affective et plus humaine avec les utilisateurs serait primordiale. De ce fait, la banque doit accorder plus d'attention à certaines caractéristiques telles que les facteurs d'ambiance, le design et l'accueil pour rendre la relation de l'utilisateur avec l'intranet plus agréable, source de plaisir, de convivialité et de bien-être. Dans ce contexte, l'utilisateur de l'intranet paraît comme un être multi-facette, difficile à cerner. Il est à la fois relationnel et transactionnel, alliant raison et plaisir dans ses relations avec la technologie.

### • Niveau 2c

Nos résultats confirment que la satisfaction relève d'une nature essentiellement affective et non d'un calcul purement cognitif (Aurier et al. 1998 ; Morisse, 2004). L'ajout des réactions affectives au processus de satisfaction semble pertinent.

Cette recherche permet d'ouvrir de nouvelles voies opérationnelles dans les politiques de satisfaction. Ceci est d'autant plus intéressant que le paradigme de non-confirmation semble aujourd'hui s'enliser dans une impasse managériale (Oliver, 1997). En effet, il est difficile d'augmenter la satisfaction de l'utilisateur à moyen et long terme uniquement par une augmentation du niveau de performance perçue. Une fois, positivement surpris par l'amélioration de la prestation, l'individu adapte ses attentes à ce nouveau niveau de performance. Il sera donc à nouveau dans une position de confirmation de ses attentes lors de sa prochaine interaction avec la technologie (Wirtz et Bateson, 1992). Les attentes, quant à elles, peuvent difficilement être diminuées. Les états affectifs pourraient ainsi devenir une nouvelle variable que l'entreprise « manipulerait » grâce à une meilleure connaissance de leurs causes. Les responsables de l'intranet devraient alors axer leurs efforts des éléments stratégiques afin d'augmenter les niveaux de plaisir et d'activation ressentis pendant l'utilisation de l'intranet, et par là même améliorer la satisfaction de ses clients internes.

Le test de l'hypothèse HA4 montre que nos résultats corroborent avec les travaux antérieurs (Gelderman, 1998 ; Baile, 2003 ; Golden et Powell, 2004 ; Louati, 2008 ; Qi et al. 2008 ; Lee et Kim, 2009 ; Hadoussa, 2009) qui témoignent d'une influence positive de la satisfaction de l'utilisateur sur la productivité et l'efficacité de l'utilisateur de la technologie intranet. Ainsi, le gain de temps dans l'accomplissement des tâches quotidiennes au travail offre la possibilité à l'utilisateur d'augmenter sa productivité et son efficacité. Ce résultat est souligné dans nombreux travaux antérieurs (Notebaert, 2007 ; Nefzi, 2008 ; Schaupp et al. 2010 ; Pitchayadejanant, 2011). Des utilisateurs satisfaits appréhendent positivement les impacts individuels de l'intranet et sont, en conséquence, susceptibles d'être plus productifs, efficaces et efficaces (Igbaria et Tan, 1997 ; Lee et Kim, 2009 ; Masrek et al. 2010).

Au terme de cette discussion sur les dimensions du second niveau du modèle, les résultats établis de l'analyse explicative et exploratoire confirment que les utilisateurs établissent leur jugement de la technologie intranet à travers leurs perceptions de la performance, de la facilité et de la valeur de cette technologie. Même si les données collectées ne permettent pas de confirmer toutes les hypothèses proposées, ils consolident toutefois l'idée que la valeur perçue de l'intranet détermine la satisfaction des utilisateurs à l'égard de l'intranet. La capacité de l'intranet à offrir des services et des fonctionnalités adéquates, utiles et faciles à utiliser, tout en ayant une valeur distinguée et unique au niveau fonctionnel, hédonique et symbolique, influence le degré de contentement des utilisateurs vis-à-vis de l'intranet. Les résultats indiquent en outre que le succès perçu de l'intranet dépend directement de la performance attendue, de la qualité de l'information et de l'assistance technique et indirectement par l'effort prévu, le design de l'intranet, la communication, la participation des utilisateurs et le soutien de la direction générale. L'enjeu pour les responsables intranet consiste à améliorer et développer en permanence la qualité de ses services et applications métiers spécifiques et d'être plus proche et plus à l'écoute des besoins particuliers de ses « clients ».

#### **4.3.3. Les résultats relatifs aux bénéfices nets perçus (Niveau III)**

Les bénéfices nets perçus apprécient le niveau auquel les utilisateurs estiment que l'utilisation de l'intranet contribue à l'amélioration de leurs compétences professionnelles (Delone et McLean, 2003). Selon Chang et King (2005, p.89) la performance individuelle s'explique comme *«des perceptions des utilisateurs de la performance des activités de la fonction SI qu'ils ont personnellement expérimentées»*.

Les bénéfices nets à l'échelle individuelle sont estimés en se référant aux travaux de Goodhue et Thompson (1995), Torkzadeh et Doll (1999) et Riemenschneider et al. (2009). Deux dimensions distinctes de performance individuelle ont été sélectionnées pour apprécier les bénéfices nets perçus de l'intranet, à savoir l'efficacité et l'efficience. Ainsi, les utilisateurs jaugent les changements établis en prenant en considération les impacts de l'intranet sur leur efficacité et efficience.

Les résultats concernant chacune de deux dimensions de l'impact individuel sont discutés dans ce qui suit.

#### **4.3.3.1. L'efficacité**

L'efficacité évalue les bénéfices afférents à la vitesse de réalisation du travail. Elle jauge les bénéfices quantitatifs des services et fonctionnalités que l'intranet propose aux différents utilisateurs. En effet, les utilisateurs optent pour une technologie qui favorise la réalisation de leurs tâches quotidiennes au travail et régénère leur rendement et productivité. Cette portée accordée aux bénéfices en qualité et quantité de travail a été mise en exergue par de nombreux chercheurs en MSI (Torkzadeh et Doll, 1999 ; Louati, 2008 ; Riemenschneider et al. 2009 ; Masrek et al. 2010).

Cette dimension annonce que les changements portés par l'intranet sont plus appréciés quand cette technologie améliore la productivité et l'efficacité de l'utilisateur (Louati, 2008 ; Riemenschneider et al. 2009 ; Hadoussa, 2009 ; Masrek et al. 2010). Pour le contexte de l'organisation étudiée, l'automatisation des activités courantes, notamment via la technologie intranet, suscite une considérable réduction du temps d'exécution des tâches quotidiennes de gestion et des missions administratives de l'OBI. Pendant la phase exploratoire, la majorité des interviewés notent, suite à l'automatisation des tâches quotidiennes, une amélioration distinctive de la qualité de leur travail avec la suppression des tâches répétitives et fastidieuses, le renoncement à la paperasse et aux vieilles procédures administratives. Il semble, ainsi, primordial d'opérationnaliser les actions requises pour accroître les sentiments d'efficacité et d'efficacité liée à l'utilisation de la technologie intranet.

Le test de l'hypothèse générale montre que la variable endogène d'efficacité est directement déterminée par la performance attendue et la satisfaction et indirectement par la qualité de l'information, la communication, la participation et le soutien de la haute direction. Ces corrélations énoncent, dans un premier lieu, que les gains de productivité découlent de l'utilité de contenu de l'intranet mis à disposition des utilisateurs ainsi que de la synergie entre les techniciens informaticiens et les responsables métiers lors des étapes d'analyse des besoins et de conception de la TI. Ils notent, dans un second lieu, que l'efficacité de l'utilisateur est fonction de la concordance de l'intranet avec les exigences de sa mission. En dernier lieu, les dépendances

entres la satisfaction et l'efficacité confirment qu'avant tout les utilisateurs optent pour une TI qui leur fait économiser du temps. Les responsables SI doivent bien considérer ces résultats lors du développement de nouvelles fonctionnalités et applications métiers, et notamment bien détailler et expliquer aux utilisateurs, avant la mise en oeuvre d'une technologie, ses avantages réels pour leur travail. En outre, il semble primordial de mettre l'accent sur l'importance, d'une part, de l'appui de la haute direction au sein de la banque pour améliorer la satisfaction des utilisateurs vis-à-vis de la technologie intranet, et d'autre part, de la disponibilité des responsables de la DSI chargés de l'assistance des utilisateurs finaux.

Pour **conclure**, ces résultats dévoilent que l'efficacité de l'utilisateur au travail dépend à la fois du processus d'acceptation de l'intranet et de l'existence d'un contexte organisationnel favorable à l'utilisation des TI. Les perceptions des utilisateurs d'une amélioration de leur productivité se traduiront par une satisfaction plus forte à l'égard de l'intranet.

#### **4.3.3.2. L'efficience**

L'efficience permet de jauger les gains relatifs à la qualité et au mode de réalisation du travail de l'utilisateur (Louati, 2008). Elle renvoie particulièrement aux compétences métiers de l'utilisateur, son autonomie dans l'accomplissement des tâches quotidiennes, à la qualité des résultats, mais aussi les avantages que propose l'intranet.

L'analyse des résultats des deux dimensions mesurant l'impact individuel montre que l'efficience est la dimension principale selon les utilisateurs de l'intranet de l'OBI. L'impact individuel dépend de la capacité de l'intranet à accroître les rendements des utilisateurs et à leur procurer des changements positifs.

Les résultats relatifs à la validation de l'hypothèse générale montrent que la variable endogène d'efficience est directement déterminée par la performance attendue, la qualité de l'information, l'assistance technique, la satisfaction et l'utilisation et indirectement par l'effort prévu et l'influence des collègues. Ces liens indiquent que les gains qualitatifs en fonction, d'abord, du contenu informationnel de l'intranet ainsi que de l'encadrement, l'assistance et le soutien fournis aux utilisateurs. Ils sont, ensuite, influencés d'une manière indirecte par le degré de facilité d'utilisation perçu des fonctionnalités proposées. De plus les dépendances relativement fortes entre la satisfaction de l'utilisateur et l'efficience laissent présumer qu'un utilisateur est

disposé à modifier le mode de réalisation de son travail si l'intranet l'aidera à être plus autonome et à améliorer la qualité de ses résultats. Les managers et responsables de l'intranet doivent communiquer d'avantage les apports des nouvelles applications et fonctionnalités de l'intranet par rapport à d'autres systèmes déjà disponibles sur leur poste de travail. Il s'agit également de proposer de nouvelles fonctionnalités qui prêtent plus d'attention aux attentes des utilisateurs en tenant une communication susceptible d'améliorer leur réactivité face aux problèmes, et de faciliter en conséquence le fonctionnement de l'organisation en entier.

En conclusion, nos résultats indiquent que l'efficacité de l'utilisateur au travail dépend non seulement du processus d'acceptation mais également de certains déterminants contextuels. La perception des utilisateurs d'une amélioration de leurs résultats accroîtra leur satisfaction vis-à-vis de l'intranet.

En conclusion de cette interprétation des impacts individuels perçus, les résultats établis valident la structure duale des dimensions indépendantes de la performance individuelle des utilisateurs. Aussi, ils mettent en évidence la dépendance de l'efficacité et de l'efficacité, non seulement, de l'acceptation de l'intranet mais aussi de certains déterminants contextuels. Mais si les résultats de cette étude ne permettent pas de valider toutes les hypothèses, ils étayent que la performance individuelle d'un utilisateur au travail dépend, en grande partie, de la performance attendue et de la qualité de l'information proposée ainsi que sa participation au projet intranet.

### **Conclusion du titre 4.3.**

L'évaluation du succès perçu de la technologie intranet au sein d'une Organisation Bancaire Internationale est déterminée par les effets des perceptions des utilisateurs, de la valeur perçue (utilitaire et émotive) et de l'acceptation de l'intranet ainsi que la performance individuelle des utilisateurs. Ces perceptions sont toutefois influencées par des déterminants techniques, organisationnels et sociaux afférents à l'environnement de l'organisation.

L'analyse des résultats établis mène à mettre en exergue l'importance des variables externes relatives au soutien de la haute direction, à la politique de communication, à la participation des utilisateurs et à la qualité de l'information. L'analyse explicative note la consistance des échelles de mesure de chaque construit. Ces résultats établissent que le succès de ces changements dépend de la capacité de la technologie à améliorer la productivité et l'efficacité des utilisateurs finaux, à leur doter du contentement en étant convivial et facile à utiliser.

L'utilisation d'une mesure multidimensionnelle de la valeur perçue adaptée à l'instrument de PERVAL, aide les responsables de l'intranet à orienter leurs attentions vers les aspects dont la qualité et la valeur sont jugées insuffisantes. Les résultats notent, également, l'impertinence de l'assistance téléphonique déléguée à des allocataires de services informatiques. Elle dévoile, en outre, qu'il y a un véritable manque de communication sur la responsabilité des unités mandataires de l'intranet. Généralement, les utilisateurs au sein de l'OBI ne savent pas au juste vers qui se tourner en cas de difficulté. Ils recommandent, dans ce sens, que les membres responsables de la DSI soient plus à l'écoute des utilisateurs en étant plus ad hoc à leurs besoins et attentes. Les corrélations confirmées consolident l'effet causal des facteurs contextuels et de la valeur perçue de l'intranet sur la satisfaction des utilisateurs à l'égard de la technologie intranet (Masrek et al. 2010).

L'évaluation des bénéfices nets perçus en termes d'efficacité et d'efficacité des utilisateurs consolide le postulat qui suppose que le succès des SI, notamment intranet, dépend bien des outputs SI (Masrek, 2007; Lee et Kim, 2009 ; Masrek, 2010). Nos résultats indiquent, en outre, que les utilisateurs de l'intranet au sein de l'OBI cherchent en priorité des applications métiers qui favorisent leur rendement et efficacité et donc leur performance individuelle.

## **CONCLUSION DU CHAPITRE 4**

Ce dernier chapitre met en exergue les résultats empiriques de cette étude sur l'évaluation du succès perçu de la technologie intranet dans le contexte d'une Organisation Bancaire Internationale. Ces résultats découlent d'une démarche conduite selon deux étapes. Dans une première étape, l'analyse descriptive des données collectées a été conduite dans le but de jauger d'une part les validités convergentes et discriminantes des différentes dimensions et d'autre part la fiabilité des échelles de mesure considérées. Cette analyse est conduite en utilisant la version 17 du logiciel de traitement statistique SPSS. Une deuxième étape explicative vient compléter l'analyse descriptive en exploitant la modélisation par équations structurelles sous AMOS 18. Cette seconde analyse offre la possibilité de tester les hypothèses proposées dans la recherche et de consolider la structure causale du modèle conceptuel considéré.

La cohérence interne du modèle conceptuel ainsi que sa validité et le choix de ses variables sont confortés. Ainsi, les résultats obtenus attestent que le succès perçu de la technologie intranet est influencé par la valeur perçue de l'intranet, la satisfaction des utilisateurs et par un ensemble de facteurs contextuels découlant d'un contexte organisationnel propice à l'utilisation efficiente des TIC.

En outre, les résultats de cette étude mettent en évidence la portée d'un ensemble de déterminants de l'acceptation individuelle de la technologie intranet sur les perceptions, attitudes et comportements des utilisateurs. Ainsi, les membres responsables de la DSI, avec l'appui du top management, doivent opérationnaliser un certain nombre de leviers d'actions requis pour ajuster leur degré et augmenter la valeur perçue de l'intranet et ses impacts positifs dans le cadre de l'OBI. Au final, les constats déduits de cette étude débouchent vers la proposition d'un certain nombre de contributions, mais admettent, en outre, quelques limites que nous récapitulons dans la conclusion générale de la recherche.

## CONCLUSION GÉNÉRALE

L'intranet et ses nouvelles tendances correspondent à une évolution de la gestion de l'information au sein des entreprises qui souhaitent, depuis quelques années, dégager une véritable valeur ajoutée à leur mise en place, et non plus simplement des gains de productivité. Cet outil fait l'objet d'une gouvernance particulière en raison de sa pénétration dans l'ensemble des rouages des organisations. Les grands chantiers de « l'intranetisation » des entreprises correspondent essentiellement à la rapidité des échanges de données qui engendre une diminution des coûts de gestion, l'accessibilité des contenus et services, l'intégration des ressources et la rationalisation des infrastructures. Mis en oeuvre avec succès et utilisé régulièrement, l'intranet est un générateur de bénéfices aussi bien tangibles qu'intangibles pour l'entreprise et ses parties prenantes, tant au niveau décisionnel, structurel qu'opérationnel (Masrek, 2007; Hadoussa, 2009 ; Masrek et al. 2010). En ce sens et parce qu'il déculpe la qualité et la rapidité des décisions, l'intranet est aujourd'hui au cœur du processus, des produits et du management de l'entreprise. Il *«correspond moins à une technologie qu'à l'émergence et à l'articulation de processus liant variables technologiques et organisationnelles»* (Vasst et Benhgozi, 2000, p.7). Ainsi, le système intranet, dont l'imprégnation dans les organisations touche tous ses secteurs d'activités est désormais considéré une richesse stratégique (Masrek et al. 2010). Les changements qui en découlent sont susceptibles de contribuer à une gestion efficace et efficiente des ressources matérielles et informationnelles dans l'optique d'améliorer et de développer les performances individuelles ainsi qu'organisationnelles (Masrek, 2007 ; Hadoussa, 2009).

Toutefois, si le changement de technologie n'est peut-être pas la cause première de mortalité des entreprises, ce n'est certainement pas l'une des moindres causes de leurs maux (Kautz et Mahnke, 2003 ; Burgess, 2005 ; Kjærgaard et Kautz, 2008 ; Boukhari, 2008). En effet, si les théoriciens, tout autant que les praticiens, s'accordent sur l'idée générale que les TI peuvent avoir un impact très positif sur le développement d'une organisation ; cet impact n'est rendu positif que si la mise en place de la technologie constitue une opération réussie, pour l'ensemble de l'entreprise (Storey et Barnett, 2002 ; Boukhari, 2008). Si les TI revêtent un caractère de plus en plus attractif pour le développement de l'avantage concurrentiel des organisations, la décision

de leur adoption, n'en est pas moins risquée. En effet, la mise en place des TI, qui sont synonymes de performance organisationnelle, aboutit dans beaucoup de cas à des « échecs » (Volle, 2006). Par conséquent, si le processus de mise en place d'une technologie « échoue », son impact sur l'avantage stratégique et opérationnel peut être dans le meilleur des cas nul, et dans le pire, peut se ressentir négativement sur l'avantage concurrentiel de l'entreprise (Fortune et Peters, 2005 ; Boukhari, 2008). Il existe, en ce sens, de nombreux cas dans lesquels l'adoption d'une nouvelle TI entraîne une absence de retour sur investissement a posteriori, et dans lesquels le processus de mise en place est un échec, en rendant notamment cet outil mal ou non utilisé pour diverses raisons, en le transformant en « cimetière de données ».

Il convient alors de se demander si l'adoption de cette technologie représente réellement une valeur ajoutée pour la compétitivité de l'entreprise considérée. De nombreux travaux en SI témoignent que les incongruités directement inhérents à l'informatique elle-même sont, en moyenne, très faiblement reliées, si ce n'est pas du tout, avec les échecs d'une technologie (Volle, 2006 ; Mosbeh et Soliman, 2008). En ce sens, la littérature s'accorde sur l'idée selon laquelle les *« échecs des projets SI sont plutôt dus à des problèmes organisationnels et psychologiques qu'à des problèmes technologiques, et que, par conséquent, les différences individuelles doivent être prises en compte »* (Au, Ngai et Cheng, 2008, p 43). Ainsi, le véritable enjeu pour les décideurs d'une organisation n'est plus simplement d'avoir la « bonne » technologie, mais plutôt de consolider une gouvernance efficace et efficiente de leur SI (Baile, 2003). En ce sens, les organisations ont tendance de favoriser les bonnes pratiques qui vont contribuer à discerner le rôle des TIC, non plus simplement comme « centre de coûts », mais surtout comme un « centre de création de valeur » à l'appui de la stratégie et la politique générale de l'organisation (Hadoussa et Baile, 2010). Il s'agit particulièrement du cas d'une organisation bancaire appréciée dans cette étude comme terrain de recherche, mais il s'agit surtout d'un souci récent et effectif de toutes les organisations en quête de différenciation concurrentielle (Masrek et al. 2010). Dans cette perspective, le point d'ancrage de notre analyse se situe davantage dans la compréhension du rapport entre la technologie et les différents acteurs de l'organisation, notamment les utilisateurs finaux de l'intranet.

Au-delà d'un état de l'art sur l'importance de la technologie intranet dans le tissu organisationnel, ce travail de recherche s'est particulièrement intéressé au thème de l'évaluation du succès perçu de cette technologie. En effet, la problématique de l'évaluation du succès de la

technologie intranet avait jusqu'alors fait l'objet de peu de réflexions théoriques et/ou d'investigations empiriques. Toutefois, le sujet de l'évaluation du succès des TI continu à être une tendance majeure des recherches en MIS (Mosbeh et Soliman, 2008 ; Louati, 2008 ; Riemenschneider et al. 2009 ; Masrek et al. 2010). Ainsi, traiter de l'évaluation du succès perçu de la technologie intranet est une problématique porteuse de promesses qui provoque un intérêt de plus en plus accru dans la communauté de recherche en SI qui promet des mécanismes ad hoc pour jauger les apports de ces systèmes (Deltour, 2003 ; Mosbeh et Soliman, 2008 ; Lee et Kim, 2009 ; Hadoussa, 2009). Pour l'opérationnaliser, nous avons fait le choix de se placer du point de vue des utilisateurs finaux, en prenant en compte l'individu comme unité d'analyse (Wu et Wang, 2006; Chien et Tsaur, 2007).

La présente recherche, qui s'inscrit dans cette dynamique, examine le succès perçu de l'intranet au sein du siège d'une Organisation Bancaire Internationale en Tunisie. Cette orientation est à l'origine de la problématique de cette étude, à savoir : «Comment évaluer le succès de l'intranet d'un point de vue de l'utilisateur final ? ». Les considérations théoriques développées ont mené à construire un modèle conceptuel original exploitant une approche système fermé « déterminant → processus d'évaluation → bénéfices perçus », pour étudier la problématique de cette recherche. Ce modèle donne lieu à une hypothèse générale qui postule aux impacts d'un certain nombre de facteurs contextuels (techniques, sociaux et organisationnels) sur la valeur perçue, l'acceptation et le succès de l'intranet à l'échelle individuelle. Cette hypothèse générale est soutenue par des hypothèses adjacentes qui analysent des effets partiels entre les différentes dimensions considérées. Les résultats de cette recherche, confirment la cohérence et la parcimonie de la problématique d'évaluation du succès perçu de la technologie intranet et de sa contribution à l'amélioration de sa valeur au sein du siège d'une Organisation Bancaire Internationale en Tunisie, contexte empirique de cette recherche. La validation empirique du modèle conceptuel, obtenus grâce à la participation de 131 utilisateurs à une étude hypothético-déductive par questionnaire consolide les préceptes conceptuels et débouchent vers un ensemble de contributions théoriques, méthodologiques et pratiques.

Il convient, dès lors, de présenter une synthèse de ces contributions et apports, ainsi que les limites et les perspectives de recherches futures associées à ce travail.

## **1. Les contributions de la recherche**

Cette recherche est inscrite dans une démarche d'évaluation du succès des SI. Précisément, il s'agit de procéder à une démarche d'examen, d'analyse et d'interprétation des déterminants du succès perçu de la technologie intranet. Outre la construction d'un corpus de connaissances sur la technologie intranet cet examen offre la possibilité, au niveau théorique, de conforter et d'appuyer la complémentarité et l'interdépendance des approches théoriques considérées pour construire le modèle conceptuel de la recherche. Au niveau méthodologique, elle met principalement en évidence la portée de mener l'étude empirique en deux étapes, une première explicative à caractère exploratoire et une deuxième déductive. En définitive, au niveau professionnel pragmatique, les résultats de cette étude mènent à un diagnostic et une évaluation des forces et faiblesses de la technologie intranet qui est sous la tutelle simultanée de la DSI et l'unité de communication d'une Organisation Bancaire Internationale. Les résultats conduisent en outre à la proposition de recommandations et de leviers d'actions assignés, en particulier, à la direction de l'organisation étudiée et, plus généralement, aux organismes qui souhaitent s'engager dans une démarche de gouvernance SI.

### **1.1. Les contributions théoriques**

Procéder à l'évaluation du succès perçu de l'intranet est une problématique porteuse de promesses. Toutefois, les diverses facettes de la performance nous ont guidées à se placer du point de vue de l'utilisateur final de l'intranet pour assurer à son évaluation. Ce positionnement nous a conduits à considérer quatre approches théoriques complémentaires et interdisciplinaires, découlant des travaux en sciences comportementales, en marketing et en MSI, soulignant l'aspect multidimensionnel du succès de l'intranet :

- La première, relative à l'acceptation de l'intranet, propose des éléments de réflexion sur les éléments externes contextuels à même de déterminer les croyances et perceptions des utilisateurs vis-à-vis de l'intranet, et des conséquences individuelles de l'acceptation de l'intranet par les utilisateurs finaux. Cette approche permet de mettre en évidence les déterminants de l'acceptation de l'intranet et postule donc aux modalités de son implantation et de son succès. Elle a permis d'identifier un ensemble de déterminants contextuels de l'évaluation. Quatre d'entre eux représentent des variables

organisationnelles et concernent plus précisément le soutien de la direction générale, la participation des utilisateurs, la politique de communication et l'assistance technique. Deux autres ont trait aux influences sociales se rapportant notamment à l'influence des supérieurs hiérarchiques et l'influence des collègues. Les deux restants sont des variables relatives aux caractéristiques de l'intranet mesurant la qualité de l'information et le design de l'intranet.

- La deuxième, relative à la valeur, propose d'utiliser le concept de la valeur perçue de l'intranet, emprunté du domaine marketing. L'adaptation de l'instrument de mesure « PERVAL », aux besoins de cette recherche a permis de considérer trois dimensions originales, à savoir la valeur utilitaire (qualité), la valeur émotive (hédoniques), et la valeur symboliques (sociales). La prise en compte d'une mesure multidimensionnelle de la valeur perçue dans notre modèle de recherche vise à rejoindre un certain nombre d'objectifs. D'abord, elle répond à l'appel de certains chercheurs d'étudier davantage la version PERVAL comme mesure appropriée de la valeur perçue des TIC (Sweeney et Soutar, 2001 ; Eroglu et al, 2005 ; Driss et al.2009). Elle apporte, ensuite, un support empirique à la relation supposant l'effet causal des dimensions de la valeur perçue sur la satisfaction de l'utilisateur à l'égard de l'intranet. Elle établit également son lien avec des dimensions de l'efficacité de l'intranet, tel que la performance individuelle de l'utilisateur. Enfin, le concept multidimensionnel de la « valeur perçue » aide les responsables de l'intranet à diagnostiquer les points de force et de faiblesse des fonctionnalités et services qu'ils proposent aux utilisateurs, et à cibler les actions pour améliorer leur valeur.
- La troisième relative à la satisfaction de l'utilisateur, contribue à identifier les caractéristiques de l'intranet mises à disposition des utilisateurs. La revue de la littérature et l'étape exploratoire de la recherche ont permis de proposer une mesure de la satisfaction à l'égard de l'intranet basée sur un processus dual, affectif et cognitif, même si le lien et l'ordre de la séquence entre ces deux types de variables ne semblent pas faire l'objet d'un consensus (Audrain et Evrard, 2001). Les résultats empiriques ont confirmé cette structure duale de la satisfaction de l'utilisateur. Dotée d'une nature psychologique, la satisfaction est appréhendée soit comme une évaluation cognitive, soit comme une réponse émotionnelle. Ces deux points de vue peuvent être regroupés en considérant la satisfaction

comme un jugement évaluatif portant sur une expérience résultant de processus cognitifs et intégrant des éléments affectifs (Windal, 2004).

- La quatrième et dernière approche, touchant le modèle de succès des SI de DeLone et McLean (1992, 2003), suscite un appui théorique et empirique aux liens ancrés entre différents niveaux du modèle conceptuel, et explique le bien fondé des hypothèses de la recherche. Les résultats empiriques de cette étude comptent donc parmi les récentes validations du modèle de DeLone et McLean (2003).

Les approches théoriques considérées pour répondre à la problématique de cette étude, admettent une richesse conceptuelle étendue pour interpréter le succès perçu de l'intranet. Ces approches mettent en évidence le rapport entre l'usage de l'intranet, ses déterminants contextuels et les différentes mesures de son succès ainsi que les performances établies au niveau individuel. L'association de ces quatre approches théoriques permet de présenter un modèle conceptuel original de recherche pour étudier et analyser la problématique d'évaluation du succès perçu de la technologie intranet dans un contexte particulier. Le modèle conceptuel proposé dans cette recherche est construit en se basant sur un déterminisme de relations entre les variables exogènes et les variables endogènes assignées à consolider les différents soubassements théoriques considérés.

La validation empirique du modèle conceptuel proposé dans cette recherche a été accomplie via les données empiriques collectées auprès des utilisateurs finaux d'une Organisation Bancaire internationale. L'analyse globale des résultats a permis de consolider la structure causale du modèle conceptuel. Cette analyse a, en outre, souligné un certain nombre de résultats dont la portée est mise en évidence infra :

- Dans un premier temps, nos résultats confortent la grande importance des déterminants contextuels, il s'agit notamment de la qualité de l'information, le design de l'interface intranet, la politique de communication, le soutien de la DG, la participation des utilisateurs, les assistances techniques et l'influence sociale, en tant que déterminants essentiels des perceptions et de la satisfaction des utilisateurs à l'égard de la technologie intranet. Ils révèlent, en outre, que nombreuses de ces dimensions agissant aussi bien directement qu'indirectement sur la performance individuelle des utilisateurs finaux. Ils illustrent, cependant, la prédominance de certains facteurs relatifs au soutien de la DG,

la qualité de l'information, la politique de communication et la participation des utilisateurs finaux, parce qu'un amendement de leur niveau par les leviers d'actions appropriés influence favorablement l'efficacité personnelle des utilisateurs finaux et leurs attentes.

- Dans un deuxième temps, nos résultats confirment le postulat selon lequel les utilisateurs établissent leur jugement de la valeur de l'intranet à travers la perception de la valeur utilitaire et émotionnelle. Ils suggèrent que la valeur perçue assurée par les managers de l'intranet détermine la satisfaction des utilisateurs vis-à-vis de l'intranet.
- Les résultats montrent, enfin, que la performance individuelle de l'utilisateur, en termes d'efficacité et d'efficience, est influencée non pas uniquement par l'acceptation et la valeur perçue de l'intranet, mais également par l'existence d'un contexte organisationnel favorisant l'acceptation des TI.

Les résultats révélés dans le cadre de cette recherche confortent la cohérence interne du modèle conceptuel, sa validité et le choix de ses variables. Ils étayent l'importance des relations entre le processus de l'acceptation, la valeur perçue et le succès perçu de la technologie intranet et confirment l'importance conséquente des facteurs contextuels sur les perceptions, la satisfaction et la valeur de l'intranet. Ainsi, cette recherche empirique permet en définitive de conforter l'importance des travaux nord américains et anglo-saxons de ces dix dernières années s'intéressant à la problématique du succès perçu des TIC (Masrek, 2007 ; Shang et Seddon, 2002 ; Avlonitis et Panagopoulos, 2006 ; Lee et Kim, 2009 ; Riemenschneider et al. 2009 ; Masrek et al. 2010).

## **1.2. Les contributions méthodologiques**

Dans le but de compléter les contributions théoriques qui viennent d'être exposées, il est essentiel de mettre en évidence les apports méthodologiques de cette recherche. Cette étude s'est enregistrée dans une épistémologie positiviste aménagée et a opté pour une méthode d'investigation aussi bien qualitative que quantitative afin de procéder à l'étude du succès perçu de l'intranet d'une Organisation Bancaire Internationale étudiée. L'application de cette méthode a été à l'origine de nombreuses contributions.

