



HAL
open science

L'Évaluation des déterminants de l'acceptation des technologies de l'information et de la communication dans les hôtels de luxe de la ville de Marrakech

Hanane Aziz

► **To cite this version:**

Hanane Aziz. L'Évaluation des déterminants de l'acceptation des technologies de l'information et de la communication dans les hôtels de luxe de la ville de Marrakech. Gestion et management. Université de Perpignan, 2020. Français. NNT : 2020PERP0011 . tel-03030431

HAL Id: tel-03030431

<https://theses.hal.science/tel-03030431>

Submitted on 30 Nov 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



THÈSE

Pour obtenir le grade de Docteur

Délivré par
UNIVERSITE DE PERPIGNAN VIA DOMITIA

Préparée au sein de l'école doctorale **INTERMED (ED 544)**

Et de l'unité de recherche **CRESEM (EA7397)**

Spécialité : Sciences du Tourisme

Présentée par **Hanane AZIZ**

Évaluation des déterminants ayant un pouvoir prédictif sur l'acceptation des Technologies de l'Information et de la Communication par les utilisateurs finaux: Cas des hôtels de luxe de la ville de Marrakech

A soutenir le : 16 septembre 2020

devant le jury composé de :

Mme Christine Pagnon Maudet, Maître de conférences émérite, Université de Perpignan

Directrice
de thèse

M Nicolas PEYPOCH, Professeur des Universités, Université de Perpignan

Examineur

Mme Amina KCHIRID HAJJI, Professeur des Universités, Université Hassan II - Casablanca

Rapporteur

M. Salah EL HADAJ, Professeur des Universités, Université Qadi Ayad- Marrakech

Rapporteur



« Ce ne sont pas les espèces les plus robustes qui
survivent, ni les plus intelligentes, mais celles qui s'adaptent le
mieux au changement »

Charles Darwin

Résumé

L'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) a connu un essor considérable ces dernières années. Elles sont présentes dans toutes les sphères d'activités managériales. Aujourd'hui, acquérir une nouvelle TIC ne représente plus un enjeu stratégique, cependant l'engouement à leur égard et leur incidence importent toujours davantage. Il reste néanmoins à évaluer leur performance et leur impact dans la pratique, d'où le grand débat engagé dans la discipline des sciences de gestion préoccupant, dans les faits, managers et dirigeants d'entreprises (Kalika 2000 ; M Tahir Jan, Johan W de Jager, Alileche Ameziane, Naheed Sultan 2019).

L'utilisation des TIC se généralise progressivement dans toute la chaîne de valeur de l'entreprise. Toutefois, leur niveau d'acceptation semble varier d'un pays et d'un secteur à un autre. Cela impacte la mise en œuvre optimale des TIC qui rencontre, bien souvent, des difficultés que nous pouvons regrouper en trois paramètres :

- au niveau technique où l'on tente de satisfaire les besoins d'interopérabilité et d'assurer une maîtrise suffisante par les utilisateurs ;
- au niveau économique en matière d'investissements ;
- au niveau comportemental en termes de résistance des parties prenantes.

Ainsi, l'accélération du processus d'acceptation et d'amélioration de l'utilisation des TIC, implique la détermination des facteurs prédisant ce processus.

Parrallèlement, nous constatons que les travaux de recherche qui traitent au Maroc de la problématique liée au processus d'acceptation des TIC par les utilisateurs dans le contexte de l'hôtellerie de luxe, accusent un retard tangible. Ce constat, faut-il le préciser, a un impact considérable puisqu'il s'agit principalement d'une activité économique cruciale, à savoir l'industrie touristique. Il apparaît clairement que l'implémentation des TIC au sein des hôtels de luxe n'est qu'une phase initiale de la réussite de leur intégration. A l'issue de cette étape, la phase d'acceptation est la plus délicate car elle révèle un écart entre les usages attendus et le niveau d'utilisation réel de ces technologies.

Par ailleurs, il est important de mener une réflexion concernant les attributs qui influencent les usagers dans leurs décisions d'acceptation ou de rejet des TI et leur réelle exploitation. Les raisons de ces résistances dépassent le cadre des décisions rationnelles

préconisées dans l'approche économique. Elles couvrent les spécificités des TIC, le contexte organisationnel, les spécificités culturelles, psychologiques et éthiques des utilisateurs ainsi que l'influence sociale exercée.

Le but de la thèse présentée est de répondre aux questions suivantes : quelles sont les caractéristiques personnelles, les contingences internes et les spécificités des utilisateurs des TIC dans les hôtels de luxe implantés à Marrakech ? Quel en est le pouvoir prédictif sur l'acceptation des TIC ?

A la lumière de la revue de la littérature effectuée relative aux théories d'acceptation des TIC, nous avons conçu et testé un modèle conceptuel sur la base d'une enquête qualitative auprès des dirigeants de dix hôtels de luxe suivie d'une investigation quantitative auprès des 235 utilisateurs des TIC afin d'examiner les facteurs explicatifs de l'acceptation des TIC. Après en avoir dégagé les données qualitatives et quantitatives recueillies et analysées, nous avons constaté qu'elles révèlent effectivement une influence significative des caractéristiques personnelles, des normes subjectives, du risque perçu et du soutien managérial comme antécédents des performances escomptées. Nous avons alors conclu que ces variables prédisent l'acceptation des TIC à travers l'attitude, l'intention et la réticence au changement.

ABSTRACT

Acquiring a new Information Technology System (IT) is no longer a strategic issue; rather, it's the general attitude towards the IT System that determines the extent of efficiency and benefits an organization realizes by implementing it.

The Assessment of the performance and impact of IT Systems on organizations, has become of great interest to the Business Administration Management sciences. Also, It is of a major concern for companies leaders (KALIKA 2000; M Tahir Jan, Johan W de Jager, Alileche Ameziane, Naheed Sultan 2019).

The use of IT is gradually spreading throughout the entire value chain of the company. However, their level of acceptance varies from country to country and from sector to another. In addition, the optimal implementation of ITs faces multiple difficulties:

- technical: in particular to meet interoperability needs and to ensure sufficient control by users;
- economical: in terms of investment;
- behavioural in terms of stakeholder resistance.

Thus, accelerating the process of acceptance and improvement in its use, involves identifying the factors that predict this process. In Morocco, research work that addresses the issue of the process of user acceptance of ITs in the context of luxury hotels is lagging considerably. This postulate is gaining momentum as this is mainly a crucial economic activity for Morocco, namely tourism.

The implementation of IT in luxury hotels is only an initial phase of their successful integration. At this stage, the acceptance phase is the most delicate because it reveals a gap between the expected utilization and the actual level of use of these technologies.

Furthermore, it is important to reflect on the attributes that influence users in their decision to accept or reject an IT and the extent of their use.

The reasons for resistance go beyond the rational decisions advocated in the economic approach (cost, effort...). They cover: the specificities of ITs, the organizational context, the cultural, psychological and ethical specificities of users, and social influence.

The purpose of this work is to answer the following question: *What are the personal characteristics, specificities of IT users, and internal environment influences inside Marrakech luxury hotels that predict the acceptance of an IT system?*

In light of the literature review conducted on IT acceptance theories, we designed and tested a conceptual model by conducting a qualitative study by interviewing ten luxury hotel managers, and a quantitative investigation of 235 IT users to examine the factors that directly influence an IT system acceptance. The results of our research revealed the significant influence of personal characteristics, subjective norms, perceived risk, and managerial support as antecedents of expected performance. We concluded that these variables predict IT acceptance through attitude, intention and reluctance to change.

Remerciements

L'élaboration d'un travail de recherche doctoral est un processus complexe mais particulièrement formateur et gratifiant. Durant ce parcours, nous passons par tous les états émotifs et pour arriver à progresser plusieurs personnes nous soutiennent.

Mes premiers remerciements sont adressés à ma directrice de thèse, Mme Christine Pagnon Maudet, pour l'attention et le temps qu'elle m'a accordé tout au long de ces années. Sa rigueur, sa vivacité d'esprit et sa générosité m'ont fortement inspiré et ont été ma source d'endurance. Durant les temps les plus durs de cette thèse, elle a toujours pu stimuler la persévérance et la motivation en moi tout en renouvelant sans cesse sa confiance, m'apprenant ce que je ne pouvais pas voir et absorbant les obstacles que je m'étais habituée qu'à trop voir. Je la remercie infiniment de m'avoir permis de réaliser mon rêve de vivre cette expérience intense et profonde. Qu'elle trouve dans ce travail l'expression de ma sincère gratitude.

Je tiens également à remercier grandement Monsieur le directeur de l'école doctoral, le professeur Nicholas PEYPOCH, de m'avoir fait l'honneur de faire le suivi de ce travail, de m'avoir conseillé et d'avoir présidé le jury à chaque comité de suivi de thèse.

Je souhaite également exprimer ma grande reconnaissance à Madame le professeur Amina KCHIRID et Monsieur Salah EL HADDAJ, les rapporteurs de cette recherche pour le temps et l'intérêt qu'ils voudront bien accorder à l'évaluation et à l'échange autour de cette thèse.

Je remercie infiniment Mme Ouidad TEBAÄ de m'avoir mise sur la voie de la recherche, j'ai beaucoup apprécié et appris de nos échanges fructueux et je la remercie particulièrement pour sa valeur de réconfort.

Une pensée affectueuse à ma mère, mon mari, mes sœurs, mon frère et mes nièces pour leur amour inconditionnel.

Merci à Mme Susanne Gilardot d'avoir répondu à chacune de mes questions.

Enfin, j'espère que ma petite Rim puisse percer dans son chemin académique, malgré les obstacles.

Sommaire

RÉSUMÉ	4
REMERCIEMENTS	7
SOMMAIRE	8
INTRODUCTION GÉNÉRALE	10
PARTIE I : CONSIDÉRATIONS CONCEPTUELLES DE L'ACCEPTATION DES TIC.....	24
CHAPITRE 1 : FONDEMENTS THÉORIQUES DU COMPORTEMENT D'ACCEPTATION DES INNOVATIONS EN CONTEXTE TECHNOLOGIQUE.....	26
1. <i>Paradigmes de l'innovation technologique.....</i>	26
2. <i>Processus de l'action raisonnée</i>	33
3. <i>Entre l'acceptation et le comportement planifié</i>	36
4. <i>Déterminisme réciproque dans l'approche socio-cognitive</i>	40
5. <i>Poids prédictif du TAM</i>	43
CHAPITRE 2 : TRANSITIONS VERS UN MODÈLE INTÉGRATEUR	54
1. <i>Extension du TAM.....</i>	54
2. <i>Le TAM augmenté et l'approche motivationnelle.....</i>	60
3. <i>Expérimentation du TAM Révisé</i>	64
4. <i>Vers un dispositif intégrant plus de déterminants</i>	69
5. <i>Théorie Unifiée d'Acceptation et d'Utilisation de la Technologie (UTAUT)</i>	74
CHAPITRE 3 : PROPOSITION D'UN MODÈLE CONCEPTUEL DES DÉTERMINANTS DE L'ACCEPTATION DES TIC EN CONTEXTE TOURISTIQUE	86
1. <i>Contingences personnelles.....</i>	86
2. <i>Facteurs d'influence exogène</i>	92
3. <i>Performance escomptée : de la détermination à la médiation.....</i>	96
4. <i>Développement de la prédisposition mentale à l'acceptation des TIC.....</i>	99
5. <i>Réticence au changement.....</i>	101
PARTIE II : ANALYSE DES DETERMINANTS DE L'ACCEPTATION DES TIC DANS L'HOTELLERIE DE LUXE	109
CHAPITRE 4. CONDUITE ET ORIENTATION MÉTHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE	111
1. <i>Courants épistémologiques en sciences de gestion</i>	111
2. <i>Méthodologie de la triangulation qualitative</i>	116
3. <i>Investigation quantitative et justification des échelles de mesure</i>	125
4. <i>Structure du questionnaire et méthode d'échantillonnage</i>	133
5. <i>Mode d'analyse des données quantitatives</i>	138
CHAPITRE 5 : ÉTUDE EXPLORATOIRE DES VARIABLES PRÉDICTIVES DE L'ACCEPTATION DES TIC EN HÔTELLERIE DE LUXE	148
1. <i>Le rôle des TIC dans l'hôtellerie de luxe</i>	149
2. <i>Degré d'usage et limites des TIC</i>	155
3. <i>Stratégie et programme de promotion</i>	163

4. <i>Effet du soutien managérial sur l'acceptation :</i>	168
5. <i>Facteurs prédictifs de l'acceptation des TIC</i>	175
CHAPITRE 6 : A L'AUNE DES ANALYSES QUANTITATIVES DES ANTÉCÉDENTS DE L'ACCEPTATION DES TIC.....	181
1. <i>Structure de l'échantillon</i>	181
2. <i>Analyse de la fiabilité et de la validité des composants du modèle conceptuel</i>	185
3. <i>Test des hypothèses et des liens de causalité directs entre les facteurs explicatifs de l'acceptation des TIC</i>	198
4. <i>Évaluation des effets indirects des antécédents des performances escomptées sur les déterminants directs de l'acceptation</i>	201
5. <i>Appréciation de la qualité d'ajustement du modèle et de sa valeur prédictive</i>	205
DISCUSSION DES RÉSULTATS ANALYTIQUES DES DÉTERMINANTS DE L'ACCEPTATION DES TIC EN HÔTELLERIE DE LUXE.....	209
CONCLUSION GÉNÉRALE	218
ANNEXES.....	226
BIBLIOGRAPHIE	248
LISTE DE SIGLES ET ACRONYMES	273
LISTE DES FIGURES	274
LISTE DES TABLEAUX	276

Introduction générale

Se développer pour une firme implique de sa part la mise en place d'un processus lui permettant de concevoir une stratégie efficiente, de la faire connaître et de la faire accepter par ses acteurs. Depuis des décennies la notion d'efficience est au cœur des préoccupations des recherches concernant le management des systèmes d'information (JF Cohen, JM Kangethe, 2019).

Dans un marché globalisé où la concurrence devient de plus en plus rude, où le client accède en un clic aux offres internationales lui permettant de faire aisément des comparaisons et de devenir, par la force des choses, de plus en plus exigeant, les entreprises se doivent de diffuser en interne leur vision stratégique et d'y faire adhérer chacune de leurs fonctions et départements. Ainsi, le département des systèmes d'information (DSI) joue un rôle crucial car il participe transversalement à l'implémentation de la stratégie de l'entreprise. Il se positionne comme la colonne vertébrale de la chaîne de création de valeur de l'entreprise qui détermine la trajectoire de la performance de l'organisation. Ses pilotes endossent la responsabilité de faire de cette fonction le maillon crucial de l'organisation ainsi que son assise de transfert et de partage de sa vision.

Cette place stratégique qu'occupe désormais le DSI au sein de l'entreprise était qualifiée de secondaire auparavant, se contentant d'assurer l'assistance technique, en termes de choix, de conception et de mise en œuvre des logiciels et technologies. Le progrès actuel se justifie par l'importance des changements relatifs à l'essor des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le cadre économique (Paré et Jutras, 2004 ; Guillemette et Paré, 2005 ; Sonia Mekadmi et Rim Louati 2018).

Ainsi, les évolutions en matière de technologies de l'information marquent considérablement l'environnement des organisations. Elles génèrent des changements notables en termes de management (Kalika, 2002 ; Jan, M. T., de Jager, J. W., Ameziane, A. M., & Sultan, N. 2019). Elles bouleversent les habitudes et les méthodes traditionnelles de travail, résultante de plusieurs facteurs, à savoir :

- l'émergence de TIC performantes ayant des aptitudes de stockage, de traitement et de communication insondables ;
- la digitalisation des flux d'information de l'entreprise ;
- la recherche permanente de stratégies de développement à travers la quête de nouveaux marchés, de nouvelles offres ;...

- l'omniprésence du WEB.

Dans cette perspective, les gestionnaires se voient tenus d'accroître l'optimisation des investissements technologiques comme leviers des décisions stratégiques, et ce dans une conjoncture où apparaissent dans les années 1990, de nouvelles problématiques liées à la planification stratégique (Baile, 1997 ; Luc, 2005 ; Sonia Mekadmi et Rim Louati 2018), puis de gouvernance et d'acceptation des TI (CIGREF, 2004 ; Chamfrault, 2005 ; Leignel, 2006, Baile, 2010 ; Taherdoost, H. 2019).

Ainsi, les TIC représentent un enjeu considérable pour toutes les organisations. Elles interviennent désormais à tous les niveaux, permettent d'accroître la réactivité entre les différents acteurs et de générer de nouvelles catégories de services. Vecteurs essentiels de la croissance, les TIC contribuent de façon capitale à la satisfaction des clients, l'automatisation des services, l'amélioration des pratiques et à la rationalisation des coûts.

Cette prise de conscience a, d'ailleurs, été la base de réflexion du Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises¹ (CIGREF) à travers un programme d'études axé sur l'impact réel des technologies de l'information : le comité de direction générale et celui des systèmes d'information a relevé l'importance de faire progresser les comportements d'usage des TI (CIGREF,2020).

La publication des travaux du CIGREF² en 2020 a permis la mise en perspective de la valeur créée par les TIC. Au-delà du champ d'action traditionnel de la DSI, qui opère essentiellement sur la valeur patrimoniale des TI, apparaît le concept de la valeur d'usage comme incontestable levier d'action sur l'accroissement de la performance de l'entreprise (CIGREF, 2020). La valeur est ce que génère l'entreprise au-delà de son capital investi. Les TIC peuvent engendrer plusieurs types de profits pour l'entreprise :

- l'accroissement de ventes ;
- des marges supplémentaires ;
- des gains de productivités ;
- des gains en frais des ressources humaines ;

¹ Le CIGREF : association de grandes entreprises et administrations publiques françaises bâtie en 1970, ce réseau a pour finalité de relever le défis du numérique et de concevoir un savoir faire basé sur les TIC.

² <file:///C:/Users/Asus/Downloads/Cigref-Convergence-IT-OT-Rapprochement-fructueux-Systemes-Information-et-Industriels-Decembre-2019-light.pdf>

- des coûts de transport ;
- des frais de communication et de correspondance ;
- le coût d'acquisition de nouveaux clients.

A cela s'ajoutent les gains non quantifiables, mais qui ont un impact considérable sur l'efficacité et la performance de l'entreprise : la réduction du temps de réalisation des tâches, de collecte et d'analyse de données, une grande aisance de consolidation du capital immatériel de l'entreprise, une optimisation des flux de collaboration en interne, le découplage des fonctions de l'entreprise, la possibilité de création d'avantage concurrentiel, la désintermédiation ...

La fonction de ces technologies ne se limite pas à la réactivité des acteurs ou à la génération de nouveaux services ; il s'étend au rôle support des processus d'affaires, à la planification, à la mise en place et au contrôle d'une stratégie. En outre, les TI deviennent un catalyseur de transformation des organisations car elles engendrent de nouvelles formes organisationnelles telles que l'entreprise virtuelle (Tapscott et Caston, 1994 ; Bandara, H. M. S. S. 2019).

Certes, l'émergence des TIC est devenue un nouveau vecteur de croissance économique des organisations. Toutefois, l'apport et la contribution de ces technologies à la performance et à la création de valeur de ces organisations restent difficiles à déterminer et à mesurer.

Les enjeux soulevés par l'usage des TIC, leur contribution à la performance et à la création de valeur pour une organisation, ont généré une littérature abondante, souvent orientée vers une analyse de prédiction de l'acceptation de ces technologies par les utilisateurs potentiels. L'usage des TI peut donc être considéré comme un levier de création de valeur, dans la mesure où il peut être anticipé et ajusté.

Notre réflexion relative à l'étude des facteurs de prédiction de l'acceptation de l'utilisation des TIC en examinant les modalités qui rendent cette TIC recevable par les usagers ; cette problématique est inspirée d'une approche comportementale de l'évaluation de l'usage des TIC. Cette approche, au centre des préoccupations des chercheurs et des professionnels, mobilise, outre la gestion, diverses disciplines telles que la sociologie, la psychologie, l'anthropologie, l'ergonomie... en exploitant des techniques complémentaires, quantitatives et qualitatives. Elle part du constat que ces technologies doivent, avant tout, être acceptées et exploitées par leurs utilisateurs potentiels pour qu'elles soient appliquées efficacement dans ces organisations (Davis, 1989; Davis et al. 1989; Venkatesh 2000; Venkatesh et al.2003 ; Aloysius, J. A., Hoehle, H., Goodarzi, S., & Venkatesh, V,2018).

Les TIC constituent un enjeu stratégique du point de vue de leur acceptation et non de leur acquisition. L'usage effectif de ces technologies constitue un lien critique entre les investissements en TI et la performance d'une organisation. (Devaraj, S., & Kohli, R., 2003; Sonia Mekadmi et Rim Louati, 2018). Les gains à tirer de ces technologies de l'information ne proviennent plus des investissements massifs dans la technologie elle-même mais du renforcement des liens entre l'utilisateur (individu), la technologie et l'organisation (Proulx, S., 2005, Bozhinova, K., Narcy-Combes, J. P., & Zaouali, S. 2017).

La problématique de l'acceptation des TIC n'est pas récente, mais elle se justifie aujourd'hui par deux principales raisons : le changement du rapport de l'Homme à la technologie et par le développement des théories de l'acceptation des TI.

Selon Bobillier-Chaumon, M. E., & Dubois, M. (2009) le stade de l'acceptation relève de l'expérientiel, ils définissent l'acceptation comme la manière avec laquelle une personne, mais également un groupe d'individus, accueillent compte tenu des circonstances, les aspects relatifs à la technologie (enjeux, avantages, bénéfice, limites) et y répondent soit positivement ou négativement.

Certes, le succès de l'intégration des TIC dans les organisations est souvent mitigé du fait de leur acceptation de la part des utilisateurs potentiels. Développer les raisons pour lesquelles ces technologies sont acceptées et utilisées aide souvent ces organisations à mieux capitaliser leurs budgets d'investissements en termes de TIC (Taherdoost, H. 2019).

Acquérir une nouvelle technologie d'information et de communication ne représente plus un enjeu stratégique ; le comportement d'acceptation des TIC l'est en revanche de plus en plus car il représente une corrélation décisive entre la performance des organisations et le capital investi en TIC (Devaraj et Kohli, 2003 ; Weng Marc Lim ,2019). Ce concept a évolué d'une manière considérable pour constituer un atout principal évoqué dans la littérature de l'évaluation des systèmes d'information (Venkatech et al. 2003, 2008 ; Aloysius, J. A., Hoehle, H., Goodarzi, S., & Venkatesh, V, 2018).

L'acceptation des TI n'est pas reliée uniquement à l'utilité ou à la performance de la technologie. Les utilisateurs sont souvent réfractaires et résistants à l'utilisation d'une technologie même si cette dernière pourrait engendrer des croissances significatives de productivité (Davis et al., 1989 ; Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D, 2019).

Les raisons de ces résistances dépassent le cadre des décisions rationnelles préconisées dans l'approche économique (coûts, rendement, retour sur investissement...).

Elles couvrent : les spécificités des TI, le contexte organisationnel, les spécificités culturelles, psychologiques et éthiques des utilisateurs potentiels ainsi que la réaction des usagers face aux nouvelles technologies (Bauden-Hamerel, G., Letaief, M. B., Contamin, et al 2016).

L'implantation des TIC dans les organisations n'est qu'une phase initiale de la réussite de leur intégration. A l'issue de cette étape, la phase d'acceptation est la plus délicate car elle fait apparaître un écart entre les usages attendus et les usages réels de ces technologies.

En effet, l'implémentation d'une TIC implique une certaine interaction entre cette dernière et les utilisateurs, cela peut engendrer une situation de crise, avec un bon nombre d'interruption dans le processus d'adoption de la technologie (changement de procédure...) (Bobillier-Chaumon, M. E., & Dubois, M. 2009 ; Chaumon, M. E. B. 2016).

Par ailleurs, il est important de s'interroger sur les facteurs qui influencent les usagers réels et les utilisateurs potentiels dans leurs décisions d'acceptation des TI et leur réelle exploitation.

Au Maroc, au-delà de l'essor notable d'une nouvelle industrie créatrice d'emplois, les technologies de l'information contribuent à rendre toutes les entreprises plus performantes et plus réactives. Elles sont considérées comme un levier de croissance de la compétitivité des entreprises marocaines par une meilleure circulation de l'information, par une organisation optimale, l'émergence de marchés et débouchés nouveaux. Face à ces défis, le Maroc se trouve dans la nécessité de préconiser des programmes reposant essentiellement sur les TIC. C'est dans cette optique que viennent s'inscrire deux stratégies numériques nationales :

- Maroc numérique 2013³ ;
- plan Maroc digital 2020⁴.

³ Il s'agit d'un plan ayant quatre axes stratégiques (déclinés en 53 actions): 1) la transformation sociale, 2) la mise à la disposition des citoyens des services publiques accessible en ligne, 3) l'informatisation des PME et 4) le développement des technologies de l'information, la cour des comptes a attribué à ce projet 5,19 milliards de dirhams.

⁴ Projet initié par l'agence de développement du digital, les entreprises privées et le ministère de tutelle dont l'objectif est l'accélération des dispositifs de transformation numérique au service d'une croissance économique soutenue et efficiente.

Toutefois, malgré les différents efforts consentis par le Maroc, il accuse un retard en termes d'économie numérique ; en 2018, il occupe la 110ème position en matière du e-gouvernement à l'échelle internationale et il est classé 78ème dans l'indice des services en ligne. Même si le commerce marocain en Afrique pèse environ 300 milliards de dirhams, le e-commerce atteint à peine 7 milliards de DH. C'est dans cette perspective que la stratégie Maroc Digital 2020 trouve son essence : une stratégie conçue pour relever les défis du numérique au Maroc.

Dans l'ère du « e-management », l'évaluation de la performance et des impacts des technologies et des systèmes d'information dans les organisations est une problématique centrale au sein de la discipline du management des systèmes d'information ; c'est également une question clé pour les praticiens et les dirigeants des entreprises (KALIKA 2000 ; M Tahir Jan, Johan W de Jager, Alileche Ameziane, Naheed Sultan 2019).

En effet, l'utilisation des TIC se généralise progressivement dans toutes les organisations. Toutefois, le niveau d'adoption de ces technologies varie d'un pays et d'un secteur à un autre. En outre, la mise en œuvre des TIC rencontre en particulier des difficultés d'ordre :

- comportemental, du fait de la résistance des différents acteurs ;
- économique, en termes d'investissements ;
- technique, en particulier pour satisfaire les besoins d'interopérabilité et assurer une maîtrise suffisante par les utilisateurs.

Ainsi, l'accélération du processus d'acceptation et d'amélioration de l'utilisation des TI implique d'identifier les facteurs prédisant ce processus. Au Maroc, les travaux de recherche qui portent sur les diverses problématiques liées au processus d'acceptation des technologies par les individus et les entreprises accusent un retard considérable et tout particulièrement concernant une activité économique primordiale pour le Maroc, à savoir le tourisme.

La préoccupation majeure de notre travail de recherche est donc de fournir un champ de réflexion afin d'analyser la problématique liée à :

‘‘L'Évaluation des déterminants de l'acceptation des technologies de l'information et de la communication dans les hôtels de luxe de la ville de Marrakech.’’

La finalité de ce travail de recherche est de répondre à la question majeure suivante :

Quels sont les caractéristiques personnelles, les contingences internes et les spécificités externes des hôtels de luxe, implantés à Marrakech, qui déterminent l'acceptation des TIC et contribue tant à leur efficacité qu'à leur succès?

A partir de ce questionnement, il paraît judicieux de spécifier le cadre général de la recherche, ses objectifs, les contributions escomptées, ainsi que l'organisation du travail.

Le contexte de ce travail de recherche est donc celui des hôtels 5* de la ville de Marrakech. Plusieurs raisons motivent le choix de ce genre d'entreprise comme champ d'étude : certaines des raisons sont relatives au secteur d'activité et d'autres propres aux structures hôtelières sélectionnées.

Aujourd'hui, le tourisme est considéré comme l'un des vecteurs clés du développement au Maroc. Il représente un levier considérable pour l'accélération de la croissance socio-économique ainsi qu'une source de création d'emplois directs et indirects, soit 548 000 emplois directs en 2018, ce qui représente environ 5% de l'emploi dans l'économie marocaine.

Le tourisme détient une place majeure en tant que source génératrice de devises pour le Royaume (outre les transferts des marocains résidents à l'étranger) ; en effet, selon les indicateurs annoncés par l'observatoire du tourisme marocain⁵ en 2019, le score de touristes a atteint 13 millions de visiteurs, soit un accroissement de 5,2% par rapport à 2018. Le nombre de nuitées dans les hôtels classés a pareillement évolué de 5% soit 25,2 millions de nuitées. Les recettes générées par les touristes ayant séjourné au Maroc se sont situées en 2019 (hors transport international) à près de 78,6 milliards de dirhams (7,41 milliards d'euros) contre 73,04 milliards de dirhams en 2018 (6,89 milliards d'euros) (Source : site officiel de l'Observatoire du tourisme marocain)⁶.

Le secteur contribue largement à la création de richesses et à la diminution de la pauvreté avec une demande touristique globale représentant environ 12% du PIB et participe grandement à promouvoir l'image du pays et la manière dont il s'affiche sur la scène internationale ; Il occupe en outre une place centrale en matière d'influence des politiques intérieures.

En effet, dans le classement de l'indice 2017 de la compétitivité touristique et des voyages, instauré par le WEF⁷, le Maroc occupe la 65^{ème} position sur une sélection de 136 pays.

⁵ Organisme public marocain chargé de la collecte, du traitement et de la diffusion de l'ensemble des informations liées à la croissance et au développement du secteur touristique, il élabore également des statistiques et des indicateurs dans le but de suivre l'évolution du secteur.

⁶ <http://www.observatoiredu tourisme.ma/>

⁷ « World Economic Forum » ou bien le Forum économique mondial

En comparant le Maroc avec les pays de région MENA⁸, il demeure l'un des endroits les plus attractifs. Le Maroc a pris les devants face à ses voisins, l'Égypte qui détient la 74^{ème} place, alors que la Tunisie est située en 87^{ème} rang et l'Algérie à la 118^{ème} place.

Le Maroc a obtenu le meilleur classement pour plusieurs raisons à savoir :

- il a été épargné de l'insécurité géopolitique qui a entravé l'accroissement du tourisme dans les autres pays précités ;
- il est doté de ressources naturelles diverses et variées ;
- il bénéficie d'un climat agréable: le royaume du Maroc est un pays de contrastes, soumis à une multiplicité d'influences climatiques caractérisé par le soleil au long de l'année et ce du fait qu'il est baigné à l'ouest par les eaux de l'océan Atlantique, au nord par la Méditerranée et traversé par les montagnes de l'Atlas et du Rif ;
- la majorité de ses citoyens maîtrise des langues étrangères (plus particulièrement le Français) ;
- la diversité de son capital culturel allie modernité et tradition : l'envergure culturelle du Maroc a une renommée internationale rehaussée par ses villes impériales, transition incontestable des circuits touristiques. Ainsi, l'UNESCO a répertorié huit sites marocains dans la liste du patrimoine mondial : la médina de Marrakech (avec sa place Jemaa el Fna) , Mazagan, le qsar Ait Ben Haddou, Volubilis, la cité de Meknès, la médina d'Essaouira, la médina de Tétouan, la médina de Fès.

Sur le plan mondial, l'Espagne occupe la première place d'après l'indice de la compétitivité touristiques et des voyages, puis la France qui a décroché la 2^{ème} position et l'Allemagne occupant le 3^{ème} rang. Selon le rapport de 2017 du WEF, de telles performances ont été réalisées grâce au développement social, aux patrimoines culturels et naturels, aux infrastructures, à la croissance économique et à l'aptitude de ces pays à s'adapter aux nouvelles tendances de consommation en l'occurrence sur le plan du digital.

Le déclassement qu'a subi le Maroc entre 2015 et 2017 dans l'indice de la compétitivité touristique et des voyages, instauré par le WEF (le forum économique mondial) est potentiellement la résultante d'un déficit en terme de stratégie transversale en TIC, d'où les retombées néfastes sur l'environnement socio-économique du royaume ; cette constatation fait

⁸ Middle East and North Africa : Il s'agit de région de l'Afrique du Nord et du Moyen-Orient

écho à l'intervention de certains experts à l'occasion de la 19^{ème} éditions du MDD (Marrakech Digital Day) au sujet de l'importance de concevoir et de mettre en pratique une stratégie alignée entre la compétitivité et la technologie.

Cette stratégie relève désormais de l'ordre de l'urgence et de l'inévitable, les TIC et les plateformes digitales révolutionnent les modes de consommation ; en effet, le rapport intitulé « Tourisme and the sharing economy » communiqué en 2018 par la banque mondiale révèle que les transactions en ligne entre particuliers (exp Airbnb, Homeaway, Couchsurfing...) auraient évolué de 31% ; toujours dans la même alignée, la banque mondiale confirme également à travers la publication d'un deuxième rapport élaboré en partenariat avec Tripadvisor que les annonces renseignées par les voyageurs (sous forme d'opinion, de jugements, de critiques ou de recommandation) deviennent une référence fiable prenant les devant face aux points de vente traditionnelles et aux offices de tourisme.

Dans le même sens, la thématique adoptée pour la journée mondiale du tourisme (OMT) en 2018 est « le tourisme et la transformation numérique ». L'OMT sollicite auprès des gouvernements, des acteurs du tourisme et des chercheurs un doublement d'effort dans le soutien des TIC capables de faire baisser les retombées néfastes du tourisme sur l'écologie et de révolutionner nos manières et perspectives de voyage (World Tourism Day, 2018).

L'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Économique) quant à elle indique qu'avec l'avènement important de visiteurs toujours plus connectés et la montée en puissance de l'utilisation du net, les professionnels et la communauté du tourisme sont appelés de toute urgence à restructurer leurs modalités de fonctionnement et leurs plans d'actions (Rapport de l'OCDE sur l'évaluation et mesure de la transformation digitale dans le monde, 2019).

A la lumière de ces enquêtes, nul ne peut contester que les TIC sont une condition indispensable à la promotion voire à la pérennité du secteur touristique ; L'Observatoire du Tourisme Marocain a réalisé une enquête en 2018 au Maroc, il indique que:

- 90% des réservations d'hébergement au Maroc ont été effectuées par internet ;
- 56% des paiements ont été opérés par internet totalisant un chiffre d'affaire de l'ordre de 149 millions de dirhams ;
- seuls 25% des réservations de vols se font encore à travers les agences de voyages physiques ;
- le taux de pénétration des transactions directes en ligne est de 75% pour les vols à destination du Maroc.

Nous en concluons qu'il est inenvisageable d'évoquer le tourisme sans introduire les TIC, les professionnels du tourisme étant dans l'obligation de se mettre au diapason des dernières TIC en relation avec leurs champs d'actions.

Le futur de l'activité du tourisme est donc conditionné par une évolution économique, sociale, environnementale et technologique ; certes, les effets de ces mutations donneront leurs fruits progressivement et à un rythme modéré mais dès lors qu'elles sont instaurées et consolidées, elles mènent à la restructuration multidimensionnelle des différents domaines qui peuvent ainsi s'inscrire dans la voie du développement.

S'agissant de la dimension grandissante du numérique en matière de consommation touristique, on repère les mêmes analyses dans le rapport de la Global Travel Industry (GTI) établi par Xerfi Global en 2018 ; les pays les plus compétitifs sur le plan touristique sont ceux qui ont un score de pénétration élevé en termes de TIC. Le rapport met l'accent sur la fonction désormais capitale des TIC dans le renforcement et la valorisation de la performance touristique d'un pays (GTI, 2018).

Force est de constater que, de nos jours, les destinations dites attractives sont certainement des lieux équipés et habiles pour permettre aux voyageurs d'avoir accès en temps réel aux pratiques technologiques multiformes, à un contenu d'informations, aux différents prestataires de services (restaurants, excursions, location de voiture...) ou à une plateforme offrant la possibilité de rendre agréable au plus haut degrés son expérience de voyage. Afin d'atteindre ce niveau de satisfaction, les TIC demeurent l'un des principaux leviers de performance.

A cet effet, les gouvernements et les professionnels du tourisme ne peuvent relever le défi de la compétitivité sans mettre en place un plan d'action afin de comprendre et de s'adapter aux nouvelles tendances⁹ du monde digital à l'échelle internationale ;

Compte tenu de l'importance cruciale du tourisme dans le développement du pays, le Maroc a pour objectif d'augmenter les recettes du tourisme pour atteindre 140 milliards de dirhams en 2021 ; l'atteinte de ces objectifs très ambitieux est liée à un ensemble de conditions parmi lesquelles nous notons l'émergence et l'usage des Technologies de l'information qui constituent, aujourd'hui, la force motrice de ce secteur. Espérons toutefois que les conséquences de la crise sanitaire du COVID 19 ne seront pas trop dramatiques au niveau du développement touristique.

⁹ e-billet, visite 3D, robot dans l'hôtellerie, la technologie de la réalité virtuelle

Les TI deviennent omniprésentes dans les organisations touristiques ; elles sont utilisées dans les différents niveaux de la chaîne de valeur touristique : hôtels, agences de voyage, tour opérateurs... ; elles contribuent à la création de services novateurs et offrent de nouvelles opportunités au travers des formes de travail mises à jour telles que la transformation de la manière de communiquer avec les clients et les partenaires. Les hôtels à titre d'exemple, investissent des sommes colossales dans les TI afin de maîtriser l'accès aux informations en temps réel, de promouvoir leurs offres touristiques et d'offrir des services de qualité aux clients. L'atteinte de ces objectifs induit la nécessaire acceptation de ces technologies par les parties concernées. (Ouahmane, 2014 ; Weng Marc Lim ,2019).

La nécessité des investissements en TIC n'étant plus à justifier, l'accroissement incessant des budgets et des frais y afférant est au cœur des problématiques de management des hôtels de luxe : leurs dirigeants sont dans l'obligation d'optimiser et de justifier les retours sur investissements en TIC. Dans cette perspective, il devient nécessaire de placer l'évaluation de la performance du DSI¹⁰ et de la compétence de ses équipes au cœur du contrôle organisationnel (Kang et Bradley, 2002 ; DB Short, J Kang, RA Lim, 2019).

La guerre concurrentielle tant économique que technologique met les hôtels face à l'obligation d'investir dans les dispositifs technologiques d'assistance. L'acceptation d'une technologie a pour objectifs d'atteindre l'efficience, la performance humaine et organisationnelle. Néanmoins, le potentiel du système est limité par plusieurs formes de résistances dues à un processus d'acceptation lent, voire inexistant. De ce fait, toute une sphère de recherche tente de fournir des éclaircissements, des réponses et des solutions à la problématique d'acceptation et d'appropriation des TIC dans le secteur touristique.

Ainsi l'évaluation de l'acceptation d'un système d'information a pour objectif primordial de fournir les bases d'une information la plus objective et la plus indépendante possible afin d'aider les décideurs dans des choix aussi difficiles que lourds de conséquences pour l'avenir d'une structure touristique.

La littérature spécifique à l'évaluation des systèmes d'information dans les structures touristiques montre que, jusqu'à présent, les études ont été centrées principalement sur l'évaluation de l'impact de ces systèmes sur le travail des acteurs.

¹⁰ Département des Systèmes d'Information.

Notre recherche se base sur une perspective comportementale de l'évaluation de l'acceptation des TI par les professionnels touristiques.

Pour ce faire, nous conceptualisons notre problématique afin de construire ensuite une représentation globale schématisée par un modèle conceptuel qui permettra de comprendre, de prévoir et d'agir sur un terrain de recherche concret : les hôtels 5* de la ville de Marrakech.

Ainsi, les axes généraux de notre modèle théorique concernent : le contenu de l'évaluation de l'acceptation qui consiste à déterminer les différents niveaux d'analyse, à savoir le niveau des TIC, de l'individu ainsi que celui de l'implication organisationnel ;

Quant aux perspectives d'évaluation, elles s'articulent autour de :

- perspective objective qui se base sur des critères objectifs d'évaluation ;
- perspective subjective ou perceptionnelle fondée sur les mesures de satisfaction, de l'utilité perçue et de l'influence sociale ;
- perspective contingente, liée à l'investigation des relations entre les sous-systèmes organisationnels, individuels et contextuels.

Les contributions théoriques de ce travail de recherche se regroupent, au-delà de l'expérimentation des concepts adoptés, autour de l'utilisation d'approches conceptuelles dans la modélisation et l'expérimentation de notre problématique.

Ainsi, la contribution première réside dans la synthèse de la revue de littérature en acceptation des TIC. Cette analyse synthétique vise, de prime abord, à représenter l'environnement dans lequel cette notion a évolué ; par la suite, il convient de délimiter les étendues possibles de l'évaluation de la notion d'acceptation, et enfin, d'élire les variables ayant un poids prédictif sur l'acceptation. Notons que de nombreux auteurs actuels reprennent et enrichissent les théories et modèles de base qui représentent les fondamentaux de la réflexion académique mais, qu'aucun d'entre eux, ne s'est jusqu'à ce jour intéressé au contexte de l'acceptation des TIC dans l'hôtellerie de luxe au Maroc.

La seconde contribution se rapporte à la constitution d'un cadre conceptuel, ce dernier met en relief le caractère multidimensionnel de l'évaluation de l'acceptation des TIC en se basant sur :

- les approches théoriques de l'acceptation et du comportement des individus vis-à-vis des TIC;

- le model TAM (Technology Acceptance Model) de Davis (1989) et de ses principales extensions Ainsi que l'UTAUT, un corpus théorique qui a mis la lumière sur l'apport de certaines programmations mentales collectives ou individuelles dans la formation du comportement et de l'attitude de l'utilisateur vis-à-vis de la technologie, sur ainsi que l'impact des facteurs externes ou variables contextuelles sur la performance individuelle au travail.

Les contributions méthodologiques se réfèrent à la méthodologie de conduite de la recherche et à la pertinence de la démarche d'analyse de donnée utilisée afin d'approuver l'ossature du modèle conceptuel et de tester les hypothèses de recherche.

En effet, conduire la recherche en deux phases, l'une qualitative avec une méthode de recherche exploratoire avec une triangulation de techniques, et l'autre déductive avec une démarche quantitative, constitue une approche originale qui donne au chercheur la possibilité de mettre en relief les spécificités des hôtels cinq étoiles et de prendre l'influence interactive entre les différentes parties prenantes.

L'étape exploratoire a nécessité la présence du chercheur sur les lieux d'étude à savoir les hôtels 5* de la ville de Marrakech, pendant 8 mois en ayant recours à la méthode de recherche qualitative appuyée par la technique de « l'observation participante ». Grace à cette technique, nous avons pu déceler la perception de la réalité par les utilisateurs et caractériser leur expérience vécue afin de garantir ainsi une certaine rigueur scientifique grâce à la qualité et à la fiabilité des informations recueillies auprès de personnes expérimentées occupant des postes stratégiques dans les hôtels de luxe de la ville de Marrakech.

Concernant la phase déductive, nous avons eu recours au questionnaire comme outil de recherche quantitative. L'appui de la direction générale des établissements concernés justifie l'importance du taux de réponse réalisé. Les données recueillies ont contribué à la validation du modèle de recherche proposé d'une part, et à l'alimentation des recommandations professionnelles d'autre part.

Les données collectées ont été validées en mobilisant deux instruments d'analyse de données ; les méthodes descriptives multivariées de première génération offrent la possibilité d'étudier la fiabilité et la validité des échelles de mesure des construits adoptés. Les méthodes explicatives de deuxième génération, quant à elles, permettent de vérifier la présence d'un système de corrélations causales entre les différentes variables conceptuelles et de tester par la

Après avoir présenté le cadre général de la recherche, son contexte et ses contributions, il convient de présenter son plan global, fondée sur deux parties, chacune s'articulant autour de trois chapitres distincts.

La première partie a pour finalité la présentation des fondements conceptuels de la recherche ; elle regroupe le chapitre qui tisse une généalogie des principales théories servant de références théoriques pour les chercheurs dans le domaine des technologies afin d'expliquer les phénomènes d'intention d'acceptation et d'adoption des (TIC).

Le second chapitre passe en revue les modèles mobilisés pour comprendre et prédire l'acceptation de la technologie. Il s'agit du Modèle d'Acceptation de la Technologie (TAM) 2, quelques unes de ses applications pour aboutir in fine et de l'UTAUT intégrant les principaux concepts et déterminants de l'acceptation des TIC.

Le troisième chapitre présente le modèle conceptuel, à variables multiples, supportant la problématique de cette recherche.

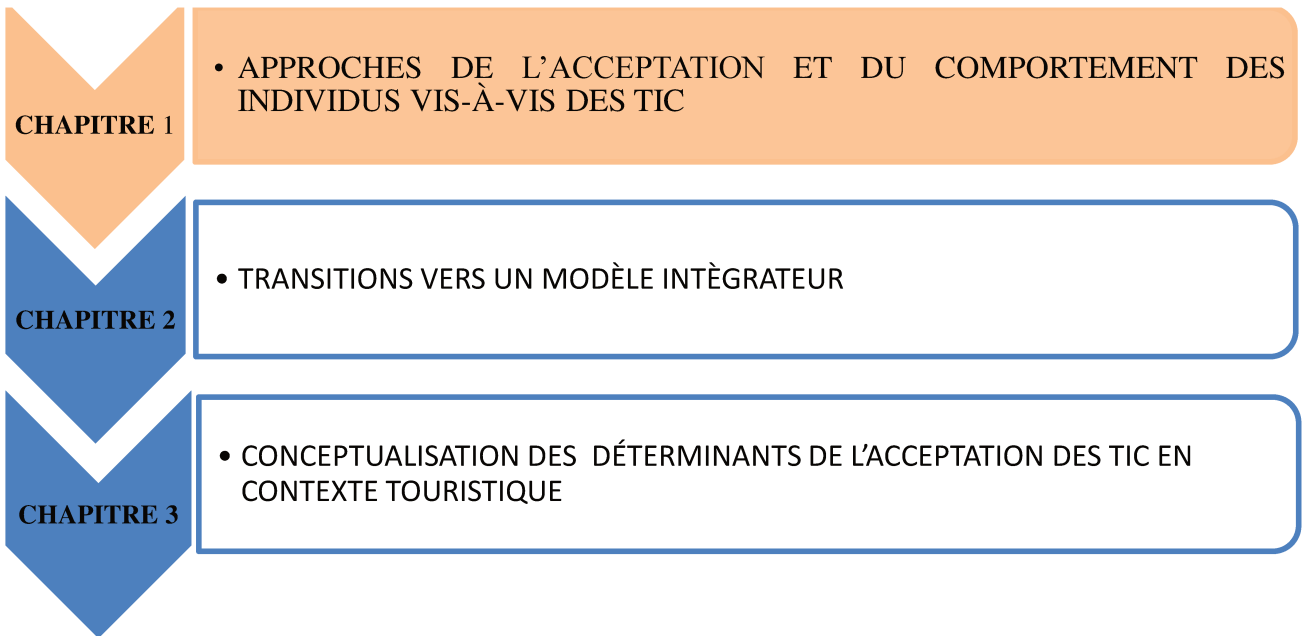
La deuxième partie est de type empirique, réservée aux choix méthodologiques et à l'analyse des résultats de la thèse.

Le quatrième chapitre expose le cadre méthodologique de la recherche. Il défend le positionnement épistémologique choisi et justifie les étapes de recueil de données qualitatives en ayant recours au logiciel « Nvivo.12 » et les outils d'élaboration d'un instrument d'évaluation quantitative ; il présente les méthodes de traitement des résultats recueillies afin de valider les propriétés psychométriques des échelles de mesure des variables retenues, et de tester enfin, les hypothèses de la recherche.

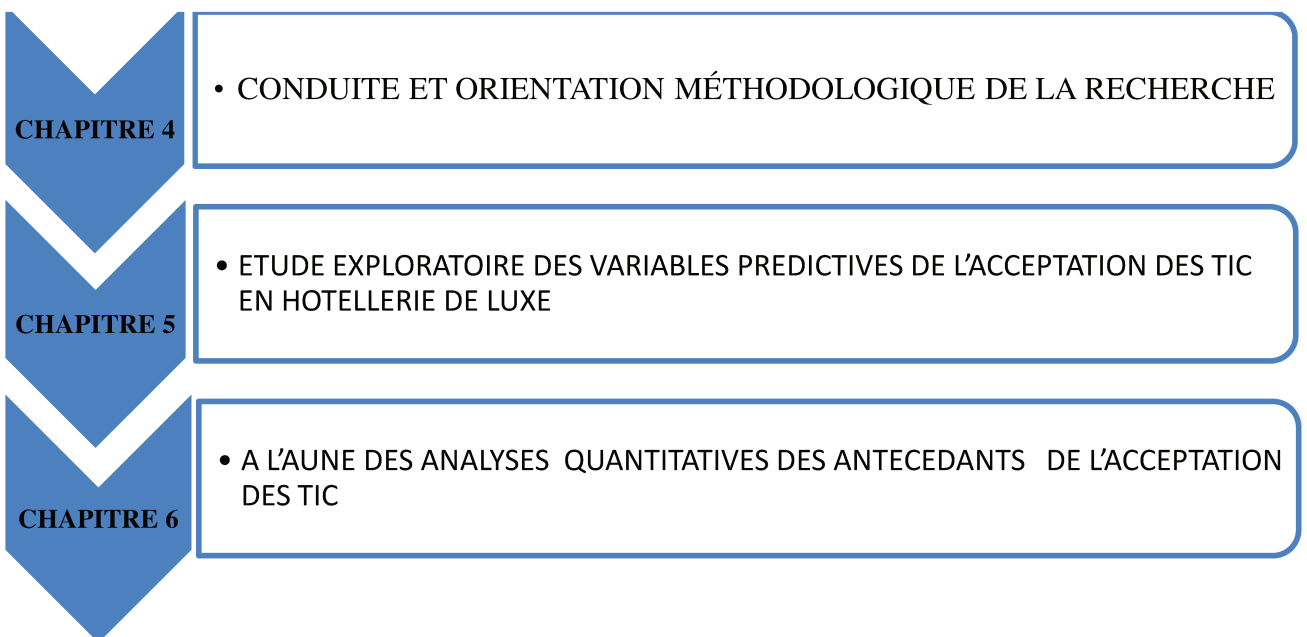
Le cinquième et le sixième chapitre sont réservés à la présentation des résultats de la recherche. Une description analytique des données développe, de prime à bord, les résultats de l'analyse de contenu des informations recueillies lors des entretiens semi-directifs, suivi du test de validités de construits et de fiabilité des échelles de mesure et du modèle conceptuel global conçu pour cette recherche. Ce chapitre procède également à une analyse explicative des liens de causalités en utilisant la méthode d'équations structurelles qui nous éclaire sur les résultats des hypothèses vérifiées de la recherche. Il aborde le champ de discussion des résultats obtenus débouchant vers une ligne de recommandations.

Partie I : Considérations conceptuelles de l'acceptation des TIC

Partie I : Considérations conceptuelles de l'acceptation des TIC



Partie II : ANALYSE DES DETERMINANTS DE L'ACCEPTATION DES TIC DANS L'HOTELLERIE DE LUXE



Chapitre 1 : Fondements théoriques du comportement d'acceptation des innovations en contexte technologique

L'approche comportementale fournit un cadre théorique général relatif à l'acceptation des technologies de l'information et de la communication (TIC) aussi bien par les utilisateurs que par les organisations. Elle puise ses fondements des théories relevant des disciplines variées telles que, la psychologie, la sociologie et le management des systèmes d'information. Cette approche permet de prédire le comportement des individus vis-à-vis d'une technologie et par conséquent, leur acceptation des TIC. La finalité de ce premier chapitre est de mener une réflexion concernant les fondements théoriques de l'acceptation des TIC.

La littérature en sciences de gestion et précisément en TIC s'est considérablement intéressée à la notion de l'acceptation qui constitue un critère impératif à l'utilisation optimale des TIC, dans la perspective d'atteindre la performance et l'efficacité organisationnelle; la pertinence de la notion d'acceptation est qu'elle fournit une réelle valeur ajoutée à la conception des TIC et à leur évaluation.

Face à l'incapacité d'exposer une revue complète de l'abondante littérature relative au comportement des usagers vis-à-vis des technologies, nous proposons ici un bref rappel de cette revue de littérature en insistant plus particulièrement sur l'analyse des courants théoriques ayant constitué un fondement de base pour prédire l'intention comportementale d'acceptation des TIC ;

1. Paradigmes de l'innovation technologique

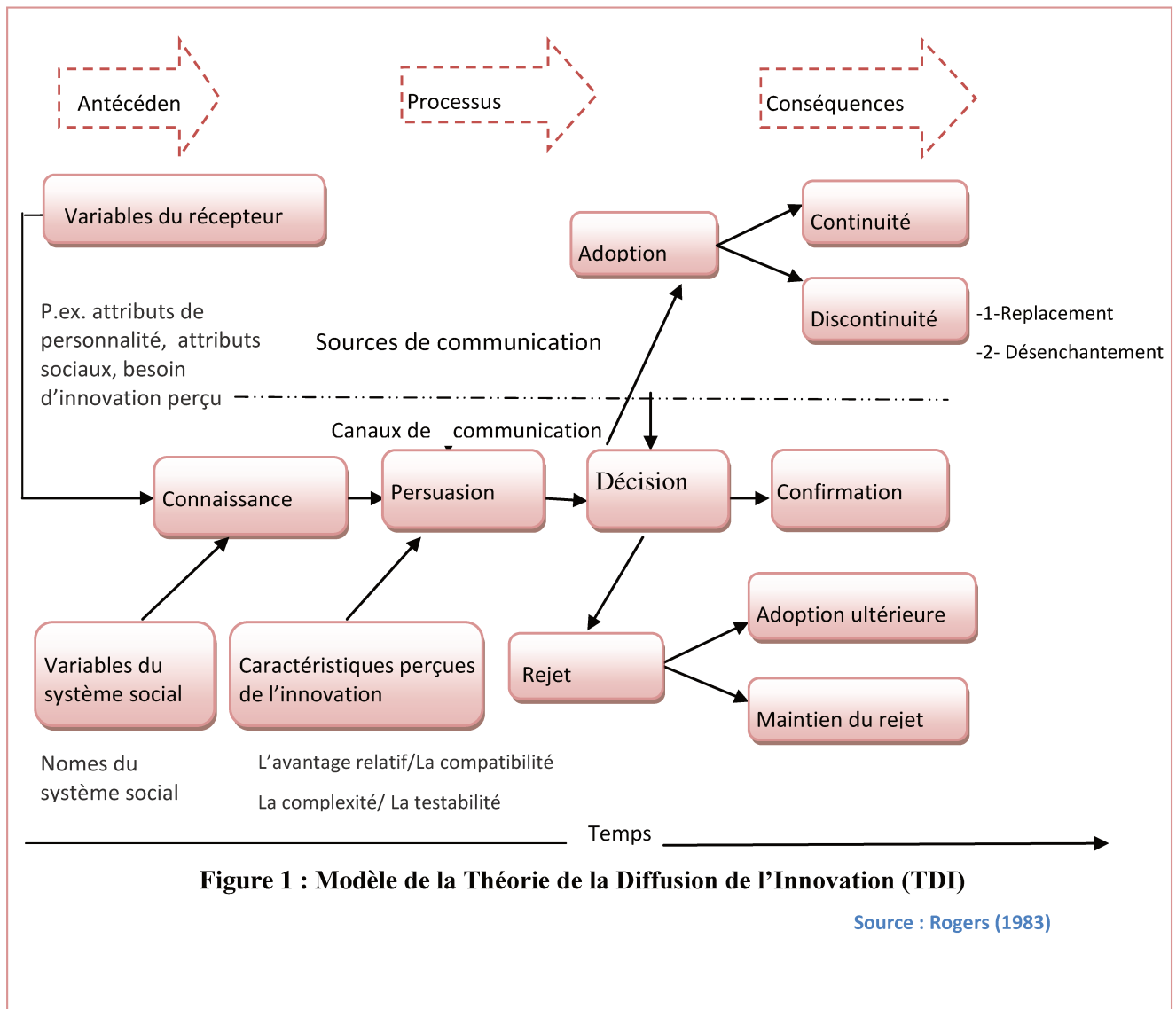
Selon Everett Rogers (1995, 2003, 2019¹¹), la notion d'innovation désigne « le procédé par lequel une innovation est communiquée » ; l'intérêt n'est pas porté sur le processus de création d'une innovation donnée mais plutôt sur les modalités de sa diffusion et de sa propagation.

La théorie de la diffusion de l'innovation (TDI) tente de révéler la manière, la destination et le rythme par lequel l'innovation est diffusée. La détermination du niveau d'acceptation d'une innovation par les membres d'un système social constitue sa principale finalité.

Rogers a réalisé une synthèse de 508 études issues de 9 disciplines, dans le but de développer les paradigmes de la TDI ; selon cet auteur (1995, 2019), la diffusion de l'innovation apporte un cadre conceptuel complémentaire à la notion d'acceptation car son objectif est de déterminer le

¹¹ Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (2019). Diffusion of Innovations 1. In *An Integrated Approach to Communication Theory and Research* (pp. 415-434). Routledge.

processus par lequel une innovation technologique passe partant du niveau d'invention au stade d'usage élargi et réel.



La Figure n° 1 présente le processus décisionnel de l'acceptation de l'innovation, composé de cinq phases (Roger 1983) :

- la connaissance : l'individu prend conscience de l'existence de l'innovation à laquelle il est exposé et tente d'avoir les informations la concernant c'est-à-dire son utilité et son mode de fonctionnement.
- la persuasion : l'innovation étant connue à ce stade, l'individu élabore son opinion et adopte ainsi une attitude positive ou négative à son égard. Les croyances de l'individu envers l'innovation sont impactées par le degré d'incertitude de sa fiabilité et de son fonctionnement d'une part et par le renforcement social des autres (famille et amis) d'autres part. Selon Rogers (1995 ; 2019), la phase de la connaissance est focalisée

davantage sur le coté cognitif, tandis que le stade de la persuasion est plus orienté vers l'aspect affectif ;

- la décision : à ce niveau, l'individu est déterminé quant à l'acceptation ou au rejet de l'innovation ; observer quelqu'un d'autre utiliser la technologie peut accélérer le processus d'acceptation. Par ailleurs, le rejet peut survenir à n'importe quelle étape du processus décisionnel. Rogers affirme qu'il existe deux types de rejets : le rejet actif et le rejet passif ; dans une position de rejet actif, l'individu base son opinion sur une expérience d'essai de l'innovation ; dans la situation de rejet passif, l'individu refuse toute tentative d'essai ;
- l'implantation : au cours de cette étape, l'innovation est mise en pratique à l'aide des accompagnateurs de changements et d'assistance technique afin de réduire la probabilité d'échec ou de rejet ;
- la confirmation : il s'agit du stade où l'individu cherche à renforcer le sentiment d'assurance quant au choix de l'acceptation de l'innovation. Il risque de revenir sur sa décision en rejetant l'innovation lorsqu'il vit une expérience désavantageuse ou reçoit des informations défavorables sur l'innovation qu'il a acceptée. En effet, c'est en tenant compte de son expérience et de son attitude que la personne décide du maintien ou de la discontinuité ultérieure de l'acceptation.

En outre, le rythme d'acceptation d'une innovation pendant une période définie est déterminé en fonction du nombre de personnes qui ont accepté une innovation donnée ; on fait référence au taux d'acceptation d'une innovation qui, selon la TDI, est prédit en fonction de quatre variables, à savoir les attributs perçus, le type de décision, le canal de communication, le système social et l'agent de changement.

Rogers (1983) ; Zhai, Y., Ding, Y., & Wang, F. (2018) confirment que les perceptions liées aux attributs sont déterminées par cinq attributs de l'acceptation d'une nouvelle technologie :

- la compatibilité nous indique dans quelle mesure l'innovation est considérée comme étant compatible avec les valeurs en vigueur, aux pratiques sociales, au style professionnel, aux normes sociales et aux caractéristiques des expériences passées ;
- l'avantage relatif nous montre à quel niveau une innovation donnée est perçue comme étant plus avantageuse que la précédente ; la nouvelle technologie ne devrait pas obligatoirement disposer de plus d'avantages ; l'essentiel est que l'individu la perçoive comme étant meilleure ;

- l'observabilité traduit le degré de visibilité et d'accessibilité des résultats escomptés. La corrélation est ainsi forte entre la clarté des bénéfices d'une innovation et la rapidité de son acceptation et de son adoption ;
- la complexité exprime le niveau de difficulté de compréhension et d'utilisation de l'innovation ; les utilisateurs sont réfractaires aux nouvelles idées qui requièrent le développement de nouvelles compétences pour pouvoir les comprendre et les mettre en pratique ; par conséquent, le taux d'acceptation devient faible, contrairement aux innovations simples, accessibles sans grands efforts ;
- l'expérimentation désigne la capacité de l'utilisateur potentiel à tester et à modifier l'innovation avant tout engagement réel : avoir l'opportunité de l'essayer les met en confiance du fait qu'ils ont l'opportunité d'apprendre à l'utiliser avant de s'engager. Plus une innovation est expérimentée, plus elle est aisément acceptée.

Traiter isolément ces caractéristiques n'est pas suffisant pour prédire l'acceptation d'une innovation, par contre les associer ensemble sous un angle analytique nous mène en général, à présager l'intention comportementale d'acceptation¹² ou de rejet des TIC;

En outre, l'acceptation d'une innovation est favorisée par une faculté d'essai, une complexité moindre, une forte compatibilité et enfin une visibilité convenable.

La TDI considère initialement que le groupe social représente son principal champ d'action; or, de nombreuses études ont révélé qu'elle est également applicable aux décisions tant personnelles que collectives relatives à l'acceptation ou non des innovations technologiques (Compeau et al, 1999 ; S Bourdeau, B Aubert, 2018).

La TDI a intéressé un grand nombre de chercheurs tels que A Garone, B Pynoo, J Tondeur, (2019) qui estiment que la TDI fournit le principal cadre théorique traitant la notion d'acceptation des TIC tant sur le plan individuel qu'organisationnel.

En se basant sur la TDI, Moore et Benbasat ont conçu en 1991, un instrument de mesure permettant d'évaluer les perceptions relatives à l'acceptation des technologies ; ils ont renforcé la TDI par deux nouvelles variables : le caractère volontaire de l'utilisation et l'image.

¹² Cette acceptation implique que l'innovation présente des avantages perceptibles par les utilisateurs, que son degré de complexité est moindre, qu'elle est compatible avec les croyances et qu'il est bien possible de la tester avec un grand niveau d'observabilité des bénéfices et résultats.

- Le caractère volontaire de l'utilisation renvoie au degré auquel l'utilisateur estime que l'acceptation de l'innovation est perçue comme facultative et basée sur le principe du volontariat.
- L'image représente le degré de changement de la situation sociale de l'utilisateur après avoir accepté l'innovation ; elle désigne l'influence de l'acceptation de l'innovation sur le statut social de l'individu.

Vafaei-Zadeh, A., Ramayah, T., Wong, W. P., & Hanifah, H. M. (2018) ont testé cet instrument en 2018 en menant un travail d'investigation sur l'acceptation des logiciels de protection de données auprès de 425 étudiants universitaires en Malaisie. Les résultats de l'étude ont révélé que :

- la compatibilité, la facilité d'utilisation et l'avantage relatif sont les déterminants qui influencent d'une manière significative l'acceptation de la technologie ;
- les normes subjectives et l'attitude ont un fort impact sur l'acceptation des technologies nouvelles ;
- le modèle de la TDI apporte une grande valeur ajoutée à l'étude de la prédiction et à l'explication des déterminants agissant sur l'acceptation.

Chiu, T. K. (2017) a tenté d'identifier les facteurs susceptibles d'influencer l'usage des manuels scolaires électroniques par 306 enseignants en service dans huit écoles différentes en Chine. Les auteurs ont confirmé le pouvoir prédictif de la variable démonstrabilité et de l'avantage relatif perçu. Ils ont également conclu que les déterminants de l'innovation (la compatibilité et le caractère volontaire) influencent significativement l'utilisation des ouvrages numériques ; ils ont approuvé ainsi la validité de la TDI en termes de prédiction d'acceptation des TIC.

Lemoine, J. F., & Salvadore, M. (2018) se sont référés à la TDI pour mener une étude qualitative sur l'acceptation des services mobiles comme outil de découverte de lieux touristiques en France; l'étude avait un double objectif :

-étudier la variable « influence sociale » et expliquer son rôle dans le processus d'usage d'une innovation technologique ;

-mettre en exergue les sources d'information des touristes concernant l'existence de nouvelles destinations touristiques en mettant la lumière sur le rôle des smartphones dans ce processus de recueil de données.

Cette étude a révélé que les caractéristiques perçues de l'innovation et l'influence sociale sont majoritairement plus significatifs et que la théorie de la diffusion de l'innovation illustre bien le processus par lequel une innovation technologique passe de la phase de découverte, au stade de l'acceptation.

De leur côté, Hassan, A., & Jung, T. (2018) ont mobilisé la TDI pour analyser les facteurs qui exercent un impact sur l'acceptation des innovations relatives à la réalité augmentée (RA)¹³ dans le cadre du marketing touristique en Grande Bretagne. Les auteurs ont indiqué que les déterminants prédictifs de l'acceptation d'une innovation sont :

- l'attribut relatif à l'amélioration du statut social de la personne ayant utilisé l'innovation et que les auteurs ont nommé « image »;
- le concept de démonstrabilité qui se réfère à la possibilité de montrer les résultats obtenus,
- les perceptions liées aux normes sociales.

Ce qui renforce dès lors la validité du corpus théorique de la TDI.

Une étude de Taib et al. (2016) a tenté d'explorer les facteurs qui favorisent l'acceptation des gadgets électroniques portables. 272 personnes dont le profil est réparti entre personnels universitaires et étudiants ont été interrogées. Leurs investigations ont démontré que les facteurs qui ont atteint les scores les plus importants sont la personnalisation, l'enjouement perçu et la mobilité. La facilité perçue, l'observabilité¹⁴ et l'influence sociale quant à elles viennent en second rang.

En dépit des importantes conclusions obtenues grâce aux différents travaux empiriques, la TDI a fait l'objet de nombreuses critiques : elle n'intègre pas la manière avec laquelle on peut éviter les écueils de résistance des usagers à accepter une technologie et elle considère que le comportement est entièrement sous contrôle, ce qui est fortement contestable par la communauté des chercheurs (Momani, A. M., & Jamous, M. 2017).

¹³ La réalité augmentée (RA) est une interface qui permet d'inclure des données virtuelles en temps réel (3D) qui servent d'informations complémentaires dans le but de joindre la réalité au virtuel afin de permettre aux visiteurs de vivre l'expérience comme étant entièrement réelle.

¹⁴ Traduit le degré de visibilité et d'accessibilité des résultats escomptés.

Face à ces critiques, il s'est avéré nécessaire de se référer à d'autres théories d'acceptation de la technologie, à savoir la théorie de l'action raisonnée.

2. Processus de l'action raisonnée

De nombreux travaux de recherche en psychologie ont été conduits pour mener une réflexion sur la relation directe qui lie l'attitude personnelle et le comportement exécuté, mais c'est à Fischbein et Ajzen (1975), à travers la TAR (théorie de l'action raisonnée) que revient le mérite d'avoir défini clairement les conséquences des composantes personnelles sur le comportement final.

La théorie de l'action raisonnée (TAR) provient du champ de la psychologie sociale, ses développeurs (Ajzen et Fishbein., 1975; 1980) ont proposé un modèle prédictif de l'intention comportementale des individus ; leurs travaux ont porté sur la corrélation entre les comportements et les attitudes. D'après cette théorie, les comportements humains reposent sur un postulat rationnel, elle opère dans une perspective interactionniste entre l'individu et son environnement social. Selon la TAR, l'intention est donc la conséquence immédiate de deux variables conceptuelles : l'attitude envers le comportement d'adoption et les normes subjectives (Kinmonth, A. et al 2017).

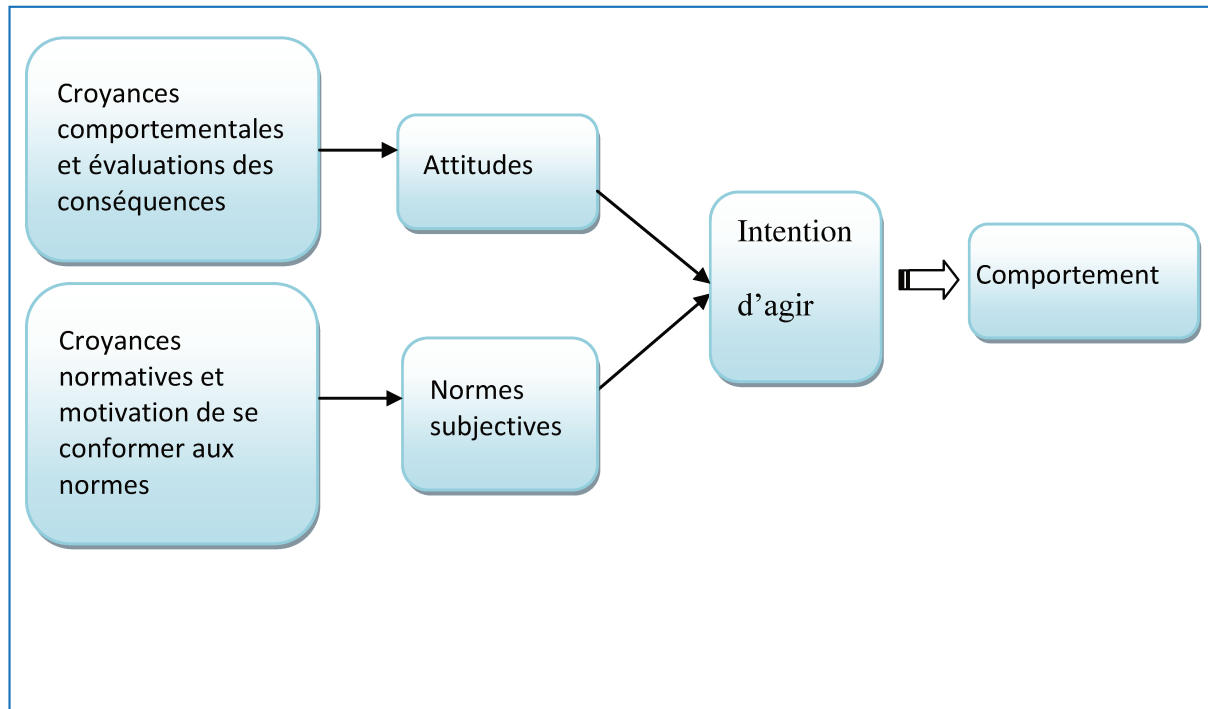


Figure 2 : Modèle de l'Action Raisonnée (Fishbein et Ajzen, 1975).

Pour Ajzen et Fishbein, 1980, l'intention traduit l'envie subjective d'une personne à passer à l'action et à concrétiser un comportement ; elle représente un désir traité cognitivement afin de prédire l'intention comportementale (Kinmonth, A. et al 2017; Schmitz, G. L., & da Rocha, J. B. T. 2019). D'après ce postulat, il s'avère nécessaire d'étudier conjointement deux variables à savoir, l'attitude et la norme subjective ; l'attitude à l'égard d'une technologie se développe par le biais des croyances. Elle représente un déterminant clé dans le processus d'acceptation des TIC ; elle indique ici un jugement, une appréciation positive ou négative de l'individu qui converge vers la planification d'un comportement donné.

De son côté, la norme subjective se définit comme étant une perception de l'individu basée sur l'opinion des personnes importantes à ses yeux, (Sheeran, P., & Abraham, C. 2017). En d'autres termes, elle indique l'influence sociale amendée du poids des croyances normatives.

Venkatesh et Davis (2000), Marchal, S., Dardenne, B., & Etienne, A. M (2018) estiment que les normes subjectives correspondent au fait que l'individu est convaincu que la majorité des personnes qui comptent pour lui pensent qu'il devrait ou ne devrait pas adopter le comportement en question. Ces propos font référence à la notion de pression sociale perçue abordée par Ajzen en 1991 (Yuzhanin, S., & Fisher, D. 2016).

Selon Smith, E. R., & Mackie, D. M. (2016), le sentiment d'appartenance au groupe peut pousser l'individu à agir selon les normes de sa communauté afin de renforcer son adhésion ou simplement d'accéder au statut de membre de ce groupe. Les normes subjectives représentent les attentes des référents de la personne par rapport à un comportement donné (Taherdoost, H.2019).

D'après Chan, E. Y. (2019), la TAR se rapporte aux comportements totalement et volontairement contrôlés par l'individu, basés sur des décisions fondées sur ses connaissances ; en effet, Ajzen (1991) postule que le comportement est influencé par l'intention lorsque la personne dispose de la faculté de décider de l'effectuer.

A l'encontre de la TDI orientée vers la motivation elle-même, la TAR analyse la perception de l'utilisation effective de cette innovation étant donné que l'attitude envers un outil se distingue considérablement de l'attitude envers le comportement vis-à-vis de ce même outil (Ramayah, T. 2020).

La TAR est largement employée pour la prédiction des comportements individuels ; ALAMI, M., & AFTIS, A. (2019) ; EL KHALKHALI, I., & YEJJOU, H. (2017) confirment que l'attitude et la norme subjective pondérés sur la base de la catégorie des usagers d'une technologie de l'information représentent des facteurs explicatifs de l'acceptation des TIC. Ils ont confirmé empiriquement que les volontaires sont moins sensibles et réceptifs aux opinions des autres mais s'intéressent plus à l'attitude, tandis que ceux qui sont contraints d'utiliser la technologie s'appuient davantage sur la norme subjective.

En se focalisant sur les attributs de l'innovation suggérés par Rogers (1983), Taherdoost, H. (2019) a tenté de mesurer l'attitude afin de mieux expliquer les fondements de l'acceptation des technologies de l'information ; l'auteur a mis en évidence le caractère primordial de la norme subjective. Ses résultats ont démontré que les croyances sociales et l'attitude influencent positivement la décision d'acceptation de la technologie. Il a également proposé d'intégrer le concept de l'image qui désigne l'impact de l'acceptation de la technologie sur le statut social de l'individu.

De leur côté, Mishra et al (2014) ont eu recours à la TAR pour mener une recherche empirique ayant pour but l'étude de l'acceptation de TI vertes (TIV) au sein de 500 structures privées et publiques participantes à la journée annuelle organisée par l'ATI (l'Association Turque de l'Informatique). L'étude a concerné 190 professionnels opérant dans les différentes structures et a démontré que l'attitude envers l'acceptation des TIV est considérablement influencée par le

degré de sensibilisation, les conditions de travail et les croyances personnelles. L'étude a également indiqué que l'intention exerce une influence positive et significative sur l'usage des TIV.

Partant de la théorie de l'action raisonnée, Gainsbury, S. M., Philander, K. S., & Grattan, G. (2019) ont mené une étude sur l'acceptation d'utilisation des machines de jeu hybrides (MJH)¹⁵. Les chercheurs se sont appuyés sur la théorie de l'action raisonnée (TRA) pour analyser les variables qui motivent la décision d'accepter de jouer aux MJH : 43 clients de casino en Australie et 184 joueurs américains en ligne résidant dans des états où les MJH étaient disponibles ont été interrogés. Leurs analyses ont confirmé que l'attitude envers les HGM et les normes subjectives (perçues positivement) favorisent l'intention de jouer aux HGM.

Certes, la TAR apporte un socle théorique important pour prédire le comportement d'acceptation des TIC, toutefois, ses apports demeurent limités du fait qu'elle ne permet pas de distinguer l'effet de l'attitude et des normes subjectives sur l'intention d'une part, et qu'elle ne met pas en exergue la possibilité d'anticiper et de planifier le comportement individuel d'autre part (Barville-Deromas 2018).

La TAR a été enrichie et complétée en considérant un nouveau déterminant de la formation de l'intention intitulé « le contrôle du comportement perçu ». Cette modification provient du fait que l'ensemble des comportements ne sont pas entièrement contrôlés par la personne mais sont sujets d'une série d'influences exogènes. (Ajzen 1991, Terrade et al., 2009, Barville-Deromas 2018).

Afin de remédier aux faiblesses citées, Ajzen (1991-2011) a proposé la théorie du comportement planifié faisant l'objet du paragraphe suivant.

3. Entre l'acceptation et le comportement planifié

La théorie du comportement planifié (theorie of planned behavior) a suscité un intérêt considérable chez les chercheurs : l'article fondateur d'Ajzen paru en 1991 a généré à lui seul plus de 78 900 citations à ce jour.

¹⁵ MJH : une nouvelle technologie de jeu qui allie entre les jeux vidéo classiques et les machines à sous de jeu électroniques

Étant une extension de la théorie de l'action raisonnée, la TCP reprend la structure de la TAR en intégrant un nouveau déterminant à savoir « le contrôle du comportement perçu¹⁶ ». Cette théorie a pour but d'expliquer le comportement des individus vis-à-vis des TIC, tout en mettant en exergue les comportements sur lesquels l'utilisateur n'a pas de contrôle pleinement voulu et complet (Ajzen 2011, Fen & Shabruddin, 2008, Samhale, K., & Ladwein, R. 2019). Il s'agit de considérer la situation où les personnes ne disposent pas de contrôle entièrement volontaire et lorsqu'elles ne sont pas suffisamment compétentes et aptes à accomplir une tâche déterminée et ce afin de distinguer les contraintes internes (intellectuelles, connaissances, motivation, habiletés) et externes (contextuelles, ressources, temps, argent) dans le processus cognitif d'acceptation d'une technologie donnée. Ainsi, plus ces contraintes sont omniprésentes moins l'individu détient le contrôle de son comportement.

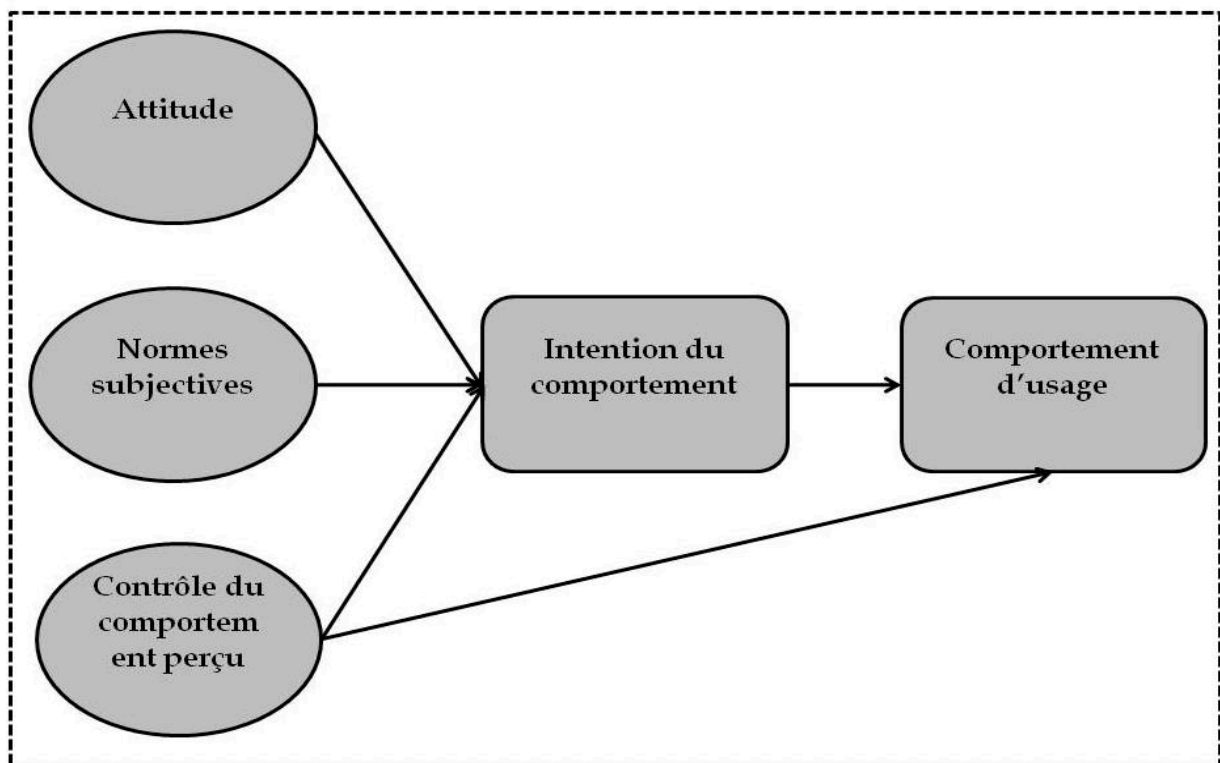


Figure 3 : La théorie du comportement planifié (Ajzen, 1991)

¹⁶ Fait référence à l'aisance ou à la complexité liée à l'exécution du comportement.