Dans un premier lieu, le pilotage de la recherche en deux phases, l'une qualitative à caractère exploratoire et une autre déductive quantitative, est une démarche originale qui permet d'épouser la réalité contextuelle du terrain d'investigation, de mieux comprendre les effets de l'intranet sur le comportement professionnel des utilisateurs, et d'approfondir le diagnostic des différents résultats :

- La première étape exploratoire, fondée sur une démarche qualitative conduite par «abduction », a permis d'une part à une finalisation de la sélection des dimensions considérées dans le modèle conceptuel de la recherche et, d'autre part, à une construction graduelle de l'instrument de mesure en vue de le reprendre dans la phase déductive de la recherche. Tout au long d'un séjour de trois mois sur le terrain de recherche (OBI) nous avons mené une observation « participante » qui a permis, non pas simplement, de favoriser le contact direct avec les utilisateurs finaux de l'intranet, et consolider ainsi leur participation effective à l'étude, mais surtout concouru à une meilleure compréhension du cadre culturel et organisationnel de l'Organisation Bancaire Internationale étudiée. En effet, le fait de mener un ensemble d'entretiens semi-directifs avec des utilisateurs finaux, disposant de profils métiers divergents et d'expériences disparates avec les TI en général et l'intranet en particulier, a permis de mettre en exergue leurs différentes sources de mécontentement et d'insatisfaction, de vérifier l'existence des caractéristiques identifiées par le cadre théorique et d'explorer le terrain d'investigation en repérant les spécificités.
- La deuxième étape déductive, qui se base sur une approche quantitative employant l'enquête par « questionnaire », a donné la possibilité de recueillir les données primitives relatives aux perceptions des utilisateurs à l'égard du succès de la technologie intranet et de son effet sur la performance individuelle des utilisateurs. L'enquête par le questionnaire a offert la possibilité d'interviewer un large éventail d'utilisateurs dans un temps réduit, et d'approuver les échelles de mesures considérées dans le contexte de cette étude. Ces différentes échelles de mesures bâties dans le cadre des investigations empiriques contribuent aux apports méthodologiques de la thèse. Les instruments de mesures considérées dans cette étude sont susceptibles d'être repris, confortés, réadaptés ou épurés pour de prochaines études consacrées aux intranets. En outre, Plusieurs

instruments de mesure sont susceptibles d'être adaptés à de nouveaux contextes et pour l'évaluation d'autres TIC.

Par ailleurs, un autre niveau de contributions méthodologiques de cette recherche consiste en la mise en oeuvre de diverses méthodes d'analyse de données pour conforter les résultats obtenus. Deux méthodes différentes ont été utilisées simultanément et de manière complémentaire pour, dans un premier lieu, confirmer les différentes échelles de mesures des construits considérées, et de vérifier, dans un second lieu, les hypothèses sur les causalités entre ces dimensions.

D'abord, **les méthodes descriptives** ont rendu possible l'évaluation de la structure interne des construits considérés dans cette recherche ainsi que leur indépendance conceptuelle. L'analyse exploratoire via l'AFCP (Analyses Factorielle en Composantes Principale) suivie par le test «alpha de Cronbach » ( $\alpha$ ) sous SPSS 17.0, ont été appliqués dans le but de tester les qualités psychométriques des échelles de mesure des différentes variables métriques. En ce sens, les résultats collectés ont corroboré la validité des construits et la fiabilité des échelles multi-attributs ajustées au contexte étudié à partir de travaux antérieurs. Ils ont donné la possibilité de calculer des facteurs scores, distribués selon une loi normale centrée réduite, qui forment une méthode plutôt facile à interpréter et à exploiter pour le test et l'analyse des relations de causalités entre les variables ainsi que l'évaluation des hypothèses de la recherche (Roussel et al. 2002).

Ensuite, pour ce qui est **des méthodes explicatives**, elles ont permis de souligner des relations de causalités postulées entre les construits latents du modèle conceptuel de la recherche. La modélisation en équations structurelles (MES), appliquée sous AMOS 18, a permis, d'une part, de confirmer la structure globale du modèle conceptuel de la recherche et de tester et analyser, d'autre part, les différentes hypothèses proposées. Le principal apport des équations structurelles en comparaison aux approches classiques très usitées, notamment les régressions, revoie à la possibilité de traitement des estimations simultanées de plusieurs relations de dépendances inter reliées. Cette méthode permet aussi de prendre en compte les erreurs de mesure directement dans le processus d'estimation de façon à ce que les différentes estimations des coefficients de régression soient plus précises et justes en comparaison aux méthodes classiques (Roussel et al. 2002). L'analyse des cheminements ou des causalités (Path Analysis) a permis, d'autre part, de confirmer la chaîne de causalités directes et indirectes existante entre les

différents facteurs externes (contextuels), la valeur perçue de l'intranet, son niveau d'utilisation, la satisfaction de l'utilisateur ainsi que leurs impacts sur le succès de cette technologie. L'exploitation de cette technique a corroboré la présence d'une structure hiérarchisée des impacts des dimensions explicatives du succès perçu de l'intranet dans le contexte de l'Organisation Bancaire Internationale étudiée. L'enchaînement de ces méthodes permet d'atténuer et maîtriser les difficultés méthodologiques inhérentes à ce type de recherche. En outre, l'utilisation simultanée d'une série de méthodes d'analyse de données contribue à augmenter, comme cela a été montré par les résultats de ce travail, les capacités explicatives des variables retenues dans le modèle conceptuel.

Pour *conclure*, l'apport méthodologique majeur de ce travail de recherche se manifeste dans l'application d'une démarche aussi bien qualitative que quantitative pour étudier la problématique du succès perçu de l'intranet d'une Organisation Bancaire Internationale. Ce choix s'inscrit dans une nouvelle position des travaux en MIS et consiste pour cette étude en la considération du cadre organisationnel et culturel étudié en appréciant les mesures subjectives (auto-évaluation).

### **1.3. Les contributions managériales**

Les différentes recommandations managériales sont énoncées en se référant au cadre conceptuel construit et aux résultats empiriques établis dans cette étude. Ces contributions se manifestent sur deux plans, le premier relatif à l'organisation étudiée (OBI) et la deuxième touche aux contextes organisationnels plus généraux.

Ayant une portée moindre, la première contribution est cependant essentielle puisqu'elle touche directement à l'organisation bancaire étudiée, exploitée comme terrain d'expérimentation de cette recherche. Les membres responsables de la DSI et ceux de l'unité de communication peuvent exploiter les résultats établis par cette recherche pour opérationnaliser les actions correctives nécessaires en vue d'améliorer et corriger la qualité de l'information produites sur intranet, le design de cet outil, les stratégies de communication et le marketing fait autour de la technologie, le support et l'assistance aux utilisateurs, dans le but d'accroître la satisfaction de ce dernier vis-à-vis de la technologie intranet et d'améliorer la valeur perçue de l'intranet. Il importe de signaler que ces leviers d'action doivent essentiellement toucher aux mécanismes et méthodes d'appui et d'assistance aux TIC, ainsi qu'aux rapports entre les utilisateurs finaux, les membres

responsables de la DSI et ceux de l'unité de communication. En ce sens, certaines recommandations sont proposées infra :

- Dans un premier temps l'élaboration et la mise en place d'une véritable stratégie d'appui et de soutien organisationnel participe à étendre et développer l'apprentissage et l'utilisation de l'intranet, à accroître les perceptions positives vis-à-vis de la performance de l'intranet et améliorer la valeur perçue de cet outil. *Collaborez, communiquez via l'intranet !* Ces belles paroles n'ont plus qu'à être appliquées par le management, à commencer par les plus hauts niveaux (Foliot (2004)). Ces démarches donnent du sens à la technologie intranet, confortent sa fiabilité et crédibilité et donnent, aussi, une valeur d'exemple qui, dans les processus d'apprentissage, est primordiale. Si les managers ne sont pas naturellement prédisposés et enclins à l'usage de l'intranet, il reste à considérer une stratégie de « *coaching* » qui va captiver et retenir les dirigeants et les faire agir sur l'intranet. En effet, si l'engagement du top management constitue un des facteurs majeurs déterminant les perceptions et les comportements des utilisateurs, il explique également une grande concordance entre les propriétés et vertus de l'intranet et les objectifs stratégiques de l'organisation. L'appui de la DG révèle sa conviction des impacts positifs de la technologie sur les paramètres spécifiques (internes ou externes) de l'environnement d'affaires (Ettien, 2006). Les responsables de la DSI doivent, en ce sens, proposer des apprentissages ad hoc liées aux applications métiers pour les utilisateurs (fonctionnaires) nouvellement introduits à la banque. Aussi, l'unité de communication peut, en collaboration avec la DSI, préparer des séances d'auto-apprentissage stimulées par l'un des managers opérationnels (dans une sorte de brainstorming) où des petits groupes d'utilisateurs sont à même d'interagir et d'échanger les bonnes et meilleures pratiques d'utilisation des différentes applications métiers proposées sur intranet et réclamant, en cas de besoin, l'assistance de l'animateur. En effet, si on met une Formule 1 entre les mains d'un stagiaire, sans lui donner une formation antérieure, il n'en exploitera probablement pas le 30<sup>ème</sup> des potentialités. C'est de même pour l'intranet. Il faut veiller à ce que l'organisation soit prête à utiliser la « F1 » qui lui est proposée aussi bien sur :
- ❖ le plan de la maîtrise des outils informatiques qui fait généralement défaut dans de nombreuses organisations,

- ❖ et sur le plan des processus de gestion : le circuit de validation mis en place est-il accepté par l'ensemble des collaborateurs concernés ? Les individus nouvellement responsables de certaines tâches sont-elles bien formées/ informées de ce qu'elles ont à faire exactement ?
- En second lieu, le manque d'interactivité constitue l'une des limites constatées. Les intranets sont conçus comme de simples vitrines : l'utilisateur final a le droit de regarder et non de toucher ! Toutefois, les technologies web sont aujourd'hui susceptibles de proposer des alternatives d'interactivité avec les utilisateurs : en donnant l'éventualité à chaque utilisateur de publier des informations sur l'intranet, de réagir à des informations publiées par d'autres, de gérer ses congés, d'annoncer les informations le touchant (des informations d'ordre personnel: ses loisirs, des photos qu'il veut partager avec ses collègues, ses livres, films préférés, etc.), de réserver les ressources communes (salles, ordinateurs, voitures, etc.), etc. Cette implication est techniquement simple à mettre en oeuvre : il suffit de construire son intranet sur l'annuaire et l'organigramme des salariés (Foliot, 2004). Il faut mettre en place des mots de passe / identifiants personnalisés pour chaque utilisateur. Tout le monde se connectera et aura accès à une page d'accueil qui lui est spécifique et personnalisée. L'intranet donnera ainsi à tout utilisateur les informations qui l'intéressent. Cela paraît plus utile, plus attrayant, plus pratique et plus ad hoc qu'un "fourre-tout" statique dans lequel on a du mal à distinguer quelle information intéresse qui. Une façon « fiable » pour vite désintéresser les utilisateurs de la technologie intranet est de n'y éditer que des communications à vocation "institutionnelle", comme, par exemple, le mot du président ou l'agenda de la Direction Générale. Il importe de garder à l'esprit une interrogation simple : à qui va-t-on s'adresser ? Les utilisateurs finaux ont besoin, en tant qu' "être sociables", d'informations sur leur communauté proche : les nouveaux recrutés dans la banque, les derniers contrats signés par leur branche, les postes ouverts au sein du groupe, la dernière convention gérée par la Direction Commerciale, l'équipe lauréate du tournoi interne de football, les privilèges culturels et sociaux proposés, les voyages, en général : tout ce qui peut intéresser la communauté d'entreprise.
- En troisième lieu, le paradoxe de l'absence d'implication des principaux concernés : les utilisateurs finaux est assez fréquent. L'intranet est construit pour être exploité par l'ensemble des salariés ; mais dans le cadre d'un projet intranet, la conception de cet

outil est classiquement attribuée à une personne ou un comité restreint de personnes. Penser pour les autres est tout de même une activité périlleuse, dont les résultats sont généralement décevants. Or, il existe des solutions simples et peu onéreuses pour impliquer les utilisateurs finaux. Entretiens, séminaires, réunions, workshops, questionnaires, et toutes autres techniques participatives sont nécessaires pour avoir une idée sur les besoins réels et spécifiques des différents utilisateurs. En outre, la participation permet de faire de ces utilisateurs des "sponsors" de la technologie intranet qui en « vendront » et défendront les vertus au sein de la banque. La participation des utilisateurs dans le développement de l'intranet, orienté métiers, accroît ainsi leur satisfaction vis-à-vis de cet outil et améliore dans ce sens leur performance individuelle. En impliquant les opérationnels aux projets intranet, les responsables DSI sont en mesure d'avoir une représentation adéquate, précise et appropriée des besoins des utilisateurs finaux avec une compréhension ad hoc du contexte organisationnel dans lequel la technologie intranet est exploitée, une forte adhésion des différents acteurs eu égard des impressions de contribution et de contrôle.

- En quatrième lieu, la recherche d'une meilleure synergie entre, d'une part, les besoins informationnels de chaque poste de travail et, d'autre part, les capacités et vertus de la technologie intranet. Il s'agit, essentiellement, de mettre à la disposition de l'utilisateur, les informations spécifiques qui lui sont utiles et nécessaires dans l'exercice de ses fonctions et tâches quotidiennes et garantir ainsi, qu'il n'est pas « *inondé* » d'informations inutiles voire dérisoires dont il n'a pas besoin.
- En cinquième lieu la communication des responsables de l'intranet avec leurs clients internes est l'un des majeurs déterminants qui participent grandement au succès de l'intranet, au changement des perceptions et attitudes des utilisateurs à l'égard des services et des fonctionnalités intranet, et à leur acceptation de nouvelles applications. On remarque, en effet, un manque de communication « non informatique » sur « l'informatique ». Il serait ainsi approprié et pertinent de communiquer, d'informer, de former les différents utilisateurs concernés : des réunions, des entretiens, des présentations, des workshops, des séances animées de « benchmarking », des ateliers pédagogiques tout cela est préférable à un mail avertissant tout le monde d'un changement de procédures, achevé par un simple numéro de téléphone faisant office de

hot line. En ce sens, nous proposons de mettre en place des forums de discussion au sujet de l'intranet. L'instauration d'un forum exige des dispositions particulières pour échapper à ces effets inopportuns et extrêmes. Une fois bien pensé, le forum est susceptible de produire les effets les plus dynamisants pour la technologie intranet :

- ❖ Il produira des informations nouvelles et insolites tous les jours, voire toutes les heures ou les minutes.
  - ❖ Il intègre automatiquement une dynamique d'échange entre les différentes communautés des utilisateurs qui partagent des intérêts communs.
  - ❖ Il autorise une interaction et un échange des connaissances, des meilleures pratiques et des résolutions pertinentes de problèmes communs : il s'agit de se donner les moyens de « l'intelligence collective ».
- Sixièmement, l'interface semble ne pas être suffisamment conviviale ni intuitive et un effort sur l'ergonomie de l'intranet s'impose. En effet, quand l'utilisateur est contraint d'introduire trois mots de passe / identifiants distincts pour atteindre une application, quand il faut cliquer sur quatre pages avant d'accéder à la page d'accueil de l'application consultée, quand on accède à une page surchargée et alourdie d'informations où il faut 15 minutes de lecture avant d'en saisir le fonctionnement, c'est qu'on doit améliorer et corriger l'ergonomie et le design de l'intranet. Un intranet admet une bonne ergonomie quand il présente les fonctionnalités telles que les utilisateurs finaux les auraient eux-mêmes conçues. En effet, l'interface est jugée conviviale quand le temps de son appropriation est quasi-immédiat pour tous ! Il existe sur le marché des applications de gestion qui ont été conçues avec des technologies clients-serveurs et qui sont portées sur le Web sans une réelle utilisation des possibilités offertes par les technologies Internet (Foliot, 2004). Ces applications sont destinées à tous les utilisateurs tandis que leur conception initiale sur client-serveur, pas conviviale et peu interactive, la consacrerait à un groupe d'experts. Cependant, il ne faut pas oublier que même avec une « bonne » interface, si les utilisateurs ne sont pas suffisamment enclins à utiliser "communément" l'intranet, ils estimeront (et à juste titre) l'ergonomie mauvaise. En dépit de ces difficultés, il importe d'être suffisamment exigeant sur le design des applications

développées. Cet effort est rarement celui des informaticiens, il nécessite des compétences et aptitudes qu'il faut savoir dépister en faisant appel au sens critique.

Le deuxième apport intéresse, en général, les organisations ambitionnant développer et rénover leurs pratiques de gouvernance des SI. Elle se résume à l'alternative d'installer et de mettre en place un outil de diagnostic et de suivi de la qualité et la valeur perçue des services et applications métiers proposées par le SI à ses principaux clients : les utilisateurs finaux. L'instrument de mesure proposé à l'OBI pour évaluer le succès perçu de l'intranet est susceptible d'être repris par les organisations désirant mettre en oeuvre une démarche pareille et ajusté à d'autres SI.

Malgré ces contributions pionnières, notre compréhension du phénomène étudié demeure insuffisante voire limitée, pour certaines raisons qu'il importe de souligner infra.

## **2. Les limites de la recherche**

Les différents résultats établis dans le cadre de cette recherche ne doivent pas être envisagés comme absolus étant donné les limites relatives à cette étude. Ces différentes limites, classés en deux familles : théoriques et méthodologiques, sont résumées dans les paragraphes infra.

### **2.1. Les limites théoriques**

Même si le modèle conceptuel intègre de nombreuses dimensions, la complexité de la problématique de l'évaluation du succès perçu de l'intranet admet certaines limites relatives au choix des variables.

- La première limite est relative au choix des facteurs contextuels affectant aussi bien les perceptions des utilisateurs vis-à-vis de l'intranet, leur degré de satisfaction, leurs performances individuelles et la valeur perçue de l'intranet. En effet, le nombre considérable des dimensions susceptibles d'influencer les perceptions, les comportements et la valeur de l'intranet, produit par des études pionnières en MIS et en marketing a rendu compliqué la sélection des facteurs contextuels. Ce qui nous a amené à ne considérer pour les facteurs contextuels que ceux relatifs aux caractéristiques techniques, aux supports managériaux et aux influences sociales qui, selon la revue de la littérature et l'analyse qualitative, se sont montrés les plus importantes et influents dans le contexte particulier de l'organisation étudiée. Par ailleurs, d'autres variables relatives

à la culture de l'organisation, son environnement (micro/ macro), sa politique organisationnelle, son contexte social, sa stratégie externe ou encore aux caractéristiques démographiques de l'utilisateur peuvent aussi être importants à mettre en exergue et étudier.

- La deuxième limite est inhérente à l'intégration de l'unique mesure opérationnelle de la performance de la technologie intranet. Cette limite se justifie par la nature fragmentaire de l'évaluation qui se place, dans cette étude, de point de vue de l'utilisateur en optant pour des mesures subjectives. Toutefois, tel que énoncé par Deltour (2003), il existe de nombreux déterminants spécifiques au succès de l'intranet qui dépassent le niveau opérationnel pour aborder l'organisation et sa stratégie. Des déterminants, tels que la contribution de l'intranet à la performance organisationnelle de l'entreprise et la considération de la technologie intranet à la planification stratégique de la banque, sont des dimensions, bien que importantes, ne sont pas examinées par cette étude. En effet, l'intégration des opinions d'autres parties prenantes de l'organisation aurait pu permettre la prise en compte de tels facteurs. Ainsi, l'évaluation du succès perçu de l'intranet aurait pu être améliorée et enrichie en appréciant les points de vue de ces parties prenantes.
- La troisième limite théorique de cette recherche concerne la mesure subjective du succès de l'intranet qui est liée au choix de considérer les bénéfices nets perçus découlant de la technologie intranet en termes de performance individuelle des utilisateurs. Ce choix constitue une représentation réduite des effets de l'intranet sur l'organisation. Il serait de ce fait envisageable d'examiner les gains relatifs aux conditions de travail des utilisateurs ou encore à la performance des processus d'affaire de l'organisation.

## **2.2. Les limites méthodologiques**

Sur le plan méthodologique, cette recherche présente des limites inhérentes aux choix de l'échantillon, de sa taille et du type d'observation.

- D'abord, l'opérationnalisation de l'étude empirique dans une seule organisation et dans un unique secteur d'activité, fait que les analyses opérées restent approuvables pour l'unique contexte des organismes financiers. En effet, mener une étude empirique dans

une organisation unique offre tout de même la possibilité de maîtriser quelques contingences relatives à la taille et la culture organisationnelle de l'institution étudiée. Il réduit toutefois l'importance des résultats établis, leur degré de généralisation à d'autres contextes organisationnels et culturels, et ainsi la validité externe de cette recherche. Il est ainsi envisageable de l'étendre à d'autres institutions pour permettre la comparaison de résultats, et donc garantir la validité externe de ce travail.

- Ensuite, la taille relativement faible de l'échantillon (131 utilisateurs) constitue l'une des principales limites de l'étude. Même si ce nombre de répondants offre la possibilité d'examiner et analyser sans grande ambiguïté la problématique de cette recherche, il n'en reste pas moins qu'il en forme une limite.
- En outre, cette étude est d'un caractère statique. La collecte des données est effectuée dans une période spécifique de la vie de l'organisation étudiée, ce qui constitue une limite importante. Il est donc primordial d'envisager les résultats de cette étude comme acquis à un moment précis et donc approuvables pour ce moment bien déterminé.
- Enfin, le choix des échelles de mesure des dimensions considérées, et leur ajustement au contexte particulier de l'Organisation Bancaire Internationale étudiée, n'est pas sans conséquence sur l'interprétation et l'analyse des résultats, ce qui réduit leur généralisation.

La présentation de ces limites théoriques et méthodologiques conduit à mise en évidence des voies de futures et pertinentes recherches, à même de contribuer à une meilleure évaluation du succès perçu de l'intranet.

### **3. Les voies de la recherche**

Les voies futures de recherche s'enregistrent dans la suite des contributions et limites mises en exergue supra. Elles sont réparties en des voies futures théoriques et méthodologiques qui sont développées dans ce qui suit :

- La prise en compte de recherches sur l'évaluation du succès de l'intranet selon le point de vue d'autres parties prenantes de l'organisation. Ces recherches sont en mesure de jauger et mettre en parallèle les impacts de l'intranet sur le pilotage des projets SI, la gouvernance des processus de l'entreprise, et l'impact sur la performance

organisationnelle. En MIS, l'une des pistes notables de recherches consiste en la complémentarité et l'interdépendance des niveaux d'analyse différents (Desq et al. 2002 ; Louati, 008), ce qui permettrait de disposer d'une vision plus étendue et complète du succès de l'intranet. Dans cette lignée, d'autres recherches assignées à conforter le modèle conceptuel proposé sont requises, en considérant, pour la validation empirique, d'autres organisations (financières, commerciales, industrielles ou de services), appartenant à des contextes culturels différents et à d'autres secteurs d'activités.

- Des études considérant les effets modérateurs de certaines variables socio-démographiques comme l'âge, le sexe, le niveau de formation et le grade de l'utilisateur. Ces critères de contingence offrent la possibilité de mieux cerner les mécanismes de régulation des déterminants du succès perçu de l'intranet.
- Opter pour des recherches longitudinales (du type recherche-action) qui offriraient la possibilité d'examiner et de comparer l'évolution des perceptions, des comportements et du degré de satisfaction des utilisateurs finaux vis à vis de la technologie intranet tout en observant la dynamique du processus de son adoption. Instaurer et mettre en place un plan d'action dans le but d'enrichir et d'optimiser la qualité des différentes fonctionnalités et applications métiers proposées sur l'intranet, exige le développement et la reproduction du même questionnaire après un intervalle de temps, et ce dans l'ambition d'installer d'une méthode et un dispositif inaltérable d'évaluation doté les leviers d'actions correctifs.

**Pour conclure**, les résultats de cette étude sont riches et pertinents et contribuent, in fine, à améliorer la compréhension des déterminants du succès de l'intranet. Ils soulignent, en outre, la portée et l'efficacité de conduire une démarche d'évaluation du succès des intranets aussi bien pour les utilisateurs finaux, les membres de la DSI et le management opérationnel de la banque. Par ailleurs, dans l'optique de rénover et moderniser leurs dispositifs de gouvernance des SI ainsi que leur méthodes et pratiques de gestion du changement, de nouvelles institutions peuvent être intéressées par les résultats de cette thèse.

## Références bibliographiques

- Adams. D.A., Nelson. R.R., Todd. P.A., (1992), « Perceived usefulness, ease of use and usage of information technology», *MIS Quarterly*, Vol. 16, n° 2, pp. 227-247.
- Agarwal R et Prasad J (1997), “The role of innovation characteristics and perceived voluntariness in the acceptance of information technologies”, *Decision Sciences*, Vol 28, n°3, pp 557–582.
- Agarwal, SanjayRastogi, AnkitMehrotra, (2009),”Customers’perspectives regardinge banking in an emerging economy, *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol 16, pp 340–351.
- Agarwal. R, et Parasad J., (1998), “A conceptual an opererational definition of personal innovativeness in the domain of information technology”, *Information Systems Research*, Vol. 9, n°2, pp. 204-215.
- Agarwal. R., (2000), Individual Acceptance of Information Technologies, in R.W. Zmud (Ed.), *Framing The Domains of IT Management: Projecting the Future through the Past*, Cincinnati, OH: Pinnaflex Press: pp. 85-104.
- Agarwal. R., et Karahanna. E, (1998), “On the multi-dimensional nature of Compatibility beliefs in technology acceptance”, September 1. Disponible en ligne sur : <http://discnt.cba.uh.edu/chin/digit98/first.pdf>
- Aggarwal, A.K. (1994) 'Trends in end user computing: a professional's perspective', *Journal of End User Computing*, Vol. 6, n° 3, pp.32–33.
- Aggarwal, AK (1996), “End User Computing: Revisited”, *Journal of End User Computing*, Vol 8, n°1, pp 31-32.
- Aggarwal, K.K. 1993. *Reliability Engineering*. Dordrecht: Kluwer
- Aggarwal, P., Cha, T., et Wilemon, D. (1998), “Barriers to the adoption of really-new products and the role of surrogate buyers”, *Journal of Consumer Marketing*, Vol 15, n°4, pp 358-371.
- Aggelidis, V. P., et Chatzoglou, P. D. (2009), « Using a Modified Technology Acceptance Model in Hospitals”, *International Journal of Medical Informatics*, Vol 78, n°2, pp 115-126.
- Ajzen, I. (1991), “The theory of planned behaviour”, *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, Vol 50, n°2, pp 179–211.
- Ajzen, I. (2002), “Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behaviour”, *Journal of Applied Social Psychology*, Vol 32, pp 665-683.
- Ajzen, I., Fishbein. M. (1980), “Understanding attitudes and predicting social behaviour”. Englewood Cliffs,NJ: Prentice-Hall.
- Aladwani, A. M. et Palvia, P.C. (2002) Developing and validating an instrument for measuring user-perceived web quality. *Information and Management*, Vol 39, 467–476.
- Alavi, M. and Weiss, I. (1986). "Managing the Risks Associated with End-User Computing." *Journal of Management Information Systems*, Vol. 2, n°. 3, pp. 5-20.
- Alavi, M. Nelson, R, and Weiss, I., (1988). "Strategies for End-User Computing: An Integrative Framework." *Journal of Management Information Systems*, Vol. 4, n° 3, pp. 29-49.
- AlAwadhi et Moriss (2008), “The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-government Services in Kuwait”, *Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences* pp1-11.

- Alexander, M. (1989). "End Users in Charge," *Computerworld*, Vol. 23, n°5, pp. 43-44.
- Alin. F., Aomoros. X, et Saliou. M., (2002), L'entreprise Intranet; guide de conduite de projet, Edition Eyrolles.
- Alin. F., Lafont. D., Macary. J.F. (1998), Le projet Intranet. De l'analyse des besoins de l'entreprise à la mise en oeuvre des solutions, Edition Eyrolles.
- Allard-Poesi (2003), « Coder les données », in. I. Giordano (dir.), *Conduire un projet de recherche, une perspective qualitative*, EMS, pp. 245-290.
- Allix-Desfautaux C., (1998), « Triangulation : vers un dépassement de l'opposition qualitatif/quantitatif », *Économies et Sociétés, Sciences de Gestion*, Vol 24, pp 209-226.
- Alpar, P., et Kim, M., (1990), "A Microeconomic Approach to the Measurement of Information Technology Value", *Journal of Management Information systems*, Vol 7, n°2, pp. 55-69.
- Amoako-Gyampah, K. et Salam, A.F. (2004) "An Extension of the Technology Acceptance Model in an ERP Implementation Environment", *Information & Management*, Vol.41, pp.731–746
- Amoroso et Cheney, (1992) "Quality end user-developed applications : Some essential ingredients", *DataBase*, Vol 23, n°1, pp 1-11.
- Amoroso, D. L. (1992), "Using End User Characteristics to Facilitate Effective Management of End User Computing", *Journal of End User Computing*. Vol 4, n° 4, pp 5-15.
- Amoroso, D.L. et EH. Cbeney, (1990), "Testing a causal model of end-user application effectiveness", *Journal of Management Information Systems*, Vol 8, n°1, pp. 63-90.
- Amoroso, D.L. (1988), " Organizational issues of end-user computing, *Data Base* 19, , pp. 49-57.
- Amraoui L. (2005), Les effets du prix, de l'image du point de vente et du capital de marque sur la valeur perçue des produits, Thèse de doctorat en Sciences de Gestion, IAE de Toulouse.
- Anderson, J.E., Schwager, P.H. (2004). SMEs' adoption of wireless LAN technology: applying UTAUT model. Proceedings of the 7th Annual Conference of the Southern Association for Information Systems, pp 39-43.
- Anderson, R. E., et Srinivasan, S. S. (2003), « E-satisfaction and e-loyalty: a contingency framework", *Psychology and Marketing*, Vol 20, n°2, pp 123–138.
- Armstrong. B., Fogarty. G., Dingsdag. Don. Dimpleby. J., (2005), "Validation of a Computer User Satisfaction Questionnaire to Measure IS Success in Small Business", *Journal of Research and Practice in Information Technology*, February, Vol. 37, N° 1, pp. 27-42.
- Arning,K et Ziefle, M. (2007), "Understanding age differences in PD acceptance and performance", *Computers in Human Behavior*, Vol° 23, pp 2904–2927
- Askenazy et Gianella (2000), « Le paradoxe de productivité : les changements organisationnels, facteur complémentaire à l'informatisation », *ÉCONOMIE ET STATISTIQUE*, N° 339-340, 2000 - 9/10
- Attewell, P. (1992), « Technology Diffusion and Organizational Learning », *Organization Science*, Vol.3, n°1, pp.1-19.
- Attewell, P. and Rule, J., (1984), "Computing and Organizations: What We Know and What We Don't Know," *Communications of the ACM*, Vol 27, n°12, pp. 1184-1191.

- Aubert BA et Dussart A. (2002), « Systèmes d'Information Inter organisationnels », Cahier de recherches CIRANO, num. 2002-01, HEC Montréal
- Audrain A. F. et Evrard Y. (2001), « Satisfaction des consommateurs : Précisions conceptuelles, » *Actes du 17ème Congrès International de l'Association Française du Marketing*, Deauville, AFM, pp 1-23.
- Aurier P., Evrard Y. et N'Goala G. (1998), « La valeur du produit du point de vue du consommateur », *Actes des 16ème Journées des IAE*, 1, Nantes, Presses Académiques de l'Ouest, pp 199-212.
- Aurier P., Evrard Y. et N'Goala G. (2000), « Valeur de consommation et valeur globale : Une application au cas de la consommation cinématographique », *Actes du 16ème Congrès International de l'Association Française du Marketing*, Montréal, AFM, pp 152-162.
- Aurier P., Evrard Y. et N'Goala G. (2004), « Comprendre et mesurer la valeur du point de vue du consommateur », *Recherche et Applications en Marketing*, Vol 19, n°3, pp 1-20.
- Avison D.E. , Myers M.D., (2002), « La recherche qualitative en systèmes d'information », in *Faire de la recherche en systèmes d'information*, Vuibert, pp 57-66.
- Avlonitis et Panagopoulos (2006), “Antecedents and consequences of CRM technology acceptance in the sales force”, *Industrial Marketing Management*, Vol 34, n°4, pp 355– 368
- Babin B.J. et Attaway S. (2000), Atmospheric affect as a tool for creating value and gaining share of customer, *Journal of Business Research*, 49, 91-99.
- Baile S. (2002), “Le succès de la planification stratégique des systèmes d'information dans les établissements financiers français : étude empirique de son évaluation par la méthode des équations structurelles”, *XVIe journées des IAE*, Paris, 10-12 Septembre
- Baile S. Dahab D. Hassairi F. (2001), « Modélisation du processus d'évaluation de l'investissement dans l'EDI – cas des équipementiers automobiles français », *Actes du 6ème Colloque de l'AIM*, Université de Nantes, 7/9 Juin, pp.135-149.
- Baile, S. (1985), L'influence des facteurs de personnalité sur l'interaction homme/machine – Thèse de Doctorat d'Etat en Sciences de Gestion, Université de Grenoble 2, Juin.
- Baile, S. (2001), “Modélisation de l'approche cognitive du processus de décision assisté par un DSS: application de la méthode des équations structurelles à la prédiction de la performance décisionnelle,” *Système d'Information & Management*, Vol. 6, n° 2, pp.17-43.
- Baile, S. (2003), “L'évaluation du succès de l'EDI dans les PME: un modèle intégrateur”, *Annales des Télécommunications*,” Hermès, ENST, Paris, Numéro Spécial "Commerce Electronique - Le temps des évaluations", Tome 58, N°1-2, Janv./Fév. 2003, pp. 297-328.
- Baile, S. (2004), « Pourquoi et comment évaluer l'interaction homme/machine ? Le cas de la messagerie électronique dans les processus d'apprentissage ». Communication au 9ème Congrès de l'AIM, Paris Evry, INT, Juin, 25 pages.
- Baile, S. (2005), « Stratégie et succès de la gouvernance des technologies de l'information : théories et schème de recherche ». Communication au 10ème Congrès de l'AIM, Toulouse, 21-23 Septembre, 22 pages.
- Baile, S. (2006), « Mobiliser les théories économiques et organisationnelles dans la recherche en systèmes d'information », in *Encyclopédie de l'Informatique et des Systèmes d'Information*, Vuibert.