Selon la théorie de l'action planifiée l'intention comportementale¹⁷ est totalement dépendante du contrôle perçu¹⁸, des normes subjectives¹⁹ et de l'attitude²⁰ (Bérubé, S. 2012).

Le concept du contrôle du comportement perçu s'oriente vers la notion d'auto-efficacité de Bandura (1982, reproduite par Ajzen en 1991) qui relève des appréciations et jugements sur la manière avec laquelle on peut accomplir des démarches requises afin de relever le défis des situations prospectives (Miller, Z. D. 2017, Singh, C. 2017, Bandura 2019).

Selon Miller, Z. D. (2017), Bandura (2019) l'intention comportementale est une résultante de croyances des individus. Elle est structurée sur la base de trois composantes : les croyances attitudinales par leur impact sur le résultat du comportement, les croyances normatives ayant une influence sur les attentes régulées par des normes et des standards sociaux et les croyances relatives au contrôle du comportement perçu signifiant les croyances liées à l'existence (ou pas) des variables susceptibles de favoriser ou de freiner la performance attendue du comportement (Samhale, K., & Ladwein, R. 2019, Bandura 2019).

En revanche, afin que le contrôle comportemental perçu et l'intention puissent avoir la capacité distinctive de présider le comportement, trois conditions doivent être réunies à savoir :

- le contrôle comportemental doit être déterminé et précis ;
- les mesures de l'intention et du contrôle comportemental doivent être en concordance avec celles du comportement à prédire ;
- l'intervalle de temps doit être réduite entre l'appréciation de l'intention et du contrôle comportemental d'une part et de l'observation du comportement d'autre part.

L'intention comportementale est dès lors le produit de trois déterminants majeurs de prédiction de l'acceptation: les normes subjectives²¹, l'attitude²² et le contrôle du comportement perçu²³.

¹⁷ Vais-je accepter et adopter la technologie?

¹⁸ Suis-je apte à faire fonctionner correctement cette technologie ?

¹⁹ Quelle est l'opinion des individus importants pour moi par rapport à l'utilisation de cette technologie ?

²⁰ En fine, suis-je favorable ou non à l'acceptation de cette technologie ?

Plusieurs chercheurs ont appliqué la TCP dans des contextes différents ; Chau, P. Y., & Hu, P. J. H. (2002) ont évalué l'intention des médecins envers l'acceptation de la télémédecine, Malo, C. (2012) s'est référé à la TCP pour prédire le comportement du corps soignant à l'égard de l'utilisation des dossiers informatisés en salle de réanimation, Gobie (2006) et Boggozzi (2006), ont eu recours à la TCP dans l'étude des comportements humains confrontés à une situation d'achat en ligne, Hu et al. (2006) l'ont expérimenté afin de prédire l'acceptation du magasinage en ligne, Lee et Tsai (2010) l'ont testé pour évaluer sa fiabilité dans la prédiction de l'acceptation de manipulation des jeux vidéo en ligne ; en 2018 Viot, Lancini & Bayart l'ont testé dans le cadre de l'acceptation des gadgets électroniques de loisir. Les résultats obtenus confirment que les normes subjectives, le contrôle du comportement perçu, l'effet d'expérience et l'attitude des répondants déterminent et impactent positivement l'intention d'acceptation des technologies utilisées. La notion du contrôle du comportement perçu représente l'apport majeur de la TCP.

Viot, C., Lancini, A., & Bayart, C. (2018) ont mobilisé la TCP dans le but d'étudier les facteurs d'acceptation des objets connectés à forte connotation technologique chez les jeunes adultes (18-25ans) en France (il s'agit d'étudiants inscrits dans les universités de deux régions : Nouvelle Aquitaine et Auvergne-Rhône Alpes); ils ont intégré une nouvelle variable au modèle conceptuel de base : «la passion des gadgets électroniques » ; à travers une enquête en ligne via Sphinx Online ; les chercheurs ont pu tester les hypothèses de recherche. Les données recueillies permettent de confirmer l'effet favorable et significatif des normes subjectives et de l'attribut additionnel lié à la passion (Viot, C., Lancini, A., & Bayart, C. 2018) ; les mêmes auteurs confirment que la TCP constitue une référence théorique globalement pertinente pour

²¹ La norme subjective se définit comme étant une perception de l'individu basée sur l'opinion des personnes importantes à ses yeux, (Fishbein et Ajzen, 1975) en d'autres termes, elle indique l'influence sociale de son entourage amendée du poids des croyances normatives.

²² L'attitude représente un déterminant clé dans les processus d'acceptation des TIC, elle indique ici un jugement, une appréciation positive ou négative de l'individu qui converge vers la planification d'un comportement donné

²³ Le niveau perçu de la facilité d'accomplir un comportement ou de la complexité de son exécution.

expliquer l'acceptation et l'adoption des objets high-tech ; en effet, le contrôle perçu, les normes subjectives et l'attitude expliquent l'intention d'accepter les objets connectés en général.

En 2019, Samhale, K., & Ladwein, R. ont tenté d'étudier les éléments qui déterminent l'intention d'acceptation d'utilisation des objets connectés pour le sport ; les chercheurs ont interviewé 300 personnes en France, dont 137 hommes 163 femmes. Les résultats de cette étude révèlent que l'utilité perçue et le contrôle perçu influencent fortement la crédibilité perçue du fournisseur et favorisent ainsi l'intention d'acceptation des objets connectés.

Même si la théorie du comportement planifié a grandement contribué à enrichir le champ théorique des facteurs explicatifs de l'acceptation des TIC, elle présente toutefois certaines limites : la principale limite réside dans le fait qu'elle indique qu'un comportement donné est le résultat d'un processus cognitif et affectif, sans prendre en considération l'importance des variables qui freinent la liberté des individus à exécuter un comportement souhaité (temps limité, capacité limitée, environnement, etc.) (Kéfi, H. 2010, Samhale, K., & Ladwein, R. 2019).

4. Déterminisme réciproque dans l'approche socio-cognitive

La théorie socio-cognitive (TSC) situe l'individu au cœur des interactions entre les facteurs comportementaux et contextuels mobilisant des dimensions cognitives, motivationnelles et affectives diffusées par l'usage d'interfaces connectées (Jézégou, 2019). Formalisée en 1986 par le psychologue canadien Bandura, la TSC analyse la manière avec laquelle les individus s'approprient et préservent certains comportements (par exemple accepter d'utiliser une technologie) en mettant la lumière sur les fondements des stratégies d'intervention pour favoriser l'acceptation des technologies (Taherdoost, H. 2019); elle étudie le processus de fonctionnement social et psychologique des individus en se focalisant sur la causalité triadique réciproque à savoir,

- les variables intrinsèques à l'individu qui renvoient au traitement affectif, cognitif et motivationnel des expériences observées et / ou vécues ;
- les facteurs déterminants du comportement qui reflètent les schémas de l'action ;
- le contexte et les caractéristiques environnementales.

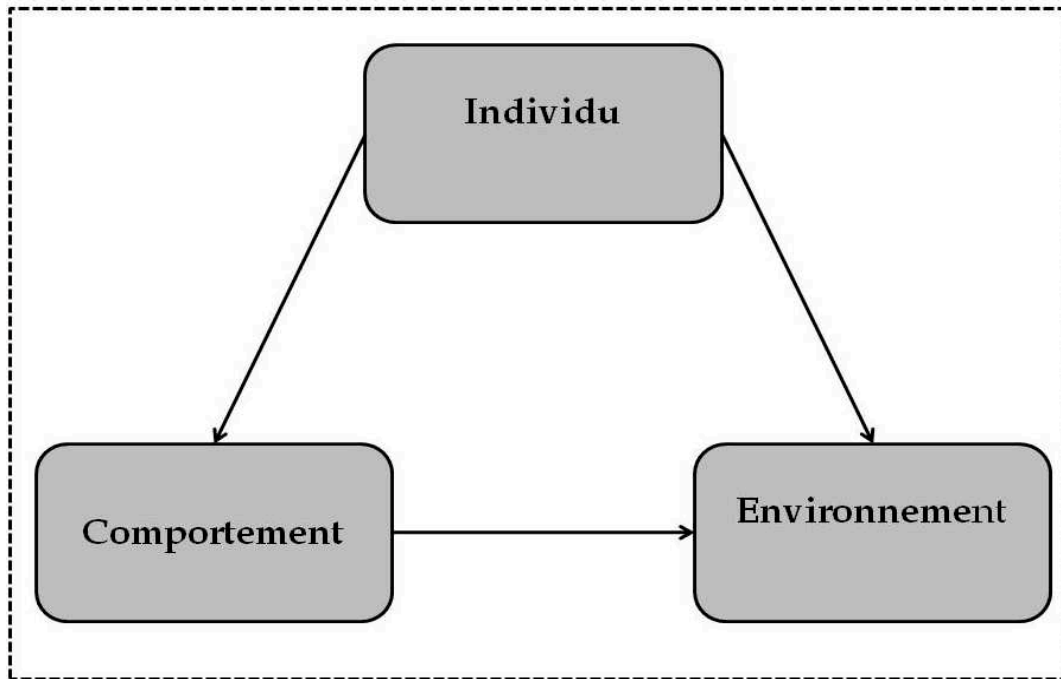


Figure 4 : La théorie sociale cognitive (Bandura, 1986)

Bandura (1986) et Hidoussi, K. D, Dubois, M., Gandit, M., & El Methni, J. (2016) considèrent que le comportement humain est la résultante d'une interférence interactive des influences individuelles et environnementales. La réciprocity des différentes influences du modèle triadique indique que les individus sont parallèlement produits et producteurs de l'environnement (Lu, J., Yu, C. S., Liu, C., & Yao, J. E. 2003).

La TSC accorde un grand intérêt au concept d'auto-efficacité et confirme qu'il est hautement associé à l'intention d'acceptation de la technologie.

Bandura (2019) caractérise l'auto-efficacité comme étant un ensemble de jugements et de croyances construits par les personnes sur leurs aptitudes à concrétiser un ensemble d'actions nécessaires à l'atteinte du niveau de performance voulu.

En effet, Hidoussi, K. D., Dubois, M., Gandit, M., & El Methni, J. (2016)²⁴ ont conduit une étude en Tunisie dans une entreprise tunisienne de transport aérien dans le but de faire émerger les facteurs à même de prédire l'intention d'acceptation des progiciels intégrés de gestion (PGI). Les variables étudiées sont : la charge subjective, le contrôle comportemental et l'auto-

²⁴ Hidoussi, K. D., Dubois, M., Gandit, M., & El Methni, J. (2016). L'effet du contrôle comportemental, l'auto-efficacité et la charge subjective de travail sur l'intention d'usage d'un progiciel de gestion intégré. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 22(1), 22-38.

efficacité. Les conclusions de l'étude quantitative confirment qu'il existe une forte synergie entre les variables étudiées et que ces dernières influencent favorablement l'utilité, l'utilisabilité et l'intention d'acceptation du PGI.

En 2017, Compeau, D. R., Correia, J., & Thatcher, J., ont conduit une recherche sur les variables associées à la technologie, au contexte organisationnel et aux cognitions (c'est à dire les croyances et les attitudes), les chercheurs ont interviewé 285 professionnels opérant dans une entreprise américaine aux USA. L'enquête effectuée par ces auteurs a confirmé la fiabilité de l'échelle d'auto-efficacité et sa validité prédictive de l'acceptation des TIC ; ils ont également proposé une mesure actualisée appelée auto-efficacité technologique.²⁵

Guidés par la théorie socio-cognitive (TSC) , Wang, S., Hung, K., & Huang, W. J. (2019) ont tenté d'explorer les motivations des dirigeants de petites entreprises touristiques à orienter leurs entreprises vers un modèle de développement dynamique considérant la technologie comme l'un des principaux leviers de croissance. Cette étude constate que les besoins intrinsèques et les facteurs cognitifs ont un fort impact sur l'acceptation du modèle proposé ; quant aux variables environnementales, cette étude a révélé la grande influence des changements qu'a connu le secteur du tourisme en termes de modernisation et de digitalisation.

La TSC confirme que l'acceptation des TIC n'est pas fondée que sur l'effort de conviction des personnes concernées de l'apport et de la valeur ajoutée des TIC : elle nécessite surtout une grande confiance et des compétences de la part des personnes concernées. (Lu, J et al (2003), Compeau, D. R., Correia, J., & Thatcher, J. 2017).

²⁵ Compeau, D. R., Correia, J., & Thatcher, J. (2017). Implications of Technological Progress for the Measurement of Technology Acceptance Variables: The Case of Self-efficacy.

5. Poids prédictif du TAM

Le modèle d'acceptation de la technologie (TAM) proposé initialement par Davis (1986) constitue une valeur ajoutée significative traitant d'une manière transversale les travaux de recherche les plus pertinents sur l'acceptation des TIC, tant pour la sphère académique que professionnelle.

Les chercheurs en sciences de gestion et en système d'information (SI) s'y sont intéressés afin d'analyser le comportement des utilisateurs à l'égard des TIC.

En effet, en 2019, Atarodi, S., Berardi, A. M., & Toniolo²⁶, A. M, postulent que ce modèle est spécialement conçu pour prédire l'acceptabilité ou non d'une TIC moyennant des variables explicatives. Ils ont précisé que son but est « *de pourvoir et d'expliquer le comportement des utilisateurs vis-à-vis des technologies de l'information au sein des différentes populations et dans différents contextes* » (Atarodi, S., Berardi, A. M., & Toniolo 2019). Le modèle TAM a été ainsi de plus en plus sollicité pour la prédiction de l'acceptation de la technologie (Legris et al. 2003 ; Scherer, R., Siddiq, F., & Tondeur, J, 2019). L'objectif de ce chapitre est de présenter les fondements de ce modèle et d'explicitier aussi bien ses applications que ses différentes extensions.

5.1 Fondements du TAM

Le modèle d'acceptation de la technologie (TAM) fut élaboré par Davis en 1986. Il a fait l'objet de recherches plus profondes en 1989 par Davis, Bagozzi & Warshaw, pour in fine, devenir une référence fondamentale de l'acceptation des TIC (Hsiao & Yang 2011; Atarodi, S., Berardi, A. M., & Toniolo, A. M 2019).

Le corpus théorique qui s'est intéressé à la notion d'acceptation des technologies est large. Il souligne que l'acceptation est une étape préalable au processus d'adoption des TIC.

Les chercheurs ont tenté d'exprimer le niveau éventuel d'acceptation des technologies de l'information par les individus et d'établir les variables responsables d'influer sur son acceptation (ou non) par l'utilisateur.

²⁶ Atarodi, S., Berardi, A. M., & Toniolo, A. M. (2019). Le modèle d'acceptation des technologies depuis 1986: 30 ans de développement. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 25(3), 191-207.

La réflexion est ainsi portée sur la perception subjective des utilisateurs potentiels à l'égard de la technologie en évaluant l'attitude et les opinions des usagers, ayant comme résultat l'accueil favorable ou non de la technologie développée.

En général, les perceptions du succès des technologies ont été étudiées dans le cadre de deux principaux courants de recherche : des études portant sur l'acceptation des technologies et d'autres sur la satisfaction des utilisateurs.

Ces deux approches ont été développées en parallèle et n'ont pas été réconciliées ou consolidées. Le TAM représente un modèle de recherche intégré qui distingue les croyances et les attitudes concernant l'utilisation de la technologie (les croyances et les attitudes comportementales) des croyances et des attitudes à l'égard de la technologie elle-même et de ses caractéristiques (les croyances et les attitudes fondées sur les objets), afin d'établir une logique théorique qui relie le champ de l'acceptation technologique à celui de la satisfaction des utilisateurs (Taylor et Todd, 1995a, Karhanna, Straub et Chervany, 1999 ; Wixom, B. H., & Todd, P. A., 2005, NR Hassan, L Mathiassen, P Lowry – 2019).

Le modèle intégré a été mis à l'épreuve par Wixom, B. H., & Todd, P. A. (2005)²⁷ ; il aide à faire le pont entre les décisions de conception et de mise en œuvre de la technologie d'une part et la prédiction de l'utilisation (l'acceptation des technologies) d'autre part. Ces mêmes auteurs postulent que les deux perspectives peuvent et doivent être traitées d'une manière simultanée et mettent en évidence le rôle central des croyances et attitudes comportementales dans le processus d'acceptation d'une technologie (Wixom, B. H., & Todd, P. A, 2005 ; Ho, K. F., Ho, C. H., & Chung, M. H. 2019).

Le TAM (Figure 5) constitue le modèle le plus exploité par la communauté des chercheurs en TIC (Siavash Atarodi, Anna Maria Berardi, Anne-Marie Toniolo, 2018).

²⁷ Wixom, B. H., & Todd, P. A. (2005). A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance. *Information systems research*, 16(1), 85-102.

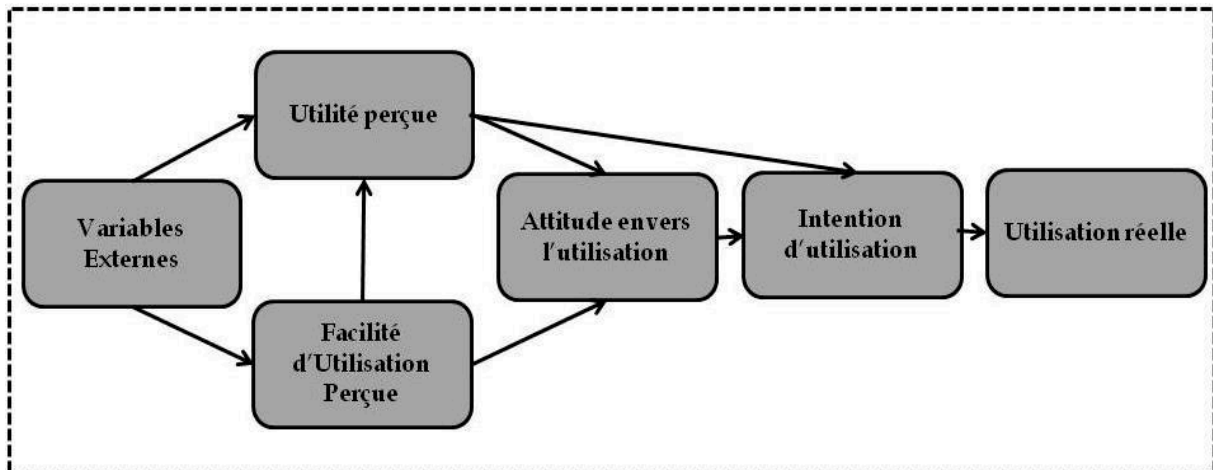


Figure 5 : Modèle d'Acceptation de la Technologie, (Davis, 1989).

Les chercheurs (Chang ,1998, King , Hsiao & Yang, 2011 et S Atarodi, A Berardi, A Toniolo, 2018) considèrent que le TAM est le modèle le plus robuste pour contribuer à déceler comment les comportements humains sont corrélés à la réussite ou à la défaillance des technologies ; il est perçu comme étant le modèle conceptuel le plus fiable pour asseoir les variables qui motivent les individus à accepter (ou non) d'utiliser une technologie donnée (Hu et al. 1999 ; Venkatesh et Davis, 2000 ; Cheng, E. W,2019).

L'introduction du TAM a pour objectif l'explication du comportement des personnes vis-à-vis des ordinateurs (Davis et al, 1989). L'auteur a mobilisé la théorie de l'action raisonnée pour caractériser les relations causales entre les différents déterminants clés : la facilité d'utilisation perçue (FPU) et l'utilité perçue (UP) d'une part ; l'attitude, l'intention et l'usage réel, d'autre part.

Il s'agit d'un modèle structurel qui étudie les corrélations entre ces différentes variables et estime que l'acceptation de la technologie est justifiée par l'intention comportementale qui conditionne l'usage de la technologie ; cette intention est elle même impactée par l'attitude de l'individu vis-à-vis de l'acceptation des TIC.

La théorie de l'action raisonnée confirme que l'ensemble des croyances sont rassemblées en un seul attribut, à savoir les normes subjectives (Viot, C., Lancini, A., & Bayart, C. 2018), contrairement au modèle TAM qui considère que la facilité d'utilisation perçue et l'utilité perçue sont deux composants fondamentaux ; les traiter d'une manière isolée permet de faire émerger des éléments externes telles que les caractéristiques des usagers et

celles de la technologie; ce qui rend facile la conception d'une stratégie d'exploitation de la technologie. Le TAM alimente ce postulat en affiliant expressément les variables externes dans le but de modéliser le comportement de l'utilisateur. Il révèle, pareillement, la manière avec laquelle ces éléments influencent les deux croyances spécifiques : l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue, avant d'influer sur l'attitude envers l'intention d'utilisation et l'utilisation réelle de la technologie.

L'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue sont considérées comme étant les deux principaux déterminants du TAM ; elles constituent également la genèse de la théorie de diffusion de l'innovation, qui confirme que l'avantage relatif et la complexité représentent les deux composants responsables de l'acceptation d'une innovation (Ramanathan, et al 2020). L'utilité perçue renvoie à la notion d'avantage relatif tandis que la complexité fait référence à la facilité d'utilisation perçue .

Les facteurs externes, qu'ils soient technologiques, organisationnels ou individuels exercent une grande influence sur les deux variables de base, à savoir la facilité d'utilisation perçue et l'utilité perçue et impactent d'une manière favorable ou défavorable l'intention des individus d'accepter les TIC.

Le TAM procure ainsi un fondement théorique ayant pour objectif de caractériser l'influence des facteurs externes sur les perceptions internes : intention et attitude.

5.2 Vers une réflexion conceptuelle

La perspective comportementale de l'évaluation du succès des TIC est affiliée, depuis quatre décennies, à une approche d'investigation déterministe ayant pour objectif une meilleure compréhension du lien qui existe entre le comportement humain et la réussite (ou non) de l'utilisation optimale de la technologie. Le TAM confirme ainsi que l'acceptation des TIC est déterminée à partir de deux variables : la facilité d'utilisation perçue et l'utilité perçue. Selon Marchal, S., Dardenne, B., & Etienne, A. M (2018) :

- la facilité d'utilisation perçue se définit comme étant le degré auquel un individu estime que l'usage d'une technologie ne requiert pas d'efforts. Il s'agit de l'appréciation des efforts requis pour un usage réel de la technologie ; ce qui amène à conclure qu'un individu sera plus enclin à accepter d'utiliser une technologie perçue comme étant facile à l'usage.

Les chercheurs Wedlock, B. C., & Trahan, M. P. (2019) affirment que les caractéristiques inhérentes à la technologie elle-même (design, ergonomie....), influencent la facilité d'utilisation perçue.

L'utilité perçue se rapporte au degré de performance atteint suite à l'utilisation d'une technologie donnée. Il est à noter que, dans un environnement organisationnel, plusieurs facteurs sont susceptibles d'améliorer le rendement des salariés tels que les promotions, avantages financiers, stimuli psychologiques. (Vroom, 1964; Schein, 1980 ; Pfeffer, 2016). L'utilité perçue indique jusqu'à quel niveau un individu estime que l'usage d'une technologie bien déterminée rendrait meilleure sa performance et productivité (Marchal, S., Dardenne, B., & Etienne, A. M. 2018). En d'autres termes, il s'agit de la possibilité dépourvue de toute neutralité qu'une personne accepte de se servir d'une technologie afin d'améliorer son efficience au sein de son organisation.

Le choix d'accepter une technologie est déterminé par le diagnostic de l'impact d'une telle utilisation sur la performance perçue par l'utilisateur. Cette hypothèse est fondée sur le lien imminent qui existe entre l'intention comportementale et l'utilité perçue.

La FUP²⁸ ainsi que les variables externes concernent aussi bien l'organisation, l'individu et la technologie elle-même, à savoir l'expérience de l'utilisateur, sa formation et le soutien managérial qui peuvent influencer considérablement l'utilité perçue.

Les concepts de FUP et d'UP puisent leurs fondements dans plusieurs théories. Ils ont ainsi bénéficié d'une réflexion particulière dans plusieurs travaux de recherches en technologie dont Karahanna et Straub (1999) ; Agarwal et Prasad, (1999) ; Venkatesh et Morris, (2000) et Atarodi, S., Berardi, A. M., & Toniolo, A. M. (2019). Ils ont, assurément, le privilège d'inclure dans leurs définitions celles de déterminants émanant de théories multiples à savoir :

- la diffusion des innovations ;
- le modèle de Triandis²⁹ ;

²⁸ Facilité d'utilisation perçue

²⁹ Triandis (1977) a développé la théorie des comportements interpersonnels (TCI) en se référant à plusieurs théories comportementales telle que la TAR (Ajzen et Fishbein., 1975) et la TCP (Ajzen, 1991). En outre, Triandis introduit la notion de la force de l'habitude comme un facteur capital de la prédiction du comportement au même titre que l'intention. La TCI traite d'une manière distinguée le

- la théorie de l'efficacité personnelle ;
- le paradigme coût/ bénéfice ;
- d'autres champs de recherche différents des TIC.

Afin de prédire le comportement humain, ces recherches prennent en considération des variables qui, sous des dénominations différentes, se réfèrent à la facilité d'utilisation perçue et à l'utilité perçue.

Le paradigme coût -bénéfice inspiré de la théorie du comportement décisionnel (Beach et Mitchell, (1978); Payne, (1982); Johnson et Payne, (1985) ; Tsekouras, D., Li, T., & Benbasat, I.(2018), démontre que le processus de la stratégie de prise de décision passe par un choix cognitif entre l'effort exigé pour mettre en pratique la stratégie élue et la valeur de la décision qui en découle. La distinction révélée entre l'utilité perçue et la facilité perçue s'accorde bien avec celle faite entre l'appréhension de l'effort demandé et la prise de décision.

Après avoir analysé le lien existant entre les attributs d'une innovation et son acceptation, Otieno, A. P,(2015) s'assure que l'avantage relatif, la complexité et la compatibilité d'un nombre important de technologies ont un rapport significatif avec leur acceptation. La détermination de la variable « avantage relatif » rejoint celle de l'UP alors que la définition de la dimension complexité adhère à celle de la FUP.

Le modèle de Triandis (1971), qui s'appuie sur la théorie des attentes de Vroom (1964), confirme que parmi les facteurs principaux de l'approche comportementale apparaissent « les conséquences perçues du comportement », résultat individuel de l'évaluation des conséquences éventuelles du comportement de l'individu avec la valeur et le poids qu'il alloue à ces conséquences.

Le rapprochement entre l'utilité perçue et les conséquences perçues peut révéler l'équivalence des deux variables. Davis, N., Harris, L., & Cunningham, U. (2019) et Davis, D. (2020) considère en effet qu'il existe une influence directe des conséquences perçues sur le comportement.

comportement déclenché par l'attitude affective de celui engendré par l'attitude cognitive dirigée par l'analyse des conséquences de l'acceptation. (Limayen, M., Bergeron, F., & Richard, A. 2016).

Compte tenu de l'intérêt attribué aux facteurs de l'utilité et de facilité d'utilisation perçue dans son modèle d'acceptation de la technologie, Lai, P. C. (2017), mobilise ces deux concepts afin de prédire le comportement des utilisateurs face aux TIC. Il met en relief l'existence d'une liaison directe et indirecte entre l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue (Siavash Atarodi, Anna Maria Berardi, Anne-Marie Toniolo, 2018).

5.2.1 Confirmation de la facilité d'utilisation perçue et de l'utilité perçue

Afin de mesurer les déterminants fondamentaux de l'acceptation de l'utilisation des technologies à savoir la facilité d'utilisation perçue et de l'utilité perçue, Davis (1989), a conçu une échelle à six items chacune.

Tableau 1 : Items de la facilité d'utilisation perçue et de l'utilité perçue

a) Les items de l'utilité perçue ³⁰	b) Les items de la facilité d'utilisation perçue ³¹
<p>utiliser le système dans mon travail me permettrait :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'accomplir rapidement mes tâches ; - d'améliorer mon rendement au travail ; - d'augmenter ma productivité ; - d'améliorer mon efficacité au travail ; - d'assurer facilement mon travail ; - de le trouver utile pour mon travail. 	<ul style="list-style-type: none"> - il me paraît simple d'apprendre à utiliser la technologie; - je trouverai facile d'utiliser le système ; - mon interaction avec le système serait claire et compréhensible; - je trouverais l'interaction souple avec le système ; - je serais facilement capable d'utiliser le système; - je trouverais le système commode.

Source : Davis (1989)

L'ensemble de ces items a été expérimenté et validé par plusieurs chercheurs afin de prédire et d'expliquer le comportement des individus envers ces technologies (Venkatesh, 1999, Zhang, X., & Venkatesh, V,2018).

D'après le TAM, la prédiction du comportement d'acceptation d'une technologie particulière est désormais possible à travers la mobilisation des deux déterminants considérés dès lors comme étant les plus robustes, à savoir l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue.

³⁰ a) : *Using the system in my job would 1) Enable me to accomplish tasks more quickly. 2) Improve my job performance. 3) Increase my productivity. 4) Enhance my effectiveness on the job. 5) to do my job easier. 6) find the system useful in my job.*

³¹ b) : *1) Learning to operate the system would be easy for me; 2) I would find it easy to get the system to do what I want it to do; 3) My interaction with the system would be clear and understandable; 4) I would find the system to be flexible to interact with; 5) It would be easy for me to become skilful at using the systems; 6) I would find the system easy to use.*

5.2.2 Validation des liens de causalité

Le TAM affirme les relations causales entre les attributs suivants : l'usage réel, l'intention comportementale, l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue.

- Rapprochement entre l'intention comportementale, l'utilité perçue et l'attitude : l'utilité perçue est un facteur principal de l'intention comportementale (Venkatesh 2000 ; Chau et Hu 2002 ; Migiro, S. O., & Ocholla, D. N. 2005, S Atarodi, A Berardi, A Toniolo, 2018). Ces auteurs ont enrichi ce postulat en démontrant que cette variable a une influence significative sur l'intention des individus non initiés à la technologie. L'attitude quant à elle joue un rôle médiateur entre l'intention comportementale et l'utilité perçue et n'a vraisemblablement pas d'impact significatif sur l'intention (Darsono, L. 2005; Zhang, X., & Venkatesh, V, 2018).

Néanmoins, le lien entre l'intention comportementale et l'attitude demeure prégnant pour tous types d'utilisateurs, qu'ils soient potentiels ou actuels (Chau, P. Y., & Hu, P. J. 2002; Zhang, X., & Venkatesh, V, 2018).

- Corrélation entre l'utilisation réelle et l'intention comportementale : selon le TAM, le comportement de l'utilisateur envers la technologie est déterminé par l'intention. Il a été démontré empiriquement qu'il existe un lien significatif entre l'utilisation effective de la technologie et l'intention comportementale.

Cette intention prévoit davantage l'usage réel pour les utilisateurs avertis et initiés (Migiro, S. O., & Ocholla, D. N. 2005 ; Venkatesh et al. 2003, 2018).

- Lien entre facilité d'utilisation, utilité perçue et facteurs externes : les variables externes sont intégrées dans la démarche de prise de décision de l'utilisation des technologies par les individus ; l'impact de ces variables est direct sur l'utilité perçue et indirecte sur la facilité d'utilisation perçue.

La facilité d'utilisation perçue, le soutien managérial, la qualité du système et la formation des utilisateurs influencent tous d'une manière directe l'utilité perçue (Lou, A. T., & Li, E. Y. 2017, Celik, H. 2016, Cazan, A. M., Cocoradă, E., & Maican, C. I. 2016 ; Patil, P., Tamilmani, K., Rana, N. P., & Raghavan, V. 2020). Ces auteurs ont rajouté que d'autres facteurs l'impactent considérablement : le soutien organisationnel, la compétence des utilisateurs et la complexité perçue. Les travaux de Venkatesh et al, (2018), ont confirmé la

nécessité de prendre en considération la motivation intrinsèque et les disparités individuelles en tant que facteurs déterminants de l'utilité perçue.

- Relation entre variables externes et facilité d'utilisation perçue : les travaux de recherches de Wang, G., & Song, J. (2017) ; Lee, H. (2018), Wang, G., & Song, J. (2017) ont démontré que l'expérience, la formation des utilisateurs, la qualité du système (ordinateur) et le soutien organisationnel influencent directement la facilité d'utilisation perçue.

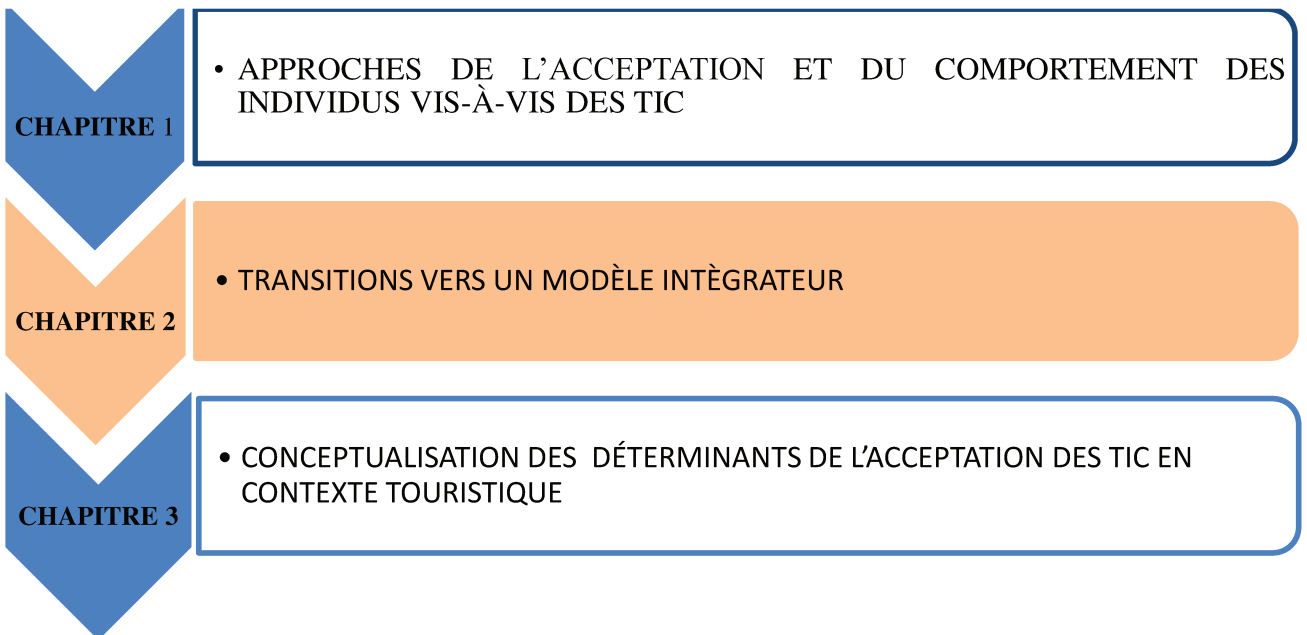
Chiu, T. K., & Churchill, D. (2016) ont également révélé l'influence significative de l'expérience et des caractéristiques du système. Ils ont ainsi stipulé l'existence de liens significatifs entre les variables externes et la FUP.

Les résultats empiriques du modèle TAM ont fourni des constats qui se synthétisent en trois points principaux :

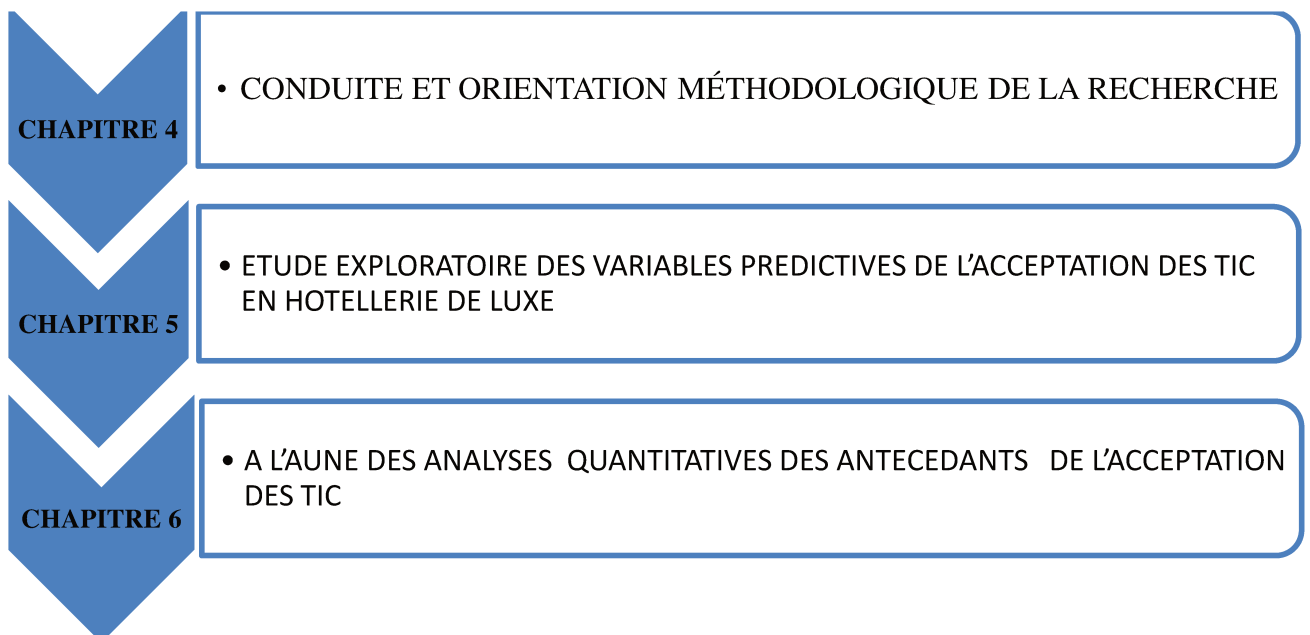
- le TAM est un modèle distinctif pour déceler et prédire l'approche comportementale et l'intention d'acceptation des technologies.
- ce modèle met en relief les relations causales entre des variables diverses : facilité d'utilisation perçue, utilité perçue, usage réel et intention comportementale ; le déterminant majeur du comportement est l'intention comportementale.
- l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue sont deux facteurs explicatifs des technologies. L'impact de la première variable sur l'acceptation est plus considérable que celui de la seconde.