- Baile, S. et Lefièvre, (2003), Le Succès de l'utilisation de la messagerie électronique – étude de ses déterminants au sein d'une unité de production aéronautique. 8ème Congrès de l'AIM, Université de Grenoble 2, Mai, 23 pages.
- Baile. S et Igalens. J (2006), « Rôle des styles cognitifs dans la perception de l'utilité et de la facilité d'utilisation : le cas de la messagerie électronique dans les processus d'apprentissage » In Colloque de l'AIM, Luxembourg.
- Bailey. J., Pearson. S., (1983), "Development of a tool for measuring and analysing computer user satisfaction", *Management Science*, Vol.29, n°5, pp.530-545.
- Ball, L. and R. Harris, (1982), "SMIS Members: A Membership Analysis", *MIS Quarterly*, Vol. 6, n°1, pp. 19-38.
- Bamberg, S., et Möser, G. (2007), "Twenty years after Hines, Hungerford, and Tomera: A new meta-analysis of psycho-social determinants of proenvironmental behaviour", *Journal of Environmental Psychology*, Vol°27, pp14-25.
- Bamberg, Sebastian, and Guido Moser. (2007), "Twenty years after Hines, Hungerford, and Tomera: A new meta-analysis of psycho-social determinants of proenvironmental behaviour", *Journal of Environmental Psychology*, Vol 27, n° 1, pp14-25.
- Bandura, A. (1989), "Human agency in social cognitive theory", *American Psychologist*, Vol 44, pp 1175-1184.
- Bandura, A. (1994). Regulative function of perceived self-efficacy. In M. Rumsey, C. Walker, & J. H.
- Bandura, A. (1999). Social cognitive theory of personality. In D. Cervone & Y. Shoda, (Eds.), *The coherence of personality: Social-cognitive bases of consistency, variability, and organization* (pp. 185-241). New York: Guilford Press.
- Bandura. A., (1986), *Social foundation of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bansler, J., Damsgaard, J., Scheepers, R., Havn, E., and Thommesen, J. (2000). "Corporate intranet implementation: Managing emergent technologies and organizational practices," *Journal of the Association for Information Systems*, Vol. 1, n°. 10, pp. 1-39.
- Baptista, J., Backhouse, J. & Canhoto, A. (2006), "Intranet institutionalization and organizational trust: a longitudinal case study in the UK bank.", Retrieved June 21, 2006 from <http://www.lse.ac.uk/collections/informationSystems/newsAndEvents/2006events/BaptistaAoM.pdf>
- Bardin, L. (1998). *L'analyse de contenu*. Paris : Presses universitaires de France (9e éd.).
- Bargas-Avila, J., Brenzikofer, O., Roth, S., Tuch, A., Orsini, S., Opwis, K., (2010.) "Simple but crucial user interfaces in the world wide web: introducing 20 guidelines for usable web form design". In: Matrai, R. (Ed.), *User Interfaces*. INTECH, pp. 1-10. disponible sur :<http://www.intechopen.com/books/user-interfaces/simple-but-crucial-user-interfaces-in-the-world-wide-web-introducing-20-guidelines-for-usable-web-fo>
- Bargas-Avila, Jonas Lötscher, Sébastien Orsini, Klaus Opwis (2009), « Intranet satisfaction questionnaire: Development and validation of a questionnaire to measure user satisfaction with the Intranet », *Computers in Human Behavior*, Vol 25 n°6, pp 1241-1250.

- Barker, R. M., et Wright, A. L. (2002), "Can Computers Motivate? The Association Between End User Computing Levels, Job Motivation, And Job Core Characteristics: A Field Study.", *The Review of Business Information Systems*, Vol 6, n°3, pp 29-41.
- Barker, Robert M., Andrew L. Wright, "Can Computers Motivate? The Association Between End User Computing Levels, Job Motivation, And Job Core Characteristics: A Field Study", *The Review of Business Information Systems*, Vol 6, n° 3, pp 29- 41
- Barki et J. Hartwick, (1989), "Rethinking the concept of user involvement", *MIS Quarterly*, Vol 13, n°1, pp. 53-69.
- Barki et J. Hartwick, (1994), "User participation, conflict, and conflict resolution: the mediating roles of influence", *Information Systems Research*, Vol 6, n°1, pp 3–23.
- Barkin, S. R., et Dickson, G.W. (1977). "An investigation of information system utilization", *Information & Management*, Vol 1, n°1, pp 35-45.
- Baroudi, J. J., Olson, M. H. and Ives, B. (1986), "An Empirical Study of the Impact of User Involvement on System Usage and Information Satisfaction", *Communications of the ACM*, Vol 29, n°3, pp. 232-238.
- Baroudi, J.J.; Orlikowski, W.J. (1988), "A Short-Term Measure of User Information Satisfaction: APsychometric Evaluation and Notes on Use", *Journal of Management Information System*, Vol 4, n° 4, pp 44-59,.
- Baumard, P, Donada, C., Ibert, J., Xuerb, J.M. (2003), « La collecte des données et la gestion de leurs sources », in Thiétart, R.A. (dir.) *Méthodes de recherche en management*, Paris : Dunod, pp. 224-256.
- Beale, D.A. et A.S.R. Manstead (1991), "Predicting Mothers' Intentions to Limit Frequency of Infants' Sugar Intake: Testing the Theory of Planned Behavior", *Journal Applied Social Psychology*, Vol 21, pp 409-431.
- Beard, J.W. et Sumner, M. (2004). "Seeking Strategic Advantage in the Post-Net Era: Viewing ERP Systems from the Resource-Based Perspective", *The Journal of Strategic Information Systems*, Vol. 13, n° 2, pp. 129-150.
- Bédard, Y.; P. Gosselin, S. Rivest, M.J. Proulx, M. Nadeau, G. Lebel, M.F. Gagnon, (2003), Integrating GIS components with knowledge discovery technology for environmental health decision support, *International Journal of Medical Informatics*, No. 70, Vo. 1, pp. 79-94
- Benbasat, I. et Dexter, A.S. (1982), "Individual Differences in The Use of Decision Support System Aids", *Journal of Accounting Research*, Vol.20, n°1, pp.1-11.
- Benghozi P.-J., (2002), « Technologies de l’information et organisation : de la tentation de la flexibilité à la centralisation », *Gestion, 2000*, mars-avril, pp.61-80.
- Benghozi, P.J., et Vaast, E (2000), "Intranets et entreprises : technologie, apprentissages et organisation de la cohérence", 5ème colloque AIM, Montpellier
- Benghozi, P.-J., Flichy, P. et D’Iribarne, A., (2000), « Le développement des NTIC dans les entreprises françaises – premiers constats », *Réseaux*, n°104, pp.33-57.
- Benslimane, S.M., M. Malki and D. Amar Bensaber (2005), "Automated migration of data-intensive web pages into ontology-based semantic web: a reverse engineering approach". In R. Meersman et al., (Eds.), *ODBASE*.Springer Verlag, Vol. 2. LNCS 3761. pp. 1640–1649.
- Benson D. H., (1983), "A Field Study of End User Computing: Findings and Issues", *MIS Quarterly Journal*, Vol. 7, n° 4, , pp. 35-45

- Bentler, P.M. et Bonett, D.G. (1980), "Significance Tests and Goodness of Fit in The Analysis of Covariance Structure", *Psychological Bulletin*, Vol.88, pp.588-606.
- Bergeron, F. Raymond, L., Rivard, S., (2004), "Ideal Patterns of Strategic Alignment and Business Performance", *Information & Management*, Vol41, n°8, pp 1003-1020.
- Bharati, P. and Chaudhury, A. (2006), "Product Customization on the Web: An Empirical Study of Factors Impacting Choiceboard User Satisfaction", *Information Resources Management Journal*, Vol. 19, n° 2, pp. 69 - 81.
- Bhattacharjee, A. (1998). "Management of emerging technologies: experiences and lessons learned at US West", *Information and Management*, Vol. 33, n° 5, pp. 263-272.
- Bhattacharjee, A. et Hikmet, N. (2008). "Reconceptualizing Organizational Support and its Effect on Information Technology Usage: Evidence from the Health Care Sector", *Journal of Computer Information Systems*, Vol 48, n°4, pp. 69-76.
- Bia, M., Kalika, M (2003), « Les chartes d'utilisation des TIC : facteurs organisationnels de contingence d'une pratique émergente en Des », European & Mediterranean Conference on Information System, july.
- Blau, G. (1993). "Further exploring the relationship between job search and voluntary individual turnover" *Personnel Psychology*, Vol. 4, n°2, p. 113-330.
- Blili, S. Raymond, L. Rivard, S. (1996) "Definition and measurement of end-user computing sophistication", *Journal of End User Computing*, Vol 8, n°2, pp15-24.
- Bock, G. W. et Y. G. Kim (2002). "Breaking the Myths of Rewards: An Exploratory Study of Attitudes About Knowledge Sharing", *Information Resource Management Journal*, Vol 15, n°2, pp 14-21.
- Bolton R.N. et Drew J.H. (1991), "A multistage model of customers' assessments of service quality and value", *Journal of Customer Research*, Vol. 17, pp. 375 – 384
- Bostrom, R. P., Olfman, L., & Sein, M. K. (1990), « The importance of learning style in End User Training»,. *MIS Quarterly*, Vol 14, n°1, pp 101-119.
- Bostrom. R. P., Olfman, L., & Sein, M. K. (1988). End-User Computing: A Research Framework for Investigating the Training/Learning Process. In J. M. Carey (Ed.), *Human Factors in Management Information Systems*. Ablex Publishing Corporation, Norwood, New Jersey, pp221-250.
- Boukhari Sanâa (2008), « Les facteurs explicatifs du comportement de contribution aux »Systèmes de Gestion des Connaissances intégratifs- Le cas des Bases Electroniques de Connaissances », Thèse de doctorat Université de la méditerranée Aix-Marseille
- Boukef N., Kalika M., (2002), «Facteurs déterminants de l'utilisation du courrier électronique », Actes du colloque de l'AIM, Hammamet, 30 mai-1<sup>er</sup> juin.
- Boulay, J., (2002), « TIC et contrôle des acteurs de l'organisation : le cas des réseaux de franchise », 1 ère Journée de recherche GRH et TIC AGRH, Université Paris IX Dauphine, 14 mai, pp.1-15. Disponible en ligne sur: [http://www.dauphine.fr/crepa/ArticleCahierRecherche/Conferences/agrhl\\_4mai2002/7](http://www.dauphine.fr/crepa/ArticleCahierRecherche/Conferences/agrhl_4mai2002/7)
- Boyer André et Nefzi Ayoub, (2008), « La relation entre la perception de la qualité et la fidélité : Une application aux sites web commerciaux », *La Revue des Sciences de Gestion*, n°234, pp 37-54.
- Boyer, G. (1990). Ten facts of end user computing for every systems manager. *Journal of Systems Management*, June 14.

- Brancheau, J. C., et Brown, C. V. (1993), "The Management of End-User Computing: Status and Directions", *ACM Computing Surveys*, Vol 24, n°4, pp 437-682.
- Brancheau, J.C., et Wetherbe, J.C. (1987), "Key Issues in Information Systems Management", *MIS Quarterly*, Vol 11, n° 1, pp. 23-45.
- Brancheau, J.C., Vogel, D.R., et Wetherbe, J.C. (1985), "An investigation of the information center from the user's perspective", *Data Base*, Vol 17, n°1, pp 4-17.
- Brancheau, J et J. Wetherbe (1990). "The Adoption of Spreadsheet Software: Testing Innovation Diffusion Theory in the Context of End-User Computing," *Information Systems Research*, Vol. 1, n° 2, pp. 115-143.
- Brangier, E., Dufresne, A., Hammes, (2009), « Approche symbiotique de la relation humain-technologie : perspectives pour l'ergonomie informatique », *Le Travail Humain*, Vol 72, n°4, pp 333-353.
- Brangier, E., Hammes-Adélé, S., et Bastien, J.M.C. (2010), « Analyse critique des approches de l'acceptation des technologies : de l'utilisabilité à la symbiose humain-technologie-organisation », *Revue européenne de psychologie appliquée*, Vol 60, pp 129-146.
- Bressolles G. (2002), "Proposition d'un modèle théorique d'évaluation de la qualité de service des sites Web commerciaux", Actes du 18ème congrès International de l'Association Française du Marketing, pp 231-253.
- Brillman. J., (1998), « Les meilleures pratiques de Management : au coeur de la performance », Edition d'organisation.
- Britten N, Fisher B. (1993), "Qualitative research and general practice", *British journal of general practice*, vol. 43, n°372, pp. 270-271.
- Bueno Salvador et Jose L. Salmeron, (2008), "TAM-based success modeling in ERP", *Interacting with Computers*, Vol 20, pp 515-523.
- Burgess, D. (2005), "What motivate employees to transfer knowledge outside their unit work ?", *Journal of Business Communication*, Vol.42, n° 4, pp 324-348.
- Burns M. J. (1993), *Value in exchange: The consumer perspective*, Knoxville: The University of Tennessee.
- Burns T. et Stalker G.M. (1961), *The Management of Innovation*, Londres, Tavistock
- Burt, R.S., (1987). "Social Contagion and Innovation: Cohesion versus Structural Equivalence", *American Journal of Sociology*, Vol.92, pp 1287-1335.
- Burton-Jones, A., et Hubona, G. S. (2006), "The mediation of external variables in the technology acceptance model", *Information & Management*, Vol 43, n°6, pp706-717.
- Bussey, K. et Bandura, A. (1999), « Social Cognitive Theory of Gender Development and Differentiation », *Psychological Review*, Vol 106, pp. 676-713.
- Byrd, T.A. et Turner, D.E. (2000), "Measuring the Flexibility of Information Technology Infrastructure: Exploratory Analysis of a Construct", *Journal of Management Information Systems*, Vol.17, n°1, pp.167-208.
- Calisir, F. et F. Calisir (2004), "The Relation of Interface Usability Characteristics, Perceived Usefulness, and Perceived Ease of Use to End-User Satisfaction with Enterprise Resource Planning (ERP) Systems", *Computers in Human Behavior*, Vol. 20, n° 4, pp. 505-515.
- Cameron, K.S. et D. Whetten. (1983), "Organizational effectiveness : A comparison of Multiple Models, N.Y., Academic Press

- Carter, F.J., Jambulingham, T., Gupta, V.K., Melone, N., (2001), “Technological innovations: a framework for communicating diffusion effects”, *Information & Management*, Vol 38, n°5, pp277–287.
- Cats-Baril W., Huber G. (1987), "Decision support systems for ill-structured problems: an empirical study", *Decision Sciences*, Vol.18, pp 350-373.
- Cervone, D., Shadel, W.G. et Jencius, S. (2001), “Social cognitive theory of personality assessment”, *Personality and Social Psychology Review*, Vol 5, pp 33-51.
- Chan Y.E., Storey, V.C. (1996), "The Use of Spreadsheets in Organizations: Determinants and Consequences", *Information and Management*, n°31, pp 119-134.
- Chandon, J. L. (2006), Validité convergente et validité discriminante, Note Technique, CEROG – IAE Aix en Provence, Août 2006.
- Chang, H. H., et Wang, H. W. (2008), “The relationships among e-service quality, value, satisfaction and loyalty in online shopping”, *European Advances in Consumer Research*, Vol 8, n°1, pp10–14.
- Chang, J. and King, W. (2005) "Measuring the performance of Information Systems: A functional scorecard," *Journal of Management Information Systems*, Vol 22, n°1, pp 85-115.
- Chang, Shu-Hsun; Chou, Chien-Hsiang; and Yang, Jiann-Min, (2010), "The Literature Review of Technology Acceptance Model: A Study of the Bibliometric Distributions", *PACIS 2010 Proceedings*, Paper 158. Disponible en ligne : <http://www.pacis-net.org/file/2010/P01-13.pdf>
- Chau. P.Y.K., Tam. K.Y., (1997), “Factors affecting the adoption of open systems : An exploratory study.” *MIS Quarterly*, Vol. 21, n°1, pp. 1-24
- Chen, L. D., et Tan, J. (2004), “Technology adaptation in e-commerce : Key determinants of virtual stores acceptance”, *European Management Journal*, Vol 22, n°1, pp 74–86.
- Chen, Lei-Da. (2000) “Consumer Acceptance of Virtual Stores: A Theoretical Model and Critical Success Factors for Virtual Stores”, Ph.D. diss., University of Memphis.
- Chen, S. C. et Dhillon, G. S. (2003), “Interpreting dimensions of consumer trust in e-commerce,” *Information Technology and Management*, Vol 4, pp 303-318.
- Chen, Z. et Dubinsky, A.J.(2003), “A conceptual Model of Perceived Customer Value in E-commerce: A preliminary investigation”, *Psychology and Marketing*, Vol 20, n°4, pp. 323-347.
- Chien S. et Tsaour S. (2007), “Investigating the success of ERP systems: Case studies in three Taiwanese high-tech industries”, *Computer in Industry*, Vol 58, n° 8–9, pp783-793.
- Chin, Wynne W. et Lee, Matthew K.O. (2000), “A Proposed Model and Measurement Instrument for the Formation of IS Satisfaction: The Case of End-User Computing Satisfaction”. In *Proceedings of the Twenty-First International Conference on Information Systems*.Brisbane, Queensland, Australia, pp. 553-563.
- Chismar, W. G., et Wiley-Patton, S. (2002), “Does the extended technology acceptance model apply to physicians?”, Paper presented at the Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences, Hawaii.
- Chiu C-M, Huang H-Y, Yen, C-H (2010), “Antecedents of trust in online auctions”, *Electronic Commerce Research and Applications*, Vol 9, pp 148–159.
- Chiu et Wang (2008),”Understanding Web-based learning continuance intention: The role of subjective task value”, *Information & Management*, Vol 45, n°3, pp 194-201

- Chu, C-W et Lu, H-P (2009), « Factors influencing online music purchase intention in Taiwan: An empirical study based on the value-intention framework », *Internet Research*, Vol. 17, n°2, pp. 139-155, Emerald Group Publishing Limited.
- Churchill, G.A. (1979), "A Paradigm for Developing Better Measure of Marketing Constructs", *Journal of Marketing Research*, Vol.16, n°1, pp. 63-73.
- Chuttur M.Y. (2009), "Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, Developments and Future Directions ," Indiana University, USA . Sprouts: Working Papers on Information Systems, Vol 9, n°37. <http://sprouts.aisnet.org/9-37>
- Cialdini R., (2004), « *Influence & manipulation. Comprendre et maîtriser les mécanismes et les techniques de persuasion* », Ed. First, Paris.
- Coates. V.T, (1988), "Office automation: Productivity, employment and social impacts," *Office: Technology and People*, Vol 3, pp. 315-326.
- Codat Sophia (2004), « Les technologies d’information et de communication et le paradoxe de la productivité », *Annals.computer science series. 2<sup>nd</sup> Tome 1st Fasc.* Disponible en ligne sur : <http://anale-informatica.tibiscus.ro/download/lucrari/2-1-05-Codat.pdf>
- Cody-Allen E., Kishore R., (2006), “An Extension of the UTAUT Model with E-Quality, Trust, and Satisfaction Constructs”, *Proceedings of the SIGMIS conference*, April 13-15, Claremont, CA, USA, ACM Press, pp 82-89.
- Cohen, J.F. (2008), “Contextual Determinants and Performance Implications of Information Systems Strategy Planning Within South African Firms”, *Information and Management*, Vol.45, p.547-555.
- Collin-Lachaud I., Plichon V. et Sueur I. (2005), l’utilisation de différents standards de non-confirmation dans la formation de la satisfaction : une approche comparée, *10èmes Journées de Recherche en Marketing de Bourgogne*, Dijon, CD-ROM.
- Compeau, D., Higgins, C.A. et Huff, S. (1999), “Social Cognitive Theory and Individual Reaction to Computing Technology: A Longitudinal Study”, *MIS Quarterly*, Vol. 23, n° 2, pp.145-158.
- Compeau. D. R, Higgins. C. A., (1995), "Computer self-efficacy: Development of a measure and initial test", *MIS Quarterly*, Vol. 19, n°2, pp. 189-211.
- Cotterman, W.W., et Kumar, K. (1989), “User cube: A taxonomy of end users”, *Communications of the ACM*, Vol 32, n°11, pp 1313–1320.
- Couger, J.D., "Effects of Cultural Differences (1986) “on Motivation of Analysts and Programmers: Singapore vs. the United States”, *MIS Quarterly*, Vol. 10, n° 2, pp. 189-196.
- Cova B. et Remy E. (2001), Comment et où classer la valeur de lien en marketing ?, *Actes du 17ème Congrès International de l’Association Française du Marketing*, Deauville, AFM, 1-15.
- Culpan O., (1995), “Attitudes of end-users towards information technology in manufacturing and service industry”, *Information & management*, Vol 28, n° 3, pp 167-176
- Curry, A. et Stancich, L. (2000), “The intranet – an intrinsic component of strategic information management”, *International Journal of Information Management*, n° 20, pp 249-268.
- D’Ambra J et Rice R. (2001), “Emerging factors in user evaluation of the World Wide Web”, *Information & Management*, Vol 38, n°6, pp 373–384.

- Dahab (2001), « *les déterminants de l'acceptation des technologies de l'information et de la communication par les utilisateurs finals : application à la messagerie électronique dans une organisation industrielle* ». Thèse de doctorat en Sciences de Gestion, Université de Toulouse 1 - Capitole, Février.
- Damsgaard, J. and Scheepers, R. (1999), "Power, influence and intranet implementation: a safari of South African organizations", *Information, Technology & People*, Vol 12, n° 4, pp 333-358.
- Damsgaard. I, Scheepers. R., (2001), "Harnessing Intranet Technology for organizational knowledge Creation", *Australian Journal of information systems special issue of knowledge management*, December, pp. 4-15.
- Damsgaard. J., Scheepers. R, (2000), "Managing the crisis in intranet implementation: a stage model", *Information Systems Journal*, vol. 10, pp. 131-149.
- Daniel, E. et Ward, J. (2005) Enterprise portals: Addressing the organisational and individual perspectives of information systems. In proceedings of 13th European Conference on Information Systems, pp 1-16.
- Dasgupta. S., Granger. M., McGarry. N., (2002), "User acceptance of E-collaboration technology: an extension of the technology acceptance model", *Group decision and negotiation*, Vol 11, n°2, Psychology module, pp. 87-100.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., et Warshaw, P. R. (1989), "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models," *Management Science*, Vol 35, n°8, pp. 982-1002.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., et Warshaw, P. R. (1992) "Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace," *Journal of Applied Social Psychology* (22:14), 1992, pp. 1111-1132.
- Davis. F.D., (1989), "Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology", *MIS Quarterly*, Vol. 13, N° 3, September, pp. 318-340.
- Davis. F.D., (1993), "User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions, and behavioral impacts", *International Managing Information in the Digital Economy: Issues & Solutions*, Vol 13, n°8, pp475-487
- Day G. S. (1990), *Market driven strategy: Processes for creating value*, New-York, Free Press.
- Dearden, R.F. (1972) "Autonomy and Education," in Dearden, R.F., Hirst, P.H. and Peters, R.S. eds. *Education and the Development of Reason*. London: Routledge & Kegan Paul.
- DeLone WH et McLean ER (2002), "Information systems success" revisited. In Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences (SPRAGUE JR RH, Ed) p 238, IEEE Computer Society, Hawaii, US.
- DeLone. W. H., McLean. E. R., (2003), "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A ten-year update", *Journal of Management Information Systems*, Vol. 19, n°4, spring, pp. 9-30.
- Delone. W.H., Maclean. E.R., (1992), "Information systems success: The quest for the dependent variable", *Information Systems Research*, Vol. 3, n°1, pp. 60-95.
- Deltour F.B. et Sprimont (2002), « Une analyse des déterminants de l'acceptation de la messagerie électronique par des personnels administratifs à l'université », *Systèmes d'Information et Management*, Vol 7, n°4, pp. 43-63.
- Deltour, F. et Vaast, E. (2004), « Quand technologie et organisation construisent un réseau d'échanges professionnels : une étude de cas structurationniste », Actes du 9ème Colloque de l'AIM, 26/28 Mai, Paris-Evry.

- Deltour. F., (2003), «Identification de leviers a l’usage de l’intranet: une application auprès d'utilisateurs en agence bancaire», Les Cahiers de la Recherche, CLAREE. Disponible en ligne sur [http://claree.univ-lille.fr/-lecoq/cahiers/DELTOUR\\_AIM2003.pdf](http://claree.univ-lille.fr/-lecoq/cahiers/DELTOUR_AIM2003.pdf)
- Demissy. B., (2003), « Etude des dysfonctionnements d'utilisation de l'intranet au sein d'un aéroport international », 8<sup>ième</sup> congrès de l'Association Information et Management (AIM)- Grenoble 21 - 22 -23 mai 2003, pp. 1-18.
- Deng. Xiaodong , William J. Doll b, Said S. Al-Gahtani c, Tor J. Larsen d, John Michael Pearson e, T.S. Raghunathan, (2008), “A cross-cultural analysis of the end-user computing satisfaction instrument: A multi-group invariance analysis”, *Information & Management*, Vol 45, pp 211–220.
- Denga, Yaobin Lu, Kwok Kee Wei Jinlong Zhang (2010), « Understanding customer satisfaction and loyalty: An empirical study of mobile instant messages in China”, *International Journal of Information Management* 30 (2010) 289–300
- Desq, S. (1991), Le succès de l'informatique utilisateur: Etude empirique, Thèse de doctorat en Sciences de Gestion, Université de Montpellier II.
- Desq, S. Fallery, B. Reix, R. et Rohdain, F. (2002), « 25 ans de recherche en Systèmes d’information », *Systèmes d’Information et Management*, Vol.7, n°3, pp.5-33.
- Diaz et Loraas (2010), « Learning new uses of technology while on an audit engagement: Contextualizing general models to advance pragmatic understanding”, *International Journal of Accounting Information Systems* 11 (2010) 61–77
- Dickson, G., Leitheiser, R., Wetherbe, J. et Nechis, M. (1984). "Key Information Systems Issues for the 1980s," *MIS Quarterly*, Vol. 8, No. 3, pp. 135-154.
- Dillon. A., Morris. M. G., (1996), "User acceptance of information technology: Theories and models", *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, Vol. 31, pp. 3-32.
- DiMaggio P.J., Powell W. (1983), “The iron cage revisited: institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields”, *American Sociological Review*, n°48, pp 147-160.
- Dishaw, M. T., Strong, D. M., et Bandy, D. B., (2002). Extending the task-technology fit model with self-efficacy constructs. In: Proceedings of 8<sup>th</sup> Americas Conference on Information Systems, Dallas, US, pp 1021–1027.
- Dishaw, M.T. et Strong, D.M. (1999), “Extending the Technology Acceptance Model with Task-Technology Fit Constructs”, *Information and Management*, Vol 36, n°1, pp. 9-21.
- Doherty, N. et King, M.(2004), “The treatment of organizational issues in systems development projects: the implications for the evaluation of information technology investments”, *EJISE (Electronic Journal of Information Systems Evaluation)*, Vol 4, n°1, April 7.
- Doll et G. Torkzadeh (1988), “The measurement of end-user computing satisfaction”, *MIS Quarterly*, Vol 12, n°2, pp. 259-276.
- Doll et G. Torkzadeh, (1989) “A discrepancy model of end-user computing involvement”, *Management Science*, Vol 35, n°10, pp. 1151-1171.
- Doll, W. J. (1985). "Avenues for Top Management Involvement in Successful MIS Development." *MIS Quarterly* 9(1): 17-35.

- Doll, W.J. Deng, X. Raghunathan, T.S. Torkzadeh, G. Xia, W. (2004) "The meaning and measurement of user satisfaction: a multi-group invariance analysis of the enduser computing satisfaction instrument", *Journal of Management Information Systems*, vol. 21, n° 1, pp 227–262.
- Doll, W.J., Xia, W., et Torkzadeh, G., (1994) "A Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument," *MIS Quarterly*, Vol. 18, n°4, pp. 453-461.
- Doney, J.P. Cannon, M.R. Mullen (1998), Understanding the influence of national culture on the development of trust, *Acad. Manage. Rev.* 23, 601–620.
- Dostie, B. et M.-P. Pelletier (2007). « Les rendements de la formation en entreprise », *Canadian Public Policy/Analyse des Politiques*. Vol. 33, n° 1, pp 21-40.
- Downey, J.P. (2004). End User Computing Research Issues and Trends (1990-2000), *Journal of Organizational and End User Computing*, Vol16, n°4, pp1-16
- Dreze, X. et Zufryden, F. (1997), "Testing Web Site Design and Promotional Content, *Journal of Advertising Research*", Vol 37, n°2, pp.77-92.
- Driss, F. B. ; L. Hafsia, S. Jerbi (2009), " Effet de la valeur perçue de magasinage sur lecomportement du consommateur : Cas d'un point de vente spécialisé», *La Revue des Sciences de Gestion*, Vol 3-4, n° 237-238, 210 pages
- Duane, A., et Finnegan, P. (2000), "Managing Intranet Technology in an Organizational Context: Toward a 'Stages of Growth' Model for Balancing Empowerment and Control", in *Proceedings of ICIS 2000*, Brisbane, Australia, pp. 242-258.
- Eder L.B, Igarria M., (2001), "Determinants of Intranet Diffusion and Infusion", *The International Journal of Management Science*, Vol.29, pp.233-242.
- Eder, A.H. et Mens, T. (2006), "Measuring Software Flexibility", *Institution of Engineering and Technology, Proc-Softw*, Vol.53, n°3, pp.113-125.
- Eder, L, Arinze, B., Darter, M. and Wise, D., (2000). "An analysis of intranet infusion levels," *Information Resources Management Journal*, Vol. 13, No. 3, pp. 14-22.
- Ehrman, M.E., Leaver, B.L., (2003), "Cognitive styles in the service of language learning". *System*, Vol 31, n° 3, pp 393–415.
- Eighmey J. (1997), "Profiling User Responses to Commercial Web Sites", *Journal of Advertising Research*, Vol 37, n°3, pp59-66.
- Ein-Dor, P., et Segev, E.(1978), "Organizational Context and the Success of Management Information Systems," *Management Science*, Vol 24, n°10, pp. 1064-1077.
- EL Akremi, Bennaoui. N, Gaha, C. (2003), « Les déterminants d'utilisation de la formation électronique : approche par les théories d'adoption des technologies : analyse empirique dans le contexte tunisien », Disponible en ligne sur <http://basepub.dauphine.fr/bitstream/handle/123456789/2076/ben%20naoui.pdf?sequence=2>
- El Batti Mehdi et Mokhtar AMAMI. (2007), « *Les facteurs influençant l'adoption du mobile commerce en Tunisie : étude exploratoire* », *AIM 2007*.
- Elbashir, M.Z., Collier, P.A. et Davern, M.J. (2008). "Measuring the effects of business intelligence systems: the relationship between business process and organizational performance", *International Journal of Accounting Information Systems*, Vol 9, n°3, pp 135-153.

- Elias, Nur (2011) "Measuring the Impact of Information Systems in Malaysia, Proceeding of the International Conference on Advanced Science, Engineering and Information Technology 2011 Hotel Equatorial Bangi-Putrajaya, Malaysia, 14 - 15 January 2011
- Emery, J. C., (1971) "Cost/Benefit Analysis of Information Systems". *SMIS Workshop Report*, n°. 1, Society for Management Information Science, pp 1-48, Chicago.
- Eneau, S., C Assereau, J., et François, P-H. (2000), « La mise en place d'une procédure d'évaluation par les collègues », Communication au 10<sup>ème</sup> Congrès AIPTLF, Bordeaux 24-27 Août 1998. In B. Gangloff, Les compétences professionnelles. Descriptif, mesure et développement. Paris : L'Harmattan. p.143-153.
- Eroglu S.A., Machleit K. et Barr T.F.,(2005), "Perceived retail crowding and shopping satisfaction: the role of shopping values", *Journal of Business Research*, Vol 58, n°8, pp.1146-1153.
- Essex, P., Magal, S., Masteller, D. (1998). "Determinants of information center success," *Journal of Management Information Systems*, Vol. 15, No. 2, pp. 95-117.
- Etezadi-Amoli, J. et Farhoomand, A. (1996), "A Structural Model of End User Computing Satisfaction and User Performance", *Information & Management*, Vol.30, pp.65-73.
- Ettien, A.K.F. (2006), « L'évaluation de succès des changements induits par les ERP : cas de la Banque Africaine de Développement », Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion, Université Toulouse I, Juillet.
- Ettis S. (2003) Impact de la vivacité de l'atmosphère des sites commerciaux sur les réponses comportementales de l'internaute. Site : <http://asso.nordnet.fr/adreg/ettis.pdf>
- Evrard, Y., Pras B. et Roux, E. (2003), *Market – Etudes et recherches en marketing*, 3<sup>ème</sup> édition, Paris, Dunod
- Evrard. Y., (1989), "From involvement to satisfaction in media consumption", *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and complaining behaviour*, Vol 2, pp 70-74.
- Falissard, B. (1999), "The unidimensionality of a psychiatric scale: A statistical point of view", *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, Vol° 8, pp 162–167.
- Fan, X. Chen, J. (1998) A framework and methodology for development of content-based Web sites, Proceedings of the 31st International Conference on Technology of Object-Oriented Languages and Systems, IEEE, 1998.
- Farbey, B., Land, F., Targett, D. (1999) "A Taxonomy of Information Systems Applications: the Benefits' Evaluation Ladder", Working Paper, n°79, Department of Information Systems, London School of Economics and Political Science.
- Faurie, I., van de Leemput, C. (2007), « Influence du sentiment d'efficacité informatique sur les usages d'internet des étudiants », *L'orientation Scolaire et Professionnelle*, Vol 36, n°4, <http://osp.revues.org/index1549.html>
- Fauziah Md. Taib, T. Ramayah, Dzuljastri Abdul Razak, (2008) "Factors influencing intention to use diminishing partnership home financing", *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, Vol. 1, n° 3, pp.235 – 248
- Fernandez et Bonillo, (2009), "Efficiency and quality as economic dimensions of perceived value: Conceptualization, measurement, and effect on satisfaction", *Journal of Retailing and Consumer Services*, vol. 16, pp.425–433
- Ferneley, Elaine H. (2007), "Covert End User Development: A Study of Success", *Journal of Organizational and End User Computing*, Vol 19, n°1, pp 62-71.

- Fielding, N. et Schreier, M. (2001), "Introduction: On the compatibility between qualitative and quantitative research methods", *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research*, Vol 2, n°1, <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/1-01/1-01hrsg-e.htm>.
- Foliot, C. (2004), « 10 bonnes raisons pour ne pas réussir votre intranet », Disponible en ligne sur : <http://www.usabilis.com/articles/2004/reussir-intranet.htm>
- Filser M. (1996), « Vers une consommation plus affective ? », *Revue Française de Gestion*, n°110, PP 90-99.
- Filser M. (2002), Le marketing de la production d'expérience : Statut théorique et implications managériales, *Décisions Marketing*, n°28, pp.13-22
- Filser M., Plichon V., Anteblian – Lambrey B. (2003), « La valorisation de l'expérience en magasin : analyse de l'adaptabilité d'une échelle de mesure de la valeur perçue », Actes de la 8ème Journée de Recherche en Marketing de Bourgogne, Dijon, p. 5 - 20.
- Fishbein. M., Ajzen. I., (1975), « Beliefs, attitudes, intention and behavior: an introduction to theory and research », Mass, Addison-Wesley, Reading. ISSN 1993-8233 2010 Academic Journals
- Fisher, D.M, Kiang, M.Y., Fisher, S.A. et Chi, R.T. (2004), "Evaluating mid level ERP software", *Journal of Computer Information Systems*, Fall, pp.38-46
- Flessas, J., (1997), « L'impact du style cognitif sur les apprentissages », *Revue d'éducation et francophonie*, Vol. 25 n°2, Québec : Association canadienne d'éducation de langue française (ACELF), En ligne : <http://www.acelf.ca/c/revue/revuehtml/25-2/r252-03.html>
- Ford, J.D. et Ford, L.W. (1995), "The Role of Conversations in Producing Intentional Change in Organizations", *Academy of Management Review*, Vol. 20, N°3, pp. 541–570.
- Fornell C., Larker D. (1981), "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Errors", *Journal of Marketing Research*, Vol°18, pp 39-50
- Fortune, J., Peters, G., (2005), *Information Systems – Achieving Success by Avoiding Failure*, John Wiley & Son, Ltd.
- Fournier S., (1994), "A consumer-brand relationship framework for strategic brand management, Thèse de doctorat, Université de Floride.
- François, P-H. (2000), « Sentiment d'efficacité personnelle et développement des compétences en milieu organisationnel », Communication au 10<sup>ème</sup> Congrès AIPTLF, Bordeaux 24-27 Août 1998. In B. Gangloff, L'individu et les performances organisationnelles. Paris : L'Harmattan. pp.45-57.
- Frankola, K. (2009), "How Deloitte built video into the corporate strategy", *Strategic Communication Management*, Vol 13, n°2, pp 28-31.
- Franz, C.R. & Robey, D. (1986), "Organisational context, user involvement, and the usefulness of information systems", *Decision Sciences*, Vol17, n°3, pp 329-356.
- Frielink, A.B. (1961). *Auditing Automatic Data Processing*. Amsterdam, Elsevier, 70 p.
- Fuerst, W.L. et Cheney, P.H. (1982), "Factors Affecting the Perceived Utilization of ComputerBased Decision Support Systems in the Oil Industry", *Decision Sciences*, Vol 13, pp 554-569.
- Fulk. J., (1993), "Social construction of communication technology", *Academy of Management Journal*, Vol.36, n°5, pp.921-950.

- Gadille, M., Uribarne, A (2000), « La diffusion d'Internet dans les PME : motifs d'adoption dans les réseaux et ressources mobilisées », In Réseaux, Vol 104, n° 18, "Internet et entreprise", p. 60-92.
- Galan J.P., Vernet E. (2000), « Vers une quatrième génération : les études de marché « on-line », *Décisions Marketing*, n°19, 39-52
- Galan J.-Ph. (2002), "L'analyse des fichiers log pour étudier l'impact de la musique sur le comportement des visiteurs d'un site Web culturel.", *18ème Congrès International de l'Association Française du Marketing*, Lille, 23/24 mai 2002.
- Galan J.-Ph., (2000), "The Potential Impact of Music on the Web User Behavior : Theoretical Framework, Research Avenues and Obstacles", 6th International Research Seminar in Service Management Proceedings, La Londe Les Maures, pp.277-299, <http://www.recherchemarketing.com/alt/070600.pdf>
- Gale B. T. (1994), *Managing customer value*, New-York, The Free Press.
- Gallarza, M., Gil Saura, I. (2006), "Value dimensions, perceived value, satisfaction and loyalty: an investigation of university students' travel behaviour", *Tourism Management*, Vol 27, n° 3, pp 437-452.
- Galletta, D.F. et R.L. Heckman, Jr., (1990), "A Role Theory Perspective on End-User Development", *Information Systems Research*, Vol 1, n°2, pp 168-187.
- Galliers, R., et Land, F. "Choosing Appropriate Information Systems Research Methodologies", *Communications of the ACM*, Vol 30, n°11, pp. 900-902.
- Ganassali, Stéphane, Jean Moscarola (2002) : Protocoles d'enquête et efficacité des sondages par Internet. Journées E-Marketing AFM / AIM - Nantes, septembre 2002.
- Ganesan S. et R. Hess, (1997), "Dimensions and levels of trust: implications for commitment to a relationship", *Marketing Letters*, Vol. 8, No 4, pp. 439-448.
- Ganesan S., (1994), "Determinants of long-term orientation in buyer-seller relationships", *Journal of Marketing*, Vol. 58, No 2, pp. 1-19.
- Garbharran, A., Thatcher, A. (2009), "A case for using a social cognitive model to explain intention to pirate software", *J. eHealth Tech. & App.* Vol 7, n°2, pp 87-98.
- Garcia, B. (1987). "Info Center Identity Crisis," *Computerworld*, Vol 21, n°40, p. 15-16.
- Gardner. C., Amoroso. D, L., (2004), "Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers", *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*, pp1-10. Disponible en ligne sur : <http://csdl2.computer.org/comp/proceedings/hicss/2004/2056/08/205680260c.pdf>
- Gartner Group, *Object References and Relational Data*, Research Note, n° T-401-1512, 16 Juillet 1997.
- Gartner. (2010), "Gartner Perspective: IT Spending", *Gartner. African Journal of Business Management*, Vol. 4, n°16, pp. 3556-3563.
- Gatian, A. W.(1994) "Is User Satisfaction a Valid Measure of System Effectiveness," *Information and Management*, Vol 26, n°3, pp.119-131
- Gattiker, T.F., Goodhue, D.L. (2005), "What Happens after ERP Implementation: Understanding the Impact of Interdependence and Differentiation on Plant-level Outcomes", *MIS Quarterly*, Vol. 29, No. 3, September, pp.559-585
- Gefen D, Karahanna E, Straub DW (2003), "Trust and TAM in online shopping: an integrated model", *MIS Quarterly*, Vol 27, n°1, pp 51-90.

- Gefen D. (2002), "Customer loyalty in e-Commerce", *Journal of the Association for Information Systems*, Vol 3, pp 27–51.
- Gefen D. (2003) "Tutorial assessing unidimensionality through LISREL: an explanation and example". *Communications of The Association for Information Systems*, Vol 12, n°2, pp 1–26.
- Gefen, D. and Straub, D. (1997), "Gender Difference in the Perception and Use of E-Mail: An Extension to the Technology Acceptance Model," *MIS Quarterly*, Vol 21, n°4, pp. 389-400.
- Gefen. D., Straub. D.W., (2000), "The Relative Importance of Perceived Ease of Use in IS Adoption : A Study of E-commerce Adoption", *Journal of the Association for Information Systems*, Vol. 1, n° 8, pp. 1-30.
- Gelderman, M (1998), "The relation between user satisfaction, usage of information systems and performance", *Information & Management*, Vol 34, n°1, pp 11–18.
- Gengatharen Denise E. et Standing Craig. (2004). "Evaluating the Benefits of Regional Electronic Marketplaces: Assessing the Quality of the REM Success Model". *Ejise (Electronic Journal of Information Systems Evaluation)*, Vol 7, n°1, p. 11-20, [en ligne]. [<http://www.iteva.rug.nl/>]
- Germain (2006), « Evolution de l'utilisation de l'intranet dans les entreprises », disponible sur : <http://rhrt.edel.univ-poitiers.fr/document.php?id=486>
- Germain Michel (2002). "Evolution de l'utilisation de l'intranet dans les entreprises". Actes des Troisièmes Rencontres Réseaux Humains / Réseaux Technologiques. Poitiers, 19 mai 2001. "Documents, Actes et Rapports pour l'Education", CNDP, p. 59-78. En ligne : <http://edel.univ-poitiers.fr/rhrt/document486.php>(consulté le 20/01/2012)
- Germain. M., (1998), *L' Intranet*, Edition Economica, Paris.
- Gerrity, T.P. et J.E Rockart, (1986), "End-user computing: Are you a leader or a laggard?" *Sloan Management Review*, Vol 27, n°4, pp 25-34.
- Gharbi, J. et S. Suissi (2003). «Le rôle médiateur de la confiance entre la valeur perçue et l'attitude d'achat par Internet», AIM.
- Gharbi, J.E, et Mimoun M.S, (2002) « L'évolution de la conception de la valeur perçue et son influence sur les stratégies marketing », Deuxièmes journées internationales de la recherche en sciences de gestion, Tunis, février 2002.
- Ghobakhloo, Binti Zulkifli, Abdul Aziz (2010), " The Interactive Model of User Information Technology Acceptance and Satisfaction in Small and Medium-sized Enterprises", *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, Vol 19, n°1, pp 7-27.
- Ghodeswar B.M ., et Vaidyanathan J. (2008), "Business Process Outsourcing: An Approach to Gain Access to World Class Capabilities", *Business Process Management Journal*, Vol. 14, n° 1, pp. 23-38.
- Giannelloni J.L. et Vernet E. (2001), *Etudes de marché*, 2ème édition, Paris, Vuibert, Coll.Gestion
- Giese, J. L., et Cote, J. A. (2000). Defining consumer satisfaction, *Academy of Marketing Science Review* [online], Available from [www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf](http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf).
- Girod-Séville M. & Perret V. (1999), « Fondements épistémologiques de la recherche ». Méthodes de recherche en management, sous la direction de R.A.Thiéart, EditionDunod, pp.13-33.
- Godener, A. et Gonthier-Besacier, N. (1999), « L'intranet, un outil d'avenir pour les services de comptabilité et de contrôle de gestion ? », *Revue Française de Comptabilité*, n°317, décembre, pp.27-56.

- Golden, W. et Powell, Ph. (2000), —Towards a Definition of Flexibility: In search of the holy grail□, *Omega, International Journal of Management Science*, Vol.28, n°2, pp.373-383
- Goodhue, D. L. et R. L. Thompson (1995), "Task-technology fit and individual performance", *MIS Quarterly*, Vol 19, n°2, pp 213-236.
- Goodhue, D.L. (1995), “Understanding User Evaluations of Information Systems”, *Management Science*, Vol 41, n°12, pp 1827-1844.
- Gorla, N, Toni M. Somers, Betty Wong (2010), “ Organizational impact of system quality, information quality, and service quality”, *Journal of Strategic Information Systems*, Vol 19, pp 207–228.
- Govindarajulu et Arinze, (2008), “end User types: an instrument to Classify Users based on the User Cube”, *Journal of Organizational and End User Computing*, Vol 20, n°2, pp1-81.
- Govindarajulu, C. (2002), "The Status of Helpdesk Support", *Communications of the ACM*, Vol 45, n°1, pp 97-100.
- Govindarajulu, C., et Reithel, B.J. (1998), “Beyond the information center: An instrument to measure end-user computing support from multiple sources” *Information & Management*, Vol 33, n°5, pp 241–250.
- Grace et O’Cass, 2005), “Examining the effects of service brand communications on brand evaluation”, *Journal of Product & Brand Management*, Vol 14, n°2, pp 106– 116.
- Grover, G.; Jeong, S.R.; et Segars, A.H. (1996), “Information systems effectiveness: The construct space and patterns of application”, *Information & Management*, Vol 31, n°4, pp 177-191
- Guimaraes, T. (1999), “Empirically testing the relationship between end-user computing problems and information center success factors”, *Decision Sciences*, Vol 30, n°2, pp 393–413.
- Guimaraes, T. et M. Igbaria, (1997) “Client/Server System Success: Exploring the Human Side,” *Decision Sciences*, Vol 28, n°4, pp 851-875.
- Guimaraes, T. et Ramanujam, V. (1986). "Personal Computing Trends and Problems: An Empirical Study," *MIS Quarterly*, Vol. 10, n°. 2, pp. 179-187.
- Guimaraes, T. (1984). "The Evolution of the Information Center," *Datamation*, Vol. 30, No. 11, pp. 127-130.
- Guimareas, T., Staples, D.S. et McKeen, J.D. (2003), "Empirically Testing Some Main User- Related Factors for Systems Development Quality", *The Quality Management Journal*, Vol. 10, N°4, pp. 39-54.
- Gunia, N, (2002), «Enjeux et perspectives d'un intranet en ressources humaines», Les Notes du Lirhe, LIRHE, Note n° 369, Juillet, pp. 1-13.
- Guo, Yue et Barnes Stuart (2009), “Why do people buy virtual items in virtual worlds? an empirical test of a conceptual model”, 17th European Conference on Information Systems (ECIS).
- Gupta (2010), “Exploring the acceptance and barriers to usage of information and communication technology by Irish occupational therapists” *A dissertation submitted to the University of Dublin, in partial fulfilment of the requirements for the degree of Master of Science in Health Informatics*. Disponible en ligne : <http://www.scss.tcd.ie/postgraduate/mschi/current/Dissertations0910/AnilGupta.pdf>
- Gupta et al. (2008),” Adoption of ICT in a government organization in a developing country: An empirical study”, *Journal of Strategic Information Systems*, *The Journal of Strategic Information Systems*, Vol 17, n° 2, pp 140–154.

- Gupta, S. P., Bostrom, M., Huber (2010), "End-user training methods: what we know, need to know", SIGMIS Database, Vol 41, n°4, pp. 9-39.
- Guriting, Petrus, et Ndubisi, Nelson Oly. (2006). "Borneo Online Banking: Evaluating Customer Perceptions and Behavioral Intention", Management Research News, Vol. 29, n°1/2, pp. 6-15.
- Gururajan, R. (2001), "End user computing : Learning style differences as a predictor of training outcomes", Expanding horizons in teaching and learning : proceedings of the 10th annual Teaching Learning Forum, 7-9 February 2001, pp 1-13.
- Gutman, J. (1991), Exploring the Nature of Linkages Between Consequences and Values , *Journal of Business Research*, Vol. 22, pp 143-148.
- Hackathorn, R. D. and Keen, P. G. W. (1981). Organizational strategies for personal computing in decision support system. *MIS Quarterly*, Vol 5, n°3, pp 21-27.
- Hackney, R., Kawalek, J., Dhillon, G. (1999), "Strategic information systems planning: perspectives on the role of the end-user revisited", *Journal of End-User Computing*, Vol 11, n°2, pp. 3–12.
- Hadoussa, S (2009), "Influence de la persuasion sur la satisfaction, la flexibilité organisationnelle, et le succès des systèmes d'information : cas de l'intranet de la Ligue des États Arabes. », Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion, Université Toulouse 1- Capitole, Juin.
- Hamilton, S. et Chervany, N.L. (1981), "Evaluating Information System Effectiveness part I : Comparing Evaluation Approaches", *MIS Quarterly*, Vol. 5, n° 3, pp. 55-69.
- Harris, R.W. (2000), "Schools of thought in research into end-user Computing success", *Journal of End User Computing*, Vol 12, n°1, pp 24-34.
- Harrison, A. W. et Rainer, R. K. (1992). The influence of individual differences on skill in end-user computing. *Journal of Management Information Systems*, Vol 9, n°1, pp 93-111.
- Harshbarger. S., (1997), Tout pour monter son Intranet avec Microsoft Office 97 et Front Page, 1997, Microsoft Windows NT Windows 95, Edition Eyrolles. Chapitre 1, pp.1-18.
- Harvey. M., Palmer. J., Speier C, (1998), "Implementing intraorganizational learning: a phased-model approach supported by intranet technology", *European Management Journal*, Vol. 16, n°3, pp.341-354.
- Hatchuel, A., (1999), « Connaissances, modèles d'interaction et rationalisations – De la théorie de l'entreprise à l'économie de la connaissance », *Revue d'Economie Industrielle*, Vol 88, n°1, pp 187-209.
- Hayen, R., Cook, W. et Jecker, G. (1990), "End User Training in Office Automation: Matching Expectations". *Journal of Systems Management*. March. pp. 7-12.
- Heckman, R. et King, W. (1994). "Behavioral Indicators of Customer Satisfaction with Vendor-Provided Information Services", Proceedings of the 15th International Conference on Information Systems, Vancouver, Canada, pp. 429-444.
- Heinonen, K. (2006), "Temporal and spatial e-service value", *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 17, n°4, pp.380 – 400.
- Henderson, J. C. et Treacy, M. E. (1986), "Managing end-user computing for competitive advantage", *Sloan Management Review*, Vol 27, n°2, pp3-14.
- Henderson, J. C. et Venkatraman, N. (1999), "Strategic alignment: Leveraging information technology for transforming organizations", *IBM Systems Journal*, Vol 38, pp 472-484

- Henri, J.F. (2006), “Organizational Culture and Performance measurement systems”, *Accounting Organizations and Society*, Vol.31, pp.77-103.
- Henson, R. et Kuzma, J. (2010), “End User Computing and Information Security: a retrospective look at the lack of systematic information risk assessment and its consequences”, In: 15th Annual UK Academy for Information Systems Conference, pp 23-24, March, 2010, University of Oxford, UK
- Hiltz, S. R. (1988), “Productivity Enhancement from Computer-Mediated Communication: A System Contingency Approach”, *Communications of the ACM*, Vol 31,n° 12, pp. 1438-1454.
- Hirschheim R., Smithson S. (1999). “Evaluation of Information Systems: a Critical Assessment”, in *Beyond the IT Productivity Paradox*, L.P. Willcocks and S. Lester (eds.), John Wiley & Sons.
- Hoffman D.L. et Novak T.P. (1996), *Marketing in hypermedia computer mediated environments : conceptual foundations*, *Journal of Marketing*, Vol 60, n°3, pp 64-77.
- Holbrook M. B. (1996), Customer value - a framework for analysis and research, *Advances in Consumer Research*, Vol 23, n°1, pp 138-142.
- Holbrook M. B. (1999), Introduction to Consumer Value, in Holbrook, M. B. (ed), *Consumer Value: A Framework for Analysis and Research*, London, Routledge, 1-28.
- Holbrook M.B. et Hirschman E. (1982), “ The Experiential Aspects of Consumption: Consumer Fantasies, Feelings and Fun”, *Journal of Consumer Research*, Vol 9, n°2, pp. 132-140.
- Holtz, S. (2008), “Bring your intranet into the 21st century”, *Communication World*, Vol 25, n°1, p 14.
- Horton. R. P., Buck. T., Waterson. P. E., Clegg. C., W., (2001), “Explaining intranet use with the technology acceptance model”, *Journal of Information Technology*, Vol 16, n°4, pp. 237-249.
- Howard, G. S., et Smith, R. (1986), “Computer anxiety in management: Myth or reality?”, *Communications of the ACM*, Vol 29, n°7, pp 611-615.
- Howard, N., (2000), “Sustainable Construction –the Data. Centre for Sustainable Construction”. UK. <http://projects.bre.co.uk/sustainable/SusConstructionData.pdf>. Accessed 23/4/2007
- Huang, Y-Y; Kaewmee, (2010), “The impact of service quality and service innovation on technology acceptance model”, disponible sur : <http://ir.lib.stut.edu.tw/bitstream/987654321/17661/1/%E9%BB%83%E7%9B%88%E8%A3%95paper.pdf>
- Huber, F., Herrmann, A., et Morgan, R. E. (2001), “Gaining competitive advantage through customer value oriented management”, *Journal of Consumer Marketing*, Vol 18, n°1, pp 41-53
- Huberman, M., et Miles, M.B. (1991), « Analyse des données qualitatives : recueil de nouvelles méthodes », Bruxelles: De Boeck Université.
- Hubona, G. S., & Burton-Jones, A. (2002), “Modeling the user acceptance of e-mail”, *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences*
- Hubona. G. S., Geitz. S., (1997), “External Variables, Beliefs, Attitudes and Information Technology Usage Behavior”, *The Proceedings of the Hawai'i International Conference on System Sciences, January 7 – 10, Maui, Hawaii*, pp. 1-8.
- Humeau, N. (2005), *Intranet-Management*, Edition Economica.
- Hunton, J. E., Beeler, J. D. (1997), “Effects of User Participation in Systems Development: A Longitudinal Field Experiment”, *MIS Quarterly*, Vol 21, n° 4, pp359-383.

- Hunton, J. E., Price, K. H. (1997), "Effects of the User Participation Process and Task Meaningfulness on Key Information System Outcomes", *Management Science*, Vol 43, n° 6, pp797-812.
- Hwang, M.I. et Thorn, R.G. (1999), " The effect of user engagement on system success: A meta-analytical integration of research findings", *Information and Management*, Vol 35, n°4, pp 229-236
- IDATE, « Telecom - Internet - Média : L'Europe en marche... », étude IDATE, 2002.
- Ifinedo, P., et Nahar, N. (2007), "ERP systems success: an empirical analysis of how two organizational stakeholder groups prioritize and evaluate relevant measures", *Enterprise Information Systems*, Vol 1, n°1, pp 25-48.
- Igalens. J., Roussel. O., (1998), *Méthodes de recherches en gestion des ressources humaines*, Paris, Economica, Recherches en gestion.
- Igbaria, M. et Tan, M. (1997), « The consequences of information technology acceptance on subsequent individual performance », *Information & Management*, Vol.32, n°3, pp.113-121.
- Igbaria, M. et Zviran, M. (1996), "Comparison of end-user computing characteristics in the US, Israel and Taiwan", *Information and Management*, Vol 30, n°1, pp1-13.
- Igbaria, M., Guimaraes, T., Davis, G (1995), « Testing the determinants of microcomputer usage via a structural equation model", *Journal of Management Information Systems*, Vol 11, n° 4, pp 87-114.
- Igbaria, M., Iivari, J. et Maragahh, H. (1995), "Why do individuals use computer technology? A Finnish case study", *Information & Management*, Vol 29, n°5, pp 227-238.
- Igbaria. M. (1990), "End-User Computing Effectiveness: A Structural Equation Model", *Omega*, Vol. 18, n°6, pp. 637-652.
- Igbaria. M., (1993), "User Acceptance of Microcomputer Technology: An Empirical Test", *Omega*, Vol 21, n° 1, pp. 73-90.
- Igbaria. M., Parasuraman, Baroudi, J. (1996), "A Motivational Model of Microcomputer Usage", *Journal of Management Information Systems*, Vol. 13, n°1, pp.127-143.
- Igbaria. M., Zinatelli. N., Cragg. P., Cavaye, A.L., (1997), "Personal computing acceptance factors in small firms: A structural equation model.", *MIS Quarterly*, Vol. 21, n° 3, pp. 279-305.
- Im, Hong and SooKang (2010), " An international comparison of technology adoption Testing the UTAUT model", *Information & Management*, Vol 48, n°1, pp1-8.
- Ives, B. et Olson, M. H. (1984), "User Involvement and MIS Research: A Review of Research", *Management Science*, Vol 30, n° 5, pp. 586-603.
- Ives, B., Olson, M. H. et Baroudi, J. J. (1983), "The Measurement of User Information Satisfaction", *Communications of the ACM*, Vol 26, n°10, pp. 785-793.
- Jain, V. et Kanungo, S. (2005), "Beyond Perceptions and Usage: Impact of Nature of Information Systems Use on Information System-Enabled Productivity", *International Journal of HCI*, Vol 19, n°1, pp113-136.
- Jan, et Contreras, (2010) « Technology acceptance model for the use of information technology in universities", *Computers in Human Behavior*, Elsevier, Vol 27, n°2, pp 845-851.
- Jaruwachirathanakul, B., et Fink, D. (2005), " Internet Banking Adoption Strategies for a Developing Country: The Case of Thailand", *Internet Research*, Vol 15, n°3, pp. 295- 311.

- Jee, Joonhyung and Wei-Na Lee (2002), "Antecedents and Consequences of Perceived Interactivity: An Exploratory Study," *Journal of Interactive Advertising*, <http://www.jiad.org/vol3/no1/jee/index.htm>
- Jennex. M., Olfman. L., Panthawi. P., Park. YT., (1998) "An Organizational Memory Information Systems Success Model: An Extension of DeLone and McLean's I/S Success Model", 1060-3425/98 (C) 1998 IEEE. Disponible en ligne sur: <http://csdl2.computer.org/persagen/DLAbsToc.jsp?resourcePath=/dl/proceedings/&toc=comp/proceedings/hicss/1998/8233/01/8233toc.xml>
- Jeyaraj, A., Rottman, J. W., et Lacity, M. C. (2006), "A review of the predictors, linkages, and biases in IT innovation adoption research", *Journal of Information Technology*, Vol 21, n°1, pp 1-23.
- Johnson M.D., E.W. Anderson et C. Fornell, (1995), "Rational and adaptive performance expectations in a customer satisfaction framework", *Journal of Consumer Research*, Vol 21, n°4, pp695-707
- Jolibert A., Jourdan Ph. (2006), *Marketing Research*, Paris, Dunod.
- Jones T. O. et Sasser Jr., E. W. (1995), "Why satisfied customers defect", *Harvard Business Review*, Vol 73, n°6, pp 88-99.
- Jöreskog, K.G. (1971). Statistical analysis of a set of congeneric tests, *Psychometrica*, vol. 36, pp. 109-133.
- Jöreskog, K.G. (1993) Latent Variable Modeling with Ordinal Variables, in K Haagen, D.J. Bartholomew & M. Deistler (eds.), *Statistical Modeling and Latent Variables*, Elsevier Science Publisher, pp 163-171.
- Jöreskog, K.G. et Sörbom, D. (1984), *LISREL VI, User's Guide*, 3rd Edition, Mooresville, IN: Scientific Software.
- Kaabachi, S (2007), « La valeur perçue : une variable stratégique pour les enseignes de distribution alimentaires », 2ème Journée du Marketing IRIS « La relation client dans les activités de service ». Lyon, 15 mars 2007
- Kamakura, W.A., Novak, T.P., (1992), "Values Segmentation: Exploring the Meaning of LOV", *Journal of Consumer Research*, September, *Journal of Consumer Research*, Vol. 19, n° 1, pp 119-131.
- Kanaracus, C (2008) Gartner: global IT spending growth stable. *InfoWorld*, April, p.3.
- Kang, et Lee (2010), "Understanding the role of an IT artifact in online service continuance: An extended perspective of user satisfaction", *Computers in Human Behavior*, Vol 26, n°3, pp 353-364.
- Karahanna, E., Straub, D.W. et Chervany, N.L. (1999), "IT Adoption across Time", *MIS Quarterly*, Vol 23, n° 2, pp 183-213.
- Karahanna. E., Detmar W. Straub (1999), "The Psychological Origins of Perceived Usefulness and Ease-of-Use", *Information & Management*, Vol. 35, n°4, pp. 237-250.
- Kasper, G.M., et Cerveny, P.C. (1985), "A laboratory study of user characteristics and decision-making performance in end-user computing", *Information and Management*, Vol 9, n°2, pp 87-96.
- Kautz, K. et Mahnke, V. (2003), "Value creation through IT-supported knowledge management ? The utilisation of a knowledge management system in a global consulting company", *Informing Science*, Vol. 6, pp. 75-88.
- Kearns, G. S. et R. Sabherwal (2006), "Strategic Alignment Between Business and Information Technology: A Knowledge-Based View of Behaviors, Outcome, and Consequences", *Journal of Management Information Systems*, Vol 23, n°3, pp 129-162.

- Kearns. Grover S. (2006), "The effect of top management support of SISP on strategic IS management: insights from the US electric power industry", *Omega*, Vol 34 , pp 236 – 253
- Kefos, C., et Riedl, R. (2005), "Interviews about the Practical Implementation of the Intranet in Enterprises." Technical Report ifi-2005.04. Retrieved August 18, [ftp://ftp.ifi.unizh.ch/pub/techreports/TR-2005/ifi-2005.04.pdf](http://ftp.ifi.unizh.ch/pub/techreports/TR-2005/ifi-2005.04.pdf)
- Ketat, S. (2008), « *L'acceptation et le succès d'une TI de type dossier de travail électronique, dans le cadre d'une mission audit* », Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion, Université Toulouse I, Avril.
- Kettelhut, M. C. (1991). "Using a DSS to Incorporate Expert Opinion in Strategic Product Development Funding Decisions", *Information & Management*, Vol. 20, n°5, pp 363- 371.
- Kettlehut, M. (1991), "Don't let users develop applications without Systems analysis", *Journal of Systems Management*, Vol 42, n°7, pp 23-26.
- Kijsanayotin, B., Pannarunothai, S. and Speedie, S. M. (2009), "Factors influencing health information technology adoption in Thailand's community health centers: Applying the UTAUT model", *International Journal of Medical Informatics*, Vol 78, n°6, pp 404-416.
- Kim, B.G., Park, S.C. et Lee, K.J. (2007), "A Structural Equation Modeling of the Internet acceptance in Korea", *Electronic Commerce Research and Applications*, pp. 1-8.
- Kim, D. et Chang, H. (2007), "Key functional characteristics in designing and operating health information websites for user satisfaction: An application of the extended technology acceptance model", *International Journal of Medical Informatics*, Vol 76 n°(11-12), pp 790-800
- King et He (2006), "A meta-analysis of the technology acceptance model", *Information & Management*, Vol 43, n° 6 pp.740-755.
- King, J. L. et Schrems, E. L. (1978), "Cost-benefit analysis of information systems development and operation", *ACM Comput. Surveys*, Vol. 10, n°1, pp.19-34.
- King, W.R., et Marks Jr., P.V. (2008) "Motivating knowledge sharing through a knowledge management system", *Omega*, Vol 36, n°1, pp. 131-146.
- Kirkley, J. (1989). "What ever happened to the PC revolution?" *Computerworld*, Vol. 23, n°11, pp. 95-100.
- Kjærgaard, A. et Kautz, K. (2008), "A process model of establishing knowledge management : Insights from a longitudinal field study", *Omega The International Journal of Management Science*, Vol. 36, pp 282-297.
- Kleist, V., Williams, L., et Peace, A. (2004). "A Performance Evaluation Framework for a Public. University Knowledge Management System", *Journal of Computer Information Systems*, Vol 44, n°3, pp 9-16.
- Klepper, R., et Sumner, M. (1990). "Continuity and change in user developed systems". in K. M. Kaiser & H. J. Oppelland (eds.), *Desktop Information Technology* (pp. 209-222). North-Holland, Amsterdam.
- Klopping, I. M., et McKinney E. M. (2004), Extending the Technology Acceptance Model and the Task-Technology Fit Model to Consumer E-Commerce, *Information Technology, Learning & Performance Journal*, Vol 22, n°1, pp. 35-48.
- Kollmuss A. et Agyeman J. (2002), "Mind the gap: why do people act environmentally and what are the barriers to pro-environmental behavior?", *Environmental Education Research*, Vol 8, n°3, pp 239-260.