En dépit de la valeur ajoutée du TAM et de ses contributions significatives, certains chercheurs ont reproché au TAM le fait qu'il fait abstraction de la variable « norme subjective » comme variable de l'intention comportementale (Taylor et Todd, 1995b ; Dillon et Morris, 1996 ; Dardenne, B., & Etienne, A. M, 2018). Au-delà, ces auteurs ont soulevé la nécessité d'initier l'extension du modèle original d'acceptation de Davis afin d'expliquer ses variables externes.

Partie I : Considérations conceptuelles de l'acceptation des TIC



Partie II : ANALYSE DES DETERMINANTS DE L'ACCEPTATION DES TIC DANS L'HOTTELERIE DE LUXE



Chapitre 2 : TRANSITIONS VERS UN MODÈLE INTÉGRATEUR

1. Extension du TAM

Plusieurs études ont confirmé que le TAM dispose d'un pouvoir prédictif plus robuste et plus simpliste que celui des théories du comportement planifié TCP et de l'action raisonnée TAR (Atarodi, S., Berardi, A. M., & Toniolo 2019)³². La fiabilité de ce modèle a été mise à l'épreuve dans des champs d'application divers et des contextes variés (S Atarodi, A Berardi, A Toniolo, 2018) ; Davis (1986) a conçu et expérimenté le modèle TAM et a confirmé que l'intention et l'attitude des utilisateurs vis-à-vis des TIC sont déterminées par la perception qu'ils ont à l'égard de la facilité et de l'utilité perçues.

Lou, A. T., & Li, E. Y. (2017) et Weerasinghe, S. (2017) ont testé empiriquement ce modèle sur un large spectre de technologies : spreadsheets³³ et e-mail, graphics, word processors et applications financières. Leurs travaux ont démontré que le TAM demeure un modèle crédible pour prédire l'acceptation des TIC.

Munoz-Leiva, F., Climent-Climent, S., & Liébana-Cabanillas, F ont expérimenté le TAM en 2017 dans le cadre de l'étude de l'acceptation des services bancaires à distance en Espagne, l'objectif de l'étude est de distinguer les facteurs qui déterminent l'acceptation des applications technologiques de la banque mobile. Les auteurs ont approché leur cible à travers une enquête en ligne ; les principaux postulats de l'étude tendent à privilégier la variable attitude comme principal facteur de l'acceptation et à exclure celle de l'utilité perçue.

Lou, A. T., & Li, E. Y. (2017) et Weerasinghe, S. (2017) ont testé empiriquement ce modèle sur un large spectre de technologies : spreadsheets et e-mail ainsi que les graphiques en word processors et les applications financières électroniques. Les auteurs ont indiqué que le TAM demeure un modèle crédible pour prédire l'intention d'acceptation des technologies.

Wu, B., & Chen, X. ont expérimenté le TAM en 2017 dans le cadre d'une étude longitudinale portant sur l'analyse des variables prédictives de l'intention de continuer à

³² Atarodi, S., Berardi, A. M., & Toniolo, A. M. (2019). Le modèle d'acceptation des technologies depuis 1986: 30 ans de développement. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 25(3), 191-207.

³³ Un fichier électronique dans lequel les données sont disposées dans des grilles et peuvent être utilisées pour des calculs et des ratios.

utiliser les MOOC en Chine. Le groupe des répondants est composé de 252 participants déjà initiés à l'utilisation de cette technologie. Cette recherche a mis en évidence que :

- l'utilité perçue a un effet positif sur l'intention d'utiliser la technologie MOOC ;
- l'utilité perçue joue un rôle de médiation entre la facilité d'utilisation perçue et l'influence sociale sur l'intention ;
- l'ouverture d'esprit³⁴ a un impact sur la facilité d'utilisation perçue ;
- l'utilité perçue et l'attitude ont un pouvoir prédictif sur l'intention ;
- l'ouverture d'esprit n'influence pas l'utilité perçue.

Abdullah, F., & Ward, R, dans leur article intitulé « Developing a General Extended Technology Acceptance Model for E-Learning (GETAMEL) », publié en 2016, dans le cadre d'une analyse des variables de prédiction de l'acceptation de la technologie de l'apprentissage en ligne en Angleterre, considèrent que le TAM est un modèle intégrateur de l'ensemble des variables de prédiction de l'acceptation des TIC. En effet, ces mêmes auteurs ont effectué une méta-analyse de 107 articles couvrant les publications des dix dernières années. Leurs principaux postulats sont :

- l'expérience, la norme subjective, l'auto-efficacité, le plaisir et l'anxiété face à la technologie sont les déterminants les plus fréquemment mobilisés dans les travaux basés sur le TAM ;
- le classement des prédicteurs de la FUP des systèmes d'apprentissage en ligne est l'auto-efficacité ($\beta = 0,352$), suivi du plaisir ($\beta = 0,341$), de l'expérience ($\beta = 0,221$), de l'anxiété informatique ($\beta = -0,199$) et de la norme subjective ($\beta = 0,195$).
- les facteurs qui ont une influence significative sur l'UP des systèmes d'apprentissage en ligne sont : le plaisir ($\beta = 0,452$), suivi de la norme subjective ($\beta = 0,301$), de l'auto-efficacité ($\beta = 0,174$) et de l'expérience ($\beta = 0,169$).

Les recherches effectuées par Davis (1993), Lu, J., Yu, C. S., Liu, C., & Yao, J. E. (2003) et Yoon, C. (2018) ont expérimenté la pertinence de l'utilité perçue afin de tester sa fiabilité en utilisant le TAM. Ces auteurs ont conclu que l'utilité perçue a une influence directe sur l'usage des technologies et indirecte sur l'attitude de la population ciblée. Ils ont également souligné l'omniprésence de trois variables conditionnant l'acceptation des technologies à savoir la facilité d'utilisation, l'utilité et l'efficacité. Aussi, Sinniah, S., Makhbul, Z. K. M.,

³⁴ Fait référence à la variable de du risque perçu dans notre modèle conceptuel.

Subramaniam, M., Perumal, G., Kumar, R., & Mohamed, M. H. (2019) ont expérimenté le modèle initial d'acceptation de la technologie et ont confirmé que l'utilité perçue est positionnée comme étant un déterminant fiable en termes de prédiction de l'acceptation des TIC.

Kim, et al (2017) et Lai, P. C. (2017) ont centré leurs recherches sur l'effet de l'utilité perçue, ces auteurs postulent que l'UP a une influence considérable sur l'intention d'acceptation et que la facilité d'utilisation perçue reste le déterminant dominant.

La prise en compte du critère du genre revient à Giffen et Straub (1997) : leurs travaux confirment que l'utilité perçue a un fort impact sur l'acceptation des technologies et que les hommes accordent davantage d'intérêt à la facilité d'utilisation perçue (Wang, X., & Goh, D. H. L. 2017).

En 2016, Nunkoo, R., Ramkissoon, H., & Juwaheer, T. D³⁵ ont tenté de tester le modèle en menant un travail empirique à l'Ile Maurice sur l'intention des touristes à procéder à l'achat en ligne de produits et services touristiques : l'analyse par équation structurelle a confirmé la cohérence et la validité du modèle. Les résultats recueillis prouvent que les risques perçus, la confiance et l'utilité perçue par les voyageurs, déterminent leurs attitudes et influence favorablement l'intention d'acceptabilité de la plate-forme d'achat électronique.

De leurs cotés, Ghanem, M. M., Mansour, S. O., & Adel, H. (2017)³⁶, ont mis en exergue l'importance d'examiner les déterminants qui entravent l'acceptation de la technologie dans le domaine du tourisme électronique. Les chercheurs ont mobilisé le modèle d'acceptation de la technologie (Davis, 1989) et la théorie de la culture nationale de Hofstede (2010) afin de mesurer l'impact des croyances normatives et de la culture nationale sur l'acceptation d'adoption du tourisme électronique. Les données recueillies ont démontré que la culture de la

³⁵ Nunkoo, R., Ramkissoon, H., & Juwaheer, T. D. (2016). Travelers' Intent to Purchase Tourism Products and Services Online.

³⁶ Ghanem, M. M., Mansour, S. O., & Adel, H. (2017). The impact of national culture on the adoption of e-tourism in Egyptian tourism companies. *Turizam: međunarodni znanstveno-stručni časopis*, 65(2), 234-246.

réticence au changement et de la peur de l'incertain ont une influence significative sur l'utilité perçue et sur la facilité d'utilisation perçue.

Très récemment, le TAM a été expérimenté par Go, H., Kang, M., & Suh, S. C³⁷ (2020) dans le cadre d'une étude empirique portant sur l'évaluation de l'acceptation ou non par les touristes de la technologie de la robotique avancée dans l'industrie hôtelière au USA ; en effet, des robots dotées d'une intelligence artificielle avancée sont mis à la disposition des clients pour les servir. Les principaux déterminants proposés par le TAM ont stimulé la perception des personnes interrogées pour accepter la technologie proposée ; les chercheurs ont également ajouté une variable clé, à savoir l'interactivité perçue de la technologie proposée.

De nombreux chercheurs considèrent désormais le TAM comme étant une base théorique solide pour se prononcer sur les facteurs agissant sur l'intention d'acceptation des TIC.

Il paraît judicieux d'explorer les grands axes de l'évolution des approfondissements des recherches portant sur le TAM (S Atarodi, A Berardi, A Toniolo, 2018). La facilité d'utilisation perçue et l'utilité perçue ont été validées comme étant les deux variables majeures qui prédisent l'intention d'acceptation des technologies (Lu, J., Yu, C. S., Liu, C., & Yao, J. E. 2003 ; Venkatesh 2018). En outre, Agarwal et Prasad (1999) ont prouvé que pour amener le TAM à être plus fiable en termes de prédiction d'intention d'utilisation des technologies, la prise en considération d'autres variables externes s'avère nécessaire, d'où l'extension du modèle original de Davis.

1.1 L'usage des micro-ordinateurs

Igbaria, Guimaraes, et Davis (1995) ont conçu un modèle conceptuel intégré qui permet une meilleure prédiction de l'usage des micro-ordinateurs. Ce modèle a fait l'objet de plusieurs investigations (Wang, G., & Song, J. 2017, Alkebsi, M., & Aziz, K. A. 2018, Hamid, M. A., & Isa, S. M. 2018, Weerasinghe, S. 2017) focalisées sur les axes suivants :

- quelle est l'influence de la facilité d'utilisation perçue sur l'utilité perçue?
- quel est l'impact des facteurs externes sur l'usage des micro-ordinateurs ?
- quel est l'effet de la facilité d'utilisation perçue et de l'utilité perçue sur l'usage des micro-ordinateurs ?

³⁷ Go, H., Kang, M., & Suh, S. C. (2020). Machine learning of robots in tourism and hospitality: interactive technology acceptance model (iTAM)—cutting edge. *Tourism Review*.

- est-ce que la facilité d'utilisation perçue et l'utilité perçue jouent le rôle de médiation entre les caractéristiques externes et l'acceptation?

Dans leur tentative pour répondre à ces questions, ces auteurs ont mobilisé la théorie du comportement planifié et le TAM puis ont ensuite inclus d'autres variables externes d'ordre individuel, organisationnel et technologique.

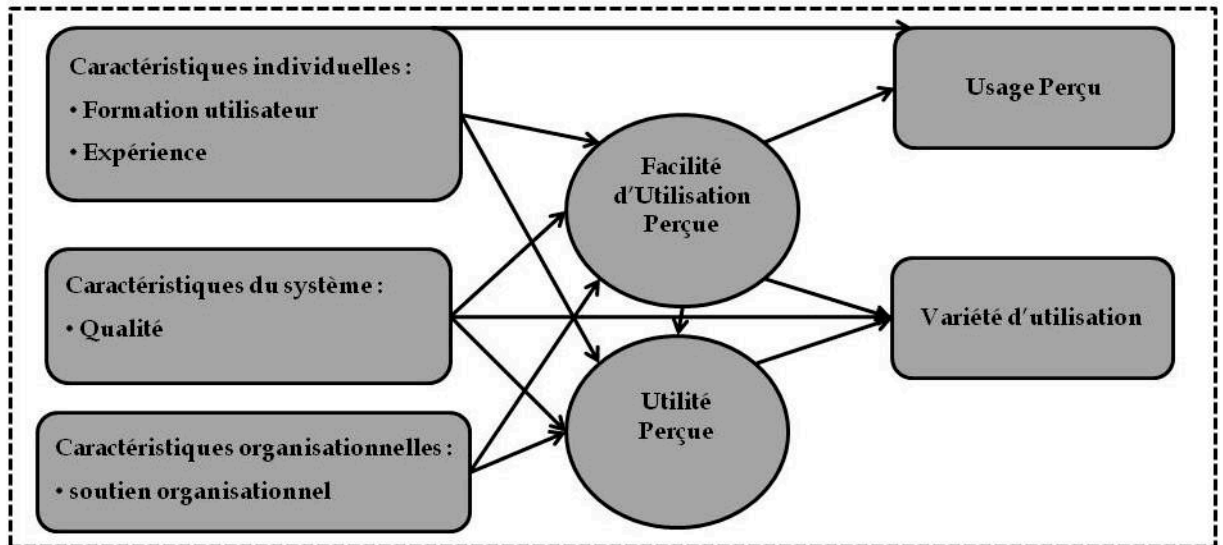


Figure 6 : modèle d'usage des micro-ordinateurs (1995)

Les facteurs validés avec un grand pouvoir prédictif de l'acceptation des technologies sont :

- les variables individuelles : expérience et formation des utilisateurs;
- les variables organisationnelles : soutien managérial;
- les croyances : l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue;
- les caractéristiques du système : performance de l'équipement, interaction avec l'environnement, qualité de l'interface utilisateur et la fonctionnalité.

L'analyse des variables précitées mène à la conclusion de deux ilots d'hypothèses :

Le premier concerne les croyances, il stipule que :

- la facilité d'utilisation perçue impacte positivement l'utilité perçue ;
- la facilité d'utilisation perçue influence favorablement l'acceptation des micro-ordinateurs;
- l'utilité perçue a une influence positive sur l'usage des technologies.

Le deuxième postule que l'on précise:

- les caractéristiques de la technologie : la qualité de la technologie influence indirectement l'acceptation à travers les croyances.
- le soutien managérial exerce un effet direct sur les croyances qui ont un pouvoir prédictif sur l'acceptation.
- la formation impacte l'acceptation de façon indirecte par le biais des croyances;
- l'expérience vécue influe sur l'acceptation d'une manière indirecte à travers le vécu.

Les résultats de l'étude ont démontré l'impact de la facilité d'utilisation perçue sur l'utilité perçue et son influence considérable. Tom Dieck, M. C., & Jung, T. (2018) ont également validé l'influence positive des caractéristiques organisationnelles, individuelles et technologiques sur la facilité d'utilisation perçue et l'utilité perçue.

1.2 Modèle d'utilisation des ordinateurs

Toujours dans la quête de l'élaboration du modèle intégral de prédiction de l'intention d'acceptation des technologies, Igarria et Livari (1995) ont tenté d'intégrer la variable d'auto-efficacité dans l'acceptation d'utilisation des ordinateurs. Ils se sont appuyés sur les apports de la théorie de l'action raisonnée, de la théorie sociale cognitive et de la théorie du comportement planifié.

Le modèle d'usage des micro-ordinateurs représente ainsi une extension du modèle original de Davis (1989). Sa valeur ajoutée réside dans l'incorporation de la variable « auto-efficacité » et ses deux déterminants : « soutien organisationnel » et « expérience », ainsi que dans l'intégration de la variable « anxiété » qui s'ajoute à celles déjà expérimentées à savoir l'expérience, la facilité d'utilisation perçue et l'utilité perçue ;

Lin, H. F., & Chen, C. H. (2017), Guest, et al, T. (2018), Manis, K. T., & Choi, D. (2019), stipulent que :

- l'expérience des usagers a une influence positive sur l'auto-efficacité et sur la facilité d'utilisation perçue;
- le soutien organisationnel et l'anxiété influencent indirectement l'acceptation des technologies à travers l'utilité perçue ;
- l'utilité perçue impacte directement l'acceptation ;
- l'acceptation des TIC est influencée par l'attitude à travers l'auto-efficacité et la facilité d'utilisation perçue;
- l'auto-efficacité a un effet direct sur la facilité d'utilisation perçue et indirect sur l'utilité perçue ;
- l'acceptation est impactée par la facilité d'utilisation perçue par l'effet de médiation de l'utilité perçue.

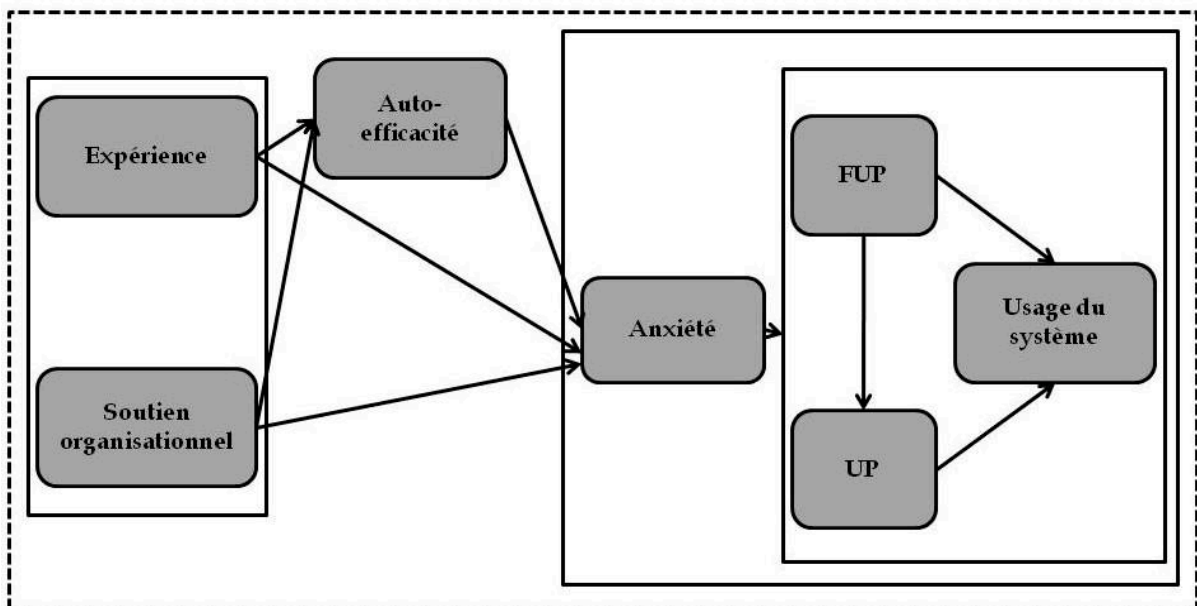


Figure 7 : Modèle d'Usage des Ordinateurs (Igbaria et Iivari, 1995)

2. Le TAM augmenté et l'approche motivationnelle

2.1 Le TAM augmenté

Le modèle connu sous le nom « The Augmented TAM » ou (le modèle étendu d'acceptation de la technologie) est une extension du modèle d'acceptation de la technologie de Davis et al (1989). Il a été développé afin de comprendre et prédire l'acceptation des technologies par les usagés avec ou sans expérience.

« The Augmented TAM » a additionné de nouvelles variables à savoir le contrôle comportemental et les normes subjectives.

Les recherches de Vijayasarathy, L. R. (2004) Weerasinghe, S. (2017), Tom Dieck, M. C., & Jung, T. (2018) indiquent que :

- l'ensemble des liens existants entre les variables du modèle initial sont significatifs à l'exception de l'attitude ;
- l'attitude est influencée par les paramètres clés du TAM : l'UP et la FUP ;
- contrairement aux espérances de Taylor et Todd, le contrôle comportemental perçu a un léger impact sur l'intention et une grande influence sur le comportement ; à cela s'ajoute le fait que l'utilité s'est avérée être le déterminant le plus important les utilisateurs non expérimentés.
- les normes subjectives n'impactent ni l'UP ni la FUP ;
- l'attitude a un effet médiateur entre l'UP ni la FUP et l'acceptation des technologies ;
- « The Augmented TAM » est un modèle approprié pour prédire l'acceptation des technologies par les deux types d'utilisateurs (initiés ou non).

En guise de conclusion, le modèle augmenté confirme le pouvoir prédictif du TAM le renforçant par l'explication des relations structurelles qui existent entre les précédents de l'intention comportementale et l'acceptation des technologies.

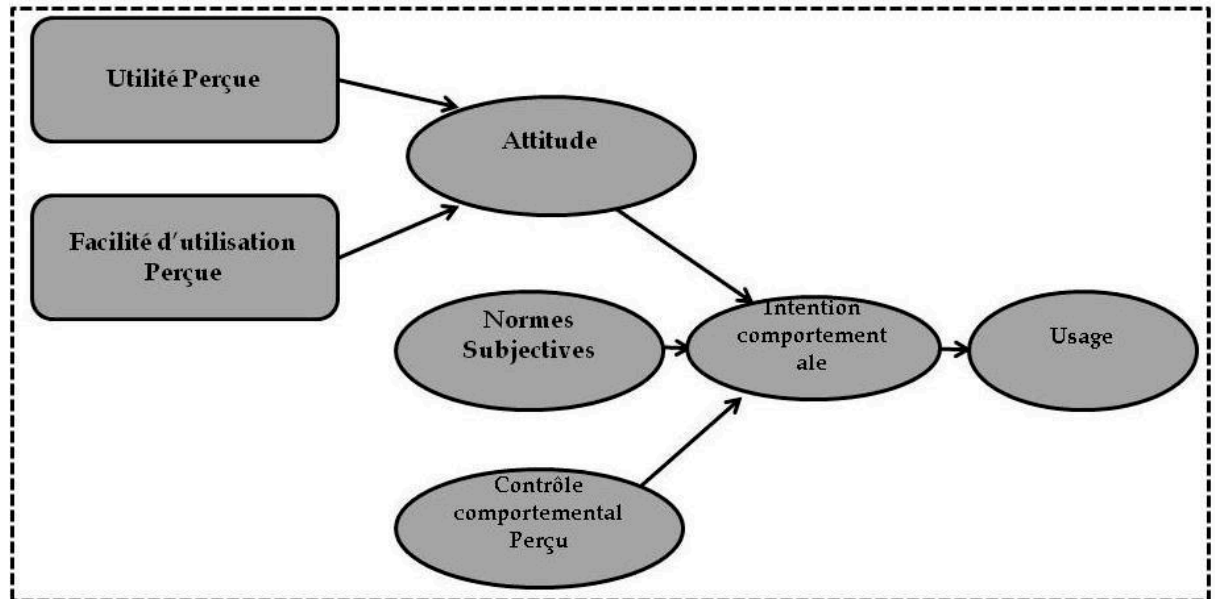


Figure 8 : Le TAM augmenté (Taylor et Todd, 1995b)

2.2 Le Modèle Motivationnel

En 1996, Igarria, Baroudi et Parasuraman se sont appuyés sur les fondements de la théorie de l'action raisonnée et du TAM afin de développer leur nouveau modèle de recherche ; ce dernier met en perspective deux facteurs, à savoir le facteur humain et organisationnel pour prédire l'acceptation des technologies ;

Trois niveaux d'analyses sont intégrés dans ce modèle : l'individu, l'organisation et les caractéristiques de la technologie.

Selon ce modèle, trois attributs motivationnels déterminent l'acceptation des technologies : l'utilité perçue, l'influence sociale et le plaisir perçu (Hamid, M. A., & Isa, S. M. 2018, Manis, K. T., & Choi, D. 2019).

Dans leur article intitulé « Le modèle d'acceptation des technologies depuis 1986 : 30 ans de développement »³⁸ publié en 2019, Atarodi, S., Berardi, A. M., & Toniolo, A. M. ont réalisé une méta-analyse de douze revues de littérature du TAM et du modèle motivationnel en France. Leurs synthèses postulent que:

- la complexité perçue est un facteur déterminant qui a un effet médiateur entre le soutien organisationnel et la compétence d'une part et l'utilité perçue, la pression sociale et le plaisir perçu d'autre part ;
- la compétence agit négativement sur la complexité perçue ;
- l'utilité perçue représente une variable explicative de l'acceptation des technologies ;
- lorsque les individus estiment que l'acceptation des technologies va accroître leur productivité et leur performance, ils développent davantage une attitude favorable;
- l'hypothèse des trois facteurs motivationnels a été grandement confirmée ; en effet, l'utilité perçue, la pression sociale et le plaisir perçu prédisent fortement l'acceptation des technologies ;
- le soutien organisationnel constitue une condition facilitant l'acceptation des technologies.

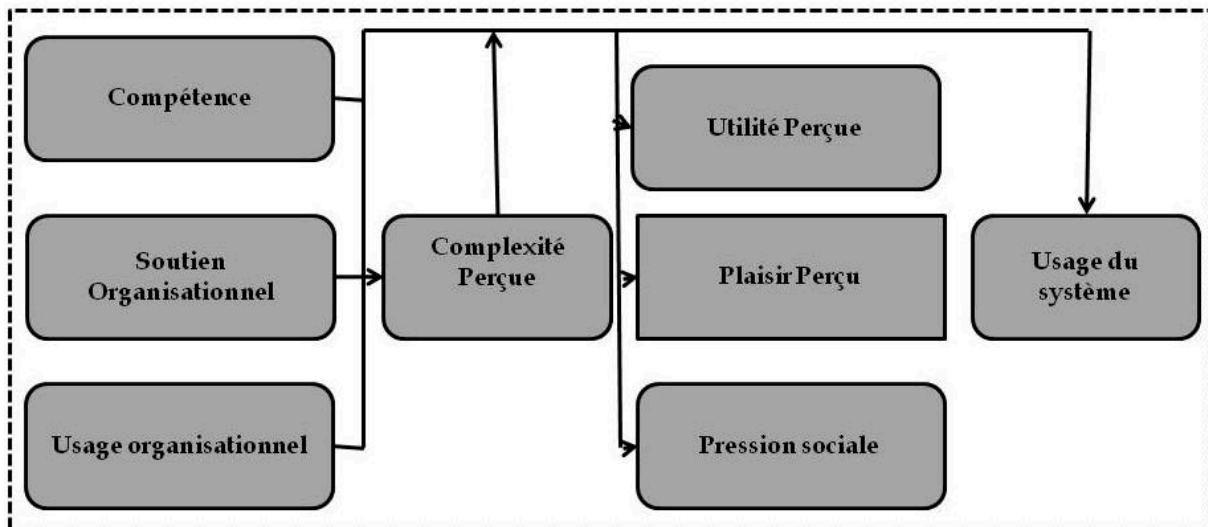


Figure 9 : Modèle Motivationnel (Igarria, Parasuraman et Baroudi, 1996)

³⁸ Atarodi, S., Berardi, A. M., & Toniolo, A. M. (2019). Le modèle d'acceptation des technologies depuis 1986: 30 ans de développement. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 25(3), 191-207.

3. Expérimentation du TAM Révisé

En 1997, Hubona et Geitz ont suggéré un modèle qui regroupe les variables suivantes :

- la facilité d'utilisation perçue ;
- l'utilité perçue ;
- l'expérience ;
- l'attitude ;
- la catégorie du travail ;
- la quantité d'usage ;
- la fréquence d'usage.

Après avoir exploré la revue de littérature du TAM, Liu, H., Wang, L., & Koehler, M. J. (2019) ont tenté de tester le modèle auprès d'une population estimée à 214 professeurs universitaires³⁹ de langues étrangères en Chine. L'objectif de leur travail d'investigation est l'analyse des variables et de leurs liens structurels qui favorisent l'acceptation d'un contenu pédagogique à travers des technologies d'apprentissage de langues étrangères. Jun, J., Lee, K. J., & Kim, B. G. (2016) l'ont également expérimenté dans le cadre d'une étude longitudinale en Corée sur l'acceptation des applications mobiles de vente. Les résultats de leurs études permettent :

- d'apporter un support substantiel aux études antérieures qui confirment que la facilité d'utilisation perçue a une influence directe sur l'utilité perçue et que cette dernière a un effet direct conjointement sur l'attitude et sur l'usage ;
- de prouver que l'intention d'usage est déterminée par l'attitude ;
- de confirmer que la facilité d'utilisation perçue a une influence considérable sur l'attitude.

³⁹ 16 professeurs universitaires dans le cadre d'une recherche qualitative et 198 dans le cadre d'une étude quantitative.

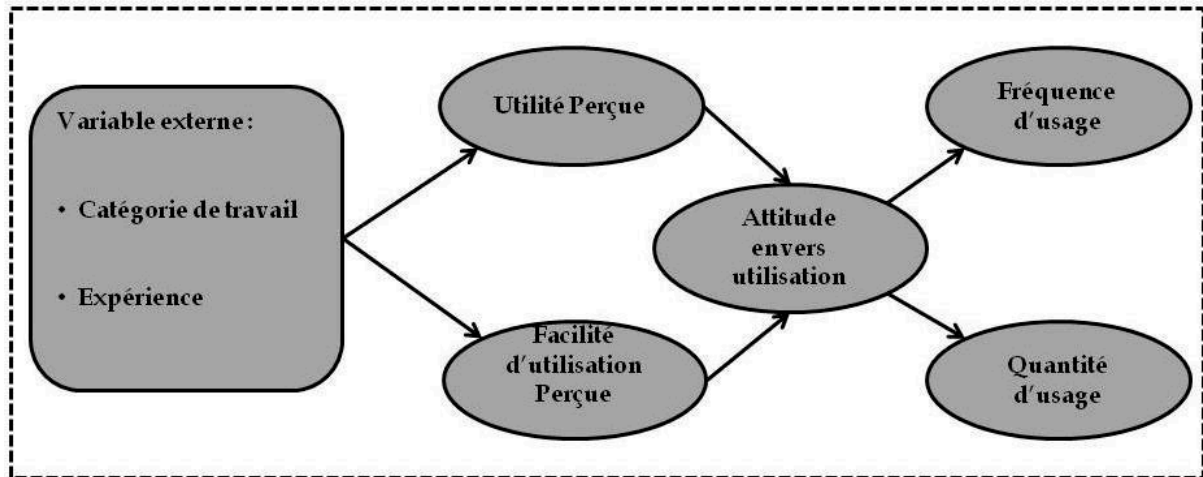


Figure 10 : Modèle Révisé (Hubona et Geitz , 1997)

Le modèle révisé a été expérimenté dans le contexte du tourisme ; Tom Dieck, M. C., & Jung, T. (2018) ont conduit cinq focus groupes dans le cadre d'une étude qualitative ; il s'agit de jeunes touristes britanniques visitant Dublin et qui ont fait l'expérience d'une application mobile de réalité augmentée. Les données recueillies ont été traitées à l'aide de la technique de l'analyse du contenu. Les auteurs ont confirmé le pouvoir prédictif du TAM révisé et ont suggéré de rajouter d'autres dimensions de réflexion qui devraient être intégrées dans le processus d'acceptation de la technologie de la RA, notamment la qualité de l'information, les coûts d'utilisation, les normes subjectives, la capacité d'innovation personnelle, le risque perçu ainsi que les conditions de facilitation.

3.1 Le modèle d'acceptation dans les petites firmes

Dans le but d'approfondir les recherches dans le domaine de prédiction d'acceptation des technologies, Igarria, al, Zinatelli, Cragg et Cavaye (1997) se sont intéressés aux petites entreprises. Ils ont développé leur modèle nommé le modèle d'acceptation dans les petites firmes en se basant sur les théories d'acceptation de la technologie. Ils ont ensuite mené une étude expérimentale afin d'étudier les effets des facteurs intra-organisationnels et des facteurs extra-organisationnels sur l'acceptation d'usage des ordinateurs par les petites entreprises.

Par facteurs intra-organisationnels, on entend le soutien managérial, la formation interne et le soutien interne ; quant aux facteurs extra-organisationnels, ils concernent la formation externe et le soutien externe.

Le modèle d'acceptation dans les petites firmes a été testé dans le cadre de l'acceptation d'une innovation technologique dans des agences d'architecture en France par Hochscheid, É., & Halin, G. (2018). Toujours en France, Hidoussi, K. D., Dubois, M., Gandit, M., & El Methni, J. (2016) l'ont expérimenté dans le cadre de l'acceptation des progiciels intégrés dans les PME. De leur cotés Chen, C. F., Xu, X., & Arpan, L. (2017) l'ont testé aux USA dans le cadre de l'acceptation des technologies relatives aux énergies durables .Les résultats de ces investigations révèlent que :

- en guise de confirmation, l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue impactent considérablement la décision d'acceptation des technologies ;
- la facilité d'utilisation perçue influence directement l'acceptation des TIC;
- en s'opposant aux études précédentes, l'influence totale de la facilité d'utilisation perçue sur l'usage est plus importante que l'influence de l'utilité perçue ;
- il n'existe aucune corrélation entre l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue avec le soutien interne ;
- l'utilité perçue est directement influencée par la formation interne ;
- les facteurs exogènes (facteurs inter et intra-organisationnels) et l'utilité perçue sont reliés par la facilité d'utilisation perçue considérée comme étant une variable déterminante ;
- l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue sont positivement influencées par le soutien managérial ;
- le soutien externe a un impact favorable sur la facilité d'utilisation perçue, l'utilité perçue et l'acceptation ;
- la formation externe a une influence directe et positive sur la facilité d'utilisation perçue, bien que sa liaison avec l'utilité perçue est indirecte (à travers la facilité d'utilisation perçue) ;
- l'acceptation est grandement influencée par le soutien managérial.

Ahmimid, A. (2018) a mobilisé le modèle motivationnel afin d'étudier les déterminants prédictifs et explicatifs de l'acceptation des TIC dans le cadre de la télédéclaration fiscale au Maroc. Les résultats indiquent que les facteurs qui ont un effet d'influence sur l'acceptation de la télédéclaration fiscale pour le contribuable marocain sont l'effort attendu, l'influence sociale, la confiance dans la gouvernance du site web propre à cette technologie, les conditions de facilitation et la performance attendue et peuvent être à ce juste titre des leviers fondamentaux dans ce contexte bien précis.

Le modèle apporte un éclairage à l'explication des variables influençant l'acceptation des ordinateurs par les petites firmes et représentent ainsi un progrès dans ce contexte (Hochscheid, É., & Halin, G. 2018, Hidoussi, K. D., Dubois, M., Gandit, M., & El Methni, J. 2016, Bazelais, P., Doleck, T., & Lemay, D. J. 2018).

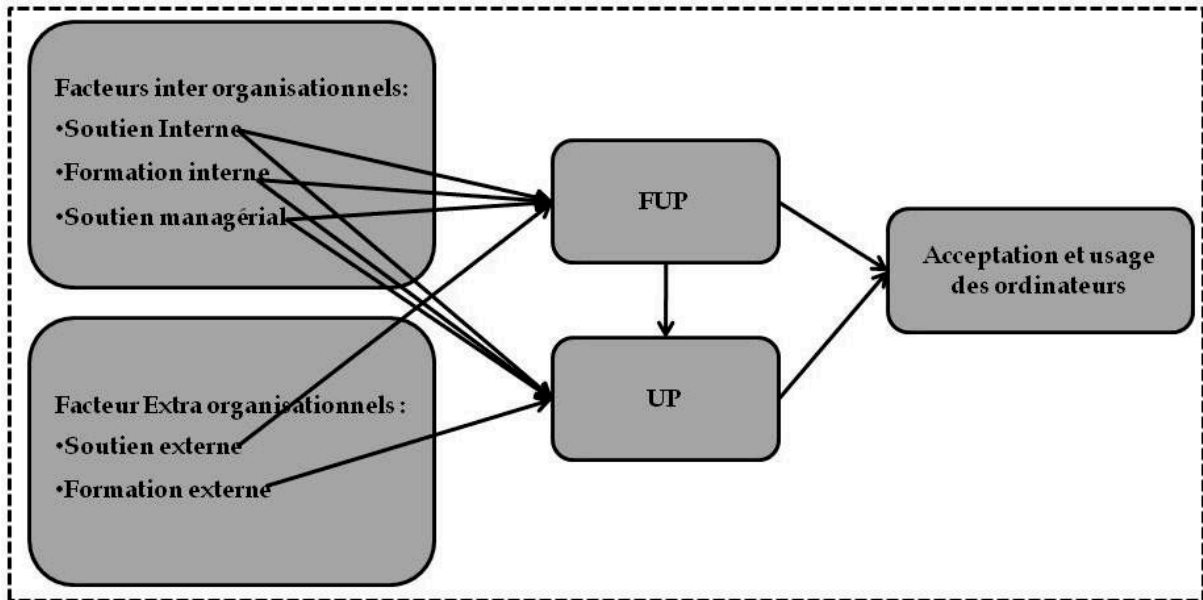


Figure 11 : Modèle d'Acceptation dans les petites firmes (Igbaria et al. 1997)

3.2 Le Modèle d'Acceptation d'Agarwal et Karahanna

Agarwal et Karahanna (2000) se sont inspirés des travaux de Rogers (1995) pour mettre en évidence une approche conceptuelle exhaustive de la «compatibilité» et faire un travail d'investigation sur ses effets sur la décision d'acceptation de la technologie Web.

Ces analystes postulent que la compatibilité est un déterminant disposant de quatre dimensions : la compatibilité avec les valeurs existantes, avec le style professionnel favori, avec les pratiques professionnelles et avec l'expérience précédente (Midha, V. 2016, Malaquias, R. F., Malaquias, F. F., & Hwang, Y. 2018, Purani, K., Kumar, D. S., & Sahadev, S. 2019).

Les principaux postulats de Purani, K., Kumar, D. S., & Sahadev, S. (2019) tendent à privilégier les caractéristiques personnelles et l'influence sociale ; en effet ces auteurs ont conduit une étude expérimentale en Inde sur une technologie de programmes de fidélité en ligne. 380 jeunes adultes appartenant à la génération Y ayant effectué des achats en ligne au cours des six derniers mois ont été interrogés. Les résultats de cette étude mettent en exergue l'importance de la variable compatibilité dans le contexte technologique contemporain et ont

aussi révélé l'influence indirecte exercée par cette variable sur l'acceptation à travers l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue.

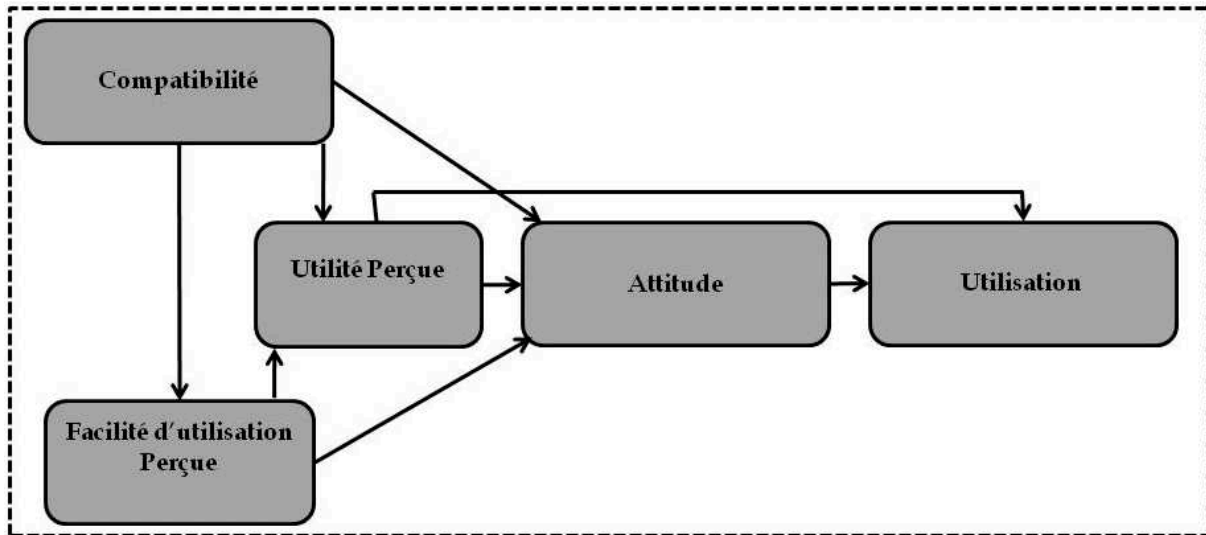


Figure 12 : Modèle d'Acceptation (Agarwal et Karahanna, 2000)

Le champ d'étude sur les travaux Portant sur le TAM et son extension réalisé par Agarwal et Karahanna (2000) a été enrichi par une grande communauté scientifique dont Wang, W., Cole, S. T., & Chen, J. S. (2018) dans le domaine du tourisme aux USA ; Ces auteurs ont recueilli 524 réponses auprès des voyageurs par avion afin de déceler leur intention d'acceptation et d'adaptation aux différentes innovations technologiques de promotion du tourisme. Les chercheurs confirment la validité du modèle d'Agarwal et Karahanna (2000) et stipulent que l'attitude a un pouvoir prédictif sur l'acceptation des TIC. La compatibilité a un effet considérable sur l'UP⁴⁰ et sur la FUP⁴¹ et l'attitude joue un rôle de médiation (Wang, W., Cole, S. T., & Chen, J. S. 2018).

⁴⁰ L'utilité perçue

⁴¹ La facilité d'utilisation perçue

4. Vers un dispositif intégrant plus de déterminants

4.1 Modèle étendu de l'acceptation de la technologie

Le modèle étendu de l'acceptation de la technologie élaboré par Venkatesh et Davis (2000) conçoit la prédiction de l'intention d'acceptation en intégrant d'autres facteurs clés de l'utilité perçue et en explorant les effets de ces déterminants sur les utilisateurs avec un faible niveau d'expérience. Ce nouveau modèle, intitulé TAM2, représente une extension du modèle TAM. Les déterminants théoriques intégrés dans le TAM2 émanent du processus d'influence sociale et du mécanisme instrumental cognitif (Lai, P. C. 2017).

Par processus d'influence sociale, on entend les normes subjectives, l'image et la volonté. Quant au mécanisme instrumental cognitif, il renvoie à la démonstrabilité des résultats, à la qualité du contenu output⁴² et à l'importance du travail.

Plusieurs chercheurs (Lai, P. C. 2017, Maruping, L. M., Bala, H., Venkatesh, V., & Brown, S. A. 2017, Juiz, C. 2018, Figueroa Domecq, C., Williams, A., de Jong, A., & Alonso, A. 2020) ont validé le modèle étendu de l'acceptation de la technologie et ont indiqué que :

- l'évaluation de l'utilité d'un système donné est impactée par la qualité des outputs et par l'importance du travail ;
- la démonstrabilité et la facilité d'utilisation perçue exercent un effet significatif sur l'acceptation des TIC ;
- les normes subjectives ont une influence significative et directe sur l'intention d'utilisation;
- les processus cognitifs demeurent significatifs malgré le faible impact de l'influence sociale.

⁴² Résultats du processus des transformations des flux d'informations entrés.

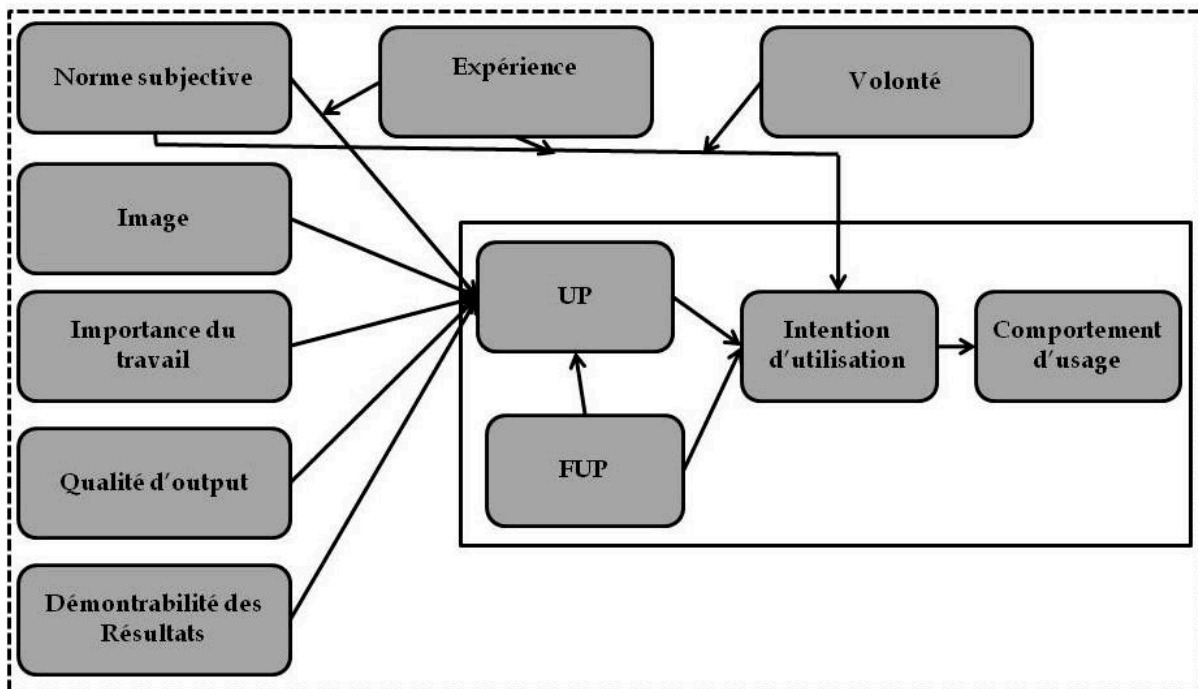


Figure 13 : Modèle étendu de l'acceptation de la technologie, TAM2 (2000)

En 2018, Juiz, C et al ont effectué des recherches sur l'acceptation de l'entrepreneuriat électronique dans le tourisme ; ce travail a été mené à la Faculté de tourisme de Palma de Majorque en Espagne et il a porté sur 120 étudiants en fin de cycle considérés comme des futurs entrepreneurs. Les résultats ont indiqué que la volonté et la facilité d'utilisation perçue influençaient significativement l'intention d'acceptation, tandis que la facilité d'utilisation perçue et l'attitude n'ont pas d'effet significatif sur l'intention des futurs entrepreneurs d'adopter les technologies d'entrepreneuriat dans le tourisme.

4.2 Le Modèle de Chidambaram et Kwon

En 2000, Chidambaram et Kwon ont étudié les sources de motivation et les perceptions des utilisateurs du téléphone cellulaire dans un territoire métropolitain situé à Hawaïi.

Ils ont développé un modèle de recherche qui trouve son fondement dans le TAM; leur modèle conceptuel postule que l'acceptation d'utilisation d'une technologie est influencée par la facilité d'utilisation perçue, la pression sociale, le plaisir (la motivation intrinsèque),

les caractéristiques individuelles, la motivation extrinsèque (l'utilité perçue) (Chidambaram et Kwon 2000, Chidambaram et al,2019, Mushi, R. M. 2018)

En 2017, Seuwou, P., Banissi, E., & Ubakanma, G. ont mené un travail d'investigation sur les technologies de protections des données personnelles et professionnelles. Les résultats obtenus prouvent que :

- par opposition aux prévisions, les caractéristiques individuelles (genre, catégorie socioprofessionnelle, âge) n'ont pas d'influence significative sur la perception des technologies des téléphones cellulaires ; dans le même registre des hypothèses non confirmées, ces résultats ont indiqué que les caractéristiques individuelles, à l'exception de l'âge, n'ont pas de corrélation significative avec la variable pression sociale ;
- la facilité d'utilisation perçue influence positivement et d'une manière significative la motivation intrinsèque ;
- la motivation intrinsèque d'utiliser cette technologie a une influence considérable sur l'acceptation des technologies;
- la perception des utilisateurs est hautement corrélée à leur motivation d'accepter la technologie cellulaire.

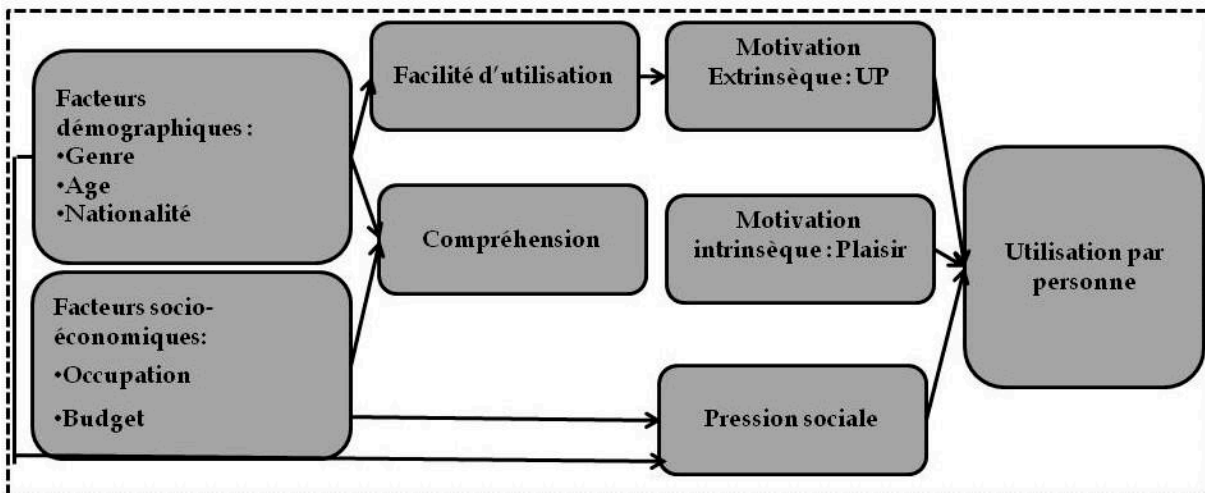


Figure 14: Modèle de Kwon et Chidambaram (2000)

4.3 Les déterminants de la facilité d'utilisation perçue

En 2000, Venkatesh a suggéré un modèle de recherche qui mobilise le niveau d'expérience des individus afin de déterminer les facteurs responsables de la facilité d'utilisation perçue. Ces variables sont : les conditions de facilitation (contrôle externe), l'auto-efficacité (contrôle interne), la motivation intrinsèque et l'émotion représentée par l'anxiété.

L'auteur de ce modèle et plusieurs autres chercheurs tentent d'approfondir davantage les recherches sur les déterminants de la facilité d'utilisation perçue en examinant le changement des perceptions des usagers avec l'expérience et avec le temps (Wu, M. et al 2011; Lubis, M., Witjaksono, W., & Azizah, A. H. 2019, Azima, Y. F., Azizah, A. H., & Witjaksono, R. W. 2019, Ngangi, S. C. W., & Santoso, A. J. 2019)

Les résultats des expérimentations du TAM2 ont démontré que :

- l'émotion, l'auto-efficacité, les conditions de facilitation et la motivation intrinsèque représentent des variables « supports » dont se sert l'utilisateur afin de fonder un jugement sur la facilité d'utilisation perçue d'une nouvelle technologie ;
- le rôle des spécificités de l'interaction système-utilisateur devient de plus en plus prépondérant dans la détermination de la facilité d'utilisation perçue avec la progression de l'expérience ;
- de l'interaction utilisateur-technologie découle les deux déterminants : les conditions de facilitation et l'auto-efficacité ;
- les croyances générales sont des facteurs significatifs de l'acceptation.

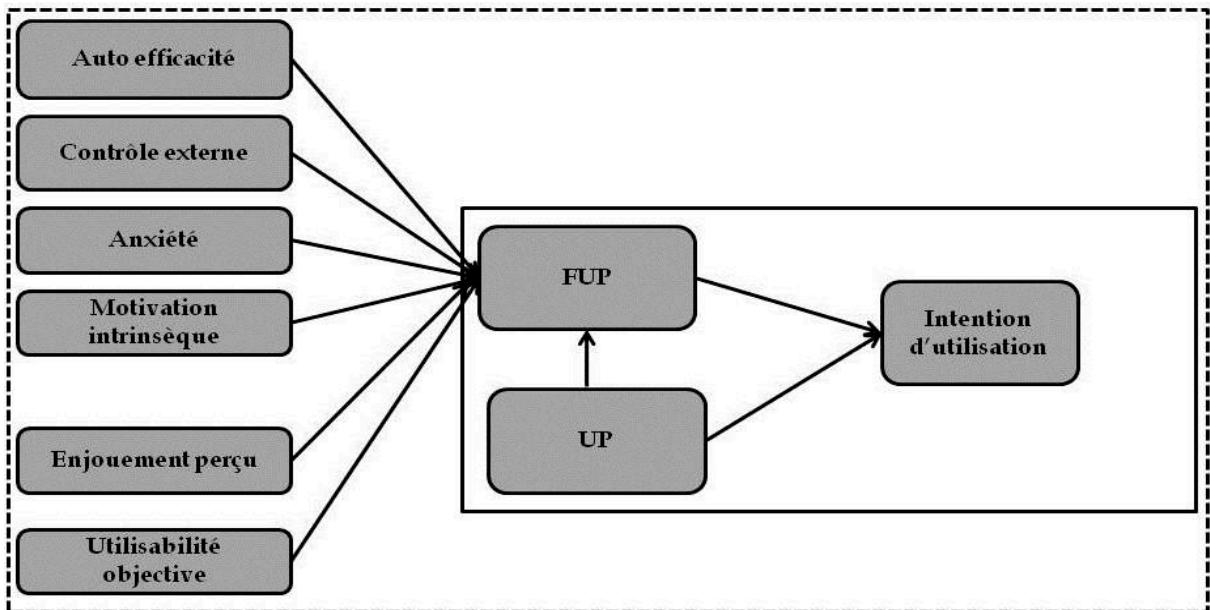


Figure 15 : Modèle des déterminants de la facilité d'utilisation perçue (Venkatesh, 2000)

5. Théorie Unifiée d'Acceptation et d'Utilisation de la Technologie (UTAUT)

5.1 Analyse synthétique

La Théorie Unifiée de l'Acceptation et d'Utilisation de la Technologie (UTAUT)⁴³ de Venkatesh et al. (2003) fédère de façon sommaire les déterminants de théories précédemment établies, avec un seuil de fiabilité et un pouvoir prédictif considérablement élevé (Atarodi, S., Berardi, A. M., & Toniolo, A. M., 2019, Khechine, H., Raymond, B., & Augier, M. 2020).

Les recherches fondées sur la théorie de l'action raisonnée TAR, la théorie du comportement planifié TCP, la théorie de la diffusion de l'innovation TDI, la théorie sociale cognitive TSC et le TAM ont fourni des apports considérables dans le champ théorique de l'acceptation des TIC. Néanmoins, les théories citées représentent certaines limites. D'une part, chaque théorie emploie un ensemble de terminologies variées dans l'analyse des facteurs exerçant une influence sur l'acceptation des TIC. Dans certains cas, il s'agit des mêmes déterminants exprimés différemment. D'autre part, il n'existe pas de modèle distinct qui intègre l'ensemble des variables, ceci est dû au caractère complexe qui distingue les études liées au comportement humain. Autrement dit, chaque recherche à ses propres limites et une complémentarité entre ces modèles a été approuvée (Khalilzadeh, J., Ozturk, A. B., & Bilgihan, A. 2017, Atarodi, S., Berardi, A. M., & Toniolo, A. M., 2019).

De ce fait, des efforts ont été déployés afin de fédérer l'essentiel de chaque théorie en une seule et unifier autant que possible les différents modèles en un seul se voulant plus complet. Néanmoins, à la différence des théories et modèles d'origine, l'UTAUT introduit de nouvelles classifications de concepts dits modérateurs et qui ont pour finalité de faire ressortir les niveaux d'influence des déterminants influant sur l'intention d'utilisation à savoir l'âge, le genre, le caractère obligatoire ou volontaire et l'expérience d'utilisation.

Venkatech, Morris et Davis (2003), ont approfondi leur recherches dans la prédiction de l'acceptation et l'utilisation des technologies en tentant de développer un modèle synthétique qui trouve ses fondements dans huit théories et modèle de prédiction de l'acceptation des technologies. Ces derniers ont été empiriquement et conceptuellement comparés ; un long travail d'évaluation des rapprochements, des similitudes et des disparités entre les différentes théories et modèles a été fait.

⁴³ Communément connue sous le sigle anglo-saxon « Unified Theory of Acceptance and Use of Technology » UTAUT.

Le tableau suivant représente la revue de littérature mobilisée pour le nouveau modèle :

Tableau 2 : Synthèse de la revue de littérature

Théories	Modèles
Théorie de l'Action Raisonnée TAR	Modèle d'Acceptation de la technologie TAM
Théorie du Comportement Planifié TCP	Modèle de la Motivation MM
Théorie de la Diffusion de l'Innovation TDI	Modèle de l'Utilisation de l'Ordinateur Personnel MUOP
Théorie Sociale Cognitive TSC	Modèle combinant le TAM et la Théorie du Comportement planifié

Source : L'auteur

De ces huit modèles ont été extraits trente deux déterminants de l'intention comportementale d'acceptation de TIC, présentés dans le tableau ci-dessous :

Tableau 3 : Variables empreintées

THEORIES & MODELES	CONCEPTS
Théorie du Comportement planifié TCP	Normes subjectives Contrôle comportemental perçu Attitudes envers le comportement
Théorie de la Diffusion de l'Innovation TDI	Tangibilité des résultats Visibilité

	<p>Image</p> <p>Avantage relatif</p> <p>Compatibilité</p> <p>Perception du caractère discrétionnaire ou obligatoire</p> <p>Facilité d'utilisation</p>
<p>Théorie Sociale Cognitive</p> <p>TSC</p>	<p>Auto-efficacité</p> <p>Anxiété</p> <p>Résultats personnels escomptés (estime de soi)</p> <p>Performance attendue</p>
<p>Théorie de l'Action Raisonnée</p> <p>TAR</p>	<p>Normes subjectives</p> <p>Attitudes envers le comportement</p>
<p>Modèle d'Acceptation de la Technologie</p> <p>TAM</p>	<p>Normes subjectives</p> <p>Facilité d'utilisation perçue</p> <p>Utilité perçue</p>
<p>Modèle motivationnel</p> <p>MM</p>	<p>Motivation intrinsèque et extrinsèque</p>
<p>Modèle combinant le TAM et la Théorie Comportement planifié</p>	<p>Contrôle du comportement perçu</p> <p>Utilité perçue</p> <p>Normes subjectives</p> <p>Attitudes comportementales</p>
<p>Modèle de l'Utilisation de l'Ordinateur Personnel</p>	<p>Conséquences (à long terme)</p>

MUOP	Variables sociales Concordance au travail Facteurs facilitateurs Caractère complexe Influence de l'utilisation
------	--

Source : L'auteur

A l'issue de la synthèse des travaux de Venkatesh et al et compte tenu des similitudes observées entre certains déterminants, l'UTAUT conclut que l'acceptation des TIC dépend principalement de quatre paramètres fondamentaux basés sur le cadre de l'intentionnalité à savoir : l'effort attendu, la performance attendue, les conditions facilitantes et l'influence sociale (Venkatesh et al.,2003 ; 2017)⁴⁴.

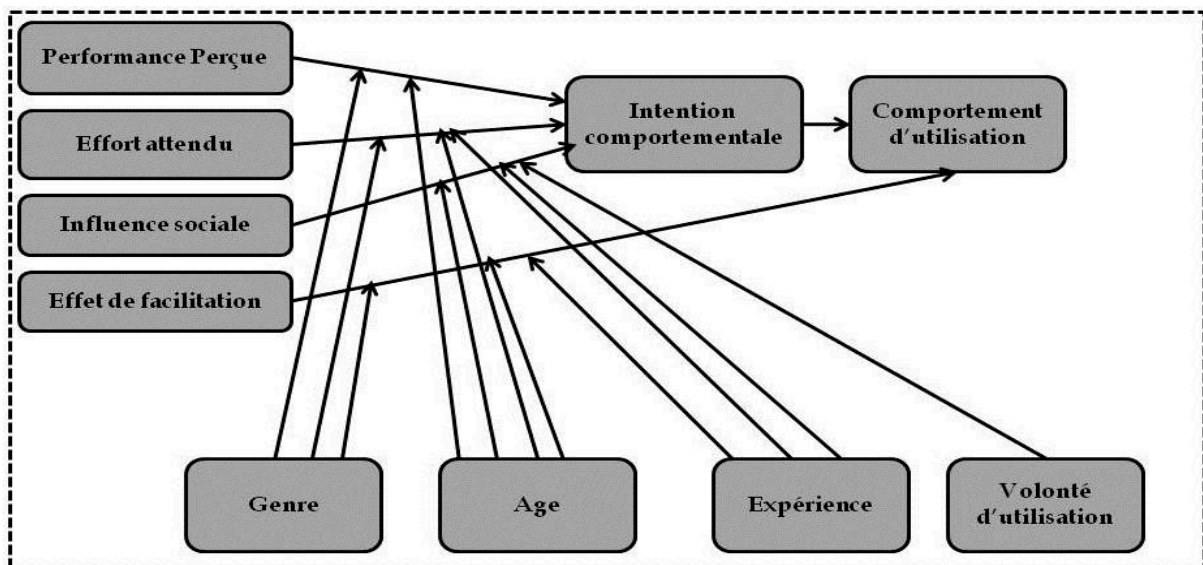


Figure 16 : Modèle de la Théorie Unifiée de l'Acceptation et de l'Utilisation de la Technologie (UTAUT) (Venkatesh et al, 2003)

⁴⁴ Maruping, L. M., Bala, H., Venkatesh, V., & Brown, S. A. (2017). Going beyond intention: Integrating behavioral expectation into the unified theory of acceptance and use of technology. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 68(3), 623-637.

5.2 Principales composantes de l'UTAUT

Les principales composantes de l'UTAUT sont définies comme suit :

- l'effort attendu (effort expectancy) renvoie à la complexité traitée dans la théorie de diffusion de l'innovation et dans le MUOP ; il s'agit du degré de facilité perçue de la TIC.
- la performance attendue fait référence à l'avantage relatif de la TDI, aux attentes des résultats de la TSC et enfin au principe de la motivation intrinsèque du MM; la performance attendue indique à quel point l'individu considère que l'utilisation de la technologie le soutiendrait dans l'accroissement de son rendement au travail.
- les conditions de facilitation se réfèrent à la compatibilité de la TDI, au contrôle comportemental faisant partie des TCP& TAM et aux conditions facilitantes du MUOP. Elles reflètent la mesure dans laquelle une infrastructure technique et organisationnelle serait apte à soutenir l'acceptation de la technologie.
- l'influence sociale traitée sous le nom des facteurs sociaux dans le MUOP, des normes subjectives dans la TAR, TCP, TAM et enfin de l'image dans la TDI, représente les opinions de l'entourage sur le comportement des usagers ; en d'autres termes, l'influence sociale indique le fait que l'individu est convaincu que la majorité des personnes importantes à ses yeux pensent qu'il devrait ou ne devrait pas accepter la technologie en question.

L'UTAUT affirme que l'usage des TIC est la résultante de l'intention comportementale et des conditions facilitantes. L'influence sociale, l'effort attendu et la performance attendue sont les déterminants majeurs de l'intention comportementale (Venkatesh et al., 2003 ; 2017, Khechine, H., Raymond, B., & Augier, M. 2020). L'UTAUT définit des variables médiatrices qui exercent une influence considérable sur l'influence sociale, l'effort attendu et la performance escomptée et par conséquent agissent sur leurs impacts concernant l'acceptation des TIC. Ces attributs modérateurs sont représentés par le genre, l'âge, la volonté d'utilisation et l'expérience passée.

Les paradigmes de l'UTAUT considèrent que la décision d'accepter une TIC est prise par la personne après avoir analysé et évalué les retombées de cette acceptation sur l'accroissement de sa performance professionnelle et confirment qu'il existe une corrélation directe entre

l'intention comportementale et l'utilité perçue (Venkatesh et al., 2003 ; 2017 ; Hoque, R., & Sorwar, G. 2017).

L'objectif du modèle UTAUT est d'asseoir un corpus théorique intégrateur ayant pour but d'analyser et de mesurer l'influence de facteurs déterminants l'intention des individus à accepter les TIC tout en tentant de fédérer, dans un seul modèle, les théories traitant la dimension de l'intention. Il se concentre sur les attitudes, avec les théories de l'acceptation qui se focalisent sur les variables de contingence et enfin avec les théories de l'usage des TIC qui s'intéressent aux comportements individuels sous l'effet de l'utilité et de la satisfaction perçues (Tsai, T. H et al 2020).

En 2019, Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D ont analysé le modèle UTAUT en combinant les techniques de méta-analyse et de modélisation par équation structurelle. Les chercheurs confirment que les conditions facilitantes et l'intention comportementale disposent d'une puissance prédictive en matière d'acceptation des TIC et considèrent, a contrario au modèle UTAUT, le déterminant de l'attitude comme ayant un effet médiateur sur les autres variables constituant le modèle de base.

En effet, Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019) se sont basés sur plusieurs travaux de recherche (Alshare et Lane 2011 ; Knutsen 2005 ; Koh et al. 2010 ; Rana et al. 2017 ; Sumak et al. 2010) pour préconiser l'intégration de l'attitude dans le modèle d'acceptation des TIC ; ils considèrent qu'elle est en parfaite conformité avec la TAR (Ajzen et Fishbein 1980) qui affirme que l'attitude est le déterminant médiateur entre l'intention et les croyances. Les chercheurs recommandent la considération de l'attitude comme une variable médiatrice entre la performance attendue et l'intention comportementale et entre l'effort attendu et l'intention comportementale.

Le croisement de la méta-analyse et de la de modélisation par équation structurelle de Dwivedi et al (2019) nous livrent les constats suivants :

- l'influence sociale et les conditions facilitantes exercent une influence considérable sur l'attitude ;
- l'attitude a un effet direct sur l'utilisation comportementale ;
- L'attitude joue un rôle partiellement médiateur sur la performance attendue, l'effort attendu et les conditions facilitantes, ce qui en résulte une influence directe sur l'intention comportementale.

En effet, l'individu forme une attitude positive à l'égard de la technologie lorsqu'elle est facile à manipuler et lorsqu'elle renforce sa performance en lui étant utile ; cependant, les conditions de facilitation⁴⁵ et l'influence sociale peuvent impacter significativement l'attitude (Rana et al. 2016, Dwivedi et al 2019). L'attitude peut également être formée en fonction des informations ou des avis partagés par d'autres adeptes de la technologie (Abubakre et al. 2015 ; Chiu et al. 2012 ; Pynoo et al. 2007 ; Sumak et al. 2010).

Dès la conception de l'UTAUT en 2003, plusieurs chercheurs l'ont expérimenté afin de déterminer les facteurs d'acceptation des technologies ; de ce fait, Otieno, A. P. a examiné l'UTAUT en 2015 au Kenya en menant un travail d'investigation dans le but de mieux connaître les attributs susceptibles de favoriser l'acceptation et l'utilisation des TIC par les Petites et Moyennes Entreprises (PME). Pour répondre à son questionnement, le chercheur a vérifié le rôle de cinq déterminants de l'acceptation des TIC, à savoir la facilité d'utilisation perçue, le coût perçu des investissements en matière des TIC, l'utilité perçue, le soutien aux directeurs généraux et les pré-requis des employés en matière de TIC. L'étude empirique a concerné 250 personnes et a révélé ce qui suit :

- les PME sont plus favorables pour accepter d'investir dans les TIC lorsqu'elles sont capables d'en évaluer quantitativement le retour sur investissement en termes de résultats nets ;
- la facilité perçue a un effet positif sur l'acceptation des TIC ;
- le coût perçu impacte négativement l'acceptation des TIC ;
- l'utilité perçue a une influence positive sur l'acceptation des TIC ;
- les pré-requis des employés n'exercent pas d'influence sur l'acceptation des TIC ;
- le soutien aux dirigeants a influé favorablement sur l'acceptation d'utilisation des TIC.

Khalilzadeh, J., Ozturk, A. B., & Bilgihan, A. (2017) ont tenté d'examiner le pouvoir prédictif de l'UTAUT dans le domaine du tourisme en Amérique du nord (Floride), dans le but de déterminer les variables susceptibles d'influencer l'acceptation de la technologie de paiement

⁴⁵ L'assistance technique, la formation...

sans contact⁴⁶ (NFC) par les clients. L'étude a permis d'interroger 412 personnes : les données recueillies ont été traitées par la modélisation d'équation structurelle. Les résultats de la recherche confirment que l'influence sociale a effet positif sur l'acceptation d'utiliser la technologie NFC et que les clients qualifient la technologie d'agréable lorsqu'ils perçoivent son utilité. Toutefois, la recherche indique que les conditions facilitantes n'ont pas d'influences sur l'intention d'accepter la technologie NFC et fait émerger d'autres items qui président l'acceptation des technologies, NFC, à savoir l'attitude, la sécurité des données et le risque perçu.

Kouakou, K. S. (2017) a mené un travail de recherche dans le cadre de la conception du modèle intégrateur de l'acceptation des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires en Côte d'Ivoire. 20 personnes ont été interrogées dans le cadre d'une étude qualitative et 200 questionnaires ont été administrés lors d'une enquête quantitative. Le travail d'investigation a été opéré en trois étapes : la première phase avait pour but de déterminer l'influence des variables étudiées dans la revue de littérature prise en considération ; la deuxième étape de la recherche avait pour finalité la purification des items pour n'en maintenir que ceux qui ont un impact significatif et de manière réelle sur l'acceptation des TIC ; quant à la troisième phase, elle a permis une meilleure comparaison de la contribution des différents déterminants influençant l'intention et l'acceptation.

Les résultats de l'étude déductive ont révélé et confirmé de nouveaux items : la motivation honorifique et la motivation pécuniaire. Il a été également démontré que les variables les plus citées par les enquêtés sont (par fréquence de citations) :

- l'avantage perçu ;
- la performance attendue ;
- la disponibilité d'infrastructure technologique ;
- l'adéquation tâche-technologie ;
- l'attitude vis-à-vis de l'innovation.

Les données recueillies ont également confirmé le rôle prépondérant des variables modératrices (l'âge et l'expérience professionnelle) sur les déterminants de l'acceptation des TIC, à savoir la performance attendue et l'attitude envers l'innovation.

⁴⁶ Appelée Near Field Communication NFC en anglais ; il s'agit d'une technologie d'échange de donnée entre un support lecteur et n'importe quel moyen de paiement (smartphone, montre connectée, carte bancaire...) qui permet d'effectuer le paiement à distance courte (10 centimètres maximum).

Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D (2019) confirment que l'intention est un antécédent majeur du comportement et que cette dernière n'est formée que lorsque les individus perçoivent la valeur ajoutée des TIC : cette valeur ajoutée renvoie aux performances escomptées de l'UTAUT.

Tak, P., & Panwar, S. (2017), de leur côté, ont testé les facteurs relatifs à l'acceptation des applications mobiles pour faire du shopping en Inde ; Les auteurs ont interrogé 350 personnes et traité les données recueillies par le logiciel Amos. Le travail de recherche révèle que l'habitude représente le facteur le plus puissant dans la prédiction de l'acceptation des applications d'achat en ligne suivie par les conditions facilitantes qui rendent les clients favorables à cette forme d'achat.

Shang, L. W., Siang, T. G., Zakaria, M. H. B., & Emran, M. H. (2017) ont adopté l'UTAUT pour examiner l'acceptation de la technologie de la réalité augmentée⁴⁷ (RA) de monuments historiques. Cette technologie englobe des applications mobiles au service du secteur du tourisme en Malaisie et vise à atténuer l'effet de masse des visiteurs dans la finalité de préserver le patrimoine touristique de la ville de Melaka. Les auteurs ont conclu que la facilité d'utilisation perçue, l'utilité perçue et les conditions facilitantes, ont un effet significatif et positif sur l'intention comportementale.

Tan, G. W. H., & Ooi, K. B. (2018) ont mis le focus sur l'étude de la modulation de la variable genre et âge dans le modèle de l'UTAUT ; en effet, les auteurs se sont intéressés à l'acceptation d'une technologie du shopping touristique en ligne via une application appelée m-device. Ils ont interrogés 503 touristes en Malaisie disposant de smartphone connecté et ont conclu que l'attribut « genre » est une variable modératrice entre la performance attendue et l'intention comportementale ; quant à la notion « âge », elle constitue un lien modérateur qui explique l'effet des conditions facilitantes sur l'intention comportementale. Les chercheurs confirment le pouvoir fort explicatif de l'UTAUT dans le domaine du tourisme en prenant en compte les variables modératrices (le genre et l'âge).

⁴⁷ La réalité augmentée (RA) est une interface qui permet d'inclure des données virtuelles en temps réel (3D) qui servent d'informations complémentaires dans le but de joindre la réalité au virtuel afin de permettre aux visiteurs de vivre l'expérience comme étant entièrement réelle.

Palos-Sanchez et al (2019) se sont appuyés sur l'UTAUT pour analyser les attributs qui influencent l'acceptation d'achat des applications mobile en Espagne et au Portugal ; l'étude a porté sur un échantillon de 402 usagers : leurs réponses ont été traitées par la technique de la modélisation par équation structurelle. Les auteurs ont conclu que les déterminants de l'UTAUT sont tous significatifs à l'exception des conditions facilitantes qui n'exercent pas d'influence sur l'intention comportementale ; les notions d'habitude et d'influence sociale se sont avérées les plus prédictives dans ce modèle.

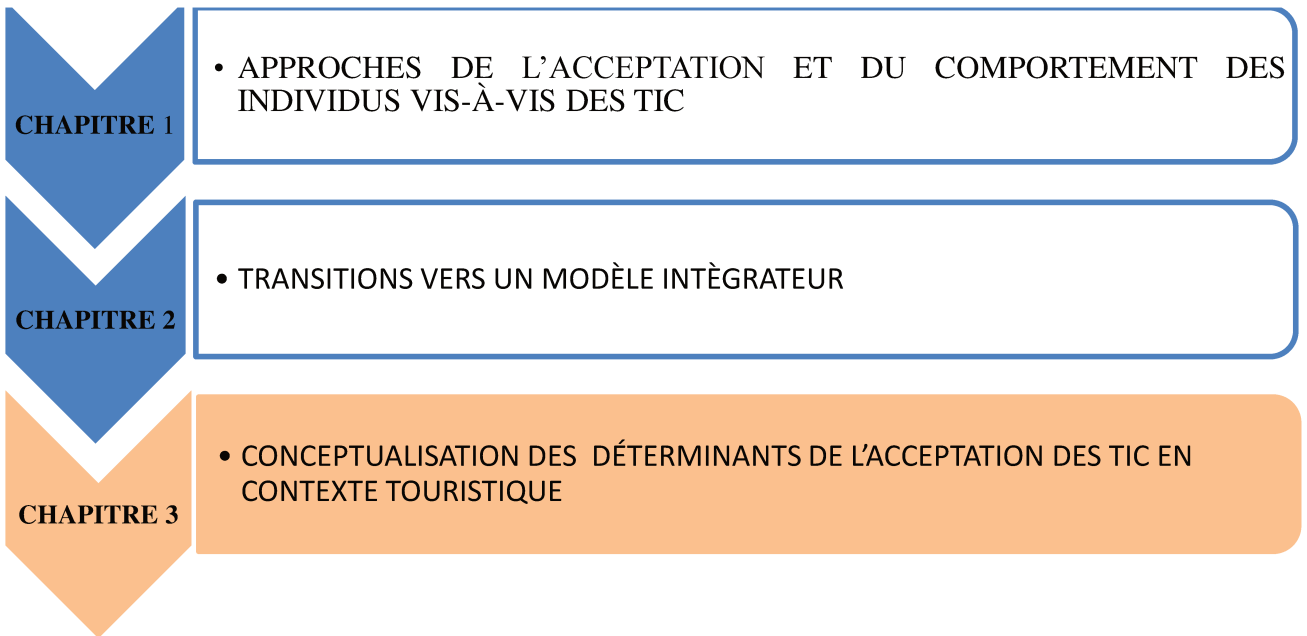
En 2019, Samhale, K., & Ladwein ont étudié les facteurs déterminants de l'intention d'acceptation des objets connectés dans le domaine du sport en France. Ils ont mobilisé 300 questionnaires administrés en ligne, dans le cadre d'une étude exploratoire composée de 137 hommes et 163 femmes. A l'issue de leurs conclusions, les chercheurs confirment que l'utilité perçue et le contrôle perçu ont une influence considérable sur la crédibilité perçue des fournisseurs des objets digitaux de sport, ce qui rend favorable l'intention d'acceptation des objets connectés. L'étude a confirmé le pouvoir prédictif de l'influence sociale sur le contrôle perçu et l'utilité perçue.

Marto, A., Gonçalves, A., Martins, J., & Bessa, M. (2019) se sont appuyés sur l'UTAUT pour examiner les variables qui influencent l'acceptation des TIC dans la gestion des sites archéologiques au Portugal. La technologie offre aux visiteurs la possibilité de découvrir le patrimoine culturel en visite guidée en 3D avec des commentaires intégrés ; leur modèle explique que le facteur le plus robuste est l'influence sociale et que la durée de l'effort (en termes d'attente essentiellement) a un effet significatif sur la décision d'accepter la technologie 3D dans le tourisme.

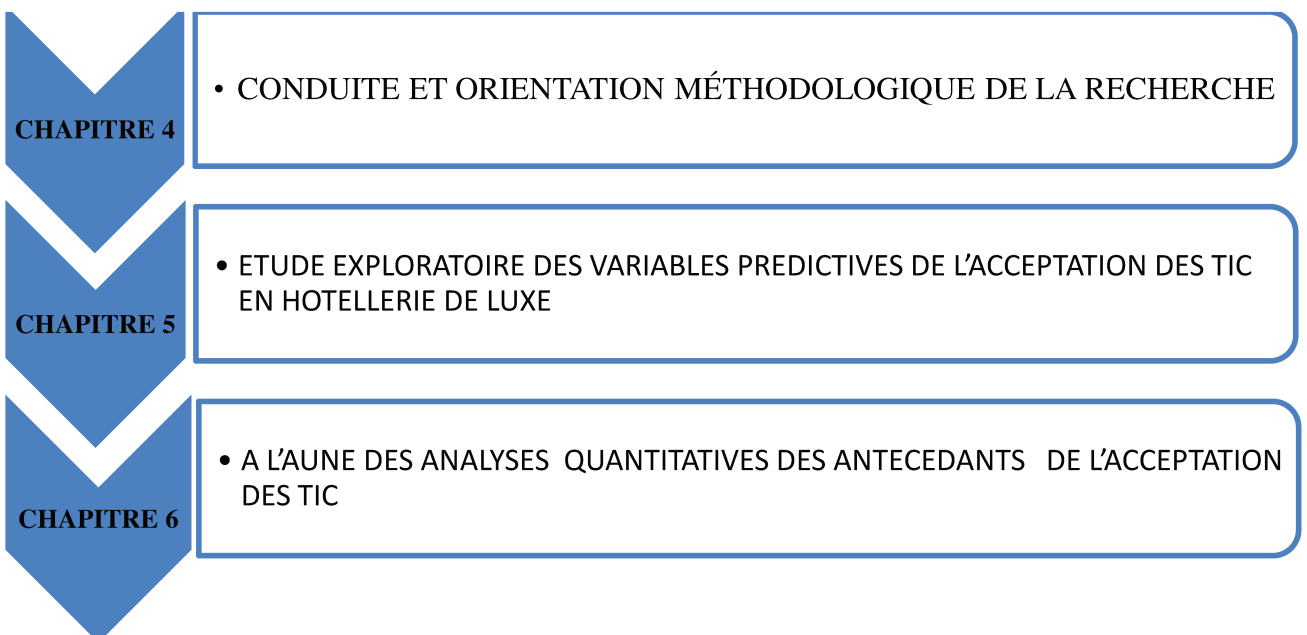
En 2020, Kim, M. J., & Hall, C. ont conduit une étude en Corée ayant pour but d'expérimenter l'UTAUT dans le cadre du tourisme. Les chercheurs ont tenté, en mobilisant l'UTAUT, d'analyser l'impact du *digital storytelling*, récit numérique, sur le comportement des touristes et de mesurer leur degré de persuasion. Les résultats de l'étude confirment que les facteurs facilitateurs, la performance perçue, l'effort perçu ainsi que l'influence sociale influent considérablement sur l'acceptation du récit numérique et sa prise en considération comme outil fiable de persuasion des touristes.