- Kositanurit, B., et al. (2011), "Re-examining information systems user performance: Using data mining to identify properties of IS that lead to highest levels of user performance". *Expert Systems with Applications*, Vol 38, n°6, pp 7041-7050.
- Kramer, R.M. and Tyler T.R. (1996) "Whither trust?" in Kramer, R.M. and Tyler T.R. (Eds), *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, Sage, Thousand Oaks, CA.
- Kraut, R., Dumais, S. et Koch, S. (1989), "Productivity and quality of work life", *Communication of the ACM*, Vol.32, n°2, pp.220-238.
- Kraut, Robert E.; Rice, Ronald E.; Cool, Colleen; Fish, Robert S. (1998), "*Varieties of Social Influence: The Role of Utility and Norms in the Success of a New Communication Medium*", *Organization Science*, Vol 9, n° 4, pp 437–453.
- Kukafka R., Johnson S.B., Linfante A., Allegrante J.P. (2003), "Grounding a New Information Technology Implementation Framework in Behavioral Science: a Systematic Analysis of the Literature on IT Use", *Journal of Biomedical Informatics*, Vol., 36, n° 3, pp. 218-227.
- Kwon, T.H. Zmud, R.W. (1987), "Unifying the fragmented models of information systems implementation", in: R.J. Boland, R.A. Hirscheim (Eds.), *Critical Issues in Information Systems Research*, John Wiley and Sons, New-York, , pp. 227-251.
- Ladwein (2000), « Ergonomie des sites Web et accessibilité de l'offre: quelques problèmes et enjeux pour le e-commerce », *Décisions Marketing*, Vol 21, pp 57-71.
- Lai A. W. (1995), Consumer values, product benefits and customer value: A consumption behavior approach, *Advances in Consumer Research*, Vol 22, pp 381-388.
- Lai, V. et Mahapatra, R. (1998), « Evaluation of intranets in a distributed environment », *Decision Support Systems*, Vol.23, pp.347-357.
- Lai, V.S., et Mahapatra, R.K. (1998), « Evaluation of intranet in a distributed environment », *Decision Support Systems*, Vol 23, pp 347–357.
- Lamb et Davidson (2005), "Understanding Intranets in the Context of End-User Computing", *Database for advances in Information Systems*; Vol 36, n°1; pp. 64-85
- Lamb, R. (1999), "Using Intranets: Preliminary Results from a Socio-Technical Field Study," *Proceedings of the Thirty-Second Annual Hawaii International Conference on Systems Sciences*.
- Lamb, R. (2001), "Tracing Influence through Intranets of Compliance." *HICSS-34 Proceedings of Hawaii International Conference on System Sciences*, January, 2001, Wailea, Maui, Hawaii.
- Land, F. and R. D. Galliers (1987) "Choosing Appropriate Information Systems Research Methodologies", *Communications of the ACM*, Vol.30, n° 11, pp. 900-902
- Landrum, H., Prybutok, V.R. et Zhang, X. (2007), "A Comparison of Magal's Service Quality Instrument with SERVPERF", *Information & Management*, Vol. 44, pp. 104–113.
- Larsen, T.J. et Sorebo, O. (2005), « Impact of Personal Innovativeness on the Use of the Internet Among Employees », *Journal of Organizational and End User Computing*, Vol.17, n°2, pp.43-63.
- Larsen, Tor J. (2009), "A multilevel explanation of end-user computing satisfaction with an enterprise resource planning system within an international manufacturing organization", *Computers in Industry*, Vol 60, pp 657–668.
- Le Moigne J.L. (1994). *Le Constructivisme tome 1: Des fondements*. ESF éditeur, Paris.

- Lee C-L, David C. Y, Kai-Chun Peng , Che Wu (2010), “The influence of change agents' behavioral intention on the usage of the activity based costing/management system and firm performance: The perspective of unified theory of acceptance and use of technology”, *Advances in Accounting, incorporating Advances in International Accounting*, Vol 26, pp 314–324
- Lee et Kim (2009) “Factors affecting the usage of intranet: A confirmatory study”, *Computers in Human Behavior* Vol 25, pp191–201
- Lee, C.C., Cheng, H.K., et Cheng, H.H. (2007), “An Empirical Study of Mobile Commerce in Insurance Industry: Task-Technology Fit and Individual Differences”, *Decision Support Systems*, Vol. 43, pp. 95-110.
- Lee, D.M.S. (1986), “Usage patterns and sources of assistance for personal computer users”, *MIS Quarterly*, Vol 10, n°4, pp 313–325.
- Lee, S.M., Kim, I., Rhee, S. et Trimi, S. (2006), “The Role of Exogenous Factors in Technology Acceptance: The Case of Object-Oriented Technology”, *Information & Management*, Vol. 43, pp. 469-480.
- Lee, T et Jun, J ( 2007), “Contextual perceived value? Investig Re-examining information systems user performance ating the role of contextual marketing for customer relationship management in a mobile commerce context”, *Business Process Management Journal*, Vol. 13 n° 6, pp 798-814
- Lee, Younghwa; Kozar, Kenneth A.; et Larsen, Kai R.T. (2003) "The Technology Acceptance Model: Past, Present, and Future," *Communications of the Association for Information Systems*, Vol. 12, n° 50, pp 752-780.
- Legris, P., Ingham, J., & Colletette, P. (2003), “Why do People use information technology? A critical review of the technology acceptance model”, *Information and Management*, Vol 40, n°3, pp 191–204.
- Lehmuskallio, S. (2006), “The uses, roles, and contents of intranets in multinational companies in Finland”, *Journal of Business & Technical Communication*, Vol 20, n°3, pp 288-324.
- Leidner, D.E., et Elam, J.J. (1993), “Executive information systems: their impact on executive decision making”, *Journal of Management Information Systems*, Vol 10, n°3, pp 139-155.
- Leitheiser, R. and Wetherbe, J. (1986). "Service Support Levels: An Organized Approach to End-User Computing," *MIS Quarterly*, Vol. 10, n° 4, pp. 337-349.
- Leonard, L. N. K. and Riemenschneider, C. K. “What factors influence the individual impact of the web? An initial model,” *Electronic Markets* (18:1), 2008, 75-90.
- Leonard-Barton. D., (1987), “The Case for Integrative Innovation: An Expert System at Digital”, *Sloan Management Review*, Vol. 29, n° 1, pp 7-19.
- Leonard-Barton. D., Deschamps. I., (1988), “Managerial Influence in the Implementation of New Technology”, *Management Science*, Vol. 31, n°10, pp. 1252-1265.
- Lewis, W., Agarwal, R. et Sambamurthy, V. (2003), “Sources of Influence on Beliefs about Information Technology Use: An Empirical Study of Knowledge Workers”, *MIS Quarterly*, Vol. 27, n°4, pp. 657-678.
- Lichtlé, M.C, Plichon, V. et Llosa, S. (2001), « La contribution des différents éléments d’une grande surface alimentaire à la satisfaction du client : l’influence des critères logistiques, des facteurs d’atmosphères et des services », actes du 17<sup>ème</sup> congrès de L’AFM.
- Limayem M. et Chabchoub N. (1999), « Les facteurs influençant l’utilisation d’Internet dans les organisations canadiennes », *Systèmes d’Information et Management*, Vol. 4, n° 1, pp. 29-56

- Limayem M., Bergeron F., Richard A. (1997), « Utilisation des messageries électroniques: mesures objectives versus mesures subjectives », *Systèmes d'Information et Management*, Vol. 2, n°1, pp 51-69.
- Lin, W.T. et Shao, B.B. (2000), "The relationship between user participation and system success: a simultaneous contingency approach", *Information & Management*, Vol. 37, n°6, pp.283–295.
- Liu et Forsythe (2011), "Examining drivers of online purchase intensity: Moderating role of adoption duration insustaining post-adoption online shopping", *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol.18, pp.101–109.
- Loo, Paul H.P. Yeow , S. C. Chong (2009), "User acceptance of Malaysian government multipurpose smartcard applications", *Government Information Quarterly*, Vol. 26, pp. 358–367
- Looney, C., Valacich, J., & Akbulut, A. (2004), "Online investment self-efficacy: Development and initial test of an instrument to assess perceived online investing abilities", In Proceedings of the 37th Hawaii international conference on system sciences. <http://csdl2.computer.org/comp/proceedings/hicss/2004/2056/07/205670184b.pdf>
- Lopez, D. A. et Manson, D. P. (1997), "A study of individual computer self-efficacy and perceived usefulness of the empowered desktop information system", pp. 83-92. Disponible sur : [www.csupomona.edu/~jis/1997/Lopez.pdf](http://www.csupomona.edu/~jis/1997/Lopez.pdf).
- Lou, H. (1994), "Groupware at Work: Users' Experience with Lotus Notes", *Journal Of End User Computing*, Vol 6, n°3, pp 12-20.
- Louati, R. (2008), « L'évaluation de la performance perçue de la fonction système d'information : cas de la branche dermo-cosmétique d'un groupe pharmaceutique international », Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion, Université Toulouse 1-Capitole, Mars.
- Lucas (1975) "An Equilibrium Model of the Business Cycle", *Journal of Political Economy*, n°83, pp 1113-1144.
- Lucas, H. C., Jr. (1986), "Utilizing Information Technology: Guidelines for Managers", *Sloan Management Review*. Vol 28, n°1, pp 39-47.
- Lucas, H.C. et Spitler, V.K. (1999), "Technology use and performance: A field study of broker workstations", *Decision Sciences*, n°30, pp 291-311.
- Lyytinen, K, Rose, G. and Welke, R. (1998). "The Brave New World of Development in the InterNetwork Computing Architecture (InterNCA) or How Distributed Computing Platforms Will Change Systems Development," *Information Systems Journal*, Vol. 8, pp. 241-253.
- Mahmood, A. Burn J M, Jacquez (2000), "Variables affecting information technology end-user satisfaction: a meta-analysis of the empirical literature" *Int. J. Human-Computer Studies*, Vol52, pp 751-771
- Malhotra, Y. et Galletta, D.F. (2004), "Building systems that users want that to use", *Communications of the ACM*, vol. 47, n° 12 , pp 89-94.
- Malhotra, Y., & Galletta, D. F. (1999), "Extending the technology acceptance model to account for social influence: Theoretical bases and empirical validation", *Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Marakas. G., M. Yi, et al., (1998), "The multilevel and multifaceted character of computer self-efficacy: Toward clarification of the construct and an integrative framework for research.", *Information Systems Research*, Vol. 9, N° 2, pp. 126-163.

- Marcolin, Barbara L, Malcolm C. Munro, Kevin G. Campbell. (1997), "End use ability: Impact of job and individual differences", *Journal of End User Computing*, Vol 9, n°2, pp 3-12.
- Markus, M. L. (1999). "Thinking the Unthinkable: What Happens if the IS Field as we Know it Goes Away?" in *Rethinking Management Information Systems*, Wendy L. Currie and Bob Galliers (Eds), New York: Oxford University Press.
- Markus, M.L., Axline, S., Petrie, D. et Tanis C. (2000), "Learning from Adopters' Experiences with ERP: Problems Encountered and Success Achieved", *Journal of Information Technology*, Vol. 15, pp. 245–265
- Marquis, G. P. (2002), "Application of traditional system design techniques to web site design", *Information and Software Technology*, Vol 44, n° 9, pp 507–512.
- Marteaux S. (2007), « Conceptualisation et mesure de la valeur globale perçue d'une expérience de consommation : Une approche multidimensionnelle. Application au domaine cinématographique », Actes du 23<sup>ème</sup> Congrès International de l'Association Française du Marketing, Aix-les-Bains, AFM, pp1-35.
- Mason R O (1978), "Measuring information output: A communication systems approach", [\*Information & Management\*, Vol 1](#), n°4, pp 219-234
- Mason, R. O., McKenney, J. L. et Copeland, D. G. (1997). "An Historical Method for MIS Research: Steps and Assumptions," *MIS Quarterly*, Vol. 21, n° 3, pp. 307-320.
- Mason, R.O. & Mitroff, I.I. (1973), "A Program for Research on Management Information Systems", *Management Science*, Vol. 19, n°5, pp 475-487.
- Masrek, Anwar et Saiful Bahry, (2010) "Entreprise intranet Effectiveness: a case study at selected Malaysian companies", *Proceedings of Regional Conference on Knowledge Integration in ICT 2010, Past*, Cincinnati, OH: Pinnaflex Press: pp. 85-104.
- Masrek, M.N. (2007), "Measuring campus portal effectiveness and the contributing factors", *The Journal of Campus-Wide Information Systems*, Vol 24, n° 5, pp 342–354.
- Mathieson, K., et Keil, M. (1998), « Beyond the interface: Ease of use and task-technology fit », *Information and Management*, Vol 34, pp 221–230.
- Mathieson. K., (1991), "Predicting User Intentions: Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behavior", *Information Systems Research*, Vol. 2, n° 3, pp.173- 191.
- Mawhinney, C.H. et Lederer, A.L, (1996), "An Investigation of the Relationship Between Managerial Personality Type and Computer Use", *Journal of End User Computing*, Vol 8, n°1, pp. 4-12.
- Mayo. D. (1986). "Can End-User computing be controlled," *The Internal Auditor*, Vol. 43, No. 4, pp. 24-28.
- McConnell, J. (2007), "Making intranets meaningful", *Communication World*, Vol 24, n°3, pp 24-25.
- McFarlan, F. W., McKenney, J. L. and Pyburn, P. (1983). "The Information Archipelago - Plotting a Course," *Harvard Business Review*, Vol. 61, No. 1, pp. 145-156.
- McFarland, D., et Hamilton, D. (2006), "Factors Affecting Student Performance and Satisfaction: Online Versus Traditional Course delivery," *The Journal of Computer Information System*", Vol 46, n°2, pp 25-32.
- McGill, T. Hobbs, V. et Klobas, J. (2003), « User Developed Applications ans Informations Systems Success : A test of DeLon et McLean Model », *Information Resources Management Journal*., Vol. 16, n°1, pp.24-45.

- McKeen, J.D. et Guimaraes, T. (1997), "Successful strategies for user participation in systems development", *Journal of Management Information systems*, Vol 14, n° 2, pp133-150.
- McKeen, J.D. Guimaraes, et James C. Wetherbe (1994), "The relationship between user participation and user satisfaction, An investigation of 4 contingency factors". *MIS Quarterly*, Vol 18, pp 427-451,.
- McKinney V, Yoon K et Zahedi (2002), "The measurement of Web-customer satisfaction: an expectation and disconfirmation approach", *Information Systems Research*, Vol 13, n°3, pp296-315.
- McLean, E.R. (1979), "End users as application developers", *MIS Quarterly*, Vol 3, n°4, pp 37-46.
- McLean, Ephraim R., John R. Tanner, Stanley J. Smits, (1991), Self-perceptions and Job Preferences of Entry-Level Information Systems Professionals: Implications for Career Development, *Computer Personnel*, November , pp. 33-43.
- McManus, D. J., Sankar, C. S., Carr, H. H., et Ford, F. N. (2002). Intraorganizational versus interorganizational uses and benefits of electronic mail. *Information Resources Management Journal*, Vol 15, n°3, pp 1-13.
- Mead S., (1997), "Project-specific intranets for construction teams", *Project Management Journal*, vol.28, n°3, sept., pp.44-52.
- Medcorf, J. "The Effect of Extent of Use of Information Technology and Job of User on Task Characteristics". *Human Relations*. 1989. Vol. 42, no. 1. pp. 23-41.
- Melone, N. (1990), "A theoretical assessment of the user-satisfaction construct in information systems research", *Management Science*, Vol.30, n°1, pp.76-91.
- Mencarelli R. (2005), Conceptualisation et mesure de la valeur perçue d'un lieu de consommation. Application au domaine du spectacle vivant, *Actes du 21ème Congrès International de l'Association Française du Marketing*, Nancy, AFM, pp 1-23.
- Merle A. (2007), « La valeur perçue de la customisation de masse : proposition et test d'un modèle conceptuel intégrateur », Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion, Université Paul Cézanne Aix-Marseille III, Juin.
- Millman, Z., et Hartwick J. (1987), "The Impact of Automated Office Systems on Middle Managers and their Work", *MIS Quarterly*, Vol.11, n°4, pp.479-491.
- Mirani, R. et King, W. R. (1994), "Impacts of end-user and information center characteristics on end-user computing support", *Journal of Management Information Systems*, Vol 11, n°1, pp141-166.
- Molla, A. et Licker P. (2001), "E-Commerce system success:An attempt to extend and respecify the Delone and Mclean model of success", *Journal of Electronic Commerce research*, Vol 2, n° 4, pp 131-41.
- Monroe K. B. et Krishnan R. (1985), The effect of price on subjective product evaluation, in J. Jacoby et J. C. Olson (coord.), *Perceived quality: how consumer view stores and merchandise*, Lexington, Lexington Books, pp 209-232.
- Montazemi, A. (1988). Factors affecting information satisfaction in the context of the small business environment, *MIS Quarterly*, Vol 12, n°2, pp 239-256.
- Moore. G. C. (1987), "End User Computing and Office Automation: A Diffusion of Innovations Perspective", *INFOR*, Vol\_25, n°3, pp 214-235.
- Moore. G.C., Benbasat. I., (1991), "Development of an instrument to measure the perception of adopting and information technology innovation", *Information systems Research*, Vol. 2, N° 3, pp.192-223.

- Moore, R., Mary Jo Jackson, Ronald B. Wilkes (2007), « End-user computing strategy: an examination of its impact on end-user satisfaction », *Academy of Strategic Management Journal*, Vol 6, pp 69-89
- Moreau, C.P., Lehmann, D.R., Markman, A.B., (2001), « Entrenched knowledge structures and consumer response to new products », *Journal of Marketing Research*, Vol 38, n°1, pp 14-29.
- Moreau, E. M.-F., Raymond L. et Vermot-Desroches, B., (2006), « E\_Business for SME Development ». in *Developing Regional Communities with Information and Communication Technology*, sous la direction de Marshall, S., Taylor, W. and Yu, X., Idea Group, USA, pp. 220-226.
- Morisse B. (2004), *Le processus de valorisation de l'offre dans le comportement d'achat : Une application au cas automobile*, Thèse de doctorat en Sciences de Gestion, Université de Caen / Basse-Normandie.
- Mosbeh, Rim, Khalid S. Soliman, (2008) "An exploratory analysis of factors affecting users' adoption of corporate intranet: A Tunisian study", *Management Research News*, Vol. 31 Iss: 5, pp.375 - 385
- Moulin J.L., 1998, « Etat de fidélité et relation de fidélité », *Décisions Marketing*, n°13, pp 67-73
- Munro, M.C. S.L. Huff, B.L. Marcolin, D.R. Compeau, (1997), « Understanding and measuring user competence », *Information & Management*, Vol 33, n°1, pp. 45-57.
- Myerscough, Mark A., Thomas Richards, and Jack D. Becker. (1997) « A Framework for Intranet -Based Information Systems (I-BIS) Applications. » *Association for Information Systems - 1997 Americas Conference Proceedings*.
- N'goala, G., (2000), « Une approche fonctionnelle de la relation à la marque: De la valeur perçue des produits à la fidélité des consommateurs », Thèse de doctorat, Université de Montpellier II.
- Nantz, K. (1990), « Supporting end user application development with the information transformation-analysis-management model », *Journal of Microcomputer Systems Management*, Vol 2, n°3, pp 9-15.
- Nath, R. (1990), "The impact of local area networks on users and their work: a field study", *Journal of Microcomputer Systems Management*, Vol 2, n°2, pp 15-23.
- Nefzi, A (2008), « La relation entre la perception de la qualité et fidélité : une application à la distribution des parfums et cosmétiques en France », Disponible en ligne : <http://institut-gestion.univ-larochelle.fr/IMG/pdf/07nefzi.pdf>
- Nelson, R.R., Cheney, P.H., (1987), « Training end users: an exploratory study », *MIS Quarterly*, Vol 11, n° 4, pp 547-559.
- Ngai A. E. W. T., et Cheng, T. C. E. (2008). Extending the understanding of end user information systems satisfaction formation: An equitable needs fulfilment model approach. *MIS Quarterly*, Vol 32, n°1, pp 43-66.
- Niederman, F., Brancheau, J.C. and Wetherbe, J.C. (1991). Information systems management issues for 1990s. *MIS Quarterly*, Vol 15, n°4, pp 475-500.
- Niès et Pelayo (2009), « From users involvement to users' needs understanding: A case study », *International Journal of Medical Informatics*, Vol 79, n° 4 , pp 76-82.
- Nolan, R.L. and Seward, H., "Measuring User Satisfaction to Evaluate Information Systems", in R.L. Nolan (ed.), *Managing the Data Resource Function*, West Publishing Co., Los Angeles, 1974, pp. 253-275.
- Nolan, R.L. et Wetherbe, J.C., (1980), « Toward a comprehensive framework for MIS research », *MIS Quarterly*, Vol 4, n°2, pp 1-19.
- Nord, G. D. & Nord, J. H. (1994), « Perceptions and attitudes of end-users on technology issues », *Journal of Systems Management*, Vol 45, n°11, pp 12-15.

- Norris, G. (1996), *Post-Implementation Appraisal*. In Willcocks, L (ed.) *Investing in Information Systems : Evaluation and Management*. Chapman and Hall, London, p. 193-223.
- Notebaert J.F. (2007), « Quelles stratégies développer pour éviter une communication intrusive sur les TIC ? », *Décisions Marketing*, n°45, pp 91-95.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York, NY: McGraw-Hill.\*
- Ogden, J. (2003), “Some problems with social cognition models: A pragmatic and conceptual analysis”, *Health Psychology*, Vol 22, pp 424-428.
- Oliver R.L. (1997), *Satisfaction , a Behavioral Perspective on the Consumer*, MC Graw Hill series in Marketing
- Oliver, (1980), “A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions”, *Journal of Marketing Research*, Vol 17, pp 460-469.
- Oliver, R. L. (1999)., “Whence consumer loyalty?”, *Journal of Marketing*, Vol 63, n°4, pp 33–44.
- Oliver, R.L. (1993), “Cognitive, affective and attribute bases of the satisfaction response”, *Journal of Consumer Research*, Vol 20, n°:3, pp 418-430.
- Olson J. et Reynolds T. J., (1983), “Understanding Consumer Cognitive Structures: Implications for Advertising Strategy”, in Percy L. et Woodside A. (eds.), *Advertising and Consumer Psychology*, Lexington Books, Lexington, MA., pp 77-90
- Orlando Rodrigu-Pabon (2005), « Cadre théorique pour l'évaluation des infrastructures d'information géospatiale », Thèse présentée à la Faculté des études supérieures de l'Université Laval dans le cadre du programme de doctorat en sciences géomatiques pour l'obtention du grade de Philosophiæ doctor (Ph.D.)  
DÉPARTEMENT DES SCIENCES GÉOMATIQUES
- Orlikowski W., (2003), « L'utilisation donne sa valeur à la technologie », Les Échos, www.lesechos.fr, dossier n° 8 : l'art du management de l'information.
- Orlikowski, W. et Baroudi, J., (1991), “Studying information technology in organizations : research approaches and assumptions”, *Information Systems Research*, Vol.2, n°1, pp.1-28.
- O'Shea. K, Muralidhar. K. (1990), “The Function and Management of Information Centers” *Journal of Systems Management*, Vol. 41, n°12, pp 7-9.
- P.J. Pyburn,(1986), "Managing personal computer use: The role of corporate management information systems," *Journal of Management Information Systems*, Vol 3, n°3, pp 49-70.
- Pai et Tu, (2011) “The acceptance and use of customer relationship management (CRM) systems : An empirical study of distribution service industry in Taiwan”, *Expert Systems with Applications*, n°38, pp 579–584
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, Vol 64, n°1, pp 12–40.
- Payne, Adrian et Sue Holt (2001), “Diagnosing Customer Value: Integrating the Value Process and Relationship Marketing”, *British Journal of Management*, Vol 12, n° 2, pp 159-182.
- Peansupap, V. et Walker, D. (2003), « Exploratory Factors Influencing Information and Communication Technology Diffusion and Adoption Within Australian Construction Organizations: a Micro Analysis », *Construction Innovation*, Vol.5, pp.135-157.

- Pedhazur, E.J. et Pedhazur-Schmelkin, L. (1991), "*Measurement Design and Analysis: an Integrated Approach*", Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum, USA.
- Pentland, B. T. (1989), "Use and productivity in personal computing: an empirical test", *Proceedings Of The Tenth International Conference On Information Systems*. Boston, MA, Dec. 4-6, pp 211-222.
- Peterson, E. R., Rayner, S. G., et Armstrong, S. J. (2009), "Researching the psychology of cognitive style and learning style: is there really a future?", *Learning and Individual Differences*, Vol 19, n°4, pp 518-523.
- Peterson, R. A., et Wilson, W. R. (1992), "Measuring customer satisfaction: Fact and artifact", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol 20, pp 61 – 72.
- Phelps. R., Mok. M., (1999), "Managing the risks of intranet implementation : an empirical study of user satisfaction", *Journal of Information Technology*, Vol.14, pp.39-52.
- Phillips, P.A., Wright, C. (2008), "E-Business impacts on organisational flexibility", *Journal of Business Research*, Vol 62, n°11, pp 1071-1080.
- Pinto, J.K., Slevin, D.P., (1987) "Critical factors in successful project implementation", *IEEE Transactions Engineering Management*, Vol 34, n° 1, pp 22-27.
- Pinto, M.B. et Prescott, J.E., (1990), "Planning and tactical factors in the project implementation process", *Journal of Management studies*, Vol. 27, n°3, pp. 305-327
- Pitchayadejanant, K (2011),. "Intention To Use Of Smart Phone In Bangkok Extended Utaut Model By Perceived Value,"International Conference on Management (ICM 2011) Proceeding 2011-014-151, disponible en ligne [http://www.internationalconference.com.my/proceeding/icm2011\\_proceeding/014\\_151\\_ICM2011\\_PG0160\\_0172\\_SMART\\_PHONE.pdf](http://www.internationalconference.com.my/proceeding/icm2011_proceeding/014_151_ICM2011_PG0160_0172_SMART_PHONE.pdf)
- Plessisa, M. D., et Boon, J. A. (2004), "Knowledge management in eBusiness and customer relationship management: South African case study findings", *International Journal of Information Management*, Vol 24, n°1, pp73-86.
- Plichon V. (1999), Analyse de l'influence des états affectifs sur le processus de satisfaction dans la grande distribution, *Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion*, IAE de Dijon.
- Polancic, G., Hericko, M., Rozman, I. (2010), "An empirical examination of application frameworks success based on Technology Acceptance Model", *The Journal of Systems and Software*, Vol 83, pp 574-584.
- Polancic, G., Hericko, M., Rozman, I. (2010), "An empirical examination of application frameworks success based on Technology Acceptance Model", *The Journal of Systems and Software*, Vol 83, pp 574-584.
- Pôle Services de Réseaux de Télécommunications de l'OPT, (2005), *Le guide intranet : livre blanc*
- Porter, M.(2003), "*L'Avantage Concurrentiel : Comment devancer ses concurrents et maintenir son avance*", Paris, Dunod.
- Powell, A., et Moore, J.E. (2002), "The focus of research in end user computing: where have we come since the 1980s?", *Journal of End user Computing*, Vol 14, n°1, pp 3-22.
- Powell, T. (1992). 'Organizational alignment as competitive advantage'. *Strategic Management Journal*, Vol 13, n°2, pp. 119-134.
- Powers, R. E, et Diclrson, G. W. (1973), "MIS Projed Management: Myths, Opinions, and Reality." *Calvomiu Management Review*, Vol 15, n° 3, pp. 147-156.

- Pura, M. et Gummerus, J. (2007), "Discovering Perceived Value of Mobile Services", *HANKEN working paper*, Series C, n°529.
- Pyburn (1986), "Managing personal computer use: The role of corporate management information systems," *Journal of Management Information Systems*, 3(3), pp49-70.
- Pynoo, et al. (2011), "Predicting secondary school teachers' acceptance and use of a digital learning environment: A cross-sectional study", *Computers in Human Behavior*, Vol 27, pp 568–575.
- Qi, X., Lan, B. et Guo, Z. (2008), "Conceptual Model of IT infrastructure capability and its empirical justification", *Journal of Science and Technology*, Vol. 13, n°3, p.390-394.
- Quivy R. et Van Campenhoudt L. (1995), *Manuel de recherche en sciences sociales*, éd. Dunod,
- Rachel Spacey, Anne Goulding, Ian Murray, (2004) "Exploring the attitudes of public library staff to the Internet using the TAM", *Journal of Documentation*, Vol. 60, n°5, pp.550 – 564.
- Ragu-Nathan et al. (2004), « A path analytic study of the effect of top management support for information systems performance », *Omega*, Vol 32, pp 459 – 471
- Rai, A., Lang, S., et Welker, R. (2002). "Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis", *Information Systems Research*, Vol 13, n°1, p 50.
- Rainer, R. K., Jr., et Harrison, A. W. (1993), "Toward development of the end user computing construct in a university setting", *Decision Sciences Journal*, Vol 24, n°6, pp 1187-1202.
- Ralph, W. (1991). *Help! The art of computer technical support*. California: Peachpit Press.
- Ramamurthy, K. R., Sen, A. et Sinha, A. P. (2008), "An empirical investigation of the key determinants of data warehouse adoption", *Decision Support Systems*, Vol 44, n° 4, pp. 817-841.
- Reed, P. (1989). Influence of interresponse time reinforcement on the signaled reward effect. *Journal of Experimental Psychology: Animal Behavior Processes*, 15, 224–231.
- Reix, R. et Rowe F., (2002), « La recherche en Systèmes d'Information : de l'histoire au concept », *Faire de la recherche en Systèmes d'Information*, F.Rowe (ed.), Vuibert, pp.1-17.
- Rempel J. K., J. G. Holmes et M. P. Zanna, 1985, "Trust in close relationships", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 49, No 1, pp. 95-112.
- Renkema Theo J.W. et Berghout, Egon W. (1997), "Methodologies for Information Systems Investment Evaluation at the proposal stage: a comparative review", *Information and Software Technology*, n°39, p. 1-13.
- Reunis, M. R. B., Santema, S. C. et Harink, J. H. A. (2006), "Increasing e-ordering adoption: A case study", *Journal of Purchasing and Supply Management*, Vol.12, n°.6, pp.322-331.
- Riemenschneider C. K., Jones, K, Leonard, L. N. K. (2009), "Web trust — A moderator of the web's perceived individual impact", *Journal of Computer Information Systems*, Vol 49, n°.4, pp. 10-18.
- Riemenschneider, C. K. et Mykytyn P. P. (2000), "What small business executives have learned about managing information technology", *Information & Management*, Vol 37, n° 5, pp 257-269.
- Rittenberg, L. E. et Senn, A. (1993). End-user computing: is it true that end-user computing is like a runaway train? *Internal Auditor*, February, pp 35-39.
- Rivard, S., et Huff, S.L. (1984), "User developed applications: Evaluation of success from the DP department perspective", *MIS Quarterly*, Vol 8, n°1, pp 39–49.

- Rivard. S., et Huff. S. L., (1985), "An Empirical Study of Users Application Developers", *Information & Management*, Vol 8, n°2, pp89-102.
- Rivière, A. (2009), « Les effets des stratégies d'enrichissement de produits sur la valeur perçue d'un bien complexe. Une application au secteur automobile », Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion, l'Université François - Rabelais de Tours, Novembre
- Robey, D. (1979), "User attitude and management information system use", *Academy of Management Journal*, Vol 22, pp 527-538.
- Robey, D., et Zmud, R. (1990). Research on End-User Computing: Theoretical Perspectives From Organization Theory. In Kaiser and Oppelland (Eds.). *Desktop Information Technology*. Elsevier Science Publishers B.V. (North-Holland), IFIP, 15-36.
- Robinson, L. (2009). A summary of Diffusion of Innovations. Retrieved November 27, 2009, Disponible sur [http://www.enablingchange.com.au/Summary\\_Diffusion\\_Theory.pdf](http://www.enablingchange.com.au/Summary_Diffusion_Theory.pdf)
- Rockart et L.S. Flannery, (1983), "The management of end-user computing", *Communications of the ACM*, Vol 26, n°10, pp. 776-784.
- Rockart, F, and Flannery, L,S, (1981), "The Management of End User Computing," *Proceedings of the Second international Conference on Information Systems*, Cambridge, Massachusetts, December, pp, 351-364,
- Rogers, E.M. (2003), "*Diffusion of innovations, fifth edition*", New York, Free Press.
- Rogers. E.M. (1983), *The Diffusion of innovations*, 3ème Edition. New York, The Free Press.
- Rogers. E.M. (1995), *Diffusion of Innovations*. 4ème Edition. New York, The Free Press.
- Romelaer P. (2002), « Notes sur l'entretien semi-directif centré », CEFAG, Séminaire «Méthodes qualitatives de Recherche en gestion », La Londe Les Maures.
- Rondeau. P. J., Ragu-Nathan T.S., Vonderembse. M. A., (2006), "How involvement, IS management effectiveness, and end-user computing impact IS performance in manufacturing firms", *Information & Management*, n° 43, p 93-107
- Roussel, P., Durrieu, F., Campoy, E. et Akremi, A. (2002), *Méthodes d'équations structurelles: recherche et applications en gestion*, Paris, Economica
- Ruppel, C. and Harrington, S. (2001). "Sharing knowledge through intranets: a study of organizational culture and intranet implementation," *IEEE Transactions on Professional Communications*, Vol. 44, No. 1, pp. 37-52.
- Sahin, I. (2006), "Detailed review of Rogers' Diffusion of Innovations theory and educational technology-related studies based on Rogers' theory", *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, Vol 5, n°2, pp 14-23.
- Saleem, N (1996), "An Empirical Test of the Contingency Approach to User Participation in Information Systems Development", *Journal of Management Information Systems*, Vol 13, n°1, pp 145-166.
- Sánchez, et Hueros (2010), "Motivational factors that influence the acceptance of Moodle using TAM" , *Computers in Human Behavior*, Vol 26, pp 1632-1640.
- Sanchez-F et al. (2009), « Efficiency and quality as economic dimensions of perceived value: Conceptualization, measurement, and effect on satisfaction », *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol 16, pp 425-433

- Sanders, G. L., et Courtney, J. F. (1985), "A field study of organizational factors influencing DSS success", *MIS Quarterly*, Vol 9, n°1, pp 77–93.
- Saran, Cliff. (2006). Manage the Explosion. *Computer Weekly*. March 14, 48.
- Satorra, A. et Bentler, P.M. (1994), "Corrections to Test Statistics Standard Errors in Covariance Structure Analysis", in Von Eye A.(Ed), *Latent Variables Analysis: Applications for Development Research*, Newbury Park, CA, Sage, pp.399-419.
- Schaper, K. L. & Pervan, P. G. (2004), "A Model of Information and Communication Technology Acceptance and Utilisation by Occupational Therapists". IFIP International Conference on Decision Support Systems. Prato, Italy.
- Schaupp, L. C., Carter, L. et McBride, M. E. (2010), "E-file adoption: A study of US taxpayers' intentions", *Computers in Human Behavior*, Vol 26, n°4, pp636-644.
- Schiffman, S.J., Meile, L.C. et Igarria, M. (1992), « An Examination of End-User Types », *Information & Management*, Vol 22, n° 4, pp 207–215.
- Schillewaert, N., Ahearne, M. J., Frambach, R.T., Moenaert, R. K., (2001) "The Acceptance of Information Technology in the Sales Force", *eBusiness Research Center*, 2001, Working Paper 7- 2000.University Park, PA: eBusiness Research Center,Penn State University. pp 1-49. Disponible en ligne sur: [http://www.smeal.psu.edu/ebrc/publications/res\\_papers/2000\\_07.pdf](http://www.smeal.psu.edu/ebrc/publications/res_papers/2000_07.pdf)
- Seddon P et Yip S-K (1992), "An empirical evaluation of user information satisfaction (UIS) measures for use with general ledger accounting software", *Journal of Information Systems*, Vol 6, n°1, pp 75–98.
- Seddon, P.B. (1997), « A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success », *Information Systems Research*, Vol 8, n°3, p. 240-253.
- Seddon, P.B., D.S. Staples, R. Patnayakuni, R. et M.J. Bowtell (1999) "Dimensions of Information Systems Success", *Communications of the Association of Information Systems*, Vol 2, n°20, pp 1-61.
- Seddon. P., et Kiew. M., (1994), "A partial test and development of the DeLone and McLean model of success", *The Proceedings of the 15<sup>th</sup> International Conference on Information Systems*, December, 14-17, Vancouver, Canada, pp.99-110.
- Seddon. P., et Kiew. M., (1996), "A partial test and development of DeLone and MacLean's model of IS success", *Australian Journal of Information Systems*, Vol. 4, n°1, pp. 90-104.
- Segars A H, Grover V. (1993), "Re-examing perceived ease of use and usefulness: A confirmatory factor analysis", *MIS Quarterly*, Vol 17, n°4, pp 517-525.
- Sempels, C. (2009) « Vers une meilleure compréhension des écarts entre discours et comportements dans le cadre d'une consommation responsable : apports de la littérature », 8th *International Congress Marketing Trends*, Paris, Janvier.
- Seyal, A. H., Rahman, M. N., & Rahim, M. M. (2002), "Determinants of academic use of the Internet: A structural equation model", *Behaviour and Information Technology*, Vol 21, n°1,
- Shah, H.U., et Lawrence, D.R. (1996), "A study of end user Computing and the provision of tool support to advance end user empowerment", *Journal of End User Computing*, Vol 8, n°1, pp 13-21.
- Shang, S. et Seddon, P.B. (2002), "Assessing and Managing the Benefits of Enterprise Systems: The Business Manager's Perspective", *Information Systems Journal*, Vol. 12, pp.271-299.

- Shannon, C. E. & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. University of Illinois Press, Urbana.
- Sharma. R., Yetton. P., (2003), “The contingent effects of management support and task interdependence on successful IS implementation: A meta-analysis”, *Global Co-Operation in the New Millennium, The 9th European Conference on Information Systems Bled, Slovenia*, June 27-29, pp. 1286- 1296
- Shaw NC, Delone WH and Niederman F, (2002) “Sources of dissatisfaction in end-user support: an empirical study”, *The DATA BASE for Advances in Information Systems*, Vol 33, n°2, pp41–56.
- Shengnan. Han, (2003a), “Individual Adoption of Information Systems in Organisations: A Literature Review of the Intention-based Theories”, *TUCS Technical Report No. 539*, August, pp. 1-61. Disponible en ligne sur : [www.tucs.fi/publications/attachment.php?fname=TR539.pdf](http://www.tucs.fi/publications/attachment.php?fname=TR539.pdf)
- Shengnan. Han, (2003b) “Individual Adoption of Information Systems in Organisations: A Literature Review of Technology Acceptance Model”, *TUCS Technical Report No 540*, August, pp. 1-45. Disponible en ligne sur : [www.tucs.fi/publications/attachment.php?fname=TR540.pdf](http://www.tucs.fi/publications/attachment.php?fname=TR540.pdf)
- Sheppard, B.H.; Hartwick, J. et Warshaw, P.R (1988), “The theory of reasoned action: A meta-analysis of past research with recommendations for modifications and future research”, *Journal of Consumer Research*, Vol 15, pp 325–343.
- Sheth J., Newman B. I. et Gross B. L. (1991), “Why we buy what we buy: A theory of consumption values”, *Journal of Business Research*, Vol 22, n°2, pp 159-170.
- Shin, D. (2007). “User acceptance of mobile Internet: Implication for convergence technologies”, *Interacting with Computers*, Vol 19, n°4, pp45–59
- Shin, D. H. (2009), “Towards an understanding of the consumer acceptance of mobile wallet”, *Computers in Human Behavior*, Vol 25, n°6, pp 1343-1354.
- Sipior, J. C, & Sanders, L. G. (1989), “Definitional distinctions and implications for managing end user computing”, *Information & Management*, Vol 16, n°1. pp115-123.
- Skok, W. et Kalmanovitch, C. (2005), “Evaluating the Role and Effectiveness of Intranet in Facilitating Knowledge Management: a case study at Surrey County Council”, *Journal of Information & Management*, Vol.42, pp.731-744.
- Soliman, Khalid S. et Brian D. Janz (2004), “An exploratory study to identify the critical factors affecting the decision to establish Internet-based interorganizational information systems,” *Information & Management*, Vol 41, pp 697-706.
- Somers, T. M., Nelson, K., et Karimi, J. (2003), "Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument: Replication within an ERP Domain," *DecisionSciences*, Vol 34, n°3, pp. 595-621.
- Somers, T.M et Nelson, K.G. (2004), “A taxonomy of players and activities across the ERP project life cycle”, *Information & Management*, Vol 41, pp.257–278
- Song, J., & Kim, Y. J. (2006), “Social Influence Process in the Acceptance of a Virtual Community Service”, *Information Systems Front*, Vol 8, pp 241-152.
- Song, Ji Hee et George M. Zinkhan (2003), "Designing Successful Web Sites: Some Insights from IS and Marketing Theory", *Enhancing Knowledge Development in Marketing*, Vol 14, Chicago: American Marketing Association, pp 236-242.
- Spacey, R., Goulding, A. & Murray, I. (2004), “Exploring the attitudes of public library staff to the Internet using the TAM”, *Journal of Documentation*, Vol 60, n°5, pp.550 - 564.

- Spreng R.A. Et Olshavsky W. (1993), « A desire congruency model of consumer satisfaction», *Journal of the Academy Marketing Science*, Vol 21, n° 3, pp 169-177
- Srinivasan, S.S., Anderson, R. et Ponnnavolu, K. (2002), "Customer loyalty in ecommerce. An exploration of its antecedents and consequences", *Journal of Retailing*, Vol 78, n°1, pp.41-50.
- St-Cyr Tribble, D., et Saintonge, L. (1999). Réalité, subjectivité et crédibilité en recherche qualitative : quelques questionnements. Recherches qualitatives, n°20, pp 113-125. [en ligne] <http://www.recherchequalitative.qc.ca/volume20.html>
- Stefl-Mabry, J. (1999). Professional Staff Development: Lessons Learned from Current Usability Studies. *Journal of Information Technology Impact*, 1 (2), 81-104.
- Steinfield C.W (1985), « Dimensions of electronic mall use in an organisational setting», *Proceedings of the Academy of Management*, Pearce and Robinson.
- Steuer, J. (1992), "Defining virtual reality: Dimensions determining telepresence", *Journal of Communication*, Vol 42, n°4, pp73-93.
- Stoel L. Wickliffe V. et Lee K.H. (2004), "Attribute beliefs and spending as antecedents to shopping value", *Journal of Business Research*, 57,1, Pp 1067-1073
- Storey, J. et Barnett, E. (2002), "Knowledge management initiatives : Learning from failure", *Journal of Knowledge Management*, vol. 4, n°2, pp 145-156.
- Straub, D. W. (1989), "Validating instruments in MIS research", *MIS Quarterly*, Vol 13, n°2, pp 147-169.
- Straub, D., Limayem, M., & Karahanna-Evaristo, E., (1995), "Measuring system usage: Implications for IS Theory Testing", *Management Science*, Vol 41, n°:8, pp 1328-1342.
- Sugianto, L.-F. et Tojib, D. R. (2006), « Modeling User Satisfaction With an Employee Portal", *International Journal of Business and Information*, Vol 1, n° 2, pp 239-255.
- Sumner M. et R. Klepper, (1987), "Information systems strategy and end-user application development," *Database*, Vol 18, pp 19-30.
- Sumner, M., & Hostetler, D. (1999). Factors influencing the adoption of technology in teaching. *Journal of Computer Information Systems*, Vol 40, n°1, pp 81-87.
- Swanson, E.B. (1974), "Management and information systems: an appreciation and involvement", *Management Science*, Vol 21, n°2, pp 178-188.
- Sweeney J. C. et G. N. Soutar, (2001), "Consumer perceived value: the development of a multiple item scale", *Journal of Retailing*, Vol. 77, n° 2, pp. 203-221.
- Szajna, B. (1993), "Determining information systems usage: Some issues and examples", *Information and Management*, Vol. 25, n°3, pp147-154.
- Szajna, B. (1996), "Determining information system usage: Some issues and examples", *Information & Management*, Vol 25, pp 147-154.
- Tang, S. (2000). "An impact factor model of Intranet adoption: an exploratory and empirical research", *The Journal of Systems and Software*, Vol. 51, n°. 3 pp. 157-173
- Tannenbaum. S. C., (1990), « Human resource information systems: user group implications», *journal of system management*, Vol 41, n°1, pp.27-32.
- Tauber Edward M., 1972, "Why do people shop? ", *Journal of Marketing*, vol. 36, October, pp. 46-49.

- Taylor. S., Todd. P., (1995), "Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models", *Information Systems Research*, Vol. 6, n°2, pp. 144-176
- Tayntor, C.B. New challenges or the end of EUC? *Information Systems Management* 11(3), 1994, pp. 86–88.
- Teo et Lee (2010), "Examining the efficacy of the Theory of Planned Behavior (TPB) to understand pre-service teachers' intention to use technology", *Proceedings ascilite Sydney 2010*, pp 968-972.
- Teo S, Colburn W, and Thomas S (1999) Single-dose oral pharmacokinetics of three formulations of thalidomide in healthy male volunteers. *J Clin Pharmacol* 39:1162–1168.
- Thatcher. J. B., Perrewè. P. L., (2002), "An empirical examination of individual traits as antecedents to computer anxiety and computer selfefficacy", *MIS Quarterly*, Vol. 26, n°4, pp. 381-396.
- Thiétart, R.A. et coll. (2003), *Méthodes de Recherche en Management*, 2<sup>ième</sup> édition édition, Paris, Dunod.
- Thompson. R.L., Higgins. C.A., Howell, J.M., (1991), "Personal computing: Toward a conceptual model of utilization", *MIS Quarterly*, Vol. 15, n° 1, pp. 125-143.
- Thong, J.Y.L., et Yap, C.S. (1996), "Information Technology Adoption by Small Business: An Empirical Study," in: *Diffusion and Adoption of Information Technology*, K. Kautz and J. Pries-Heje (eds.), Chapman & Hall, London, pp. 160-175.
- Ting, Y., et Grant, R. (2005), "Internet usage of local government employees: A study of the effect of individual preferences, group influences, and administrative factors", *The Social Sciences Journal*, Vol 42, pp 323-331.
- Torkzadeh, G. and Lee, J., (2003) "Measures of Perceived End-User Computing Skills," *Information & Management*, Vol. 40, No. 7, 2003, pp. 607-615.
- Torkzadeh, G. et Doll, W. (1991) "Test-Retest Reliability of the End-User Computing Satisfaction Instrument", *Decision Sciences*, Vol 22, n°1, pp. 26-37.
- Torkzadeh, G. et Doll, W., (1999), "The Development of a Tool for Measuring the Perceived Impact of Information Technology on Work", *Omega, The International Journal of Management Science*, Vol.27, pp.327-339.
- Torkzadeh, G. et Lee, J., (2003) "Measures of Perceived End-User Computing Skills," *Information & Management*, Vol. 40, n°7, pp. 607-615.
- Trauth, E.M. et Jessup, L. (2000) "Understanding Computer-mediated Discussions: Positivist and Interpretive Analyses of Group Support System Use." *MIS Quarterly*, Special Issue on Intensive Research, Vol 24, n° 1, pp 43-79.
- Trevino. L., Webster. J., (1992), "Flow in Computer-Mediated Communication", *Communication Research*, Vol. 19, N°5, pp. 539- 573.
- Trice, A.W., et Teacey, M.E. (1988), "Utilization as a Dependent Variable in MIS Research," *Data Base*, Vol 19, n°3/4, pp.33-41.
- Trigui T., Chapellier P (2009), « *L'usage de l'Internet dans les cabinets d'expertise comptable : un essai d'observation et d'explication* », 30<sup>ème</sup> Congrès de l'AFC, Strasbourg, mai 2009
- Turban, Efraim. (1993). *Decision Support and Expert Systems: Management Support Systems*. 3rd Edition. New York, NY: Macmillan Publishing Company.

- Turel O, Serenko A, Bontis. N (2007), “User acceptance of wireless short messaging services: Deconstructing perceived value », *Information & Management*, Vol 44, pp 63–73.
- Turner,, Barbara K., Pearl Brereton, Stuart Charters David Budge (2010), “Does the technology acceptance model predict actual use?, *A systematic literature review Information and Software Technology*, Vol 52, pp 463–479
- Udo, G. J., et Davis, J. S. (1992), “Factors Affecting Decision Support System Benefits”, *Information & Management*, Vol 23, pp 359-371.
- Umble, E. J., Haft R. R., Umble, M. M., (2003), « Enterprise Resource Planning: Implementation Procedures And Critical Success Factors », *European Journal of Operational Research*, Vol 14, n°6, pp 241-257.
- Urbach N, Smolnik S, Riempp G (2009), “The state of research on information systems success – a review of existing multidimensional approaches”, *Business & Information Systems Engineering*, Vol 1, n°4, pp 315–325
- Vaast. E., Benghozi. P.-J., (2000), «Intranets et entreprises : technologie, apprentissages et organisation de la cohérence», Actes du 5ème colloque de l’AIM, Montpellier, novembre.
- Vallerand, R. J. (1997), “Toward a Hierarchical Model of Intrinsic and Extrinsic Motivation,” in *Advances in “Experimental Social Psychology”*, Vol 29, M. Zanna (ed.), Academic Press, New York, pp. 271-360.
- Van den Hooff, B., & De Ridder, J.A. (2004) Knowledge sharing in context: The influence of organizational commitment, communication climate and CMC use on knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management* 8(6): 117-130.
- Van Dijk et al. (2007), “ Explaining the acceptance and use of government Internet services: A multivariate analysis of 2006 survey data in the Netherlands”, *Government Information Quarterly* pp1-21;
- Vanhamme J. (2004), « La surprise et son influence sur la satisfaction des consommateurs : synthèse des recherches et implications managériales », *Revue Française du Marketing*, Vol 197, n°2, pp 41-60.
- VanNievelt, M. (1993), “Managing with information technology -a decade of wasted money?”, *Information Strategy: The Executive 's Journal*, Vol 9, n°4, pp5-17.
- Vas. A., Coeurderoy. R., (2004), « Dynamique organisationnelle et diffusion du changement : analyse par modèle de survie de l’introduction d’un Managing Information in the Digital Economy : Issues & Solutions 139 système de gestion intégré du travail », 13<sup>ème</sup> conférence de l’AIMS. Normandie. Vallée de Seine 2,3 et 4 juin, pp 1-27.
- Vaujany, F.X., (2000), « Usages d’un intranet et processus de structuration de l’organisation », *Revue systèmes d’information et management*, Vol 5, n°2, p79–104.
- Venkatesh V et Davis FD (2000), “A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies”, *Management Science*, Vol 46, n°2, pp186–204.
- Venkatesh V, Morris MG, Davis GB et Davis FD (2003), “User acceptance of information technology: toward a unified view”, *MIS Quarterly*, Vol 27, n°3, pp 425–478.
- Venkatesh, V. et Bala, H. (2008), “Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions”, *Decision Science*, Vol 39, n°2, pp 273-312.
- Venkatesh, V. et M.G. Morris. (2000), “Why don't men ever stop to ask for directions? Gender, social influence, and their role in technology acceptance and usage behavior”, *MIS Quarterly*, Vol 24, n°1, pp 115-139.

- Venkatesh, V., Ramesh, V., and Massey, A. (2003), "Understanding Usability in Mobile Commerce and Ramifications for Wireless Design", *Communications of the ACM*, Vol 46, n°12, pp 53-56.
- Venkatesh. V., (1999), "Creation of Favorable User Perceptions: Exploring the Role of Intrinsic Motivation", *MIS Quarterly*, Vol. 23, N° 2, pp. 239-260.
- Venkatesh. V., (2000), "Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model", *Information Systems Research*, Vol. 11, n° 4, December, pp. 342-365.
- Venkatesh. V., Davis. F.D., (1996), "A Model of the Antecedents of Perceived Ease of Use: Development and Test", *Decision Sciences*, Vol. 27, n° 3, pp. 451-481.
- Venkatesh. V., Davis. F.D., (2000), "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies", *Management Science*, Vol. 46, n° 2, February, pp. 186-204. via a structural equation model", *Journal of Management Information Systems*, Vol. 11, n°4, pp. 87-114.
- Vessey, I., and Galletta, D. (1991), "Cognitive Fit: an Empirical Study of Information Acquisition", *Information Systems Research*, Vol 2, n°1, pp. 63-84.
- Vezina, M (1995), L'impact des technologies de l'information sur la performance : le cas des professionnels de la comptabilité, Thèse de Doctorat, Université de Montpellier II, Sciences et Techniques de Languedoc, Institut d'administration des entreprises, Montpellier, Juin.
- Vézina, M. (1996), "L'impact de l'utilisation des technologies de l'information sur la
- Vezina, M., Fortin, J (2010), « Les facteurs de succès de la mise en place d'une communauté virtuelle dans les PME de services : le cas des petits et moyens cabinets d'experts-comptables ». *Revue Internationale PME*, volume 15, N° 3-4. halshs-00459641, version 1 - 24 Feb 2010
- Vezina, M., Fortin, J., Talbot, J et Beaugard, S (1998), « Revue de littérature et analyse des besoins en technologies de l'information des petits et moyens cabinets comptables », Réunions de Transfert du CEFRIO, Trois Rivières, novembre.
- Volle, M., (2006), *De l'Informatique (Savoir vivre avec l'automate)*, Economica, Paris.
- Vroom, V. and Jago, A.G. (1988), "*The New Leadership: Managing Participation in Organizations*", Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1988.
- Wacheux, F. (1996), *Méthodes qualitatives et recherche en gestion*, Paris, Economica
- Wachter, R. M., et Gupta, J. (1997), "The establishment and management of corporate intranets", *International Journal of Information Management*, Vol 17, n°6, pp 393-404.
- Walsham, G. & Sahay, S. (1999), "GIS for District-Level Administration in India: Problems and Opportunities", *MISQ*, Vol 23, n°1, pp. 39-65.
- Walter, S. G. e Spitta, T. (2004), "Approaches to the ex-ante evaluation of investments into information systems", *Wirtschaftsinformatik*, Vol 46, n°3, pp 171-180.
- Wang et Shih (2009) ,"Why do people use information kiosks? A validation of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology", *Government Information Quarterly*, Vol 26, pp 158-165
- Wang, H.-I. et Yang, H.-L (2005), "The Role of Personality Traits in UTAUT Model under Online Stocking", *Contemporary Management Research*, Vol11, pp. 69-82.
- Wang, R. W. et D. M. Strong (1996), "Beyond accuracy: what data quality means to data consumers", *Journal of Management Information systems*, Vol 12, n°4, pp5-34.

- Wang, Y.-S., et Liao, Y.-W. (2007), “The conceptualization and measurement of mcommerce user satisfaction”, *Computers in Human Behavior*, Vol 23, n°1, pp 381–398.
- Watson, S. et Hewett, K. (2006), “A multi-theoretical model of knowledge transfer in organizations: determinants of knowledge contribution and knowledge reuse”, *Journal of Management Studies*, Vol. 43, pp. 141-7
- Watson, W., Johnson, L., & Merritt, D. (1998), “Team orientation, self-orientation, and diversity in task groups: Their connection to team performance over time”, *Group & Organization Management*, Vol 23, n° 2, pp 161-188.
- Watt, James (1997), "Using the Internet for Quantitative Survey Research," Article Archives, (June-July), Article n°. 0248 disponible sur <http://www.quirks.com>
- Welch, E. et Pandey, S. (2003), “Intranet Adoption, Use, and Information Quality in Public Organizations: Interactive Effects of Red Tape and Innovativeness”. Paper presented at the seventh National Public Management Research Conference, Georgetown University, Washington, DC, 9 – 11 October.
- Welch, E. W., et Panday, S. (2005), “Intranet adoption, use and information quality in public organizations: interactive effects of red tape and innovativeness”, *Proceedings of HICSS-37 IEEE Conference, Hawaii International Conference on Systems Science*. <http://teep.tamu.edu/Npmrc/Welch.pdf>
- White. C. et Christy, D. (1987). "The Information Center Concept: A Normative Model and a Study of Six Installations," *MIS Quarterly*, Vol. 11, No. 4, pp. 451-458.
- Willcocks, L. (1992), “Evaluating Information Technology Investments: Research Findings And Reappraisal”, *Journal of Information Systems*, n°2, pp243-268.
- Willcocks, L. (1996) Introduction: beyond the IT productivity paradox. In L.Willcocks (ed.) *Investing in Information Systems: Evaluation and Management*. Chapman and Hall, London.
- Willcocks, L. et Lester, S. (1997) “Assessing IT Productivity: Any Way Out of the Labyrinth?”, Ch. 4, in Willcocks, L., Feeny, D.F. & Islei, G. (Eds.), *Managing IT as a Strategic Resource*, McGraw-Hill, London, pp 64-93
- Windal P.-M. (2004), « A la recherche d’invariants en matière de satisfaction spécifique à une transaction : une application au secteur automobile », *Décisions Marketing*, n°33, pp 51-62.
- Winston, E., (2006), “An exploratory study of end user computing strategy: managing for compliance and innovation”, *Issues in Information Systems*, Vol 7, n°2, pp 110 - 114.
- Winter. SJ, Chudoba. K,M et Gutek. B,A. (1998), “Attitudes toward computers: when do they predict computer use?”, *Information & Management*, Vol 34, n°5, pp 275–284.
- Wirtz J. Et Bateson J.E.G. (1992), « Consumer satisfaction with services : opening up the disconfirmation paradigm », *Congrès IAE*, March
- Wolfenbarger, M.F. et Gilly, M.C. (2003), “ETAILQ: Dimensionalizing, measuring and predictingetailing quality”, *Journal of Retailing*, Vol 79, n°3, pp183-198.
- Wood, R. E., et Bandura, A. (1989), “Social cognitive theory of organizational management”, *Academy of Management Review*, Vol 14, pp 361-384.
- Woodruff R. B. (1997), Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 25, n° 2, pp139-153.

- Wu J-H et Wang Y-M (2006), "Measuring KMS success: a respecification of the DeLone and McLean model", *Information & Management*, Vol 43, n°6, pp 728–739.
- Wu, J. B. et Marakas, G., (2006), "The impact of operational user participation on perceived system implementation success: An empirical investigation", *Journal of Computer Information Systems*, Vol. 46, n° 5, pp. 127-140.
- Yang, C.-C. P.-H. Ting, C.-C. Wei, (2006), "A study of the factors impacting ERP system performance—from the users' perspectives", *The Journal of American Academy of Business*, Vol 8, n° 2, pp 161–166.
- Yang. H-Li (1996), « Key information management issues in Taiwan and the US », *Information & Management*, Vol 30, n° 5, pp 251–267
- Yap, C.S., Soh, C.P.P., and Raman, K.S., (1992), "Information systems success factors in small businesses", *Omega*, International Journal of Management Science, Vol 20, n°5, pp.597-609.
- Yarbrough, A. et Smith, T. (2007), "Technology Acceptance Among Physicians: A New Take on TAM", *Medical Care Research and Review*, Vol 64, n° 6, pp 250-272.
- Yaverbaum, G.J. (1988), "Critical factors in the user environment: an experimental study of users, organisations and tasks", *MIS Quarterly*, Vol. 12 No. 1, March, pp. 75-88.
- Yi, M.U. et Im, K.S. (2004), "Predicting computer task performance: Personal goal and self-efficacy", *Journal of Organizational and End User Computing*, Vol 16, n°2, pp 20-34.
- Yoon (2010) C. Y "Antecedents of customer satisfaction with online banking in China: The effects of experience" *Computers in Human Behavior* 26 (2010) 1296–1304
- Yoon, C. Y. (2007), "A measurement tool of end-user computing capability in competency perspective" In *Proceedings of the 13th Pacific rim international symposium on dependable computing (PRDC 2007)* (pp. 101–104). Australia: Melbourne.
- Yoon, C. Y. (2008). An evaluation methodology for personal computing competency to efficiently perform business tasks in a computing environment. *Journal of the Korea Management Engineers Society*, 13(1), 85–106.
- Yoon, C. Y. (2009), "The effect factors of end-user task performance in a business environment: Focusing on computing competency", *Computers in Human Behavior*, Vol 25, n°6, pp 1207-1212.
- Yoon, Y. et Guimaraes, T. (1995), "Assessing Expert Systems, Impact on Users' Jobs", *Journal of Management Information Systems*, Vol. 12, pp. 225-249.
- Zach, O (2010), ERP System Success Assessment in SMEs [http://scandinavian-iris.org/2010/wp-content/uploads/2010/08/iris2010\\_submission\\_49.pdf](http://scandinavian-iris.org/2010/wp-content/uploads/2010/08/iris2010_submission_49.pdf)
- Zajonc R et Markus H. (1982), "Affective and cognitive factors in preferences", *Journal of consumer Research*, Vol 9, n°3, pp 123-131.
- Zara Olivier (2004), « Le management de l'intelligence collective, vers une nouvelle gouvernance », M2 Editions.
- Zeithaml, V.A., (1988) "Consumer perceptions of price, quality and value: a means-end model and synthesis of evidence", *Journal of marketing*, Vol. 52, juillet, pp 2-22.
- Zhang, P. et Eseryel. U. (2005) "Task in HCI Research in the Management Information Systems (MIS) Literature: A Critical Survey", *Proceedings of the 11<sup>th</sup> International Conference on Human-Computer Interaction (HCII)*, Las Vegas, NV.

- Zhaohua Denga, Yaobin Lua, Kwok Kee Wei, Jinlong Zhang (2010), « Understanding customer satisfaction and loyalty: An empirical study of mobile instant messages in China », *International Journal of Information Management*, Vol 30, pp 289–300
- Zhou ,Yaobin Lu, Bin Wang (2010), “Integrating TTF and UTAUT to explain mobile banking user adoption”, *Computers in Human Behavior*, Vol 26, pp 760–767
- Zmud R., (1979), "Individual differences and MIS Success: a review of the empirical literature", *Management Science*, Vol 25, n°10, pp.966-979.
- Zmud, R.W., (1984), “An Examination of Push- Pull Theory Applied to Process Innovation in Knowledge Work”, *Management Science*, Vol. 30, pp. 727-738.