Le succès de l'UTAUT revient à la source fiable de ses composants qui sont issus d'une synthèse des facteurs prédictifs qui ont le plus fait preuve de pertinence et de fiabilité. Toutefois, elle n'est pas exonérée de critiques, en dépit de sa puissance prédictive. Le nombre élevé d'attributs rend complexe son expérimentation. Bagozzi, R. P. (2007) Lim, W. M. (2018) Boonsiritomachai, W., & Pitchayadejanant, K. (2017) et Durodolu, (2016) s'accordent sur le fait que par opposition au TAM, l'UTAUT ne constitue une structure de modélisation précise pour l'évaluation de l'intention d'acceptation puisqu'elle s'oriente davantage vers les variables modératrices.

Partie I : Considérations conceptuelles de l'acceptation des TIC



Partie II : ANALYSE DES DETERMINANTS DE L'ACCEPTATION DES TIC DANS L'HOTELLERIE DE LUXE



Chapitre 3 : Proposition d'un modèle conceptuel des déterminants de l'acceptation des TIC en contexte touristique

Notre recherche s'intéresse principalement à l'étude du phénomène d'acceptation des TIC en contexte touristique, dans la perspective de déterminer les facteurs d'acceptation des TIC auprès de l'utilisateur final dans le contexte de l'hôtellerie de luxe. Cela nous amènera à nous intéresser aux antécédents de la prédiction du comportement individuel ainsi qu'aux variables qui impactent la décision d'acceptation des technologies.

Les résultats de notre revue de littérature confirment le rôle prépondérant des perceptions personnelles et des variables situationnelles dans la prédiction du comportement d'acceptation ou de rejet des TIC.

Dans cette optique, nous avons mené deux explorations théoriques ; la première s'est focalisée sur l'approche comportementale relative à l'acceptation des technologies à travers des théories traitant les facteurs influençant significativement la décision d'acceptation d'usage réel des TIC. La deuxième est fondée sur l'étude de modèles de recherche intégrés et transversaux ayant pour but de déterminer les facteurs qui disposent d'un pouvoir prédictif sur l'acceptation technologique.

En se basant sur une réflexion menée autour de notre revue de littérature, nous présenterons la performance escomptée et ses antécédents en premier lieu ; nous exposerons ensuite les conséquences de la performance escomptée sur l'intention, les attitudes et les croyances envers l'acceptation des TIC dans le contexte du tourisme de luxe.

1. Contingences personnelles

L'exploration théorique réalisée dans le champ d'acceptation des TIC stipule que la performance escomptée, en tant que variable médiatrice du comportement, est influencée par des facteurs personnels et managériaux liés au contexte de l'acceptation des TIC en hôtellerie de luxe.

Les variables individuelles sont liées aux croyances et attitudes des individus envers le changement. Il s'agit des caractéristiques personnelles et du degré du risque perçu quant à l'acceptation d'usage des TIC. En revanche, les attributs liés au contexte de la recherche se résument dans les normes subjectives et les conditions de facilitation.

1.1 L'influence du risque perçu sur la performance escomptée

Rogers (2003) et Epola, A. F., & Zandzou, U. G. (2019) mettent en évidence l'importance de la variable « risque perçu » et l'associent au niveau de célérité d'une personne à adopter une idée nouvelle en comparaison avec son groupe social. Halime, Z. F., & Kirmi, B. (2017) et Mani, Z., & Chouk, I. (2018) ont démontré son poids dans le processus d'acceptation des TIC. Il s'agit de l'incertitude perçue par l'utilisateur vis-à-vis de ce qu'il va gagner ou perdre en acceptant l'usage d'une technologie donnée. Ce déterminant peut être multidimensionnel : risque social, psychologique, financier, risque lié à la perte de temps et d'énergies.

La théorie de la diffusion de l'innovation représente un cadre d'analyse très riche pour expliquer l'impact du risque perçu et son effet sur la performance escomptée. Cette théorie stipule que la diffusion de l'innovation est un processus de communication au fil du temps entre les membres d'un système social⁴⁸ (Beausoleil A. M., 2019). Elle recadre le processus décisionnel de l'acceptation de l'innovation en cinq phases dont celle où son intérêt à découvrir et à explorer la technologie dépend du degré d'importance du risque perçu.

Plusieurs chercheurs (Igbaria 1993 ; Wang, G., & Song, J. 2017 ; Lee, H. 2018) ont validé l'hypothèse qui stipule que le risque perçu a une influence significative sur la performance escomptée. En effet, Igbaria (1993) , Celik, H. (2016), Cazan, A. M., Cocoradă, E., & Maican, C. I. (2016) ; Patil, P., Tamilmani, K., Rana, N. P., & Raghavan, V. (2020) indiquent que les technologies engendrent de l'inconfort et de l'anxiété chez certains utilisateurs.

Osisanwo, T., Ehioghae, M., & Abdulsalaam, T. (2019), quant à eux, soulignent que les utilisateurs peuvent considérer le changement comme porteur de menaces et être ainsi réfractaires à l'acceptation de la technologie par peur de rupture soudaine du web lors des transactions digitales.

Lorsque le danger⁴⁹ perçu est combiné avec l'incertitude⁵⁰, l'acceptation peut être inhibée du fait que ces paramètres influent négativement sur la performance escomptée (Featherman et Pavlou, 2003).

⁴⁸ Orr, G. (2003). Diffusion of innovations, by Everett Rogers (1995). Retrieved January, 21, 2005.

⁴⁹ Coût de la perte.

⁵⁰ Probabilité de pertes.

Liu et Chen (2009) et Akpan, I. F. (2018) postulent que les perceptions des individus ont un pouvoir prédictif sur la décision d'acceptation. En effet, au cours de la phase de découverte de la technologie, les usagers disposent de peu de connaissances quant à ses particularités. Les mêmes auteurs indiquent que le risque perçu a une influence significative mais indirecte sur l'intention d'utilisation et que la performance escomptée et la facilité perçue jouent un rôle médiateur.

UTAUT accorde une grande importance à la variable « risque perçu » dans ses essais pour déterminer les facteurs influençant l'acceptation de la technologie. Les recherches indiquent que les conditions de facilitation n'ont pas d'influence sur l'intention d'accepter la technologie et font émerger d'autres items qui président l'acceptation des technologies à savoir le risque perçu qui conditionne l'acceptation ou le rejet de la technologie (Khalilzadeh, J., Ozturk, A. B., & Bilgihan, A. 2017).

Selon la TDI, la variable risque perçu a été traitée sous l'appellation « image ». Elle représente le degré de changement de la situation sociale de l'utilisateur après avoir accepté l'innovation ; elle désigne l'influence de l'acceptation de l'innovation sur l'image sociale de l'individu et détermine dès lors son statut social. De leur côté, Hassan, A., & Jung, T. (2018) ont mobilisé la TDI afin d'examiner l'attribut relatif à l'amélioration du statut social de la personne ayant utilisé l'innovation et que les auteurs ont également nommé « image ».

Wu, B., & Chen, X. (2017) indiquent que l'ouverture d'esprit renvoie à la notion du risque perçu ; les auteurs ont démontré empiriquement que ce déterminants a effet significatif sur l'acceptation des TIC.

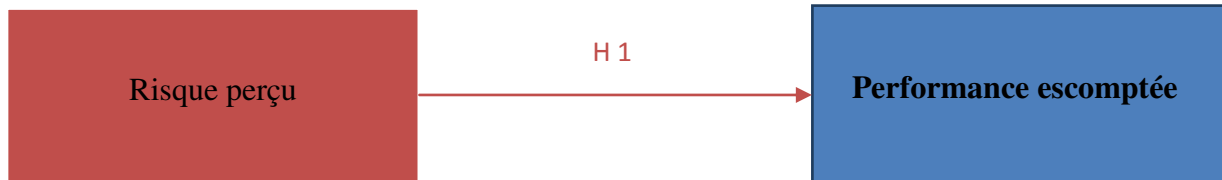
En 2016, Nunkoo, R., Ramkissoon, H., & Juwaheer, T. D⁵¹ prouvent que le risque perçu, la confiance et les performances escomptées par les voyageurs déterminent leurs attitudes et influencent favorablement l'intention d'acceptabilité de la plate-forme d'achat électronique à travers la variable « performances escomptées ».

La TDI postule que certains utilisateurs peuvent être réfractaires aux nouvelles idées qui requièrent le développement de nouvelles compétences pour pouvoir les comprendre et les

⁵¹ Nunkoo, R., Ramkissoon, H., & Juwaheer, T. D. (2016). Travelers' Intent to Purchase Tourism Products and Services Online.

mettre en pratique ; par conséquent, le taux d'acceptation devient faible (A Garone, B Pynoo, J Tondeur, 2019).

Formulation de l'hypothèse n° 1 : le risque perçu influence positivement la performance escomptée des TIC



Source : L'auteur

1.2 L'influence des caractéristiques personnelles sur la performance escomptée

C'est à Fischbein et Ajzen (1975) que revient le mérite d'avoir défini clairement les conséquences considérables des caractéristiques personnelles sur le comportement final à travers la théorie de l'action raisonnée.

La variable « caractéristiques personnelles » a été abordée par une large communauté de chercheurs sous différentes appellations :

Le concept de caractéristiques personnelles sous entend la notion du contrôle du comportement perçu, celle de l'auto-efficacité de Bandura (1982, reproduite par Ajzen en 1991) qui est la résultante des appréciations et jugements sur la manière avec laquelle on peut accomplir des démarches requises afin de relever le défi des situations prospectives (Ajzen 1991, Miller, Z. D. 2017, Singh, C. 2017).

Viot, C., Lancini, A., & Bayart, C. (2018) ont mobilisé la TCP dans le but d'étudier les facteurs d'acceptation des objets connectés à forte connotation technologique. Les auteurs ont intégré une nouvelle variable au modèle conceptuel de base : « la passion des gadgets électroniques ». Les données recueillies permettent de confirmer l'effet favorable et significatif des normes subjectives et de l'attribut additionnel, à savoir la passion (Viot, C., Lancini, A., & Bayart, C. 2018).

La théorie socio-cognitive (TSC) met la lumière sur les facteurs intrinsèques à l'individu qui renvoient au traitement affectif, cognitif et motivationnel des expériences observées et / ou vécues. Bandura (1986) et Hidoussi, K. D., Dubois, M., Gandit, M., & El Methni, J. (2016) considèrent que le comportement humain est le produit d'une interférence interactive des influences individuelles et environnementales (Wood et Bandura, 1989 ; Bandura 2019).

La TSC accorde un grand intérêt au concept d'auto-efficacité et confirme qu'il est hautement associé à l'intention d'acceptation de la technologie. Bandura (1989, 2019) caractérise l'auto-efficacité comme étant un ensemble de jugements et de croyances élaborés par les personnes sur leur aptitude à concrétiser un ensemble d'actions nécessaires à l'atteinte du niveau de performance voulu et renvoie à la notion de caractéristiques personnelles;

Quant à Hidoussi, K. D., Dubois, M., Gandit, M., & El Methni, J. (2016), ils ont examiné l'effet des variables suivantes : la charge subjective, le contrôle comportemental et l'auto-efficacité sur l'acceptation des TIC. Leurs conclusions confirment qu'il existe une forte synergie entre les attributs étudiés et que ces derniers influencent favorablement l'utilité et l'intention d'acceptation des TIC.

En 2017, Compeau, D. R., Correia, J., & Thatcher, J ont conduit une recherche sur l'effet des croyances et des attitudes. L'enquête effectuée par ces auteurs a confirmé la fiabilité de l'échelle d'auto-efficacité et sa validité prédictive de l'acceptation des TIC ; les chercheurs ont également proposé une mesure actualisée appelée auto-efficacité technologique⁵².

La TSC confirme que l'acceptation des TIC n'est pas fondée seulement sur l'effort de conviction des personnes concernées quant à l'apport et à la valeur ajoutée des TIC : elle nécessite surtout une grande confiance et compétences requises de la part des personnes concernées (Compeau et Higgins ,1999 ; Compeau, D. R., Correia, J., & Thatcher, J, 2017).

Les travaux d'Agarwal et Karahanna, (2000) et de Venkatesh et al, (2018) ont confirmé la nécessité de prendre en considération la motivation intrinsèque et les disparités individuelles en tant que facteurs déterminants de la performance escomptée.

⁵² Compeau, D. R., Correia, J., & Thatcher, J. (2017). Implications of Technological Progress for the Measurement of Technology Acceptance Variables: The Case of Self-efficacy.

Abdullah, F., & Ward, R. (2016) postulent que l'expérience, la norme subjective, l'auto-efficacité, le plaisir et l'anxiété face à la technologie, sont les déterminants les plus fréquemment mobilisés dans les travaux basés sur le TAM que nous avons regroupé dans notre modèle conceptuel sous la dénomination « caractéristiques personnelles ».

Quant au critère du genre, le mérite de sa prise en considération revient à Giffen et Straub (1997). Leurs travaux confirment que la performance escomptée a un fort impact sur l'acceptation des technologies et que les hommes accordent plus d'intérêt à la facilité d'utilisation perçue.

Les recherches effectuées par Wang, G., & Song, J. (2017), Alkebsi, M., & Aziz, K. A. (2018), Hamid, M. A., & Isa, S. M. (2018), Weerasinghe, S. (2017) montrent que les caractéristiques individuelles ont été validées avec un grand pouvoir prédictif de l'acceptation des technologies et que l'expérience et la formation des utilisateurs impactent l'usage d'une manière indirecte à travers les croyances.

Le modèle d'usage des micro-ordinateurs représente ainsi une extension du modèle original de Davis (1989). Sa valeur ajoutée réside dans l'incorporation de la variable « auto-efficacité », ainsi que dans l'intégration de la variable « anxiété » qui s'ajoute à celles déjà expérimentées à savoir l'expérience, la facilité d'utilisation perçue et la performance escomptée.

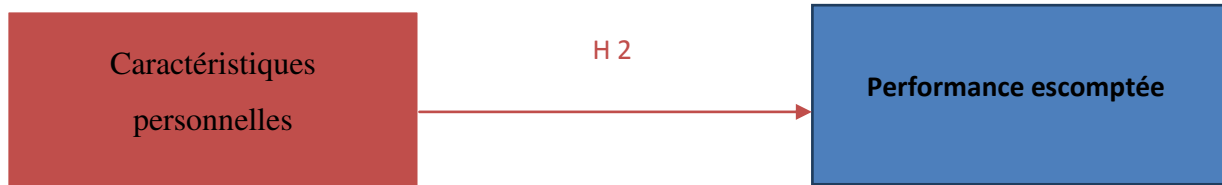
Les principaux postulats de Purani, K., Kumar, D. S., & Sahadev, S. (2019) tendent à privilégier les caractéristiques personnelles et les normes subjectives comme déterminants majeurs de l'acceptation.

Tak, P., & Panwar, S. (2017) , Wang, W., Cole, S. T., & Chen, J. S. (2018) ont centré leurs recherches sur la variable « habitude » qui représente, selon les mêmes auteurs, le facteur le plus puissant dans la prédiction de l'acceptation des applications d'achats en ligne suivie par les condition facilitantes qui rendent les clients favorables à cette forme d'achats.

Tan, G. W. H., & Ooi, K. B. (2018) ont mis le focus sur l'étude de la modulation de la variable genre et âge dans le modèle de l'UTAUT ; en effet, ils ont conclu que l'attribut « genre » est une variable modératrice entre la performance attendue et l'intention comportementale. Quant à la notion « âge », elle constitue un lien modérateur qui explique l'effet des conditions de facilitation sur l'intention comportementale. Les chercheurs confirment le pouvoir fort

explicatif de l'UTAUT dans le champ de l'acceptation technologique prenant en compte les variables modératrices (le genre et l'âge).

Formulation de l'hypothèse n°2 : les caractéristiques personnelles influencent positivement la performance escomptée



Source : L'auteur

2. Facteurs d'influence exogène

2.1 L'impact des normes subjectives sur la performance escomptée

Selon Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003), Samhale, K., & Ladwein, R. (2019), cette variable désigne à quel point les individus prennent en considération l'avis d'autrui dans leur décision d'acceptation des TIC.

Wang, Jiang, Wu et Xiong, (2014) indiquent que les normes subjectives ont un effet considérable sur l'attitude. Chen, Mao et Liu, (2014) confirment que les normes subjectives font que le comportement d'une personne est assujetti au changement sous l'influence des personnes importantes à ses yeux.

David (1989) a prouvé que, dans certains cas, les personnes acceptent une technologie non pas en se fiant à leurs propres jugements et sentiments mais plutôt pour s'aligner avec les opinions des membres de son groupe (Peng, Wang et Xie, 2017).

Dans le cadre de la TDI, Vafaei-Zadeh, A., Ramayah, T., Wong, W. P., & Hanifah, H. M. (2018) emploient le terme influence sociale pour faire référence aux normes subjectives.

En effet, Venkatesh et Davis (2000), Marchal, S., Dardenne, B., & Etienne, A. M (2018) estiment que les normes subjectives correspondent « au fait que l'individu est convaincu que la majorité des personnes qui comptent pour lui pense qu'il devrait, ou ne devrait pas, adopter le comportement en question ». Ces propos font référence à la notion de pression sociale perçue abordée par Ajzen en 1991.

La théorie de l'action raisonnée stipule que le sentiment d'appartenance au groupe peut pousser l'individu à agir selon les normes de ce dernier dans le but de renforcer son adhésion ou simplement d'accéder au statut des membres de la communauté. Selon Tajfel (1972) et Smith, E. R., & Mackie, D. M. (2016), les normes subjectives représentent les attentes des référents de l'individu par rapport à un comportement donné (Hsieh et al, 2008, Taherdoost, H.2019).

Le sens de la définition des normes subjectives rejoint celui de l'influence sociale : il s'agit d'une perception de l'individu basée sur l'opinion des personnes importantes à ses yeux; en d'autres termes, ils désignent l'influence sociale amendée du poids des croyances normatives (Samhale, K., & Ladwein, R. 2019).

Venkatesh et Davis (2000), Marchal, S., Dardenne, B., & Etienne, A. M (2018) estiment que les normes subjectives correspondent au fait que l'individu est convaincu que la majorité des personnes qui comptent pour lui pense qu'il devrait ou ne devrait pas adopter le comportement en question.

En se focalisant sur les attributs de l'innovation suggérés par Rogers (1983), Taherdoost, H. (2019) a tenté de mesurer l'attitude. Afin d'expliquer les fondements de l'acceptation des technologies de l'information, cet auteur a mis en évidence le caractère primordial des normes subjectives. Ses résultats ont démontré que les croyances sociales et l'attitude influencent positivement la décision d'acceptation de la technologie. Il a également proposé d'intégrer le concept d'image qui désigne l'impact de l'acceptation de la technologie sur le statut social de l'individu.

La théorie de l'action raisonnée confirme que l'ensemble des croyances sont rassemblées en un seul déterminant, à savoir les normes subjectives (Ajzen, 1991).

Quant aux deux versions des modèles TAM 1 et TAM 2 (Venkatesh et Davis ; 2000), elles intègrent principalement les concepts théoriques relatifs aux processus de l'influence sociale (e.g. normes sociales) comme composantes importantes exerçant un effet direct et significatif sur l'intention d'utilisation et indirect à travers la performance escomptée et la facilité d'utilisation perçue.

La variable « normes subjectives » trouve ses origines dans plusieurs fondements théoriques :

- elle fait référence à la notion de pression sociale perçue abordée par Ajzen en 1991 ;
- elle renvoie à l'influence sociale dans la TAR, TCP, TAM Selon Fishbein & Ajzen, 1991, Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003), Samhale, K., & Ladwein, R. (2019) ;
- elle indique les facteurs sociaux dans le MUOP ;
- elle signifie l'image dans la TDI ;
- elle rejoint la notion des normes sociales TAM 1 et TAM 2 (Venkatesh et Davis ; 2000, L. Maruping, H. Bala, V. Venkatesh, S. Brown 2017).

Lemoine, J. F., & Salvadore, M. (2018), Taib et al. (2016) ont étudié le déterminant des « normes subjectives » et ont démontré leur rôle dans le processus d'usage d'une innovation technologique. Cette étude a révélé que les caractéristiques perçues de l'innovation et les normes subjectives sont majoritairement les plus significatifs dans le processus d'acceptation des TIC.

Compte tenu des différents corpus théoriques ayant étudié les normes subjectives, on peut conclure que cet attribut est élémentaire pour la prédiction de l'acceptation des TIC par les usagers. C'est en raison de l'effet de la famille, de l'entourage ou du groupe de référence, que plusieurs d'entre eux ont pu acquérir une certaine assurance et ont été influencés pour accepter d'utiliser la technologie considérée comme une mise en valeur de leur statut social.

Formulation de l'hypothèse n°3 : Les normes subjectives ont un effet positif et direct sur la performance escomptée des TIC



2.2 L'effet des conditions de facilitation

Cet attribut indique si l'individu est conscient de l'existence d'une infrastructure technique et organisationnelle qui joue le rôle de support à la technologie.

Il s'agit du mécanisme d'appui pour l'implémentation d'un projet de TIC dans le but de faire fédérer et interagir les différentes parties prenantes (Autissier, D., Johnson, K. J., & Moutot, J. M. 2014)

Plusieurs notions rejoignent celle des conditions de facilitation dans sa genèse :

- la compatibilité de la TDI ;
- le contrôle comportemental faisant partie des TCP& TAM (Ajzen 1985 ; Taylor & Todd 1995) ;
- les facteurs intra-organisationnels et les facteurs extra-organisationnels (Igbaria, al, Zinatelli, Cragg et Cavaye 1997) ;
- le soutien managérial (Coillard, S., Carassus, D., & Safy-Godineau, F. 2017).

L'ensemble de ces éléments reflète la mesure dans laquelle une infrastructure technique et organisationnelle serait apte à soutenir l'usage de la technologie et à favoriser ainsi son acceptation.

Guidé par la théorie sociocognitive, Wang, S., Hung, K., & Huang, W. J. (2019) stipulent que, dans un contexte donné, les conditions de facilitation peuvent se manifester par les avantages financiers, la formation, les stimuli psychologiques (Vroom, 1964; Schein, 1980 ; Pfeffer, 2016).

Parmi les facteurs validés avec un grand pouvoir prédictif de l'acceptation des technologies, on retrouve les variables organisationnelles en tant que conditions de facilitation ; ces déterminants influencent positivement la performance escomptée et la facilité d'utilisation perçue; (Wang, G., & Song, J. 2017, Alkebsi, M., & Aziz, K. A. 2018, Hamid, M. A., & Isa, S. M. 2018, Weerasinghe, S. 2017).

Formulation de l'hypothèse n°4 : les conditions de facilitation influencent positivement la performance escomptée des TIC



3. Performance escomptée : de la détermination à la médiation

3.1 Le rôle de médiation

La performance escomptée indique le degré d'accroissement de la productivité atteint suite à l'acceptation d'utilisation d'une technologie donnée.

Cette variable prend racine dans cinq déterminants centraux :

- utilité perçue (Venkatesh, Davis et al, 2003, Chakraborty, M., & Al Rashdi, S. 2018) ;
- avantage relatif⁵³ Rogers (1983) ; Zhai, Y., Ding, Y., & Wang, F. (2018) ;
- adéquation à la tâche (Thompson, Higgins, & Hewell, 1991) ;
- effets escomptés (Compeau & Higgins, 1995b) ;
- motivation extrinsèque (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1992).

Van Der Linden, J., Debue, N., Van De Leemput, C., & Amadiou, F. (2016) Chiu, T. K. (2017) ; Zhai, Y., Ding, Y., & Wang, F. (2018) soulignent que, malgré l'évolution distinctive de ces attributs, plusieurs chercheurs ont révélé leur similarité :

- performance escomptée et avantage relatif ;
- performance escomptée et résultats escomptés ;
- performance escomptée et motivation extrinsèque ;
- adéquation à la tâche et résultats escomptés ;
- performance escomptée et bénéfices attendus ;
- performance escomptée et adéquation à la tâche.

Sykes, T. A., & Venkatesh, V. (2017) confirment la forte corrélation entre la clarté des bénéfices des TIC et la rapidité de son acceptation et de son utilisation réelle.

La performance escomptée est considérée comme étant un déterminant capital du TAM et de l'UTAUT; elle constitue également la genèse de la théorie de diffusion de l'innovation qui

⁵³ L'avantage relatif nous montre à quel niveau une innovation donnée est perçue comme étant plus avantageuse que la précédente ; la nouvelle technologie ne devrait pas obligatoirement disposer de plus d'avantages ; l'essentiel est que l'individu la perçoive comme étant meilleure.

confirme que les performances escomptées sont l'un des composants qui président l'acceptation d'une innovation (Tornatzky et Klein, 1982 ; Ramanathan, et al 2020).

La performance escomptée indique jusqu'à quel niveau un individu estime que l'usage d'une technologie bien déterminée rendrait meilleur son rendement professionnel (Davis, 1989 ; Marchal, S., Dardenne, B., & Etienne, A. M. 2018).

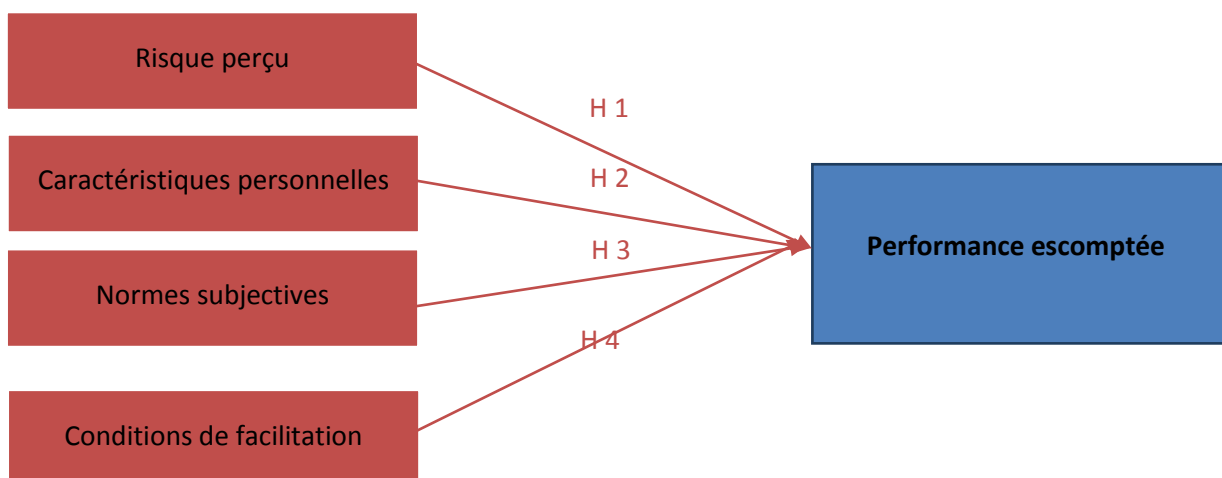
Le rapprochement entre performance escomptée et conséquences perçues peut révéler l'équivalence des deux variables. Triandis (1982) et Davis, D. (2020) considèrent en effet qu'il existe une influence directe des conséquences perçues sur le comportement.

Wu, B., & Chen, X. (2017) postulent que la performance escomptée a un effet positif sur l'intention d'utiliser les TIC et qu'elle joue un rôle de médiation entre la facilité d'utilisation perçue et les normes subjectives sur l'intention.

Dans notre modèle conceptuel, la médiation ne se limite pas uniquement à la facilité d'utilisation perçue et aux normes subjectives, mais concerne essentiellement le risque perçu, les caractéristiques personnelles, les normes subjectives et les conditions de facilitation d'une part comme étant des antécédents de la performance escomptée ainsi que l'intention, l'attitude et la réticence au changement d'autre part.

3.2 Confirmation de la relation causale

Les hypothèses formulées tentent de prédire et d'expliquer la variable médiatrice de notre modèle structurel, à savoir « la performance escomptée » que nous synthétisons comme suit:



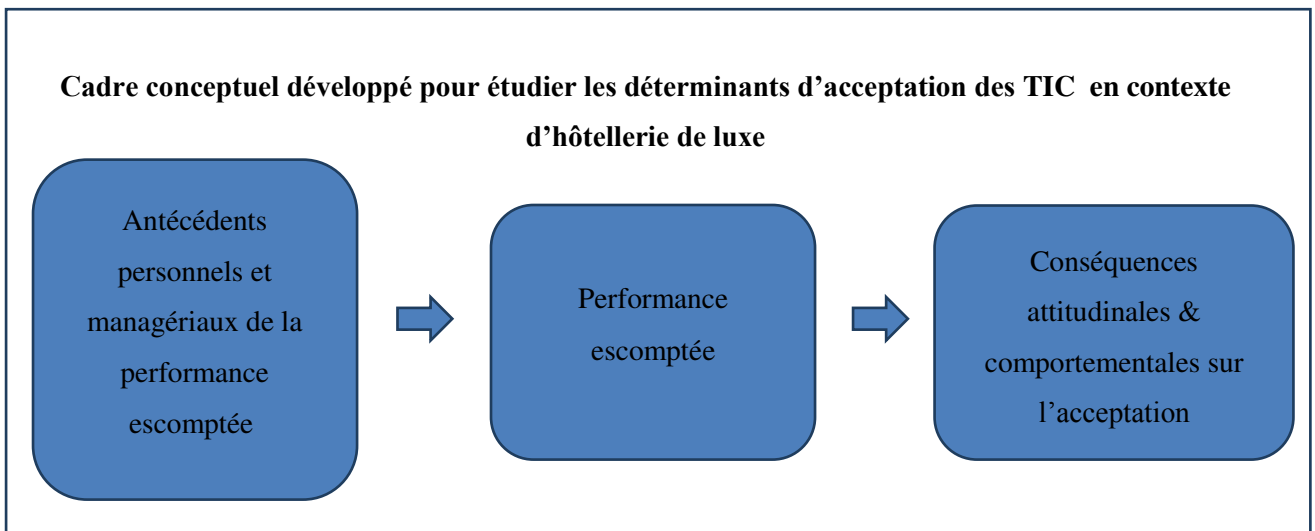
Source : L'auteur

La première partie de notre modèle structurel indique que les antécédents de la performance escomptée ont été conceptualisés par des variables personnelles (risque perçu, les caractéristiques personnelles), par les facteurs d'influence exogènes représentés par les normes subjectives ainsi que par des contributions managériales (effet de facilitation).

Quant à la seconde partie, elle traite les conséquences de la performance escomptée. Elles ont été élaborées par le comportement ou la prédisposition des individus à accepter ou non les TIC. Elles ont été représentées par l'intention d'acceptation de la technologie, l'attitude envers cette dernière et la prédisposition à la réticence au changement.

Notre modèle structurel rend compte des particularités de l'acceptation des TIC dans l'environnement hôtelier de luxe, il se présente finalement en processus explicitant les variables observables de prédiction du comportement d'acceptation ou de rejet.

Figure 17 : Présentation du modèle conceptuel de base



Source : L'auteur

4. Développement de la prédisposition mentale à l'acceptation des TIC

4.1 Intentions d'acceptation des TIC

Pour Ajzen et Fishbein, (1980), l'intention indique la possibilité subjective qu'une personne concrétise un comportement : elle représente un désir traité cognitivement (Kinmonth, A. et al (2017);Schmitz, G. L., & da Rocha, J. B. T. (2019). Afin de prédire l'intention comportementale, il s'avère nécessaire d'étudier conjointement deux variables : l'attitude et les normes subjectives.

Ajzen et Fishbein (1980) ont proposé un modèle prédictif de l'intention comportementale des individus ; leurs travaux ont porté sur la corrélation entre les comportements et les attitudes. D'après cette théorie, les comportements humains reposent sur un postulat rationnel ; les auteurs ont étudié la perspective interactionniste entre l'individu et son environnement social. Selon la TAR, l'intention est donc la conséquence immédiate de deux variables conceptuelles : l'attitude envers le comportement à adopter et les normes subjectives envers ce dernier.

D'après Sheppard, Hartwick et Warshaw (1988), Chan, E. Y. (2019), la TAR se rapporte aux comportements totalement et volontairement contrôlés par l'individu, basés sur des décisions fondées sur ses connaissances ; en effet, Ajzen (1991) postule que le comportement est influencé par l'intention lorsque la personne dispose de la faculté à décider de l'effectuer.

Gainsbury, S. M., Philander, K. S., & Grattan, G. (2019) se sont appuyés sur la théorie de l'action raisonnée (TRA) pour analyser les variables qui motivent la décision d'accepter les TIC. Leurs analyses ont confirmé que l'attitude envers les TIC et les normes subjectives perçues positivement favorisent l'intention d'accepter la TIC.

Selon Ajzen (1991), Miller, Z. D. (2017), l'intention comportementale est une résultante des croyances des individus. Elle est structurée sur la base des perceptions (Samhale, K., & Ladwein, R. 2019). L'intention comportementale est, dès lors, le produit de trois déterminants majeurs de prédiction : les normes subjectives, l'attitude et la facilité perçue.

En 2019, Samhale, K., & Ladwein, R. ont tenté d'étudier les éléments qui déterminent l'intention d'acceptation d'utilisation des TIC. Les résultats de cette étude révèlent que la performance escomptée et le contrôle perçu favorisent ainsi l'intention d'acceptation des TIC.

Le modèle TAM considère que l'intention comportementale conditionne l'usage de la technologie ; cette intention est elle même impactée par l'attitude de l'individu vis-à-vis de l'acceptation des TIC.

Le choix d'accepter une technologie est déterminé par le diagnostic de l'impact d'une telle utilisation sur la performance perçue par l'utilisateur. Cette hypothèse est fondée sur le lien imminent qui existe entre l'intention comportementale et la performance escomptée.

Formulation de l'hypothèse n° 5 : La performance escomptée influence positivement l'intention d'acceptation des TIC



4.2 Attitude envers l'utilisation des TIC

L'un des déterminants prédictifs du comportement envers les TIC est l'attitude ; il s'agit d'un ensemble de réactions affectives, d'une prédisposition d'acceptation ou de rejet envers les TIC.

Au regard de la théorie psychosociale, l'attitude est une résultante d'un processus affectif, cognitif et conatif à prendre en considération pour faciliter l'acceptation des TIC aux usagers.

Selon le modèle TAM et le modèle UTAUT⁵⁴, l'attitude est la phase qui précède le comportement des individus dans un contexte donné. Avoir une attitude favorable, ou non, envers une TIC impacte considérablement la décision d'admission ou de refus.

L'attitude à l'égard d'une technologie se développe par le biais des croyances ; elle représente un déterminant clé dans les processus d'acceptation des TIC ; elle indique ici un jugement, une appréciation positive ou négative de l'individu qui converge vers la planification d'un comportement donné. Cette variable a été abordée par d'autres chercheurs sous d'autres appellations :

- motivations intrinsèques (Davis, Bagozzi, & Warshaw 1992) ;

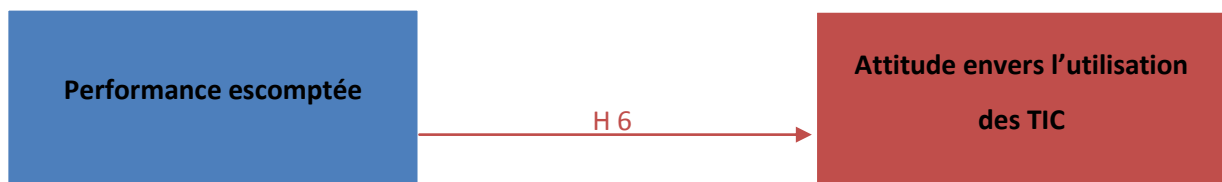
⁵⁴ I. Bourdon, S. Hollet (2009), Pourquoi contribuer à des bases de connaissances ? Une exploration des facteurs explicatifs à la lumière du modèle UTAUT, Systèmes d'information & management, Volume 14

- attitudes envers le comportement (davis, Bagozzi, & Warshaw 1992....) ;
- affect envers l'utilisation (Thompson, Higgins, & Howell, 1991).

En se focalisant sur les attributs de l'innovation suggérés par Rogers (1983), Taherdoost, H. (2019) a tenté de mesurer l'attitude. Afin d'expliquer les fondements de l'acceptation des technologies de l'information, Taherdoost, H (2019) a mis en évidence le caractère primordial des normes subjectives. Ses résultats ont démontré que les croyances sociales et l'attitude influencent positivement la décision d'acceptation de la technologie. Il a également proposé d'intégrer le concept de l'image qui désigne l'impact de l'acceptation de la technologie sur le statut social de l'individu.

Selon le TAM, le comportement de l'utilisateur envers la technologie est déterminé par l'intention. Il a été démontré empiriquement qu'il existe un lien significatif entre l'utilisation effective de la technologie et l'intention comportementale.

Formulation de l'hypothèse n° 6: la performance escomptée influence positivement les attitudes envers l'acceptation des TIC



5. Réticence au changement

5.1 Regard analytique sur les causes des résistances

Une mutation technologique dans une structure n'est guère exclusivement un changement de procédés et de techniques ; elle est systématiquement accompagnée des interactions et modification des comportements des individus (Coron, C., & Gilbert, P. 2019).

Le changement semble être inéluctable, voire essentiel, pour assurer la survie des entreprises en général et des hôtels de luxe en particulier. L'évolution peut être un gage de prospérité en cas de succès du défi de transformation (Thurlow et Mills 2009 ; Thomas, G. F., Neff, J., Baho, S., & Stephens, K. 2017). C'est dans ce sens, que Dent & Powley, (2002) et Palo-Oja, O. M., Eriksson, P., & Montonen, T. (2019) suggèrent que les organisations doivent mettre en place un dispositif de gestion et de coaching des projets de changements, sous peine de défaillance.

D'après Leigh, B., & Yazdifar, H. (2018), une similitude entre les différentes causes d'échec en matière de projet de changement technologique a été relevée. Les raisons de l'échec sont dues à plusieurs facteurs : un plan de mise en œuvre inadéquat (Leigh, B., & Yazdifar, H. 2018), une communication inefficace (Lewis, L. K. (2006) et la réticence des salariés (Balogun, J. 2010 ; Nkoue L et al 2019).

La réticence au changement s'exprime par des comportements et des attitudes ayant pour but l'entrave des démarches transitionnelles (Guilmot, N. 2016) ou l'incitation du top management à s'intéresser aux sujets opposants ainsi qu'à leurs intérêts exprimés ou latents (Bovey, W. H., & Hede, A. 2001, Tsai, T. H., Lin, W. Y., Chang, Y. S., Chang, P. C., & Lee, M. Y. 2020).

La résistance est toujours fondée sur des craintes et des appréhensions à l'instar de celles liées à la perte perçue due à la transformation suggérée et de l'incidence du changement sur les flux et les relations sociales (Cheng & Petrovic-Lazarevic, 2005, Bin, S. 2019).

Will, M. G., & Mueller, J. (2020) soulignent que la réticence au changement est provoquée chez les personnes concernées par des dispositifs et des attitudes défensives afin d'être à l'abri des dangers perçus du changement entrepris. Bovey, W. H., & Hede, A. (2001) distinguent plusieurs facteurs explicatifs de la réticence au changement, à savoir l'attachement aux anciennes habitudes, la rigidité cognitive, le souci de perdre le pouvoir, la déficience de la résilience psychologique, l'absence de formation adaptée, la mauvaise communication impliquant l'accroissement de l'ambiguïté associée au changement (Sargent, K., Hyland, P., & Sawang, S. 2012, Bin, S. 2019).