# **Annexes**

## ANNEXE 1

### Récapitulation des travaux d'application de l'UTAUT

Auteur(s)	Objectif de la recherche	Echantillon	Construits développés	Principaux Résultats
Venkatesh, et al. (2003)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passer en revue les huit modèles traitant de l'acceptation des utilisateurs.</li> <li>• Comparer empiriquement les huit modèles et discuter leurs similitudes et différences.</li> <li>• Formuler la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT).</li> <li>• Valider empiriquement l'UTAUT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un échantillon de 645 utilisateurs (215 × 3) de 4 organisations recueillie dans une période de six mois</li> <li>• Une étude longitudinale.</li> <li>• Un questionnaire contenant des construits appartenant à huit modèles a été administré à trois temps différents : post-formation (T1), un mois après implantation (T2), et trois mois après implantation (T3).</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Performance attendue</li> <li>2. Effort attendu</li> <li>3. Influence sociale</li> <li>4. Conditions facilitatrices</li> <li>5. Intention d'utilisation</li> <li>6. Utilisation du système</li> </ol>	<p>Les tests ont fournies l'appui empirique pour l'UTAUT, qui suppose trois déterminants directs de l'intention (Performance attendue, Effort attendu, Influence sociale) et deux déterminants directs du comportement d'utilisation (l'intention et les conditions facilitatrices).</p> <p>Les de modération significatives de l'expérience, de la volonté, du sexe, et de l'âge sont confirmées en tant que dispositifs de l'UTAUT.</p> <p>L'UTAUT s'est avéré plus significatif aux huit autres modèles (<math>R^2</math> ajusté de 69%). L'UTAUT a été</p>

				par la suite validé dans deux autres organisations avec des résultats similaires (une R <sup>2</sup> de 70%).
Schaper et Pervan (2004)	Développer et valider un modèle pour expliquer l'acceptation des TIC par des « therapists » professionnels.	Des données d'un groupe représentatif d'un échantillon national (Australien). C'est une conception triphasée pour rassembler des données quantitatives, qualitatives et longitudinales substantielles sur l'acceptation et l'utilisation des technologies par des therapists professionnels.	<b>1. Contexte Individuel</b> Attitude envers les TIC Auto-efficacité informatique Anxiété envers les TIC <b>2. Contexte Technologique</b> Performance attendue Effort attendu <b>3. Contexte de mise en oeuvre</b> Influence Sociale Conditions Facilitatrices Compatibilité	
Anderson et Schwager (2004)	Valider l'UTAUT pour des technologies de réseau sans fil et dans les PME.	200 réponses des employés dans des PME aux USA	<b>1.</b> Performance attendue <b>2.</b> Effort attendu <b>3.</b> Influence sociale <b>4.</b> Conditions facilitatrices <b>5.</b> Intention d'utilisation <b>6.</b> Utilisation du système	Validation du modèle l'UTAUT.
Rosen et al. (2004)	Examiner l'effet de la réceptivité personnelle aux nouvelles technologies	500 étudiants.	<b>1.</b> Performance attendue <b>2.</b> Effort attendu <b>3.</b> Influence sociale <b>4.</b> Conditions	À la différence de l'étude originelle sur l'UTAUT, la mesure de l'utilisation de l'utilisation dans cette

	d'information (Personal Innovativeness in the Domain of Information Technology) sur l'acceptation et l'utilisation des technologies en utilisant l'UTAUT comme cadre théorique.		<p>facilitatrices</p> <p><b>5.</b> Intention d'utilisation</p> <p><b>6.</b> Utilisation du système</p>	<p>étude est une variable catégorique dichotome. Puisque la variable dépendante est catégorique (usage ou non-usage). L'addition de la réceptivité dans le modèle de améliore l'explication du processus de l'adoption des technologies et consolide l'importance de l'étude du niveau individuel.</p>
Ristola et Kesti (2005)	Analyser comment les dispositifs mobiles et le temps d'essai initial utilisés affectent l'expérience de l'utilisation initiale du service mobile et comment cette expérience affecte la probabilité de l'utilisation continue.	610 utilisateurs.	<p><b>1.</b> Performance attendue</p> <p><b>2.</b> Effort attendu</p> <p><b>3.</b> Influence sociale</p> <p><b>4.</b> Conditions facilitatrices</p> <p><b>5.</b> Intention d'utilisation</p> <p><b>6.</b> Utilisation du système</p>	<p>Quoique le temps passé n'ait pas eu un effet sur la perception, la connaissance du dispositif utilisé a eu un impact sur l'expérience de l'utilisation. Le résultat le plus marquant suggère que quoique deux groupes d'utilisateurs ont testé les services différemment, ils aient été confiants de devenir</p>

				des utilisateurs habiles voire qualifiés du système.
Knutsen (2005)	Explorer les relations entre les attentes et les attitudes envers des services mobiles ainsi que les perceptions relatives aux construits changent dans une période.	200 réponses	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Performance attendue</li> <li>2. Effort attendu</li> <li>3. Age</li> <li>4. Attitude envers le système</li> </ol>	Les résultats des investigations quantitatives et qualitatives affirment que les attitudes envers de nouveaux services mobiles sont fragiles et facilement exposé au changement basé sur les premières expériences d'utilisation.
Köhne et al. (2005)	Etudier l'acceptation des systèmes interactifs d'aide à la décision.	87 participants	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Performance attendue</li> <li>2. Effort attendu</li> <li>3. Intention d'utilisation</li> <li>4. Utilisation du système</li> <li>5. La perception de l'utilité des dispositifs de soutien de communication pour les systèmes interactifs d'aide à la décision</li> </ol>	Les résultats de cette étude consolident l'UTAUT et montrent que l'appui consacré à la communication détermine fortement les perceptions de l'utilité du système
Yang, et Wang (2005)	Examiner les rôles que les traits de personnalité jouent dans l'UTAUT sous le contexte du stage en ligne.	196 réponses	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Performance attendue</li> <li>2. Effort attendu</li> <li>3. Influence sociale</li> <li>4. Conditions facilitatrices</li> <li>5. Intention d'utilisation</li> <li>6. Extraversion</li> <li>7. Conscience</li> </ol>	Les résultats étayent les postulats et les échelles de l'UTAUT Le modèle de l'UTAUT peut expliquer les variances de 60%. Les analyses de données suggèrent que les traits de personnalité

			<b>8. Agreeableness</b> (amabilité) <b>9. Neuroticisme</b> <b>10. Franchise</b> <b>11. Expérience</b> avec l'Internet	sont des modérateurs plutôt que des variables externes explicatives.
Benslimane et al. (2005)	Prolonger la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT) pour l'utilisation de systèmes e-fourriture. En se concentrant sur des transactions du business- to-business, cette recherche explore une version prolongée de l'UTAUT qui intègre des conducteurs de noyau et des forces de dissuasion des systèmes utilisation de web et étudie les conséquences d'une telle utilisation sur les acheteurs de corporation.	136 réponses	<b>1. Manque de sécurité</b> <b>2. Manque de fiabilité</b> <b>3. Utilisation du système</b> web <b>4. Performance</b> Individuelle	L'étude, qui a fait participer 136 acheteurs de plus de 120 organismes, est une des premières études rigoureuses qui ont examiné les antécédents et les conséquences d'utilisation dans le contexte des transactions business-to-business. Cette recherche prolonge et valide l'UTAUT par l'intégration des construits qui fournissent une compréhension plus riche de l'adoption et de l'utilisation de l'application de l'e- commerce.
Carlsson et al. (2006)	Examiner la validité et l'applicabilité de la théorie unifiée d'acceptation et d'utilisation de la technologie (UTAUT) afin d'expliquer	502 de la population Finlandaise.	<b>1. Performance</b> attendue <b>2. Effort attendu</b> <b>3. Conditions</b> facilitatrices <b>4. Influence sociale</b> <b>5. Anxiété</b>	L'effet de la performance attendue et de l'effort prévu sur l'intention est validé. L'influence sociale n'a pas eu un effet significatif sur l'intention. Les attitudes envers les

	l'acceptation des services mobile.		<p>6. Attitude</p> <p>7. Intention d'utilisation</p> <p>8. Utilisation du système</p>	<p>services mobiles influencent l'intention mais ce n'est pas le cas de l'anxiété. L'intention a une influence positive sur l'utilisation. Les conditions facilitatrices n'ont pas eu un effet sur l'utilisation des services mobiles. Les résultats confirment généralement les hypothèses de l'UTAUT.</p>
Cody-Allen et Kishore (2006)	Valider l'UTAUT dans le contexte des systèmes du e-business.	Une étude préliminaire avec des étudiants de MBI.	<p><b>1. Construits relatif à la Qualité</b></p> <p>*Qualité de l'Information</p> <p>*Qualité du système</p> <p><b>2. Construits relatifs à la Satisfaction</b></p> <p>*Satisfaction de l'information</p> <p>*Satisfaction de système</p> <p><b>3. Construits relatifs de Confiance</b></p> <p>*Capacités</p> <p>*Intégrité</p> <p>*Bienveillance</p> <p>*Croyance de la Confiance</p> <p><b>4. Performance attendue</b></p> <p><b>5. Effort attendu</b></p>	Validation empirique de l'UTAUT dans le e-business.
Li et Kishore	Evaluer les échelles de	265 étudiants dans un	<b>1. Performance attendue</b>	Les résultats valident les

(2006)	l'UTAUT à travers différents sous-groupes : le genre, les connaissances générale en informatique, les connaissances spécifiques du Weblog, l'expérience avec le Weblogs, et la fréquence de l'utilisation du Weblogs.	business school.	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Effort attendu</li> <li>3. Influence sociale</li> <li>4. Conditions facilitatrices</li> <li>5. Intention d'utilisation</li> <li>6. Utilisation du système</li> </ol>	échelles des construits de l'UTAUT dans le contexte de l'acceptation d'un système en de « online community web log ».
El-Gayar et Moran (2006)	Evaluer l'acceptation du "Tablet" en tant qu'un des moyens pour prévoir, expliquer, et améliorer le modèle d'utilisation. La recherche contribue à la validité théorique de l'UTAUT et à son applicabilité empirique.	263 étudiants	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Performance attendue</li> <li>2. Effort attendu</li> <li>3. Influence sociale</li> <li>4. Conditions facilitatrices</li> <li>5. Intention d'utilisation</li> <li>6. attitude envers l'utilisation de la technologie</li> <li>7. Auto- efficacité</li> <li>8. Anxiété</li> <li>9. Utilisation</li> </ol>	Dans ce scénario obligatoire de l'adoption, l'UTAUT s'est avéré prévoir avec succès l'acceptation le système en question. La variance expliquée de l'intention de se comporter est à raison de 55%.
Louho et al. (2006)	Etudier les facteurs affectant l'utilisation des applications hybrides en exploitant l'UTAUT comme base théorique.	25 réponses	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Performance attendue</li> <li>2. Effort attendu</li> <li>3. Influence sociale</li> <li>4. Conditions facilitatrices</li> <li>5. Intention d'utilisation</li> <li>6. Attitude envers l'utilisation de la technologie</li> <li>7. Anxiété</li> </ol>	Les attitudes des utilisateurs envers la technologie sont les plus significatives. D'autres facteurs affectent en outre le comportement d'utilisation ; la performance attendue, l'effort attendu, conditions facilitatrices,

			<b>8.</b> l'activité de l'utilisation <b>9.</b> Utilisation	l'activité de l'utilisateur et l'anxiété envers la technologie.
Dadayan et Ferro (2006)	Etudiez le processus de l'acceptation dans le secteur public, Le but est de contribuer à l'amélioration des politiques stimulant l'adoption, l'acceptation et l'utilisation des technologies à tous les niveaux d'administration publique.	des employés de secteur public et privé	<b>1.</b> Performance attendue <b>2.</b> Effort attendu <b>3.</b> Conditions facilitatrices <b>4.</b> Influence sociale <b>5.</b> Anxiété <b>6.</b> Attitude <b>7.</b> Intention d'utilisation <b>8.</b> Utilisation du système	Une étude en cours
Slyke et al. (2007)	La recherche a étendu les construits de l'UTAUT en y ajoutant "la masse critique perçue".	Un échantillon de 350 individus inscrits dans deux grandes universités des Etats-Unis.	Performance attendue Effort attendu Conditions facilitatrices Influence sociale Anxiété Attitude Intention d'utilisation Utilisation du système La masse critique perçue	Cette étude corrobore généralement les postulats de l'UTAUT. Les résultats indiquent que la masse critique perçue influence l'intention d'utilisation directement mais aussi indirectement par les perceptions des caractéristiques de l'innovation.
Al-Gahtani et al. (2007)	Valider l'UTAUT dans le contexte d'une culture autre qu'occidentale (en Arabie Saoudite).	Un échantillon de 722 ouvriers utilisant des applications de bureau.	<b>1.</b> Performance attendue <b>2.</b> Effort attendu <b>3.</b> Influence sociale <b>4.</b> Conditions facilitatrices <b>5.</b> Intention d'utilisation <b>6.</b> Utilisation	Le modèle pourrait expliquer 39.1 % de la variance de l'intention d'utilisation et 42.1 % de la variance d'utilisation.

Chang et al. (2007)	Cetle étude évalue l'acceptation par les médecins d'un système d'aide à la décision clinique à base de pharmacocinétique (CDSS).	140 médecins de trois hôpitaux.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Performance attendue</li> <li>2. Effort attendu</li> <li>3. Influence sociale</li> <li>4. Conditions facilitatrices</li> <li>5. Intention d'utilisation</li> <li>6. Utilisation du système</li> </ol>	Les résultats indiquent que le modèle de recherche est bien valide. Tant la performance attendue que l'effort prévu ont un impact significatif sur l'intention des médecins d'utiliser le CDSS. Des supports marginaux et les influences sociales déterminent les intention d'utilisation et les conditions facilitatrices du comportement.
Gupta et al. (2008)	Cetle étude explore l'adoption des TIC dans le domaine de l'e-gouvernement (G2E).	Des utilisateurs de l'e-Gouvernement dans une organisation publique dans un pays en voie de développement (l'inde).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Performance attendue</li> <li>2. Effort attendu</li> <li>3. Influence sociale</li> <li>4. Conditions facilitatrices</li> <li>5. Intention d'utilisation</li> <li>6. Utilisation du système</li> </ol>	Les aboutissements montrent que la performance espérée et l'effort prévu, l'influence sociale et condition facilitatrice agissent positivement sur l'utilisation des TIC. Cependant il n'y avait pas un effet de modération significatif du sexe sur ces rapports.

Chiu et Wang (2008)	Etendre la théorie unifiée de l'acceptation et d'utilisation de la technologie (UTAUT) pour étudier les intentions de la continuation des étudiants dans l'étude en ligne (e-learning).	Un échantillon de 286 répondants	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Performance attendue</li> <li>2. Effort attendu</li> <li>3. Influence sociale</li> <li>4. Conditions facilitatrices</li> <li>5. Intention d'utilisation</li> <li>6. Utilisation du système</li> </ol>	Les résultats indiquant que la performance espérée et l'effort prévu ainsi que l'auto-efficacité informatique, la valeur d'accomplissement, la valeur du service, et la valeur intrinsèque étaient des prédicteurs significatifs des intentions de continuer d'employer l'e-learning, de plus l'anxiété avait un effet négatif significatif.
Dijk et al. (2008)	Expliquer l'utilisation des services d'Internet du gouvernement par la population hollandaise.	Une enquête suivie avec un échantillon aléatoire de 1225 personnes hollandais interrogées. (800 par courrier électronique, 416 par téléphone et 9 par entretien).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Performance attendue</li> <li>2. Effort attendu</li> <li>3. Influence sociale</li> <li>4. Conditions facilitatrices</li> <li>5. Intention d'utilisation</li> <li>6. Utilisation du système</li> <li>7. Performance Médiatique Numérique</li> <li>8. Accès Médiatique Numérique</li> <li>9. Expérience</li> </ol>	Les résultats de cette étude montrent que les facteurs sociaux démographiques et psychologiques, habituellement étudiés dans l'acceptation des nouvelles technologies ne s'avèrent pas forts significatifs dans cadre de cette étude. Par ailleurs, la disponibilité

			<p>Médiatique Numérique</p> <p><b>10.</b> Services de connaissance</p> <p><b>11.</b> Services de Provision</p>	<p>des services de l'Internet, la connaissance de cette disponibilité, la préférence d'utiliser les voies numériques sont des conditions primaires d'acceptation. La conclusion tirée est que l'acceptation et l'utilisation devraient être analysées comme processus dynamique.</p>
AlAwadhi et Morris (2008)	<p>Cette étude adopte la Théorie Unifiée d'Acceptation et d'Utilisation des Technologies (UTAUT) pour explorer les facteurs qui déterminent l'adoption de services d'e-gouvernement dans un pays en voie de développement, à savoir le Koweït.</p>	880 étudiants	<p><b>1.</b>Performance attendue</p> <p><b>2.</b>Effort attendu</p> <p><b>3.</b>Influence des collègues</p> <p><b>4.</b>Conditions facilitatrices</p> <p><b>5.</b>Intention d'utilisation</p> <p><b>6.</b>Utilisation du système</p> <p><b>7.</b>Niveau d'éducation</p> <p><b>8.</b>Expérience en Internet</p> <p><b>9.</b> Genre</p>	<p>Les données empiriques révèlent que performance attendue, l'effort et prévu, l'influence sociale déterminent l'intention comportementale des étudiants. De plus, les conditions facilitatrices et les intentions comportementales déterminent l'utilisation des services d'e-gouvernement.</p>
Qingfei et al. (2008)	<p>En se basant sur la théorie unifiée d'acceptation et l'utilisation de technologie (UTAUT) cette étude décrit une structure théorique qui incorpore les</p>		<p><b>1.</b> Performance attendue</p> <p><b>2.</b> Effort attendu</p> <p><b>3.</b> Influence sociale</p> <p><b>4.</b> la confiance</p> <p><b>5.</b> la protection de vie privée</p> <p><b>6.</b> Convenance du coût</p> <p><b>7.</b> la qualité de système</p>	

	caractéristiques du commerce mobile pour expliquer l'acceptation du commerce mobile en Chine.		8. la qualité de l'information 9. dimensions démographiques 10. Culture du Chine 11. Intention 12. Comportement d'utilisation	
Curtis et Payne (2008)	Cette étude applique les théories de l'acceptation des technologies (UTAUT) et les théories de prévisions budgétaires pour tester des techniques assistées par ordinateur dans la comptabilité publique aussi bien que des stratégies organisationnelles potentielles pour réduire les obstacles à l'acceptation technologique dans la profession d'audit.	139 réponses	1. Performance attendue 2. Effort attendu 3. Influence sociale 4. Conditions facilitatrices 5. Intention d'utilisation 6. Utilisation des technologies d'audit 7. Caractéristiques technologiques 8. Culture de comptabilité publique 9. Différences individuelles 10. Préférence du risque d'auditeur	Les résultats suggèrent que les sociétés ont la capacité d'influencer la mise en oeuvre de nouvelle technologie en utilisant le budget à long terme et des périodes d'évaluation en communiquant l'approbation à distance des logiciels. En absence de telles interventions, les caractéristiques individuelles de l'auditeur (l'aversion de risque et les perceptions de pression budgétaire) déterminent des décisions de mise en oeuvre. Des individus qui prennent le risque vont plus probablement mettre en oeuvre la technologie indépendamment de la perception de pression

				budgétaire.
Aggelidis et Chatzoglou (2009)	Proposé un modèle de recherche empiriquement examiné dans le secteur de santé et particulièrement dans les hôpitaux et qui est principalement basée sur la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT) de Venkatesh et al. (2003).	Enquête effectuée via des entretiens, impliquant 341 utilisateurs dans les hôpitaux publics.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Performance attendue</li> <li>2. Effort attendu</li> <li>3. Influence sociale</li> <li>4. Conditions facilitatrices</li> <li>5. Intention d'utilisation</li> <li>6. anxiété</li> <li>7. formation</li> <li>8. Auto-efficacité informatique</li> </ol>	Les résultats de cette étude indiquent que le modèle proposé peut expliquer 87% de la variance de l'intention de se comporter du personnels dans les hôpitaux.
Kijsanayotin et al. (2009)	Comprendre les facteurs qui influencent l'adoption des technologies de l'information aux centres de santé en Thaïlande en se basant sur l'UTAUT.	Un échantillon aléatoire de 1607 centres de santé de la communauté régionalement stratifiés.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Performance attendue</li> <li>2. Effort attendu</li> <li>3. Influence sociale</li> <li>4. Conditions facilitatrices</li> <li>5. Intention d'utilisation</li> <li>6. Utilisation</li> <li>7. Volonté</li> <li>8. Expérience</li> <li>9. Connaissance en TI</li> </ol>	Les analyses statistiques sur le modèle de la recherche consolident les hypothèses de l'UTAUT en stipulant que l'acceptation des technologies de l'information est influencée par performance attendue, l'effort prévu, l'influence sociale et la volonté.
Loo et al. (2009)	En se basant sur l'UTAUT, l'étude explore l'acceptation de la carte d'identité nationale et le permis de conduire, des demandes incorporées dans la carte à puce gouvernementale	200 réponses de personnes interrogées en Malaisie	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Performance attendue</li> <li>2. Effort attendu</li> <li>3. Influence sociale</li> <li>4. Conditions facilitatrices</li> <li>5. Crédibilité perçue</li> <li>6. Anxiété</li> </ol>	La recherche montre que les Malais n'ont pas de grandes intentions d'utiliser ces technologies de E-Gov. La contrefaçon et le vol d'identité, le manque de faciliter des conditions

	polyvalent Malaisienne.		<b>7. Intention d'utilisation</b>	(par exemple non la disponibilité de lecteurs de carte pendant des contrôles et l'anxiété d'endommager la carte en raison de l'utilisation excessive). Par conséquent, il y a un manque d'assistance sociale (par exemple l'influence des pairs ou du groupe de référence)
Wang et Shih (2009)	Basée sur l'UTAUT, l'étude analyse les causes déterminantes du comportement d'utilisation des kiosques de l'information ainsi que les effets de modération des différences d'âge et de genre sur les rapports entre les déterminants et le comportement d'utilisation.	244 répondants dans Taiwan ont été examinés via les techniques des équations structurelles.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Performance attendue</b></li> <li><b>2. Effort attendu</b></li> <li><b>3. Influence sociale</b></li> <li><b>4. Conditions facilitatrices</b></li> <li><b>5. Intention d'utilisation</b></li> <li><b>6. Utilisation</b></li> </ol>	Les résultats soutiennent partiellement l'applicabilité des hypothèses de l'UTAUT dans le contexte des kiosques de l'information.
Shin (2009)	Cette étude cherche à valider un modèle d'acceptation du paiement mobile. Elle utilise l'UTAUT enrichi par des construits comme la sécurité, la confiance, l'influence sociale et l'auto-efficacité.	296 réponses	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Performance attendue</b></li> <li><b>2. Effort attendu</b></li> <li><b>3. Influence sociale</b></li> <li><b>4. Sécurité perçue</b></li> <li><b>5. Intention d'utilisation</b></li> <li><b>6. confiance</b></li> <li><b>7. utilisation</b></li> <li><b>8. Auto-efficacité informatique</b></li> </ol>	L'étude confirme les hypothèses classiques de l'UTAUT (c'est-à-dire, performance attendue et l'effort prévu sont confortés comme des antécédents clés de l'attitude des utilisateurs). Les résultats montrent en outre que les attitudes et les intentions

				des utilisateurs sont influencées par la sécurité perçue et la confiance.
Zhou et al. (2010)	En intégrant l'ajustement tâche-technologie (TTF) au modèle de l'UTAUT, cette recherche propose un modèle pour évaluer le m-banking.	250 réponses	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Performance attendue</li> <li>2. Effort attendu</li> <li>3. Influence sociale</li> <li>4. Conditions facilitatrices</li> <li>5. Caractéristique de la technologie</li> <li>6. Caractéristique de la tâche</li> <li>7. Ajustement tâche-technologie.</li> <li>8. Utilisation</li> </ol>	Les résultats des variances expliqués de d'UTAUT et les TTF sont respectivement 45.7 % et 43.3 %. Le modèle intégré (UTAUT et TTF) (57.5 %). Cela met en exergue l'avantage du modèle intégré des deux modèles. La performance attendue, l'ajustement tâche-technologie, l'influence sociale et des conditions facilitatrices ont des effets significatifs sur l'adoption d'utilisateur.
Im et al. (2010)	Examiner si les construits du modèle UTAUT sont affectés par la culture. Il ont testé l'UTAUT dans de la Corée et les Etats-Unis pour examiner deux technologies : jeux MP3 et les opérations bancaire sur Internet.	Le total de 550 réponses (407 de la Corée et 143 des Etats-Unis).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Performance attendue</li> <li>2. Effort attendu</li> <li>3. Influence sociale</li> <li>4. Conditions facilitatrices</li> <li>5. Intention d'utilisation</li> <li>6. Utilisation</li> </ol>	Les résultats montrent que le modèle UTAUT est validé dans les deux cultures considérés. La comparaison de la Corée et les Etats-Unis révèle que les effets des efforts prévus sur l'intention ainsi que les effets de l'intention d'utilisation sont plus grands dans l'échantillon américain.

Schaupp et al. (2010)	Cette étude intègre la Théorie Unifiée de l'acceptation et l'utilisation des technologies (UTAUT), la confiance, le risque perçu, pour évaluer l'adoption du fichier électronique.	260 réponses aux États-Unis.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Performance attendue</li> <li>2. Effort attendu</li> <li>3. Influence sociale</li> <li>4. Conditions facilitatrices</li> <li>5. Optimisme</li> <li>6. Risque perçu</li> <li>7. Confiance en Internet</li> <li>8. Intention d'utilisation</li> </ol>	Les résultats indiquent que la performance attendue, l'influence sociale, les conditions facilitatrices et l'optimisme influencent l'intention d'utiliser un fichier électronique. La Confiance influence le risque perçu.
Shin (2010)	Valider un modèle d'acceptation dans le contexte de MVNO. Cette étude utilise la théorie unifiée d'acceptation et d'utilisation des technologies (UTAUT) avec des construits de la théorie de la diffusion des innovations.	296 réponses	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Avantage relatif</li> <li>2. Utilité Perçue</li> <li>3. Compatibilité</li> <li>4. Facilité d'utilisation perçue</li> <li>5. Switching cost</li> <li>6. Qualité Perçue</li> <li>7. Niveau des prix Perçu</li> <li>8. Influence sociale</li> <li>9. Intention comportementale</li> <li>10. Comportement d'utilisation</li> </ol>	Les résultats confirment l'importance des facteurs de l'adoption technologiques (c'est-à-dire, la performance espérée et l'effort prévu sont des antécédents clés de l'intention des consommateurs), les résultats montrent aussi que les construits de la théorie des innovation agissent sur l'intention des utilisateurs et l'utilisation.
Pai et Tu (2011)	Explorer les facteurs affectant l'acceptation et l'utilisation de systèmes CRM. Le modèle de recherche est bâti sur l'UTAUT et l'ajustement	271 réponses	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Performance attendue</li> <li>2. Effort attendu</li> <li>3. Influence sociale</li> <li>4. Conditions facilitatrices</li> </ol>	Les résultats mettent en exergue l'avantage du modèle intégré des deux modèles. La performance attendue, n'a pas de

	tâche-technologie (TTF)		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Caractéristique de la technologie</li> <li>6. Caractéristique de la tâche</li> <li>7. Ajustement tâche-technologie.</li> <li>8. Utilisation</li> </ol>	rapport positif avec l'intention. L'ajustement tâche-technologie, l'effort prévu, l'influence sociale et des conditions facilitatrices ont des effets significatifs sur l'adoption d'utilisateur.
Liu et Forsythe (2011)	En appliquant l'UTAUT, cette recherche évalue le succès de l'achat en ligne en explorant si les acheteurs précoces (premiers) sont plus disposés à acheter beaucoup de produits et plus fréquemment que les acheteurs.	789 réponses	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Performance attendue</li> <li>2. Effort attendu</li> <li>3. Le plaisir</li> <li>4. Le risque de produit</li> <li>5. L'utilisation de l'internet chez soi</li> <li>6. L'utilisation de l'internet au travail</li> <li>7. durée de la session d'achat (premiers et derniers adopteurs)</li> <li>8. L'intention d'achat en ligne</li> </ol>	La variance totale expliqué par le modèle est de 72,1% Les résultats montrent que les effets de facteur qui prévoient l'intensité d'achat différents selon les groupes de premiers et derniers consommateurs.
Pynoo et al. (2011)	Cette étude, l'acceptation des enseignants du secondaire d'un environnement d'étude numérique en utilisant l'UTAUT.	Les questionnaires ont été récoltés sur trois phases (T1/T2/T3) pendant la même année scolaire. 72 professeurs ont rempli le questionnaire sur au moins une phase. 64 professeurs ont répondu en T1, 41 en T2 et 55 en T3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Performance attendue</li> <li>2. Effort attendu</li> <li>3. Influence sociale</li> <li>4. Intention d'utilisation</li> <li>5. Utilisation</li> <li>6. Attitude</li> </ol>	Les majeurs déterminants sont la performance attendue et l'influence sociale. L'effort prévu et les conditions facilitatrices avaient d'importance secondaire.

## **ANNEXE 2 :**

### **Guide d'entretien**

#### **I. Propos introductifs**

Bonjour,

Mosbeh Rim, je suis chercheur en thèse de doctorat à l'IHEC de Carthage & l'IAE de Toulouse. Je suis actuellement en mission de stage dans votre banque pour mener une étude qui porte sur l'évaluation de la performance perçue de l'intranet de l'OBI. Cette étude va se pencher en particulier sur vos besoins et attentes (compétences actuelles, soutiens organisationnel, assistance matériel...), les utilisations que vous faites des outils de travail (outils de communication, applications métiers...) et sur vos avis en ce qui concerne les services et systèmes mis à votre disposition par la technologie Intranet.

Dans ce cadre je souhaite vous poser quelques questions sur vos perceptions de l'intranet de l'OBI. Les informations que je vais recueillir auprès de vous et plusieurs autres personnes vont me servir pour établir un questionnaire qui sera ensuite diffusé à tout le personnel de l'OBI.

Je souhaite que je procède à une prise de note afin que je puisse tirer un plus grand parti de notre discussion. Cependant, je m'engage à préserver l'anonymat des entretiens.

#### **II. Présentation de l'interviewé**

« Nous n'allons pas parler tout de suite de la fonction de l'intranet. J'aimerais d'abord connaître votre travail »...

Fonction occupé/ Durée d'occupation de la fonction/ Ancienneté dans la banque/ Description rapide des missions au quotidien/ Besoins informationnels et contacts interpersonnels liées à la réalisation des missions.

### **III. La bureautique en général**

- L'utilisation des outils de bureautique/ niveau en bureautique/ formation à la bureautique/ affinité à la bureautique/ moyens mis à disposition par la banque/ résolution des problèmes bureautique à l'OBI.
- Le comportement en cas d'introduction d'une TI (autoformation, demande de formation, attente de proposition...), le comportement en cas de dysfonctionnement du logiciel ou du matériel (tenter de le régler vous-même, demande d'assistance technique, demande d'aide auprès d'un collègue, demande d'aide auprès d'un supérieur hiérarchique directe...).

L'utilisation des outils de communication (Outlook, téléphone...) : consultation et envoi des e-mails, communication avec des collègues de travail, travail en groupe, agenda...

L'utilisation des applications métiers : adéquation de l'application proposée avec les exigences de votre fonction.

### **IV. L'usage de l'intranet**

« Parlons maintenant plus spécifiquement de l'intranet... »

Usage de l'intranet / régularité d'usage/ première utilisations et évolutions depuis/ contenus visités ou utilisée/ manières de l'utiliser (consultation courte ou étendue, consultation de plusieurs rubriques ou de spécifiques...)/ navigation de curiosité/

### **V. Les implications de l'intranet**

Implications pratiques de l'intranet/ changements dans la manière et les habitudes du travail/ modification de la quantité-qualité du travail/ changement dans le temps du travail/ modifications de la circulation de l'information/ modification au niveau de la communication au niveau du service ou du département et entre services ou départements/ modification de la coordination, coopération entre les fonctionnaires.../ modification de la pression hiérarchique au niveau du travail, du contrôle, des

relations.../ modification de la structure du service ou du département/ mutation, recrutement de nouveaux fonctionnaires...

## **VI. Impressions sur l'intranet**

Les sources de satisfactions et d'insatisfaction (qu'appréciez-vous le plus dans l'intranet ? que reprochez-vous le plus à l'intranet ?)/ Les raisons de ces satisfactions ou des insatisfactions/

- Les caractéristiques de l'intranet qui le rendent plus acceptable : contenu mis à jour, valide, compatible avec les besoins des utilisateurs, fiable, un outil utile, facile à utiliser, conviviale, ergonomique.....).
- Politique d'accompagnement et de développement de l'application intranet : sensibilisation à l'utilisation de l'application ; / la politique de soutien à une nouvelle application (Existe-t-il un appui managérial pour promouvoir l'intranet ? Si oui cela se manifeste comment (newsletter, publicité, marketing interne...)/ adéquation du projet aux exigences métiers et aux besoins des utilisateurs.
- L'impression sur l'assistance informatique fournie (qu'appréciez vous le plus dans le comportement du personnel du support informatique ? que reprochiez vous le plus à leur comportement, pourriez vous citer des raisons de satisfaction ou d'insatisfaction ?

## **VII. Le projet intranet**

Les raisons d'adoption de l'intranet/ participation au projet (comité d'utilisateurs...)/ sensibilisation à l'intranet (collègues, supérieurs, direction) ?/ politique de soutien à l'intranet (newsletter, publication... ?)

## ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE

I.H.E.C



### **QUESTIONNAIRE A L'INTENTION DES UTILISATEURS DE L'INTRANET**

Madame, Monsieur,

Dans le cadre d'une étude de l'influence des facteurs de persuasion sur la satisfaction des utilisateurs, et le succès du système intranet de banque étudiée, nous souhaitons connaître votre avis sur cet outil de travail. Nous vous demandons de bien vouloir remplir avec soin le questionnaire qui suit. Cette étude est sous la direction de l'ERCU et CIMM.

Ce questionnaire est concis et demande une quinzaine de minutes de votre temps. Il est totalement anonyme, ce qui vous permet de répondre avec franchise et sans complaisance à partir de votre expérience d'utilisateur.

En vous remerciant par avance de votre contribution, recevez, Madame, Monsieur, nos chaleureuses salutations.

#### INSTRUCTIONS POUR REMPLIR LE QUESTIONNAIRE

- Le présent questionnaire est disponible en deux langues au choix : Anglais, Français.
- Il est important de répondre à toutes les questions.
- Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Chaque réponse reflète votre opinion personnelle et actuelle sur l'intranet. Il sera ainsi possible de voir quelles améliorations apporter à l'intranet de l'OBI.
  