De même, Jaziri, R., & Garbaa, A. (2016) ; Michel, et al., (2013) ; Oreg & Berson, (2011) constatent un effet positif entre la prédisposition à la réticence au changement et la probabilité d'acceptation des TIC par les individus.

Balogun, J. (2010), Leigh, B., Perlès, C. (2016) & Yazdifar, H. (2018) indiquent que les individus ne rejettent pas les TIC en tant que telles, mais plutôt la manière dont elles sont introduites et communiquées.

Roger (1983) affirme qu'il existe deux types de rejets : le rejet actif et le rejet passif. Dans une position de rejet actif, l'individu base son opinion sur une expérience d'essai de la technologie. Quant à la situation de rejet passif, l'utilisateur refuse toute tentative d'expérimentation.

Roger (1983) et Phonkaew, S. (2017) postulent que l'individu élabore son opinion et adopte ainsi une attitude positive ou négative à l'égard de l'innovation technologique ; les croyances

de l'individu sont impactées par le degré d'incertitude de la fiabilité de la technologie et de son fonctionnement d'une part, et par le renforcement social des autres, famille et amis, d'autres parts. L'individu cherche à renforcer le sentiment d'assurance quant au choix de l'acceptation de l'innovation. Il risque de revenir sur sa décision en rejetant l'innovation lorsqu'il vit une expérience négative ou reçoit des informations défavorables concernant l'innovation qu'il a acceptée. En effet, en tenant compte de son expérience et de son attitude la personne décide du maintien ou de la discontinuité ultérieure de l'acceptation.

De leurs cotés, Ghanem, M. M., Mansour, S. O., & Adel, H. (2017)⁵⁵, ont mis en exergue l'importance d'examiner les déterminants qui entravent l'acceptation de la technologie. Les chercheurs ont mobilisé le modèle d'acceptation de la technologie (Davis, 1989) et la théorie de la culture nationale de Hofstede (2010) pour confirmer que la performance escomptée réduit la réticence au changement et que l'appréhension de l'incertain a une influence significative sur l'acceptation des TIC.

⁵⁵ Ghanem, M. M., Mansour, S. O., & Adel, H. (2017). The impact of national culture on the adoption of e-tourism in Egyptian tourism companies. *Turizam: međunarodni znanstveno-stručni časopis*, 65(2), 234-246.

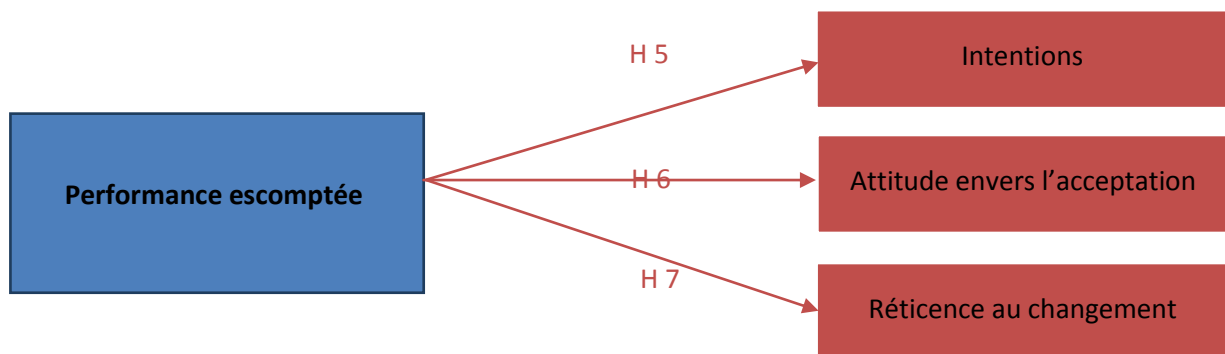
5.2 Intégration de réticences dans le modèle global

Formulation de l'hypothèse n°7 : la performance escomptée influence considérablement le contrôle des réticences au changement



D'après notre analyse théorique, nous déduisons que la performance escomptée comme processus cognitif, influence positivement les éléments conatifs du comportement individuel, dont le contrôle des réticences au changement inscrites dans le registre des croyances.

Synthèse des hypothèses relatives aux conséquences de la performance escomptée :



Source : L'auteur

Nous déduisons que les théories et les modèles d'acceptation des TIC représentent une palette riche pour expliquer le comportement des individus à l'égard des TIC.

Au niveau du deuxième bloc de notre modèle de recherche, nous avons présenté des hypothèses relatives aux conséquences de la performance escomptée dans le contexte de l'acceptation des TIC dans les hôtels de luxe.

Trois principales hypothèses ont été déduites. Elles sont centrées, généralement, sur le volet conatif de l'acceptation des TIC. La première hypothèse est relative à l'influence de la

performance escomptée sur l'intention d'appropriation des TIC ; la deuxième concerne l'influence de la performance escomptée sur les attitudes envers l'utilisation des TIC et la dernière porte sur l'effet de la performance escomptée sur la réticence au changement.

Notre objectif est de présenter le cadrage conceptuel intégrateur des différents modèles et théories permettant d'expliquer l'acceptation des TIC dans le contexte de l'hôtellerie du luxe, et d'annoncer les hypothèses de la présente recherche.

Les résultats de notre revue de littérature nous ont permis d'élaborer un cadre d'analyse du contexte de l'acceptation des TIC. Il est composé de deux principaux axes :

- le premier est élaboré pour expliquer les antécédents de la performance escomptée des managers et des collaborateurs de par l'acceptation des TIC;
- le deuxième est conçu pour analyser les conséquences conatives et attitudinales de la performance escomptée sur l'acceptation des TIC.

Cette assise théorique puise ses fondements dans les sciences de gestion, les systèmes d'information et la psychologie sociale.

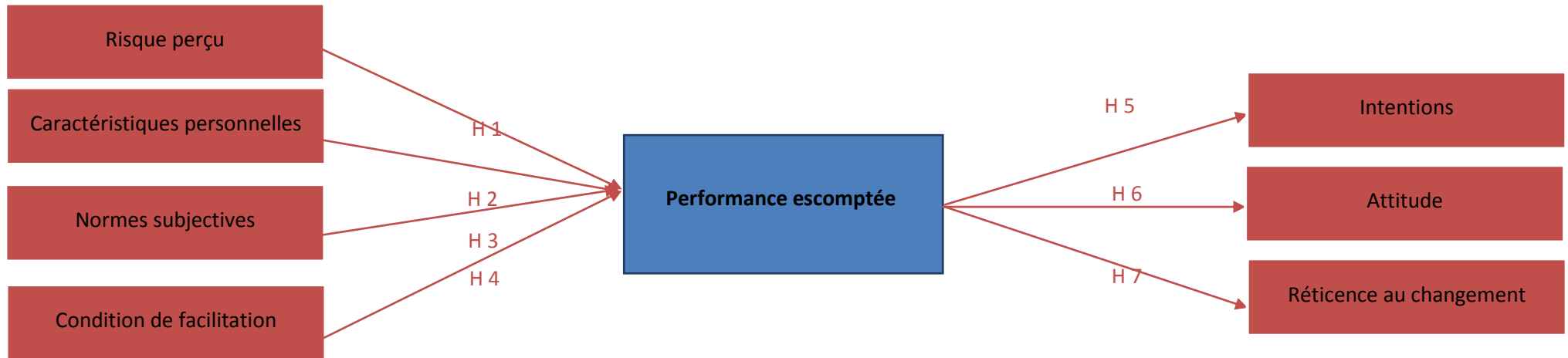
De surcroît, les modèles d'acceptation des TIC ont manqué d'une mise en exergue de plusieurs variables de première importance pour expliquer la dynamique des acteurs vis-à-vis de la technologie. Nous supposons à travers les différentes hypothèses que la performance escomptée précède le comportement favorable ou défavorable envers la technologie et joue le rôle de médiation entre plusieurs autres variables qui revêtent la même importance.

Ce cadrage conceptuel trace les principaux antécédents de la performance escomptée présentés dans des déterminants de l'acceptation des TIC. Ils sont représentés par le risque perçu, les normes subjectives, les caractéristiques personnelles et les conditions de facilitation. Ces différents attributs influencent considérablement la perception individuelle des performances escomptées. En revanche, les conséquences de la performance escomptée ont été formulées par l'intention, la réticence au changement et l'attitude envers l'utilisation des TIC (la figure en page suivante présente la modèle final de la recherche).

Le modèle conçu pour cette recherche est une synthèse des résultats de notre exploration théorique. Il a été élaboré sur la base des principaux modèles théoriques de l'acceptation des TIC outre des avancées théoriques issues du champ de la psychologie sociale. Pour adapter notre modèle de recherche au contexte touristique, nous avons réalisé une étude qualitative auprès des experts du domaine. Cette dernière, nous a permis de valider les hypothèses du

modèle et de confirmer le choix des variables liées au contexte de l'hôtellerie de luxe au Maroc.

Afin d'approuver les différentes hypothèses de ce travail doctoral, nous avons envisagé une étude exploratoire et confirmatoire. La première a pour objectif de vérifier fiabilité des mesures des concepts contextuels auprès des managers des hôtels 5* de la ville de Marrakech, la deuxième ambitionne la confrontation empirique des hypothèses à la réalité de l'acceptation des TICs dans ce contexte particulier.

Figure 18 : Présentation du modèle de la recherche et hypothèses

Source : L'auteur

Comme synthèse à cette section, nous présenterons ci-dessous les hypothèses de notre recherche :

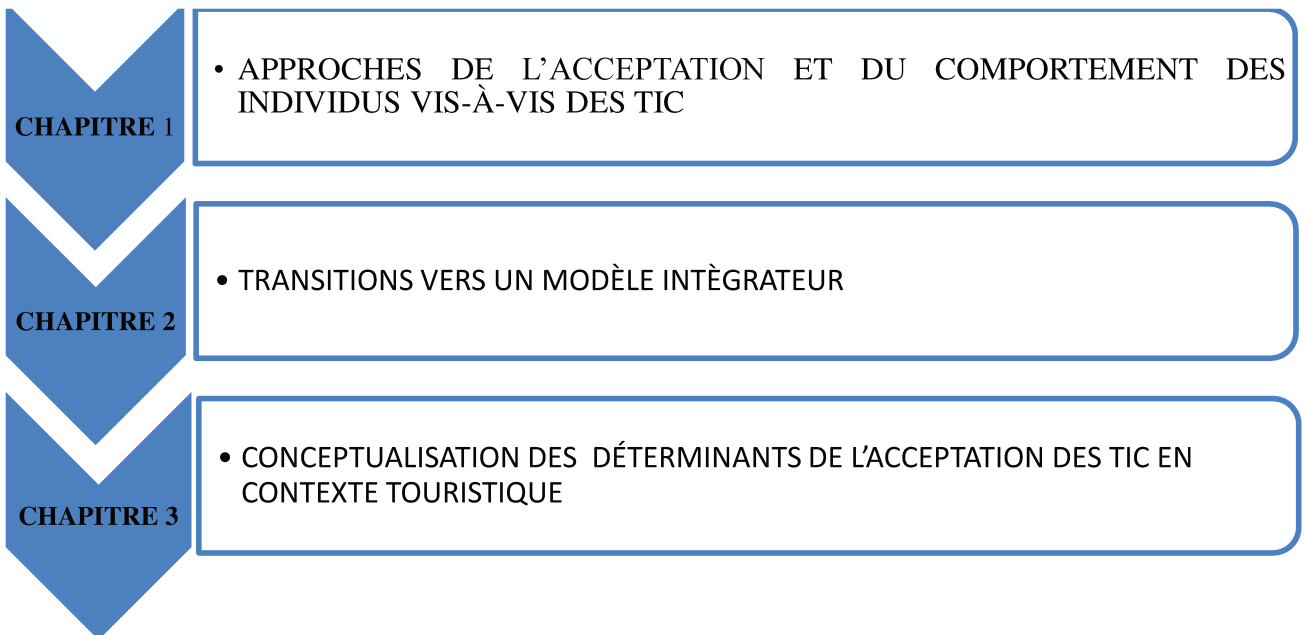
Tableau 4 : Synthèse des hypothèses de la recherche

Hypothèse H. 1.
<i>H.1.</i> : le risque perçu influence positivement la performance escomptée des TIC
Hypothèse H. 2.
<i>H. 2.</i> : les caractéristiques personnelles ont un effet positif sur la performance escomptée des TIC
Hypothèse H. 3.
<i>H. 3.</i> : les normes subjectives impactent favorablement la performance escomptée des TIC
Hypothèse H. 4.
<i>H. 4.</i> : les conditions de facilitation ont une influence positive sur la performance escomptée des TIC
Hypothèse H. 5.
<i>H. 5.</i> : la performance escomptée a un effet positif sur l'intention
Hypothèse H. 6.
<i>H. 6.</i> : la performance escomptée impacte positivement les attitudes envers l'utilisation des TIC
Hypothèse H. 7.
<i>H. 7.</i> : la performance escomptée influence considérablement la réticence au changement

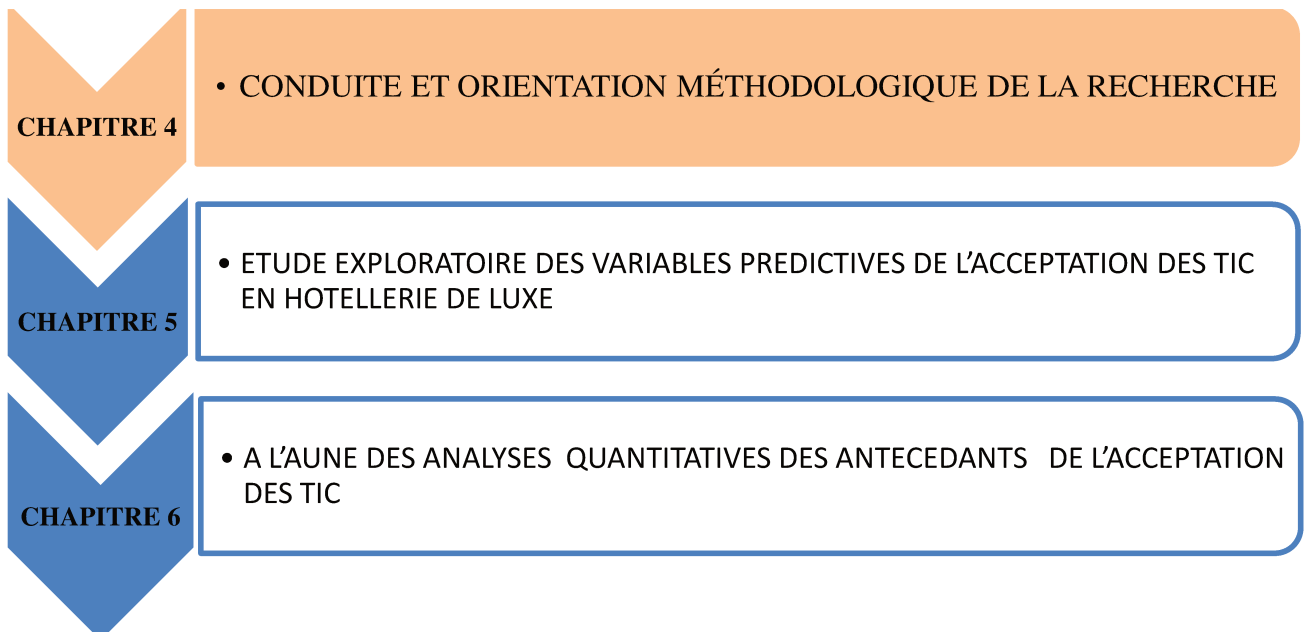
Source : L'auteur

**Partie II : ANALYSE DES
DETERMINANTS DE
L'ACCEPTION DES TIC DANS
L'HOTTELERIE DE LUXE**

Partie I : Considérations conceptuelles de l'acceptation des TIC



Partie II : ANALYSE DES DETERMINANTS DE L'ACCEPTATION DES TIC DANS L'HOTELLERIE DE LUXE



Chapitre 4. Conduite et orientation méthodologique de la recherche

1. Courants épistémologiques en sciences de gestion

La quête de la rigueur scientifique d'un processus de recherche oblige le chercheur à se positionner par rapport au fondement du savoir qu'il tente de produire.

Les travaux de recherche en sciences de gestion en général, et en management des systèmes d'information en particulier, se distinguent par une pluralité de courants épistémologiques selon lesquels « le réel » et le « théorique » ont un statut différencié.

De ce fait, positionner sa recherche afin de la rendre légitime, veiller à sa rigueur et à sa scientificité est une étape indispensable.

La partie théorique développée précédemment a permis de synthétiser l'état des lieux des notions propres à l'acceptation des systèmes d'information et d'élaborer ensuite le champ d'étude de notre problématique. Ce dernier prend part dans la définition du modèle conceptuel assujettis à des hypothèses de recherche; valider empiriquement ces hypothèses requiert l'élaboration d'une méthodologie de recherche ad hoc. Préciser la démarche méthodologique retenue afin d'avoir accès aux résultats empiriques est l'objectif de ce présent chapitre. Toute son importance se conjugue dans le croisement du montage théorique avec le vécu émanant du terrain générant ainsi la qualité et la pertinence des résultats empiriques.

Réaliser une étude empirique nécessite, de prime à bord, la sélection d'un terrain de recherche adéquat à la problématique annoncée et au recueil des réponses aux questionnements de la recherche. Ainsi, la validation du modèle conceptuel a été conduite au sein des hôtels cinq étoiles de la ville de Marrakech. La recherche empirique sur le terrain induit, dans un second lieu, de justifier le positionnement épistémologique retenu, et de préciser les choix méthodologiques pour mener à bien les différentes étapes de l'étude empirique.

La phase exploratoire et la phase déductive sont les deux phases principales du processus de recherche. Nous tenterons de présenter les techniques de recueil des données adoptées pour chacune des deux phases.

Dans un troisième temps, le questionnement qui se pose concerne la mise en œuvre des modalités d'évaluation de l'acceptation des systèmes d'information, en précisant les spécificités qui leur sont associées. Il s'agit ainsi de la phase de l'opérationnalisation du modèle conceptuel avec la détermination des échelles de mesure des variables de recherches retenues.

En dernier lieu, la définition du cadre méthodologique précisera d'une part les méthodes d'analyse de données appropriées dans le cadre de l'évaluation des propriétés psychométriques des échelles de mesure, et d'autre part celles du test des hypothèses. Ces méthodes sont essentiellement dédiées à valider le modèle conceptuel ainsi que sa structure causale et à analyser les différentes relations causales entre les variables de recherche.

Déterminer les facteurs qui favorisent l'acceptation des TIC par l'utilisateur est la question dominante dans ce corpus de recherche ; La réponse à ce questionnement nous engage à nous inscrire dans un processus d'adoption et de choix entre les méthodes de recherches affiliées aux différents courants de pensées nous permettant de comprendre le phénomène étudié, de construire et d'expliquer un modèle théorique ainsi que de recueillir des résultats aptes à prédire les déterminants susceptibles de favoriser l'acceptation et l'utilisation des TIC. Les positionnements approuvés résultent de la prise en compte des spécificités et de la cohérence de la recherche (Avenier et Gavard-Perret, 2018), de ses objectifs, de ses critères de scientificité, de l'interaction avec l'environnement, des entraves imposées par le terrain et enfin d'une réflexion personnelle.

La démarche méthodologique apporte des éléments de réponse à la manière avec laquelle le chercheur va progresser dans son processus de recherche. Il doit avant tout définir sa conception des phénomènes managériaux qu'il souhaite aborder dans la réalité. Pour ce faire, il devra se positionner par rapport aux trois principaux paradigmes épistémologiques utilisés comme repère dans la recherche en sciences de gestion.

- Le paradigme interprétativiste : reconnu par son aptitude à défendre les particularités des sciences humaines en général, et des sciences de gestion de l'organisation en particulier, le paradigme interprétativiste cherche à comprendre la réalité. Dans ce courant, le chercheur trouve la réalité difficile à appréhender car elle ne peut être atteinte directement. Il doit alors établir une certaine dépendance avec l'objet qu'il observe ou expérimente (Perret et Séville, 2007). L'interprétation des faits se produit grâce à l'interaction des acteurs dans un environnement précis et aide le chercheur à comprendre le réel. « Le caractère idiographique de la recherche » et « l'aptitude empathique du chercheur » procurent à l'interprétativisme les critères de validité des connaissances. Un travail de recherche de source idiographique s'applique à des situations singulières. L'empathie, quant à elle, indique le degré au quel le chercheur arrive à se mettre à la place de son interlocuteur et de concevoir ce qu'il ressent.
- Le paradigme constructiviste : une recherche constructiviste a pour objet d'élaborer la réalité, et participe désormais à développer sa conception de la connaissance au milieu des groupes de recherche en sciences de gestion. Le paradigme constructiviste considère, que la réalité n'est pas caractérisée par une existence indépendante du chercheur qui la représente. Les constructivistes considèrent, à l'image du paradigme interprétativiste, que le réel est constitué d'interprétations soutenues par les interactions entre le chercheur et les acteurs. De ce fait, l'essence de l'information produite est simultanément subjective et contextuelle, mais finalisée avant tout. Quant aux critères de validité, et contrairement aux positivistes, les constructivistes n'accordent pas crédit au concept de la « vérité scientifique » et à la spécification de critères universels et concis. Ils suggèrent cependant la prise en considération des deux critères « d'enseignabilité » et « d'adéquation » (Le Moigne, 1995 ; Perret et Séville, 2007). Le premier critère indique la faculté du modélisateur à révéler le caractère constructible, reproductible et intelligible du savoir produit. Le deuxième critère met

en relief la validité de la connaissance dès lors qu'elle incombe à une situation particulière.

- Le Paradigme positiviste : reconnu comme étant la science la plus répandue dans nombres de disciplines, dont les sciences de gestion, son objectif est d'indiquer, d'une manière objective, la réalité du contexte observé. Le chercheur considère que la réalité existe en soi et possède une essence propre, une ontologie⁵⁶. Il doit être alors neutre vis-à-vis de son objet et de son terrain de recherche, en cherchant au maximum à effacer sa « subjectivité » devant la réalité empirique (Savall et Zardet, 2004, Gréselle-Zaïbet, O., Kleber, A., & Dejoux, C. 2018). Un travail de recherche positiviste est caractérisé par l'élaboration d'un processus qui débute par une modélisation de la théorie s'intéressant au phénomène étudié, moyennant la formulation des hypothèses de recherche. Le chercheur choisit ensuite une méthode afin de vérifier la validité de son modèle conceptuel. Cette méthodologie est le plus fréquemment quantitative, contenant des mesures dont le rôle devient le plus souvent prépondérant, suivie par une phase de collecte de données et d'analyse des résultats. Confirmer, généraliser ou infirmer les hypothèses formulées au début représentent la finalité du processus. Les mesures et l'axiomatique jouent ainsi un rôle prédominant dans le paradigme positiviste et le réel recherché émane d'une logique déductive. Dans cette approche, la validité des connaissances produites est appréhendée selon les critères de « vérifiabilité », de « confirmabilité », et de « réfutabilité » des hypothèses (Perret et Séville, 2007, Cherkaoui, A., & Haouata, S. 2016).

⁵⁶ Indique ici la posture neutre du chercheur.

Tableau 5 : caractéristiques des trois positions épistémologiques

	Le paradigme interprétativiste	Le paradigme constructiviste	Le Paradigme positiviste
Particularité de la réalité	Corrélation entre le sujet et l'objet (hypothèse intentionaliste)		Manque de liaison entre le sujet et l'objet (hypothèse déterministe)
Protocole de la connaissance	L'essence de l'objet de la connaissance est inexistante (constructivisme radicale) ou inatteignable (interprétativisme ou constructivisme modéré)		Présence d'une essence appropriée à de l'objet de la connaissance
Le parcours de la production de la connaissance scientifique	La compréhension et l'interprétation	La construction	La découverte et l'explication
Les critères de validité	Idiographie Empathie	Convenance Enseignabilité	Vérifiabilité Confirmabilité Réfutabilité

Source : adapté de Perret et Séville

Le chercheur a la latitude de procéder à des aménagements entre les paradigmes cités compte tenu de la diversité de leurs particularités et de la complexité du réel des phénomènes étudiés. Au regard de nos théories mobilisées et des variables contextuelles du terrain étudié, notre projet de recherche se positionne dans un aménagement entre le positivisme et l'interprétativisme. En outre, notre méthodologie s'est considérablement inscrite dans le cadre du positivisme mais avec plusieurs aménagements : la démarche de recherche aboutit à l'élaboration d'une modélisation théorique de la problématique d'acceptation des TIC par le biais de l'exposition des hypothèses s'y afférant, suivie d'une étude qualitative conduite par un raisonnement adductif ; en effet, l'abduction réside dans l'interprétation de la conjoncture observée. Afin de comprendre la réalité des stimuli d'acceptation des TIC dans le cadre des hôtels 5* de luxe, nous avons procédé à l'observation participante en étant présente sur le terrain pendant plusieurs mois durant l'année 2018. Ensuite, une investigation quantitative procédant par déduction a suivi ; le raisonnement logico-déductif indique la formulation d'hypothèses à valider en collectant des données pour enfin en conclure quantitativement et

d'une manière hypothético-déductive le degré de validité, de mesurer les perceptions des usagers et de tester les hypothèses élaborées.

Après avoir exposé notre choix épistémologique, nous procéderons à la définition du processus suivi pour l'élaboration de cette recherche.

2. Méthodologie de la triangulation qualitative

La pertinence d'un procédé de collecte de données trouve sa légitimité dans la catégorie de l'objet de la recherche. Notre travail aspire à hiérarchiser les antécédents et les conséquences des performances escomptées responsables de la prédiction du comportement d'acceptation des TIC. Nous avons choisi de procéder par approche qualitative afin d'examiner les variables contextuelles explicatives de la décision d'acceptation des TIC. Cette méthode garantit la validation du choix des déterminants et fait jaillir des attributs contextuels.

L'objectif de notre enquête qualitative est majoritairement exploratoire, nous permettant de découvrir empiriquement le processus attitudinal de l'acceptation des TIC et de cerner de façon approfondie les raisons explicatives des facteurs d'acceptation ou de rejet des TIC dans les hôtels de luxe de la ville de Marrakech.

Notre démarche qualitative a nécessité une triangulation méthodologique au vu de Baumart et Ibert (2007), Barbot-Grizzo, M. C. (2019) : l'observation, les entretiens individuels et l'analyse documentaire. Ces trois techniques de recueil de données sont différentes et assez complémentaires.

2.1 L'observation

La méthode de l'observation sur le terrain offre au chercheur la possibilité de déceler, de visu, certains agissements, automatiques, inavouables et parfois compliqués (Jolibert et Jourdan 2006, p25 ; Lacroix, C., & Jolibert, A. (2017).

Cette stratégie d'accessibilité des réalités du terrain sous l'angle d'une étude qualitative, a également pour rôle de consolider et d'approfondir les données verbales et/ou non verbales collectées à l'aide des entretiens individuels. Le niveau d'interaction et d'immersion du chercheur dans le terrain d'étude définit la forme de la technique d'observation participante lorsque l'observateur s'émerge dans son champ d'étude et contribue aux activités courantes de l'entreprise. Il en résulte ainsi une formation d'une opinion propre à lui. Inversement, la

technique d'observation est dite non participante quand le chercheur garde une distance entre lui et la réalité étudiée : il adopte une posture neutre. (Arborio , 2007 ; Couturier, Y. 2017).

Dans le cadre de ce travail de recherche, la méthode d'observation pourra être caractérisée de non-participante, dans la mesure où notre présence n'était pas régulière au sein des hôtels étudiés, et notre contrainte du temps ainsi que nos engagements professionnels ne permettaient pas une réelle implication dans les activités de plusieurs hôtels à la fois. Notre rôle a ainsi consisté à :

- écouter;
- soulever des faits ;
- comparer un certain nombre de conduites individuelles ;
- enrichir notre travail de recherche.

En intégrant la vie collective des utilisateurs des TIC dans les hôtels de luxe de la ville de Marrakech, et en ayant une réelle interaction sociale avec eux de par notre présence effective, nous avons pu les observer en situation de travail, partager leur expérience et collecter ainsi des informations aptes à enrichir nos outils d'investigations. Nous avons également pu évaluer les efforts fournis par les différentes parties prenantes, faire un bilan de l'existant, recueillir leurs attentes et besoins en termes de TIC dans le but de les prendre en considération lors de l'élaboration du questionnaire d'enquête de l'enrichir au fur et à mesure et de mieux cerner les comportements et attitudes des usagers face à la technologie.

2.2 Les entretiens individuels

Les entretiens individuels représentent l'outil privilégié de recueil de données qualitatives en sciences de gestion (Dehouck, L., Gamassou, C. E., & Lassagne, M. 2018). Ils permettent de découvrir la manière avec laquelle la réalité est perçue par notre cible, ses intentions, ses convictions et ses espérances, ce qui nous a permis de mieux étudier les étapes de conception de son attitude (Descoedres, M, & Jourdan, S. 2017). Les entrevues individuelles offrent au chercheur la possibilité de puiser une multitude d'expressions et de connaissances grâce auxquelles son étude sera enrichie.

Dans la mesure où l'entrevue directive ne relève pas de l'étude qualitative mais plutôt du questionnaire (Baumard, P., Donada, C., Ibert, J., & Xuereb, J. M. 2007), on compte désormais deux catégories d'entretien : l'entretien semi-directif et l'entretien non directif.

Nous avons opté pour le mode individuel semi-dirigé appelé également « entretien centré » en utilisant comme support un guide d'entretien (voir annexe n1) en guise de fil conducteur de la rencontre et ce pour deux principales raisons :

- cerner les répondants afin d'éviter les éventuels débordements sur des thématiques à faible valeur ajoutée à la problématique de l'acceptation des TIC dans le milieu des hôtels 5.
- Garantir une couverture globale des différents axes structurant le guide d'entretien (Lacroix, C., & Jolibert, A. 2017).

La conduite d'entretien individuel concernant ce travail de recherche a pris la forme de questionnement semi-directif, à l'aide d'un guide d'entretien adressé aux managers des hôtels 5*. Le raisonnement d'élaboration de ce guide est structuré autour des fondements conceptuels retenus de notre revue de littérature fondée sur les théories et modèles d'acceptation des technologies.

Ayant une attitude neutre, nous avons défini le cadre général du sujet de notre recherche en tentant de faciliter le discours à nos répondants, nous avons eu recours à un guide d'entretien structuré dans la perspective d'évoquer un ensemble de questions de réflexion précédemment définis.

2.3 L'analyse documentaire

Consulter les documents internes ou externes propres à notre cible des hôtels 5* de la ville de Marrakech constitue un mode additionnel aux deux précédentes méthodes de recueil de donnée.

L'étude documentaire représente une source de données secondaires pour l'enquêteur. Elle lui offre la possibilité de se procurer davantage d'informations sur les activités de l'entreprise, sa structure, son capital technologique ainsi que sur son développement historique (Arborio , 2007 ; Couturier, Y. 2017).

Concernant cette recherche, les sources documentaires consultées sont en grande partie d'origine interne relevant de deux sphères différentes, la première est d'ordre institutionnel indiquant l'environnement économique et social des hôtels concernés ainsi que leur organisation structurelles, la seconde est d'ordre technologique et nous renseigne sur le département des systèmes d'information de chaque établissement hôtelier ainsi que sur la politique d'investissement et les cahiers de charges des TIC.

En les analysant, nous avons pu nous familiariser avec les termes du monde de l'hôtellerie, pour découvrir, in fine, les différentes stratégies des hôtels ciblés, leurs règlements internes et leurs processus de fonctionnement. Nous avons pareillement pu les confronter aux informations recueillies à l'aide des guides d'entretien moyennant la triangulation des données (Arborio , 2007 ; Couturier, Y. 2017).

La revue de littérature effectuée jointe à cette phase exploratoire moyennant la technique de triangulation entre l'observation, les entretiens semi-directifs et l'analyse documentaire ont contribué à déterminer les variables contextuelles sélectionnées tout en précisant les dimensions d'évaluation de l'acceptation des technologies de l'information dans le milieu hôtelier. Cette triangulation nous a également permis d'évaluer le niveau de pertinence de notre dispositif conceptuel et de l'ajuster en fonction des données empiriques.

2.4 Le choix des interviewés

L'enquête qualitative se distingue par le choix d'un échantillon de taille réduite qui n'aspire pas à une représentativité globale de la population ciblée. La recherche de la richesse du contenu et de sa profondeur justifie le recours aux entretiens individuels.

Le choix des personnes interrogées est justifié par le poste occupé par les répondants dans les hôtels sélectionnés ; en effet, nous avons veillé à ce que notre source de données soit des cadres occupant des postes de responsabilités managériales et ayant participé à la mise en œuvre d'un projet de changement technologique.

L'entrevue avec l'ensemble des dirigeants était de caractère individuel, leur accordant toute l'attention et la concentration requises pour observer et analyser profondément les paramètres contextuelles et individuelles explicatives du processus d'acceptation des TIC exprimées par notre cible.

La stratégie de questionnement employée était fondée sur un approfondissement des composants principaux de notre modèle conceptuel, sans entraver la liberté d'expression des cadres qui n'ont pas hésité à nous faire un retour sur leurs expériences en termes d'accompagnements de leurs équipes dans l'acceptation des TIC acquises et sur les efforts déployés pour faire aboutir leurs projets technologiques.

Nous visons par les différentes entrevues l'exploration des différentes actions de promotions d'acceptation des TIC ainsi qu'une définition des différentes caractéristiques personnelles des personnes ayant accepté ou rejeté les TIC dans le but de déterminer les processus d'acceptation des facteurs explicatifs de l'acceptation des TIC dans l'hôtellerie de luxe.

Notre échantillon se compose de 10 directeurs dans des hôtels classés. Afin de préciser la taille de notre échantillon, nous avons opté pour le postulat de saturation, qui recommande l'arrêt des entretiens lorsque les attributs de complétude sont acquittés.

Plusieurs points en communs étaient partagés entre notre population de répondants : le même secteur d'activité, la participation à des projets d'implémentation d'une TIC, l'omniprésence des TIC dans leurs différents hôtels et le nombre d'années d'expérience dans le domaine qui dépasse les cinq ans. Les personnes interrogées sont continuellement dans une démarche d'incitation de leurs équipes respectives à accepter les TIC et à les utiliser d'une façon optimale.

Le tableau suivant indique le statut de chaque répondant, son établissement d'accueil ainsi que la durée de chaque entretien ;

Tableau 6 : Fiche des entretiens			
Numéro de l'entretien	Hôtel	Poste du répondant	Durée de l'entretien
1	Sofitel	Directeur ressources humaines	60 min
2	Essaadi palace	Directeur ressources humaines	60 min
3	Palais Namaskar	Directeur SI	60 min
4	SAVOY	Responsable SI	60 min
5	Mamounia	Directeur	120 min
6	Atlas médina	Directeur	60 min
7	Les jardins de l'Agdal	Directeur commercial	90 min
8	Palmeraie Golf Palace	Directeur	60 min
9	Kenzi Farah	Directeur	60 min
10	Ryad Mogador	Directeur	60 min

Source : L'auteur

2.5 Déroulement des entrevues et structure du guide d'entretien

Nos entretiens semi-directifs se sont déroulés en trois phases. La première a tenté de déceler l'importance et l'omniprésence des TIC dans les différents hôtels qui ont fait l'objet de notre étude et leurs degrés d'utilisation dans les différentes fonctions de l'établissement. La seconde étape s'est focalisée sur les déterminants organisationnels et contextuels de l'acceptation des TIC. Quant à la troisième phase, elle s'est concentrée sur les variables personnelles qui caractérisent les usagers ayant accepté ou refusé la technologie.

Le choix des termes employés dans la formulation des questions s'est fait de manière à garantir la facilité de compréhension, en prenant en considération le niveau et le champ d'expertise de chaque personne interviewée. Chaque axe se compose d'un groupe de questions ouvertes structurées de manière à garantir la cohérence du raisonnement entre les différentes parties de notre guide d'entretien.

Afin d'atteindre les objectifs de notre enquête qualitative, nous avons réalisé dix entretiens individuels semi-dirigé en face à face à l'aide d'un guide d'entretien (voir annexe 1). Ses différents axes se présentent comme suit :

- Axe 1 : les TIC, leurs rôles et omniprésence dans l'hôtel :

A travers cette partie, nous envisageons de déceler les avantages et inconvénients associés à l'optimisation de l'utilisation des TIC dans les établissements qui ont fait l'objet de notre enquête ainsi que le degré d'usage par fonction.

Nous avons voulu déceler chez les personnes interrogées leur perception des TIC ; si elles les considèrent comme un levier de croissance ou juste un simple outil informatique à maîtriser selon les consignes du top management.

Intégrer les TIC dans la stratégie de développement des hôtels de luxe est fortement corrélé à l'importance accordée au rôle qu'elles jouent dans la chaîne de valeur de l'établissement.

- Axe 2 : Variables organisationnelles liées au secteur de l'hôtellerie de luxe :

Le but de ce volet est de prendre connaissance des stratégies et /ou programmes de soutien à la promotion de l'usage des TIC, le niveau d'adhésion des collaborateurs ainsi que les résultats obtenus sur le plan organisationnel d'une part, et l'impact de ces actions sur l'acceptation des TIC par les usagers, d'autre part.

- Axe 3 : Variables personnelles et acceptation des TIC :

Il s'agit d'identifier les caractéristiques et les qualités communes des collaborateurs qui pourraient être favorables/défavorables à l'acceptation des TIC. Notre objectif réside dans la détermination des caractéristiques personnelles explicatives de l'acceptation des TIC, une fois connues. Les managers et les agents responsables de l'accompagnement du changement peuvent agir sur ces éléments afin de prédire le comportement d'acceptation des TIC par les utilisateurs finaux.

2.6 Mode de traitement de données qualitatives

Afin d'analyser les résultats recueillis lors de nos entretiens centrés, nous avons utilisé un logiciel professionnel de traitement de contenus qualitatif appelé « Nvivo 12 ».

Il s'agit d'une plateforme développée dans le but d'ordonner, d'extraire, de structurer et d'analyser des données subjectives soumises en vrac. Elle intègre des modes de recherches qualitatives et combinées.

Nous avons eu recours à une modalité analytique du discours selon une vérification textuelle qui permet de fournir le cadre contextuel de chaque terme tout en indiquant leur fréquence d'usage au niveau de chaque question.

Les résultats sont exposés à travers des nœuds regroupant les termes qui ont comme dénominateur commun une certaine similitude de perceptions et d'opinions : ces nœuds sont les fruits d'un codage des différents propos annoncés par les personnes interrogées.

Selon les besoins et spécificité de notre thématique de recherche, le recours à l'enquête qualitative s'est avéré inévitable ; de ce fait, la grande quantité de données recueillies a été gérée selon le procédé suivant:

- la retranscription : représente la première phase pour le traitement des résultats qualitatifs obtenus et a pour objectif l'organisation des propos collectés pour faciliter son analyse. Les experts recommandent de l'élaborer en forme écrite pour faciliter sa gestion (Andréani, J. C., & Conchon, F. 2005). Le contenu rédigé représente un récit sélectif plutôt qu'une restitution intégrale (Auerbach, C., & Silverstein, L. B. 2003, Tsang, K. K. 2019) ;
- la technique du codage : met de l'ordre dans les différents propos recueillis ; nous avons opté pour un codage sélectif : nous avons procédé à la sélection de fragments de texte afin de regrouper les thèmes principaux dans le but de les connecter entre eux par la suite ;

- la phase d'analyse permet de confirmer les variables sélectionnées, d'alimenter le modèle conceptuel par des attributs contextuels et de confirmer ainsi les hypothèses de la recherche.