- La plupart des interrogations sont suivies d'une échelle progressive en 5 points. Chaque case correspond à un indice d'amplitude sur l'échelle. Cliquez sur la case qui décrit le mieux votre situation, un seul choix étant autorisé par proposition. Veuillez SVP répondre le plus rapidement possible en vous basant sur votre première impression

## PARTIE I: VOTRE EVALUATION DES FACTEURS TECHNIQUES

### I.1. QUALITE DE L'INFORMATION

Vos réponses nous sont utiles pour comprendre vos perceptions par rapport à la qualité de l'information communiquée via l'intranet.

	Pas du tout d'accord	2 Pas d'accord	3 Neutre	4 D'accord	5 Tout à d'accor
I.1.1. L'information communiquée via Intranet est suffisante pour l'exercice de mon métier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I.1.2. L'information communiquée via intranet est précise et fiable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I.1.3. L'information communiquée par l'intermédiaire d'Intranet est rapidement et facilement accessible pour satisfaire les besoins de mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I.1.4. L'information communiquée via intranet est pertinente pour l'exécution de mes responsabilités quotidiennement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## PARTIE I: VOTRE EVALUATION DES FACTEURS TECHNIQUES

### I. 2. Le Design de l'intranet

Les informations suivantes nous sont utiles pour estimer vos perceptions par rapport à la capacité de l'interface Intranet à produire Satisfaction et Attraction.

	1 Pas du tout d'accord	2 Pas d'accord	3 Neutre	4 D'accord	5 Tout à fait d'accord
1.2.1. Intranet me semble attractif	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1.2.2. Intranet comporte des polices appropriées	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1.2.3. Intranet comporte des couleurs agréables	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
1.2.4. L'intranet me semble <i>user-friendly</i> (convivial)					

## PARTIE II : VOTRE EVALUATION DES SUPPORTS MANAGERIAUX

Vos réponses nous permettent de comprendre votre impression sur le degré d'engagement de la direction dans le projet intranet.

### II.1 Engagement et intérêt de la Haute Direction

	1 Pas du tout d'accord	2 Pas d'accord	3 Neutre	4 D'accord	5 Tout à fait d'accord
II.1.1.1. L'utilisation de l'Intranet est fortement soutenue et préconisée par notre Haute Direction	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
II.1.1.2. Notre Haute Direction montre un engagement clair et visible envers l'intranet.	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
II.1.1.3. La Haute Direction comprend les opportunités offertes par Intranet	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
II.1.1.4. La Haute Direction fournit l'aide et les ressources nécessaires pour le développement de l'Intranet	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
II.1.1.5. La Haute Direction considère Intranet comme stratégiquement important	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
II.1.1.6. Intranet est considéré comme une priorité par la Haute Direction	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



**II.2 Assistance technique**

Les informations suivantes nous sont utiles pour comprendre votre impression quant à l'assistance technique fournie : sources de satisfaction ou d'insatisfaction.

	1 Pas du tout d'accord	2 Pas d'accord	3 Neutre	4 D'accord	5 Tout à fait d'accord
II.1.2.1. Des instructions et formations spécialisées concernant l'outil intranet sont disponibles pour moi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
II.1.2.2. Le personnel responsable du support informatique est sensible à mes besoins.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
II.1.2.3. Nous avons une assistance étendue pour aider dans des problèmes relatifs à notre intranet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**II.3. Participation des utilisateurs**

Vos réponses nous permettent d'estimer votre degré de participation et d'engagement au projet Intranet de la banque.

	1 Jamais	2 Occasionnellement	3 Neutre	4 Habituellement	5 Systématiquement
II.1.3.1. J'ai déjà participé à des projets, des opérations techniques qui ont contribué à faire le choix d'outils informatiques.	<input type="radio"/>				
II.1.3.2. Dans notre banque, les utilisateurs sont tenus d'évaluer et d'approuver les besoins en informations développés par le Staff responsable du système d'information.	<input type="radio"/>				
II.1.3.3. J'estime que j'ai effectivement participé (d'une façon ou d'une autre) aux activités d'analyse / de la conception de l'intranet	<input type="radio"/>				

**II.4. Politique de Communication**

Ce titre représente le degré de votre connaissance par rapport aux changements, avantages et évolutions de l'intranet.

	1 Pas du tout d'accord	2 Pas d'accord	3 Neutre	4 D'accord	5 Tout à fait d'accord
II.1.4.1. Il n'y a pas d'obstacles pour obtenir l'information requise concernant Intranet	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
II.1.4.2. La communication sur les bénéfices d'intranet est suffisamment bien faite.	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
II.1.4.3.. Je suis bien informé des changements induits par intranet.	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
II.1.4.4..Il y a des réunions périodiques d'information, des présentations et des démonstrations sur les fonctionnalités d'Intranet sont organisées d'une façon régulière.	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## PARTIE III : VOTRE ÉVALUATION DES INFLUENCES SOCIALES

### III.1. Influence des supérieur hiérarchiques

Les informations suivantes nous sont utiles pour estimer le degré auquel votre supérieur hiérarchique direct vous pousse et encourage à adopter l'Intranet.

	1 Pas du tout d'accord	2 Pas d'accord	3 Neutre	4 D'accord	5 Tout à fait d'accord
III.1.1. Je suis constamment encouragé par mon supérieur direct à utiliser l'intranet dans mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
III.1.2. Mon supérieur direct soutient explicitement mon utilisation de l'intranet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
III.1.3. Mon supérieur direct croit vraiment aux avantages de notre intranet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### IV. 2. Influence des collègues

Ce titre représente le degré auquel vos collègues vous poussent et encouragent à adopter l'Intranet.

	1 Pas du tout d'accord	2 Pas d'accord	3 Neutre	4 D'accord	5 Tout à fait d'accord
III.2.1. La majorité de mes collègues dans mon département utilisent Intranet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
III.2.2. À la banque, chacun fait une bonne utilisation de l'Intranet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
III.2.3. Beaucoup de mes collègues comptent sur la technologie Intranet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**VI.1. Performance Attendue**

La section suivante présente le degré auquel un utilisateur croit que l'utilisation de l'intranet l'aidera à atteindre des gains en terme de performance au travail

	1 Pas du tout d'accord	2 Pas d'accord	3 Neutre	4 D'accord	5 Tout à fait d'accord
VI.1.1. Je trouve Intranet utile pour mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VI.1.2. L'utilisation d'Intranet me permet d'accomplir mon travail plus rapidement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VI.1.3. L'utilisation de l'intranet augmente ma productivité.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VI.1.4. En employant l'Intranet, j'augmente mes chances de performance au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**VI.2. Effort Prévu**

Les informations suivantes nous sont utiles pour estimer le point auquel vous percevez l'intranet comme simple et facile à employer.

	1 Pas du tout d'accord	2 Pas d'accord	3 Neutre	4 D'accord	5 Tout à fait d'accord
VI.2.1. Mon interaction avec l'intranet est claire et compréhensible.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VI.2.2. Il est facile pour moi de devenir compétent dans l'utilisation de l'intranet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VI.2.3. Je trouve l'intranet facile à utiliser.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VI.2.4. Apprendre à utiliser l'intranet est facile pour moi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**VI.3. VALEUR PERCUE**

**VI.3.1. La valeur fonctionnelle (qualité)**

	1 Pas du tout d'accord	2 Pas d'accord	3 Neutre	4 D'accord	5 Tout à fait d'accord
VI.4.1.1. Les services de l'intranet ont une qualité régulière (constante).	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
VI.4.1.2. Notre intranet est bien conçu.	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
VI.4.1.3. Les services de l'intranet possèdent une performance régulière.	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**VI.3.2. Valeur émotive**

	1 Pas du tout d'accord	2 Pas d'accord	3 Neutre	4 D'accord	5 Tout à fait d'accord
VI.4.2.1. J'ai plaisir à utiliser notre intranet	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
VI.4.2.2. Notre intranet est attractif	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
VI.4.2.3. L'usage de notre intranet provoque un sentiment positif	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**VI.3.3. Valeur sociale**

	1 Pas du tout d'accord	2 Pas d'accord	3 Neutre	4 D'accord	5 Tout à fait d'accord
VI.4.3.1. Le fait d'employer intranet m'aide à me sentir socialement acceptable.	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
VI.4.3.2. L'utilisation de l'intranet améliore la façon par perçue.	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
VI.4.3.3. Le fait d'utiliser intranet me permet d'avoir une bonne image dans mon entourage.	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## **PARTIE V. VOTRE DEGRE D'ACCEPTATION DE L'INTRANET**

### **V.1. QUEL EST VOTRE DEGRÉ D'UTILISATION DE L'INTRANET ?**

Ces questions ont pour objectif d'évaluer votre degré d'utilisation de l'intranet.

#### **V.1.1. Selon quelle fréquence utilisez- vous l'intranet ?**

1 Jamais     2 Rarement     3 Occasionnellement     4 souvent     5 Très Souvent

#### **V.2.2. Quel est, selon vous, le volume moyen du travail effectué en utilisant intranet par rapport à l'ensemble du travail effectué ?**

0-5%                       6-20%                       21-40%                       41-60%                       61-80%                       81-100%

#### **V.13. Quel est, selon vous, le pourcentage moyen des fonctionnalités de l'intranet utilisées dans le cadre de vos travaux ?**

0-5%                       6-20                       21-40%                       41-60%                       61-80%                       81-100%

**V.2 SATISFACTION**

**V.2.1. Satisfaction cognitive**

	1 Pas du tout d'accord	2 Pas d'accord	3 Neutre	4 D'accord	5 Tout à fait d'accord
V.2.1.1. Je pense que j'ai pris la bonne décision d'utiliser Intranet.	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
V.2.1.2. L'expérience que j'ai eue avec notre Intranet a été satisfaisante.	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
V.2.1.3. Les services rendus par notre intranet sont conformes à mes attentes initiales.	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**V.2.2. Satisfaction affective**

	1 Pas du tout d'accord	2 Pas d'accord	3 Neutre	4 D'accord	5 Tout à fait d'accord
V.2.2.1. Je suis content(e) de notre intranet.	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
V.2.2.2. Je suis satisfait(e) par la relation que j'ai instaurée avec notre intranet.	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
V.2.2. 3. Mon expérience avec notre intranet a toujours été plaisante.	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## PARTIE VII. LES BENEFICES PERÇUS DE L'UTILISATION DE L'INTRANET

Les informations suivantes nous sont utiles pour identifier les bénéfices perçus de l'intranet.

### VII.1. L'amélioration de l'efficacité personnelle (productivité)

**Les informations suivantes nous sont utiles pour évaluer l'impact de l'utilisation de l'intranet sur votre efficacité dans l'exercice de votre mission professionnelle.**

	1 Pas du tout d'accord	2 Pas d'accord	3 Neutre	4 D'accord	5 Tout à fait d'accord
VII.1.1. L'utilisation de l'intranet me permet d'être plus rapide dans l'exécution de mon travail.	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
VII.1.2. L'utilisation de l'intranet facilite la réalisation de ma mission professionnelle.	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
VII.1.3. L'utilisation de l'intranet améliore ma productivité personnelle.	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
VII.1.4. L'utilisation de l'intranet me permet d'être plus performant.	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### VII.2. L'amélioration de l'efficacité personnelle (qualité du travail)

**Les informations suivantes nous sont utiles pour évaluer l'impact de l'utilisation de l'intranet sur la qualité de votre travail .**

	1 Pas du tout d'accord	2 Pas d'accord	3 Neutre	4 D'accord	5 Tout à fait d'accord
VII.2.1.L'utilisation de l'intranet développe ma compétence professionnelle (savoirs nécessaires au travail)	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
VII.2.2. L'utilisation de l'intranet me rend plus autonome dans mon travail	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
VII.2.3. L'utilisation de l'intranet m'aide à m'organiser	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
VII.2.4. Globalement, l'utilisation de l'intranet améliore la qualité de mon travail	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## CARACTERISTIQUES GENERALES DE L'UTILISATEUR

### Age?

20-29

30-39

40-49

50 et plus

### Sexe?

M

F

### Domaine de qualification (formation):

Sciences économiques

Sciences humaines et littéraires (Sociologie, psychologie...)

Sciences sociales (Comptabilité/Gestion/Commerce/ Journalisme, Business)

Sciences techniques (École d'ingénieurs /informatique)

Sciences juridiques

Les sciences de santé (soins, physiothérapeute, médecine)

Autres (autre formation)

### Diplôme obtenu :

BAC

BAC + 2

BAC + 3 /4

3ème cycle universitaire/DEA/DESS/Ingénieur/

Doctorat

Autres

### Grade :

Staff général

Staff professionnel

Chef de division

Directeur

Haute direction (Senior management)

### Ancienneté dans la banque :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Ans

Thank you for your time

International organisations, such as the AfDB, the World Bank and the IMF, have gradually increased their investments in IT to sustain diverse strategic and operational objectives; mainly to increase their efficiency in the way they do in the business, processing, support management and decision-making, and also to improve productivity. To this end, in the context of the ubiquitous and pervasive use of IT, it is well-known that administrative and technical assistance are being provided via IT tools that are deemed increasingly important and crucial to achieve a better performance.

In its effort to strengthen staff capacity to better deliver, and based on its experience regarding the use of the Intranet, ERCU is conducting a survey to seek the staff opinion and views on intranet and work performance. The survey aims at identifying tools and assets that enable the Bank staff to achieve their work objectives.

The main objective of the survey is to evaluate the AfDB Intranet. For this purpose, Staff is required to express their degree of acceptance and satisfaction.

#### SURVEY OF INTRANET USERS

#### INSTRUCTIONS ON HOW TO FILL OUT THE QUESTIONNAIRE

Most of the questions are followed by a progressive scale of 5 points. Each box corresponds to an indication of amplitude on the scale. Click on the box which best describes your situation, you only have one choice for each question.

Please answer as fast as possible by relying on your first impression. Your answers will later be subjected to a statistical analysis.

# PART I: YOUR EVALUATION OF TECHNICAL FACTORS

This section surveys your perception of the quality of information communicated via the Intranet.

## I.1 Information Quality

	1 Strongly disagree	2 Disagree	3 Somehow	4 Agree	5 Strongly agree
I.1.1- The amount of information communicated via the intranet is sufficient for my professional needs	<input type="radio"/>				
I.1.2-The information communicated via the intranet is accurate and reliable.	<input type="radio"/>				
I.1.3- Information communicated via the intranet is quickly and easily accessible, making it possible for me to meet my job needs	<input type="radio"/>				
I.1.4. Information communicated via the intranet is relevant to my responsibilities on a daily basis.	<input type="radio"/>				

# PART I: YOUR EVALUATION OF TECHNICAL FACTORS

## I.2. Design

This section represents the capacity of the interface to generate satisfaction and attraction.

	1 Strongly disagree	2 Disagree	3 Somehow	4 Agree	5 Strongly agree
I.2.1. The intranet looks attractive	<input type="radio"/>				
I.2.2. Fonts are properly used in the intranet	<input type="radio"/>				
I.2.3. The intranet uses colors properly	<input type="radio"/>				
I.2.5. The intranet is user-friendly	<input type="radio"/>				

## PART II: YOUR EVALUATION OF MANAGEMENT SUPPORTS

This section enables us to estimate your impression of your Managements' involvement level in the intranet project.

### II.1.Top management commitment

	1 Strongly disagree	2 Disagree	3 Somehow	4 Agree	5 Strongly agree
II.1.1.1 The use of the intranet is strongly championed and advocated by our top management	<input type="radio"/>				
II.1.1.2.Top management shows clear and visible commitment towards our intranet	<input type="radio"/>				
II.1.1.3.Top management understands intranet opportunities	<input type="radio"/>				
II.1.1.4.Top management is committed to provid the necessary support and resources for Intranet development	<input type="radio"/>				
	1 Strongly disagree	2 Disagree	3 Somehow	4 Agree	5 Strongly agree
II.1.2.1. Top management is likely to consider the intranet as strategically important	<input type="radio"/>				
II.1.2.2. The intranet is a high priority by top management	<input type="radio"/>				

## PART II: YOUR EVALUATION OF MANAGEMENT SUPPORTS

### II.2. Technical Support

This section represents your impressions of the technical support provided: sources of satisfaction or dissatisfaction.

	1 Strongly disagree	2 Disagree	3 Somehow	4 Agree	5 Strongly agree
II.2.1. Specialized instruction and education on the intranet is available to me.	<input type="radio"/>				
II.2.2. IT support staff is responsive to my needs.	<input type="radio"/>				
II.2.3. We have extensive support to fix intranet-related problems	<input type="radio"/>				

### II.3. User involvement

This section aim surveys the level of your involvement in the Bank's Intranet project.

	1 Strongly disagree	2 Disagree	3 Somehow	4 Agree	5 Strongly agree
II.3.1.1. I have already participated in projects, technical operations which contributed to choosing data-processing tools.	<input type="radio"/>				
II.3.1.2. As an intranet user, I significantly contributed to the developement of the intranet .	<input type="radio"/>				
II.3.1.3. I consider that I have been effectively participating (one way or another) in activities aim for the analysis / or the design of the intranet system.	<input type="radio"/>				

## PART II: YOUR EVALUATION OF MANAGEMENT SUPPORTS

### II.4. Communication

The objective of this section is to estimate your knowledge regarding the changes and benefits of the Intranet improvement.

1 Strongly disagree    2 Disagree    3 Somehow    4 Agree    5 Strongly agree

II.4.1.1. There are no obstacles for obtaining information on the intranet

II.4.1.2. I find that staff in charge of the intranet sufficiently explain its benefits

II.4.1.3. I am well informed of the changes induced by the intranet

II.4.1.4. There are periodic meetings, presentations and demonstrations on the intranet functionalities

## PART III: YOUR EVALUATION OF SOCIAL INFLUENCE

### III. 1. SUPERVISOR INFLUENCE

This section presents the level to which your immediate supervisor encourages you to use the Intranet.

	1 Strongly disagree	2 Disagree	3 Somehow	4 Agree	5 Strongly agree
III.1.1. I am continuously encouraged by my immediate supervisor to use the intranet.	<input type="radio"/>				
III.1.2. My immediate supervisor explicitly supports my use of the intranet.	<input type="radio"/>				
III.1.3. My immediate supervisor truly believes in the benefits of the intranet.	<input type="radio"/>				

### III. 2. PEER INFLUENCE

This section represents the degree to which colleagues push and encourage their colleagues to use the Intranet.

	1 Strongly disagree	2 Disagree	3 Somehow	4 Agree	5 Strongly agree
III.2.1. Most of my colleagues in the department use the intranet	<input type="radio"/>				
III.2.2. At the AfDB, everyone makes good use of the intranet	<input type="radio"/>				
III.2.3. Most of my colleagues rely on the intranet technology	<input type="radio"/>				

## PART IV : YOUR PERCEPTION OF THE INTRANET

### IV.1. PERFORMANCE EXPECTANCY

The following section presents the degree to which you believe that using the intranet will help improve your work performance.

	1 Strongly disagree	2 Disagree	3 Somehow	4 Agree	5 Strongly agree
IV.1.1. I find intranet useful to my job.	<input type="radio"/>				
V.1.2. Using intranet enables me to accomplish tasks more quickly.	<input type="radio"/>				
V.1.3. Using intranet increases my productivity.	<input type="radio"/>				
iv.1.4. By using intranet, I am increasing chances of perform.	<input type="radio"/>				

### IV.2.EFFORT EXPECTANCY

This section surveys the extent to which the Intranet is perceived as simple and easy to use.

	1 Strongly disagree	2 Disagree	3 Somehow	4 Agree	5 Strongly agree
IV.2.1. My interaction with the intranet is clear and understandable.	<input type="radio"/>				
■ V.2.2. It is easy for me to become skillful at using intranet.	<input type="radio"/>				
V.2.3. I find the intranet easy to use.	<input type="radio"/>				
■ V.2.4. Learning to operate the intranet is easy for me.	<input type="radio"/>				

## PART V : YOUR PERCEPTION OF THE INTRANET

### V.3. PERCEIVED VALUE

#### V.3.1. Functional value (performance/ quality)

	1 Strongly disagree	2 Disagree	3 Somehow	4 Agree	5 Strongly agree
V.4.1.1. Intranet quality is maintained	<input type="radio"/>				
V.4.1.2. Our intranet is well designed	<input type="radio"/>				
V.4.1.3. Our intranet operates regularly	<input type="radio"/>				

#### V.3.2. Emotional value

	1 Strongly disagree	2 Disagree	3 Somehow	4 Agree	5 Strongly agree
V.4.2. 1. I enjoy using our intranet	<input type="radio"/>				
V.4.2. 2. Our intranet is attractive	<input type="radio"/>				
V.4.2. 3. Using our intranet makes me feel good	<input type="radio"/>				

#### V.3.3. Social value (enhancement of social self-concept)

	1 Strongly disagree	2 Disagree	3 Somehow	4 Agree	5 Strongly agree
V.4.3.1. Using our intranet helps me feel acceptable	<input type="radio"/>				
V.4.3.2. Using our intranet improves the way I am perceived	<input type="radio"/>				
V.4.3.3. Using our intranet sustains my image in my surrounding	<input type="radio"/>				

## PART V: YOUR INTRANET ACCEPTANCE DEGREE

### V.1. HOW OFTEN DO YOU USE THE INTRANET?

These questions aim at estimating of the frequency of your use of the intranet.

#### V.1. 1. How regularly do you use the intranet?

- 1 Never       2 Rarely       3 Occasionnaly       4 Often       5 Very often

#### V.1. 2. According to you, what is the average work volume you performed using the Intranet relatively to the whole work load?

- 0 to 5%       6 to 20%       21 to 40%       41 to 60%       61 to 80%       81 to 100%

#### V.1. 3. According to you, what is the average of intranet functionalities used within the framework of your work?

- 0 to 5%       6 to 20%       21 to 40%       41 to 60%       61 to 80%       81 to 100%

## PART VI: YOUR INTRANET ACCEPTANCE DEGREE

### V.2. SATISFACTION

#### V.2.1. Cognitive satisfaction

	1 Strongly disagree	2 Disagree	3 Somehow	4 Agree	5 Strongly agree
VI.2.1. 1. I think I have made the right decision to use the intranet	<input type="radio"/>				
VI.2.1. 2. The experience that I have had with our intranet has been satisfactory	<input type="radio"/>				
VI.2.1. 3. The services offered by our Intranet are match my initial expectations.	<input type="radio"/>				

#### V.2.2. Emotional Satisfaction

	1 Strongly disagree	2 Disagree	3 Somehow	4 Agree	5 Strongly agree
VI.2.2.1. I am satisfied with our intranet.	<input type="radio"/>				
VI.2.2. 2. I am enchanted with the relationship I established with our intranet.	<input type="radio"/>				
VI.2.2. 3. My experience with our intranet has always been pleasant.	<input type="radio"/>				

These questions aim at identifying the benefits the intranet use at work.

### VII.1. The Improvement of personal effectiveness (productivity)

These questions are intended to evaluate the impact of the intranet use on your productivity in your professional mission.

	1 Strongly disagree	2 Desagree	3 Somehow	4 Agree	5 Strongly agree
The use of the Intranet enables me to be faster in the execution of my work.	<input type="radio"/>				
The use of the Intranet facilitates my outcomes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
tranet use improves my productivity	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
use increases my effectiveness at work	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
use allows me to be more successful	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
helps to reduce the number of hours dedicated to my work	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
VII.1.7. Intranet use reduces work supervision time	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		

### VII.2. Improving personal efficiency (quality of work)

These questions are intended to evaluate the impact of intranet use on your efficiency in your professional mission.

	1 Strongly disagree	2 Desagree	3 Somehow	4 Agree	5 Strongly agree
VII.2.1. Intranet use enhances my professional competency (knowledge necessary for the work)	<input type="radio"/>				
VII.2.2. Intranet use makes me more autonomous in my work	<input type="radio"/>				
VII.2.3. Intranet use helps me be more organized	<input type="radio"/>				
VII.2.4. By using the intranet, my work looks easier to me	<input type="radio"/>				
VII.2.5. With the Intranet, I am more reactive in doing my job	<input type="radio"/>				
VII.2.6. In general, intranet use improves the quality of my work	<input type="radio"/>				

## What is your Age?

20-29

30-39

40-49

50 and more

## What is your gender?

M

F

## What is your Academic Background? (choose one of the following majors)

Economic sciences

Humanities and the Arts (Sociology, psychology, etc.)

Social sciences (Accounting / Management / Media Studies, Business)

Technical sciences (Engineering / Computer Science)

Law

Health sciences (nursing, physiotherapy, medicine)

Other (other training)

## Your Education level?

Secondary school diploma

High school diploma

Bachelors degree

Post-graduate studies

Terminal degree

Others (specify):

## What is your current position ?

General staff

Professional staff

Division manager

Manager

Senior management

## ANNEXE 4 : Coefficients de Régression

### 1. Coefficient de régression du modèle optimal de recherche (HG) et de HG1 et HG2

#### Maximum Likelihood Estimates

#### Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PFCATT <--- QI	,243	,070	3,462	***	
EFFPRV <--- QI	,149	,068	2,188	,029	
PFCATT <--- DSN	,235	,070	3,356	***	
EFFPRV <--- DSN	,181	,068	2,657	,008	
PFCATT <--- EngDG	,156	,068	2,307	,021	
EFFPRV <--- EngDG	,156	,066	2,379	,017	
EFFPRV <--- ASSTECH	,167	,064	2,589	,010	
PFCATT <--- COMM	,165	,068	<a href="#">2,415</a>	,016	
EFFPRV <--- COMM	,142	,068	2,090	,037	
EFFPRV <--- INFSUP	,142	,067	2,112	,035	
PFCATT <--- INFSUP	,189	,069	2,740	,006	
PFCATT <--- INFCOLL	,155	,076	2,029	,042	
EFFPRV <--- INFCOLL	,151	,075	2,017	,044	
EFFPRV <--- PARTC	,141	,063	2,221	,026	
VALFONC <--- PFCATT	,289	,090	3,199	,001	
VALEMOT <--- PFCATT	,248	,100	2,489	,013	
VALEMOT <--- EFFPRV	,222	,100	2,229	,026	
VALSOCI <--- EFFPRV	,238	,110	2,159	,031	
VALSOCI <--- PFCATT	-,298	,110	-2,704	,007	
SATFCGN <--- VALFONC	,160	,073	2,180	,029	
SATFCGN <--- VALEMOT	,183	,076	2,402	,016	
UTL <--- VALSOCI	,226	,081	2,788	,005	
SATFCGN <--- VALSOCI	,226	,068	3,311	***	
SATFCGN <--- PFCATT	,264	,099	2,657	,008	
UTL <--- PFCATT	,335	,093	3,590	***	
SATFCGN <--- INFCOLL	-,160	,080	-2,003	,045	
SATFAFFC <--- VALEMOT	,260	,070	3,716	***	
SATFAFFC <--- EFFPRV	,207	,075	2,769	,006	
SATFAFFC <--- VALFONC	,278	,069	4,054	***	
EFFCT <--- SATFCGN	,533	,217	2,454	,014	
EFFCCE <--- PFCATT	,328	,110	2,982	,003	
EFFCT <--- PFCATT	,426	,116	3,686	***	
EFFCCE <--- QI	-,207	,088	-2,357	,018	
EFFCCE <--- UTL	,236	,110	2,135	,033	
EFFCCE <--- SATFAFFC	,830	,256	3,237	,001	
EFFCCE <--- SATFCGN	-,515	,258	-2,002	,045	
EFFCCE <--- ASSTECH	-,182	,078	-2,326	,020	

**Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate
PFCATT <--- QI	,243
EFFPRV <--- QI	,149
PFCATT <--- DSN	,242
EFFPRV <--- DSN	,186
PFCATT <--- EngDG	,156
EFFPRV <--- EngDG	,156
EFFPRV <--- ASSTECH	,178
PFCATT <--- COMM	,165
EFFPRV <--- COMM	,142
EFFPRV <--- INFSUP	,148
PFCATT <--- INFSUP	,197
PFCATT <--- INFCOLL	,157
EFFPRV <--- INFCOLL	,153
EFFPRV <--- PARTC	,154
VALFONC <--- PFCATT	,272
VALEMOT <--- PFCATT	,229
VALEMOT <--- EFFPRV	,205
VALSOCI <--- EFFPRV	,207
VALSOCI <--- PFCATT	-,259
SATFCGN <--- VALFONC	,160
SATFCGN <--- VALEMOT	,187
UTL <--- VALSOCI	,234
SATFCGN <--- VALSOCI	,246
SATFCGN <--- PFCATT	,250
UTL <--- PFCATT	,301
SATFCGN <--- INFCOLL	-,153
SATFAFFC <--- VALEMOT	,267
SATFAFFC <--- EFFPRV	,196
SATFAFFC <--- VALFONC	,279
EFFCT <--- SATFCGN	,447
EFFCCE <--- PFCATT	,312
EFFCT <--- PFCATT	,338
EFFCCE <--- QI	-,196
EFFCCE <--- UTL	,249
EFFCCE <--- SATFAFFC	,832
EFFCCE <--- SATFCGN	-,517
EFFCCE <--- ASSTECH	-,185

**2. Coefficient de régression des modèles adjacents HAI**

**2.1. Coefficient de régression du modèle adjacent HA1**

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
PFCATT <--- QI	,243	,070	3,462	***	
EFFPRV <--- QI	,149	,068	2,188	,029	
PFCATT <--- DSN	,235	,070	3,356	***	
EFFPRV <--- DSN	,181	,068	2,657	,008	
PFCATT <--- EngDG	,156	,068	2,307	,021	
EFFPRV <--- EngDG	,156	,066	2,379	,017	
EFFPRV <--- ASSTECH	,167	,064	2,589	,010	
PFCATT <--- COMM	,165	,068	2,415	,016	
EFFPRV <--- COMM	,142	,068	2,090	,037	
EFFPRV <--- INFSUP	,142	,067	2,112	,035	
PFCATT <--- INFSUP	,189	,069	2,740	,006	
PFCATT <--- INFCOLL	,155	,076	2,029	,042	
EFFPRV <--- INFCOLL	,151	,075	2,017	,044	
EFFPRV <--- PARTC	,141	,063	2,221	,026	

**Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate
PFCATT <--- QI	,243
EFFPRV <--- QI	,149
PFCATT <--- DSN	,242
EFFPRV <--- DSN	,186
PFCATT <--- EngDG	,156
EFFPRV <--- EngDG	,156
EFFPRV <--- ASSTECH	,178
PFCATT <--- COMM	,165
EFFPRV <--- COMM	,142
EFFPRV <--- INFSUP	,148
PFCATT <--- INFSUP	,197
PFCATT <--- INFCOLL	,157
EFFPRV <--- INFCOLL	,153
EFFPRV <--- PARTC	,154

**2.2. Coefficient de régression du modèle adjacent HA2**

**Maximum Likelihood Estimates**

**Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
VALFONC <--- PFCATT	,160	,100	1,607	,108	
VALEMOT <--- PFCATT	,248	,101	2,455	,014	
VALEMOT <--- EFFPRV	,222	,101	2,198	,028	
VALSOCI <--- EFFPRV	,238	,112	2,130	,033	
VALSOCI <--- PFCATT	-,298	,112	-2,668	,008	
VALFONC <--- EFFPRV	,271	,100	2,724	,006	

**Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate
VALFONC <--- PFCATT	,151
VALEMOT <--- PFCATT	,229
VALEMOT <--- EFFPRV	,205
VALSOCI <--- EFFPRV	,207
VALSOCI <--- PFCATT	-,260
VALFONC <--- EFFPRV	,256

**2.3. Coefficient de régression du modèle adjacent HA3**

**Maximum Likelihood Estimates**

**Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
SATFCGN <--- VALFONC	,169	,081	2,092	,036	
SATFCGN <--- VALSOCI	,203	,076	2,666	,008	
SATFCGN <--- VALEMOT	,202	,081	2,487	,013	
SATFAFFC <--- VALEMOT	,303	,078	3,904	***	
SATFAFFC <--- VALFONC	,336	,079	4,235	***	
UTL <--- VALSOCI	,178	,084	2,116	,034	

**Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate
SATFCGN <--- VALFONC	,171
SATFCGN <--- VALSOCI	,222
SATFCGN <--- VALEMOT	,208
SATFAFFC <--- VALEMOT	,306
SATFAFFC <--- VALFONC	,331
UTL <--- VALSOCI	,183

**2.4. Coefficient de régression du modèle adjacent HA4**

**Maximum Likelihood Estimates**

**Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
EFFCT <--- SATFCGN	,281	,103	2,723	,006	
EFFCCE <--- UTL	,233	,081	2,880	,004	
EFFCCE <--- SATFAFFC	,209	,078	2,673	,008	
EFFCCE <--- SATFCGN	-,048	,087	-,553	,580	
EFFCT <--- UTL	,209	,097	2,151	,031	

**Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate
EFFCT <--- SATFCGN	,234

	Estimate
EFFCCE <--- UTL	,249
EFFCCE <--- SATFAFFC	,216
EFFCCE <--- SATFCGN	-,048
EFFCT <--- UTL	,185