La retranscription des éléments recueillis a été soumise à un ensemble de normes (Stemler, S. 2000, Prasad, B. D. 2008, Graneheim, U. H., Lindgren, B. M., & Lundman, B. 2017) :

- les informations obtenues doivent être gérées selon le principe d'homogénéifié ; nous avons répertorié les idées similaires dans le même registre ;
- le chercheur doit procéder avec une grande objectivité ; nous avons opté pour un traitement très neutre des résultats;
- les données mises en avant doivent être pertinentes, répondant aux besoins de la recherche ;
- les données retranscrites doivent être exhaustives et couvrir l'ensemble des entretiens réalisés.

Ce faisant, nous avons analysé les différents axes de notre guide d'entretien, en procédant à l'interprétation objective et factuelle des données recueillies.

La revue de littérature effectuée jointe à cette phase exploratoire, moyennant la technique de triangulation entre l'observation, les entretiens semi-directifs et l'analyse documentaire, ont contribué à déterminer les variables contextuelles enfin sélectionnées tout en précisant les dimensions d'évaluation de l'acceptation des technologies de l'information dans le milieu hôtelier ; cette triangulation nous a également permis d'évaluer le niveau de pertinence de notre dispositif conceptuel et de l'ajuster en fonction des données empiriques.

Les investigations menées nous ont éclairé sur le contexte organisationnel des TIC de nos hôtels cibles et par conséquent, nous ont aidé à mieux identifier les attributs organisationnels et individuels à même d'impacter les perceptions des usagers des TIC. L'importance du déterminant « caractéristiques personnelles » et de « l'influence sociale » ont considérablement marqué les esprits des personnes interviewées.

3. Investigation quantitative et justification des échelles de mesure

L'enquête quantitative a pour but de diffuser l'expérimentation sur un plus grand spectre de population dans la perspective de mesurer quantitativement la validité et la fiabilité des items et des variables du modèle conceptuel (Paillé, P., & Mucchielli, A. 2016).

Le meilleur outil de recueil de données primaires est le questionnaire ; ce dernier tolère une généralisation de l'étendu des observations assez élevées sur de grands échantillons de personnes à interroger.

A l'opposé de la retranscription et du codage des informations recueillies de l'étude qualitative, le questionnaire facilite une collecte de données selon un canevas initialement renseigné. Le questionnaire est dès lors l'instrument le plus approprié pour les recherches quantitatives, dont la fiabilité et la puissance émanent du protocole de sa mise en œuvre à l'instar de sa conception et son mode d'administration.

Le croisement de notre revue de littérature et de notre enquête qualitative a donné lieu à un ensemble de variables mobilisées pour expliquer et prédire la décision d'acceptation des TIC dans le contexte de l'hôtellerie de luxe au Maroc. Les variables enfin retenues sont : le risque perçu, les caractéristiques personnelles, les normes subjectives et les conditions de facilitation comme déterminants explicatifs de la variable médiatrice à savoir les performances escomptées d'une part ; et l'intention, l'attitude et la réticence au changement ayant le rôle des attributs impactant directement l'acceptation des TIC en passant par la variable médiatrice.

Les échelles de mesure des variables de notre modèle conceptuel feront l'objet du paragraphe suivant où nous allons exposer la structure de notre modèle conceptuel, les éléments le constituant, leurs origines et leurs échelles de mesure.

3.1 Justification des échelles de mesure

Le test de notre modèle conceptuel et des hypothèses formulées requiert l'opérationnalisation des variables mobilisées pour rendre compte des spécificités de l'acceptation des TIC dans le contexte de l'hôtellerie de luxe au Maroc. Les modèles UTAUT et le TAM semblent être une base fiable pour le présent travail. Toutefois, il s'avère primordial de les ajuster et de les adapter afin d'accroître leur pouvoir prédictif dans l'environnement qui fait l'objet de notre recherche. Cette modulation trouve racine dans la revue de littérature propre à la notion d'acceptation des TIC et dans l'enquête qualitative menée auprès des dirigeants des hôtels de luxe de la ville de Marrakech mais aussi elle est issue des fruits de la phase d'observation directe.

Les différents outils de mesure ont été empruntés à la littérature particulièrement celle concernant le TAM et l'UTAUT et mise à disposition en anglais et en français car la plupart des échelles de mesure ont été conçues dans un environnement anglo-saxon. De ce fait, nous avons opté pour la traduction des items avec certains ajustements relatifs de notre contexte.

L'ensemble des traductions de la langue anglaise vers la langue française ont été opérées selon la méthode inversée (double-back) proposée par Vallerand, R. J. (1989) et qui stipule que le chercheur devrait opter pour une première transcription des items de l'anglais vers le français, pour ensuite procéder à une rétro-traduction vers l'anglais par un acteur bilingue, dans le but de garantir la signification de base (Brassard, A., Brault-Labbé, A., Gasparetto, C. A., Claing, A., & Lussier, Y. 2019).

Nous pouvons estimer que la traduction faite est convenable et valable du fait qu'elle a subi plusieurs allers-retours entre la personne chargée de la vérification (un manager - ingénieur en accompagnement d'implémentation des TIC à l'entreprise ACCENTURE aux USA) et nous même.

Nous avons retenu des échelles préexistantes élaborées, testées et confirmées par d'autres chercheurs dans la perspective de garantir la plus grande solidité et fiabilité scientifique.

Le choix des items a été soumis à un ensemble de considérations tel que : la diversité des choix de réponse, la facilité de l'analyse, la compréhension par notre cible et la prise en compte des différents paramètres de notre problématique.

Nous avons adopté l'échelle de Likert en cinq points (de tout à fait d'accord à pas du tout d'accord) pour l'ensemble des items retenus. Nous nous sommes limités aux questions fermées, selon la modalité des choix multiples.

Le choix de ce type d'échelle se justifie par notre volonté de mesurer quantitativement le phénomène de notre étude moyennant plusieurs modalités et d'accroître la fiabilité de notre questionnaire.

Les échelles de Likert représentent l'un des modes d'évaluation les plus répandus dans les investigations en science de gestion. Elles fournissent un maximum de données sans franchir la limite de discernement des répondants.

Un exemplaire de notre questionnaire est inclus dans la partie réservée aux annexes.

3.1.1 L'échelle de mesure du risque perçu :

Nous adoptons une échelle de mesure du risque perçu à quatre items:

Tableau 7 : Items du risque perçu

Mesures employées	Auteurs
I feel apprehensive about using the system.	-Anxiety (Bandura, 1986) ; ; (Compeau, Higgins, & Huff, 1999) - (Davis, 2000)
It scares me to think that I could lose a lot of information using the system by hitting the wrong key.	
I hesitate to use the system for fear of making mistakes I cannot correct.	
The system is somewhat intimidating to me.	

Nous adaptons ainsi cette échelle à la variable que nous souhaitons mesurer, à savoir le risque perçu, l'échelle de mesure devient alors :

J'ai des appréhensions quant à l'acceptation des TIC.
J'ai peur de perdre mes données si je fais une erreur de manipulation.
Je me sens dépassé(e) par les TIC, elles m'intimident.
Je crains de faire des fausses manœuvres et que ce soit irréversible.

3.1.2 L'échelle de mesure des caractéristiques personnelles :

La variable « caractéristiques personnelles » nous aide à identifier les caractéristiques partagées entre les personnes ayant accepté ou non les TIC. Il s'agit de déterminants ayant un effet considérable sur le comportement d'acceptation ou de rejet de la technologie.

Tableau 8 : Items des caractéristiques personnelles

Mesures employées	Auteurs
I could complete a job or task using the system... If there was no one around to tell me what to do as I go.	Auto-efficacité, self-efficacy (Bandura, 1986) ; (Bandura, 2007) ; (Compeau & Higgins, 1995b) ;
I could complete a job or task using the system... If I had a lot of time to complete the job for which the software was provided.	
I could complete a job or task using the system... If I had just the built-in help facility for assistance	
I could complete a job or task using the system... If I could call someone for help if I got stuck.	

Nous ajustons alors ces items à la variable que nous aspirons à mesurer, c'est-à-dire les caractéristiques personnelles qui représentent la prédisposition individuelle du répondant à accepter la TIC compte tenu de ses traits de caractères ainsi que de ses exigences ;

L'échelle de mesure devient alors :

Je pourrais accepter à accomplir mon travail via les TIC si personne ne m'oblige à le faire.
Je pourrais recourir à la TIC si je disposais de suffisamment de temps pour effectuer le travail pour lequel la TIC a été fournie.
Je pourrais effectuer mon travail en utilisant la TIC si au moins je possédais un dispositif pour m'orienter.
Je pourrais faire appel aux TIC si on m'alloue une ressource à contacter à chaque blocage.

3.1.3 L'échelle de mesure des normes subjectives

Nous adoptons une échelle de mesure des normes subjectives à quatre items:

Tableau 9 : Items des normes subjectives

Mesures employées	Auteurs
People who influence my behavior think that I should use the system.	(Taylor & Todd, 1995b) Facteurs sociaux, Social Factors (Thompson, Higgins, & Howell, 1991)
People who are important to me think that I should use the system.	
The senior management of this business has been helpful in the use of the system.	
In general, the organization has supported the use of the system.	

Après adaptation et ajustement des échelles d'origine des normes subjectives, les items que nous retenons sont :

Les personnes qui sont importantes pour moi pensent que je devrais accepter l'utilisation de la TIC
Le top management de mon hôtel m'a été d'un grand soutien pour que je puisse utiliser la TIC.
L'hôtel dans son ensemble a encouragé l'utilisation de la TIC.

3.1.4 L'échelle de mesure des conditions de facilitation

Tableau 10 : Les items retenus pour la variable conditions de facilitation

Mesures employées	Auteurs
	(Venkatesh et al., 2003)

I have the resources necessary to use the system.	
. A specific person (or group) is available for assistance with system difficulties.	

Nous adaptons cette échelle pour mesurer les conditions de facilitation ; elle devient :

Je dispose des ressources nécessaires pour utiliser la TIC.
Un interlocuteur fiable est accessible pour m'assister en cas de besoin.

3.1.5 L'échelle de mesure des performances escomptées

Nous postulons que les performances escomptées agiront comme modérateur sur les quatre variables précédentes. La performance escomptée est définie dans ce contexte comme le degré avec lequel une personne pense que l'acceptation d'une TIC peut améliorer sa productivité et son rendement au travail et l'amener à atteindre, un degré d'efficacité et de satisfaction personnelle compte tenu du résultat attendu et des conséquences perçues.

Nous avons choisi d'évaluer cette variable en prenant en considération une échelle de mesure qui se rapproche beaucoup plus de la dimension personnelle et organisationnelle dans l'acceptation des TIC. Pour ce faire, nous avons opté pour l'échelle de mesure issue des travaux d'Igbaria et Jivari (1995).

Tableau 11 : Items des performances escomptées

Mesures employées	Auteurs
I would find the system useful in my job.	(Ajzen, 1985) ; (Davis, Bagozzi, & Warshaw,
Using the system increases my productivity.	

If I use the system, I will increase my chances of getting a raise.	1989) Venkatesh, Davis et al, 2003, Chakraborty, M., & Al Rashdi, S. 2018
---	--

Les items retenus sont dès lors :

L'utilisation de la TIC me semble utile pour l'accomplissement de mon travail
L'utilisation de la TIC augmente ma productivité;
L'utilisation de la TIC améliore mes chances d'avoir une augmentation de salaire

3.1.6 L'échelle de mesure de l'intention

Nous adoptons l'échelle de mesure de l'intention d'acceptation des TIC

Tableau 12 : Items de l'intention

Mesures employées	Auteurs
I intend to use the system once it's available.	Intention comportementale, Behavioral Intention (Venkatesh V. , Morris, Davis, & Davis, 2003) ; (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012)
I intend use the system for my professional obligations .	
I plan to use the system in the next <n> months.	

Les items adoptés sont :

J'ai l'intention d'utiliser la TIC dès qu'elle sera disponible
Je prévois d'utiliser fréquemment la TIC pour effectuer mon travail
J'essayerai toujours d'utiliser la TIC pour mes tâches quotidiennes

3.1.7 Items de l'attitude

L'échelle de mesure de l'attitude que nous adoptons est celle de Hubona et Geitz (1997), qui considère que l'attitude est un antécédent puissant de l'intention ; les mesures retenues sont :

Tableau 13 : Échelle de mesure de l'attitude

Mesures employées	Auteurs
The system makes work more interesting.	Hubona et Geitz (1997) Attitude à l'égard du comportement, Attitude Toward behavior (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989); (Fishbein & Ajzen, 1975) ; (Taylor & Todd, 1995b) AI Using the system is a bad/good idea. Affect envers l'utilisation, Affect Toward Use (Thompson, Higgins, & Howell, 1991)
Working with the system is fun.	
<i>I like working with the system.</i>	

Leur adaptation en langue française donne lieu aux échelles de mesure suivantes :

La TIC rend le travail plus agréable
S'appuyer sur les TIC dans son travail est intéressant
J'apprécie le travail en utilisant les TIC

3.1.8 L'échelle de mesure de la réticence au changement

Les mesures retenues de la variable réticence au changement sont fondées par Rafferty et Griffin (2006) Stanley et al. (2005):

Tableau 14 : Échelle de mesure des réticences au changement

Mesures employées	Auteurs
I am often unsure how I should react with ITs	Rafferty et Griffin (2006) Stanley et al. (2005)
I doubt that this ICT can achieve its goal	
Management is trying to hide the reason for the change...	
I feel exhausted from my work	

Leur adaptation au contexte de notre étude en langue française donne lieu aux échelles de mesure suivantes :

Je suis souvent incertain de la manière dont je devrais réagir face aux TIC
Je doute que cette TIC puisse atteindre son objectif

La direction tente de cacher la raison de ce changement technologique

Je me sens épuisé par mon travail

4. Structure du questionnaire et méthode d'échantillonnage

L'enquête est mise en œuvre grâce à un outil de recueil des données, à savoir le questionnaire. Elle est administrée auprès de 200 professionnels de l'hôtellerie de luxe : les données recueillies sont alors analysées dans une optique à la fois descriptive et explicative.

La phase d'expérimentation est opérationnalisée à l'aide de l'outil de collecte de données quantitatives le plus répandu, à savoir le questionnaire. Il est administré auprès de 200 professionnels de l'hôtellerie de luxe. Les données recueillies sont alors traitées, dans une dimension à la fois descriptive et explicative.

Notre questionnaire s'articule autour de 8 variables et se présente comme suit :

Tableau 15 : Structure du questionnaire

Variables	Items
Risque perçu	J'ai des appréhensions quant à l'acceptation de la TIC.
	J'ai peur de perdre mes données si je fais une erreur de manipulation.
	Je me sens dépassé(e) par les TIC, elles m'intimident.
	Je crains de faire des fausses manœuvres et que ce soit irréversible.
Caractéristiques personnelles	Je pourrais accepter à accomplir mon travail via les TIC si personne ne m'oblige à le faire.
	Je pourrais recourir à la TIC si je disposais de suffisamment de temps pour effectuer le travail pour lequel la TIC a été fournie.
	Je pourrais effectuer mon travail en utilisant la TIC si au moins je possédais un dispositif pour m'orienter.
	Je pourrais faire appel aux TIC si on m'alloue une ressource à contacter à chaque blocage.
Normes subjectives	Les personnes qui sont importantes pour moi pensent que je devrais accepter l'utilisation de la TIC
	Le top management de mon hôtel m'a été d'un grand soutien pour que je puisse utiliser la TIC.
	L'hôtel dans son ensemble a encouragé l'utilisation de la TIC.
Conditions facilitantes	Je dispose des ressources nécessaires pour utiliser la TIC.

	Un interlocuteur fiable est accessible pour m'assister en cas de besoin.
Performances escomptées	L'utilisation de la TIC me semble utile pour l'accomplissement de mon travail
	L'utilisation de la TIC augmente ma productivité;
	L'utilisation de la TIC améliore mes chances d'avoir une augmentation de salaire
Intention	J'ai l'intention d'utiliser la TIC dès qu'elle sera disponible
	Je prévois d'utiliser la TIC pour effectuer mon travail
	J'envisage d'utiliser la TIC dans les semaines qui viennent
Attitude envers l'utilisation des TIC	La TIC rend le travail plus agréable
	S'appuyer sur les TIC dans son travail est intéressant
	J'apprécie le travail en utilisant les TIC
Réticences au changement	Je suis souvent incertain de la manière dont je devrais réagir face aux TIC
	Je doute que cette TIC puisse atteindre son objectif
	La direction tente de cacher la raison de ce changement technologique
	Je me sens épuisé par mon travail

4.1 Méthode d'échantillonnage :

Sur le plan statistique, les démarches d'échantillonnage indiquent les différents processus d'élaboration d'un échantillon de la population mère qui fait l'objet du travail d'investigation. Le chercheur peut faire appel à deux types de processus d'échantillonnage : la méthode probabiliste et la méthode empirique ;

- l'échantillonnage probabiliste : Il s'agit d'un procédé précis et représentatif, qui favorise la constitution des échantillons étant plus rapprochés de la population ciblée et disposant les mêmes caractéristiques. Les exigences de la démarche probabiliste sont : d'allouer à chaque partie appelée aussi unité statistique de l'échantillon, une certaine assurance d'appartenir à la population étudiée, de tirer au sort chaque personne en respectant le prorata de la représentativité du sujet et d'avoir la liste exhaustive de notre base de

sondage, afin de garantir. Chaque unité a une représentativité bien définie. A défaut, les résultats de l'investigation seront erronés ou aberrants. Les résultats peuvent ne pas être dupliqués à la population globale, le hasard joue un grand rôle dans la constitution du sous groupe.

- la démarche pragmatique : est connue également sous l'appellation de l'échantillonnage non aléatoire ou empirique, du fait que cette technique repose sur un choix raisonné qui stipule la connaissance en préalable de la répartition des caractéristiques de la population étudiée. Dès lors, on ne procède pas à un tirage au sort hasardeux mais on sélectionne plutôt les personnes à interroger selon leur degré de représentativité des traits distinctifs de la population qui intéresse le chercheur.

L'échantillon empirique n'est donc pas statistiquement représentatif. Une marge d'erreur est toujours tolérée.

Notre recherche se rapproche plus d'un mode d'échantillonnage non aléatoire ; nous présenterons les différentes approches de sélection basées sur cette méthode :

- l'échantillonnage de convenance : le choix s'effectue en tenant en considération la contrainte des coûts et de disponibilité des individus à interroger; L'échantillon est constitué sans procédés particulier.
- l'échantillonnage à contribution volontaire : cette démarche consiste à interroger des individus selon le concept de volontariat.
- le choix par quotas : la constitution de l'échantillon se fait en respectant la structure de la population globale ; nous recherchons ainsi un modèle restreint de l'ensemble du groupe selon des variables bien définies (sociodémographiques...).
- l'échantillonnage « boule de neige » : on sélectionne des membres de groupe global qui nous semblent intéressants, on leur demande ensuite de nous recommander d'autres personnes aptes à répondre à la problématique de notre recherche.

Le présent travail a nécessité l'interrogation de 235 utilisateurs des TIC de différents établissements hôteliers de luxe selon la méthode d'échantillonnage non probabiliste et par convenance.

4.2 Caractéristiques de l'échantillon

L'étendue de cette recherche a été définie après l'achèvement de la phase exploratoire. Les caractéristiques de notre échantillon sont établies sur la base des spécificités de notre problématique et des données recueillies lors de l'étude qualitative.

En effet, notre échantillon a été constitué en prenant en considération plusieurs critères : les répondants doivent être des salariés utilisant les TIC dans un hôtel de luxe ; l'établissement d'accueil doit être en pleine mutation et évolution technologique et la taille de la structure hôtelière doit être suffisamment grande.

Nous avons privilégié les hôtels ayant un classement élevé dans la mesure où ils font appel à des TIC assez novatrices, avec une grande transversalité liée à toute la chaîne de valeur. Ils disposent également d'un effectif conséquent apte à enrichir notre base de données et à répondre sans difficultés majeures à notre questionnaire.

Nous avons également ciblé ces hôtels car ils sont référencés par les sites de réservation en ligne tels que Booking, Trivago et Expedia ; les établissements qui collaborent généralement avec ces plateformes disposent de TIC assez élaborées.

La maturité d'utilisation des TIC joue également un grand rôle dans la sélection de nos répondants car le volet expérience et la notion de comparaison entre l'ancien système et la nouvelle TIC font partie intégrante des différents axes de notre questionnaire, ce qui garantira un maximum de fiabilité des réponses.

Ce critérium va contribuer à réduire la marge d'erreur des données recueillies et garantir ainsi des résultats valides.

4.3 Mode d'administration du questionnaire

Les entretiens qualitatifs avec les directeurs d'hôtels nous ont permis de leur demander directement l'autorisation d'interroger leurs personnels utilisateurs des TIC ; l'ensemble des directeurs ont répondu favorablement à notre requête. Nous avons ensuite procédé à l'élaboration du planning des différentes rencontres, tâche pas toujours évidente car pour le

personnel de contact avec les clients, il a fallu prévoir des remplaçants puisque le touriste ne peut en aucun cas rester sans interlocuteur plus que 3 minutes.

Nous avons procédé au questionnement en face à face et cette étape a nécessité notre présence au sein des dix hôtels.

La répartition de l'échantillon à la lumière des variables de la recherche est la suivante :

Tableau 16 : Répartition des personnes interrogées		
	Nom de l'hotel	Nombre de répondants
1	Sofitel	25
2	Essaadi palace	15
3	Palais Namaskar	10
4	SAVOY	15
5	Mamounia	35
6	Atlas medina	10

7	Les jardins de l'Agdal	25
8	Palmerai Golf Palace	35
9	Kenzi Frah	25
10	Ryad Mogador	40
TOTAL		235 (200 exploitables)

Source : L'auteur

5. Mode d'analyse des données quantitatives

Nous avons eu recours à deux types de traitements:

- la description et l'exploration : cette analyse a pour but d'extrapoler des informations brutes qui vont exposer les critères identifiant les établissements hôteliers choisis ainsi que les caractéristiques des répondants;
- la confirmation : cette étude nous permet de tester les hypothèses d'acceptation des TIC par les utilisateurs finaux dans le contexte hôtelier et de mesurer la fiabilité de notre modèle de recherche en utilisant la méthode d'analyse par les équations structurelles.

Nous avons mobilisé trois logiciels de traitement statistique des données quantitatives : « Microsoft Excel », « IBM SPSS Statistics » et « Smart PLS » .

5.1 Démarche d'analyse par la méthode des équations structurelles (SEM)

La modélisation par les équations structurelles (MES) représente un ensemble de techniques statistiques multivariées dont le principal objectif est de tester de manière concomitante et simultanée la présence de corrélations causales entre les différentes variables du modèle pour ensuite permettre de modéliser les différents liens structurels de causalité confirmés tout en intégrant les erreurs de mesure (Barnes at al, 2001, Randles, et al, 2017).

Il existe deux catégories de modélisation par les équations structurelles :

- La MES basée sur la covariance : il s'agit d'une modalité d'analyse qui permet de déterminer le degré selon lequel le modèle théorique se rapproche de la réalité pratique en testant sous un angle empirique les liens de causalité systématique entre les différentes variables du modèle. Cette méthode est fondée sur la covariance ; elle est dite confirmatoire puisqu'elle sert à confirmer ou rejeter un corpus théorique.
- La MES selon la méthode PLS (Partial Least Squares) est un dispositif mobilisé essentiellement pour développer un cadre théorique issu de la revue de littérature et de la recherche qualitative. Il renvoie à un mode d'analyse exploratoire fondé sur le système des moindres carrés et se focalise sur l'explication des variables dépendantes et de leur variance. Cette méthode est tout a fait adaptée aux recherches prédictives tout en faisant preuve de rigueur sur le plan statistique (Fernandes, 2012, Hair, Ringle et Sarstedt, 2011).

Notre recherche s'inscrit dans le registre des études prédictives à échantillon réduit et la méthode PLS nous semble la plus adaptée au contexte et aux particularités de notre travail.

5.2 Caractéristiques méthodologiques de la méthode PLS

Sans prétendre vouloir exposer les soubassements théoriques et mathématiques de cette méthode, nous présenterons ses fondements principaux :

De prime à bord, il convient de définir le schéma de la structure du modèle conceptuel. Ce schéma représente les hypothèses du modèle et fait apparaître les liens de causalité entre les variables à étudier (Bollen,2000).

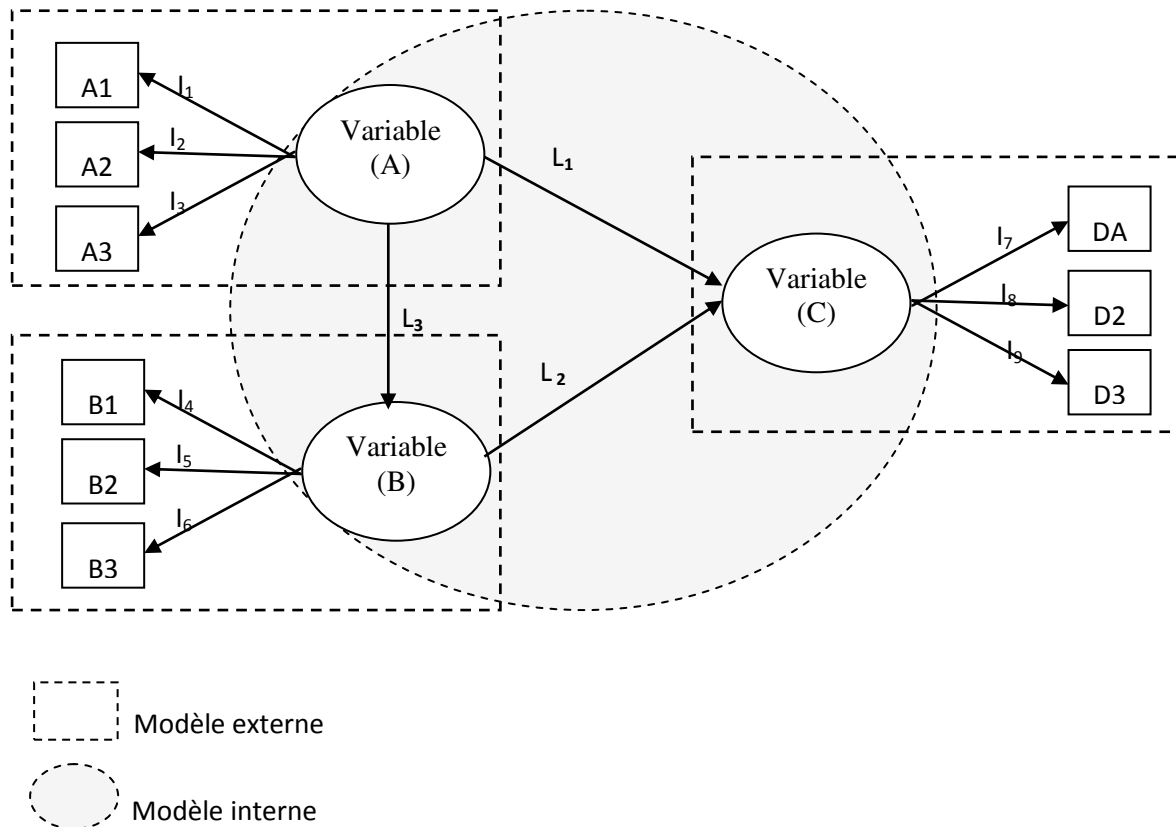


Figure 19 : schéma structurel à variables latentes Source :

Source : L'auteur

Les modèles à équation structurels (MES) englobent une combinaison d'équations symbolisées par des graphes orientés où figurent les différentes variables ; les carrés regroupent les variables observées tandis que les ronds contiennent les variables latentes, les flèches quant à elles indiquent les relations causales (Reinartz, W., Haenlein, M., & Henseler, J. 2009).

Le schéma indique l'existence de deux catégories de variables :

- Les variables manifestes sont facilement observées et on peut les mesurer d'une manière directe. Elles sont représentées par les lettres A1, A2, B1, B2...
- Les variables latentes sont des déterminants non observables que le chercheur ne peut pas mesurer directement. Les variables latentes sont considérées au travers des variables observées avec lesquelles elles sont liées et qui justifient leur existence ; Chaque variable latente est représentée par plusieurs variables manifeste ou items (A, B,C...).

Ces différentes variables sont reliées entre elles et représentées dans deux types de sous-modèles : le modèle de mesure et le modèle structurel ;

- le modèle externe : représente le modèle de mesure qui relie chaque variable latente à ses variables manifestes et décrit la nature de la corrélation entre elles ;
- le modèle interne : est un modèle structurel qui a pour rôle de corréler les variables latentes entre elles (L1,L2,L3).

5.3 Le modèle interne

Afin de concevoir un modèle, le chercheur doit prendre en considération deux paramètres principaux : la séquence des variables et les liaisons entre elles. Ces deux aspects nous indiquent les différentes hypothèses formulées et leur correspondance sur le plan théorique.

5.3.1 Le séquençage des variables

Le séquençage des variables vise à représenter d'une manière ordonnée les différents composants du modèle global. L'ossature des variables se base sur la revue de littérature, le raisonnement logique ou sur les conclusions du chercheurs (Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. 2017). Les variables placées sur la gauche signifient un effet de prévision et ou de prédiction de celles positionnées à droite.

Les variables situées sur l'extrême gauche du modèle sont nommées des variables indépendantes ; elles sont qualifiées de variables exogènes ; ces variables exogènes ont la particularité d'être mesurées par des variables externes au modèle en plus de leur faculté à déterminer elles-mêmes les valeurs des autres éléments composant le modèle global (Randles, et al, 2017).

Quant à celles qui ont un arc en leur direction, elles représentent des variables dépendantes dites endogènes c'est-à-dire que leurs déterminants sont définis par le modèle lui-même.

5.3.2 La liaison entre les variables

Après avoir élaboré la séquence des variables, les liens structurels doivent être établis. Il s'agit de définir les variables qui servent de prédication et de spécifier les relations de causalités entre les différents composants du modèle.

L'élément situé au milieu de notre modèle « performances escomptées » joue le rôle de médiation entre les antécédents de la variable médiatrice : risque perçu, conditions de facilitation, caractéristiques personnelles, normes subjectives et entre les conséquences de la variable médiatrice : l'intention, l'attitude et le contrôle des réticences au changement.

L'effet de médiation se manifeste lorsqu'une variable X influence une variable Y à travers une variable Z ; par conséquent, deux effets directs donnent lieu à un impact indirect ($X \rightarrow Z$) et ($Z \rightarrow Y$).

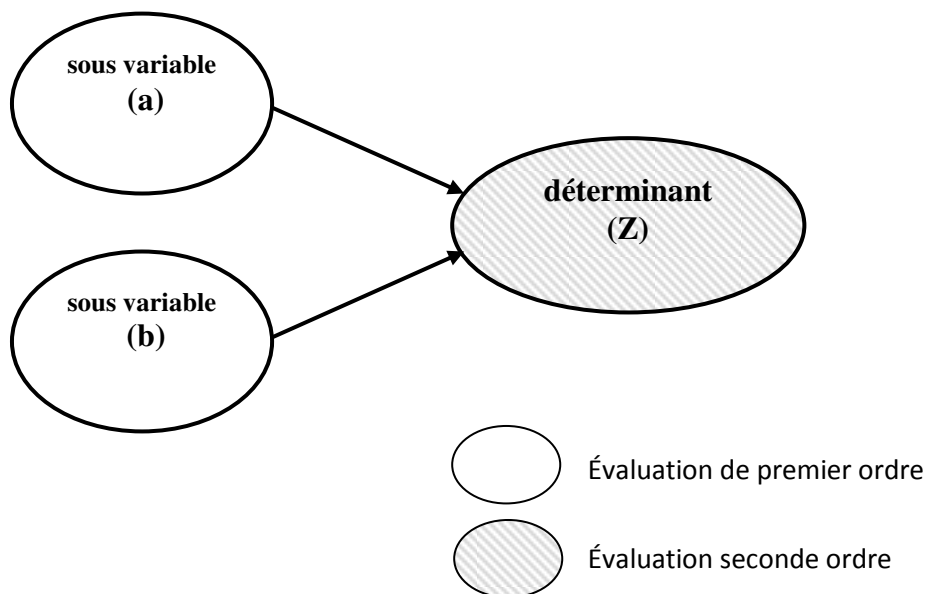
Dans notre modèle, les variables explicatives de l'acceptation représentées à gauche comme variables exogènes, permettent la prédiction des variables endogènes par la médiation des performances escomptées.

5.3.3 Évaluation des ordres

Afin de donner du sens aux variables choisies et de les rendre opérationnelles pour une étude quantitative, elles sont soumises à un système d'évaluation selon deux approches :

- une évaluation de premier ordre, appelée également dimension du premier ordre, est composée des sous-variables qui servent d'instrument de mesure de la variable initiale.
- une évaluation de second ordre, connue aussi sous l'appellation de dimension du second ordre, représente la variable mesurée par les sous-variables.

Figure 20 : Dimension de premier et second ordre



Source : L'auteur

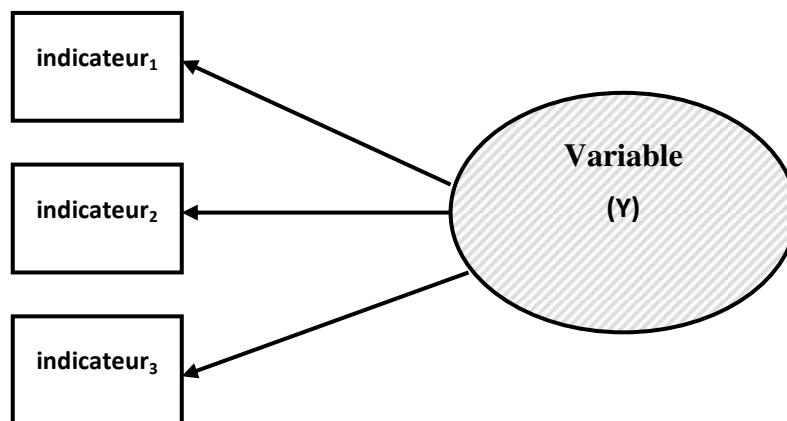
5.3.4 Instruments de mesure

Dans les modèles de recherche, chaque composant fait partie du système relationnel indiqué par le modèle de mesure ; il s'agit de la base de caractérisation des liens structurels entre les différentes variables et leurs indicateurs. Les hypothèses formulées ne sont considérées comme valides que lorsque le modèle de mesure est fiable (Dijkstra, T. K., & Henseler, J. 2015).

Étant donné que la variable latente ne peut pas être évaluée directement, le chercheur doit prendre en considération les particularités des modèles de mesure qui représentent un aspect réflexif ou bien formatif (Croutsche, J. J. 2002) :

- dans la mesure réflexive, le volet théorique explique l'élément mesuré. Le chercheur fait appel à des items déjà établis et validés. Dans ce cas de figure, les variables manifestes sont représentées par des indicateurs réflexifs ; il s'agit d'un ensemble de mesures qui renvoie au même déterminant ayant une causalité acheminée du composant du modèle en direction des items.

Figure 21 : Exemple de mesure réflexive



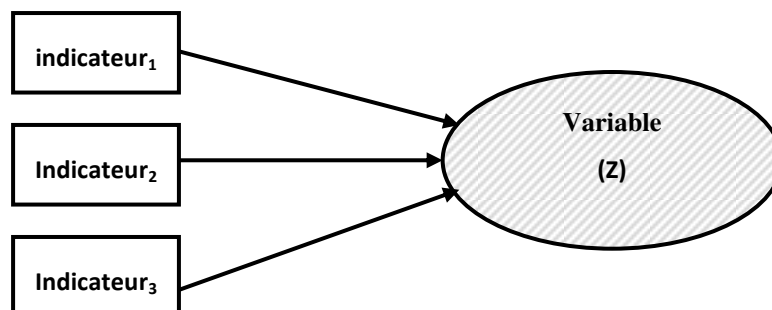
Source: L'auteur

Les indicateurs dans ce cas de figure constituent le reflet de la variable latente, ils sont considérés comme des sous-ensembles qui représentent la majorité des attributs validés sur le plan théorique.

- dans la mesure formative, le lien de causalité est inversé du fait que les items sont censés élaborer la variable à travers le processus de combinaison linéaire (Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. 2017). L'usage de ce modèle de mesure se justifie par la volonté du chercheur de composer la variable, ainsi que les liens de causalité qui s'y réfèrent, à partir des indicateurs. La direction des liens structurels part des items vers la variable.

Il est à signaler que les items dans le modèle de mesure formative ne sont pas interchangeables, du fait que nous attribuons à chaque indicateur la faculté de révéler un fragment précis de la variable afin que l'élimination d'un item altère éventuellement le sens du déterminant.

Figure 22 : Exemple de mesure formative



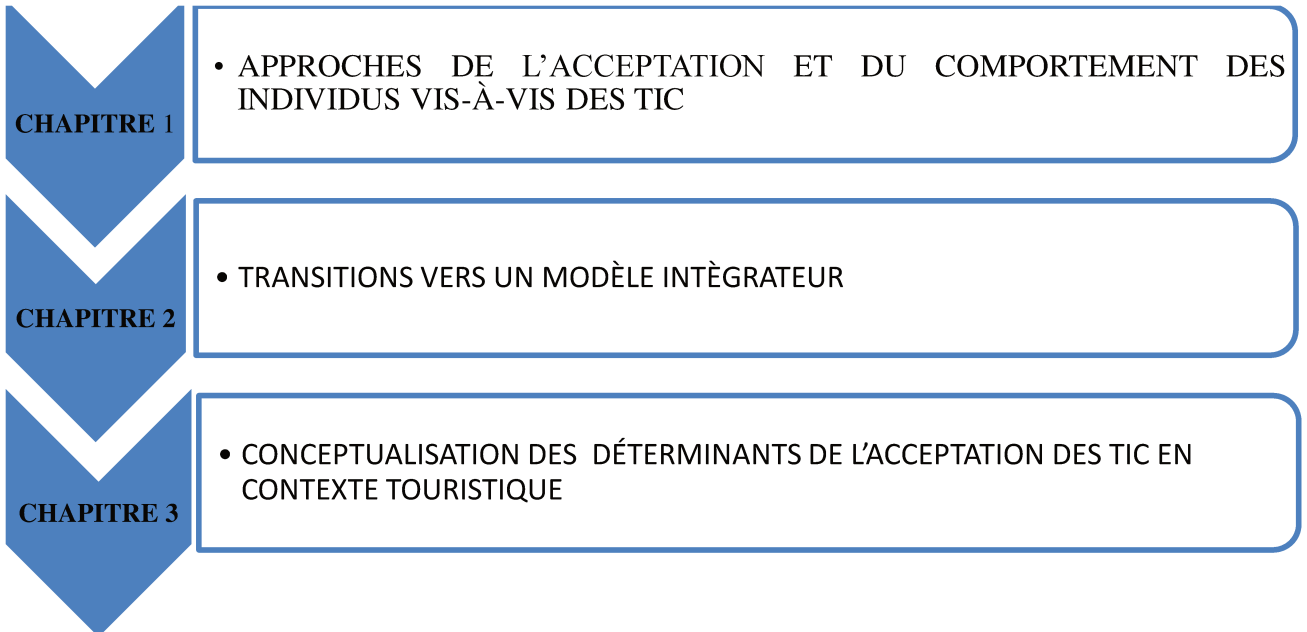
Source : L'auteur

Pour conclure, symboliser les variables manifestes par des rectangles, les variables latentes par des ovales et les liens de causalité par des flèches sur chacun des deux types de modèle de mesure indiqués, permet l'élaboration des deux schémas synthétiques présentés précédemment.

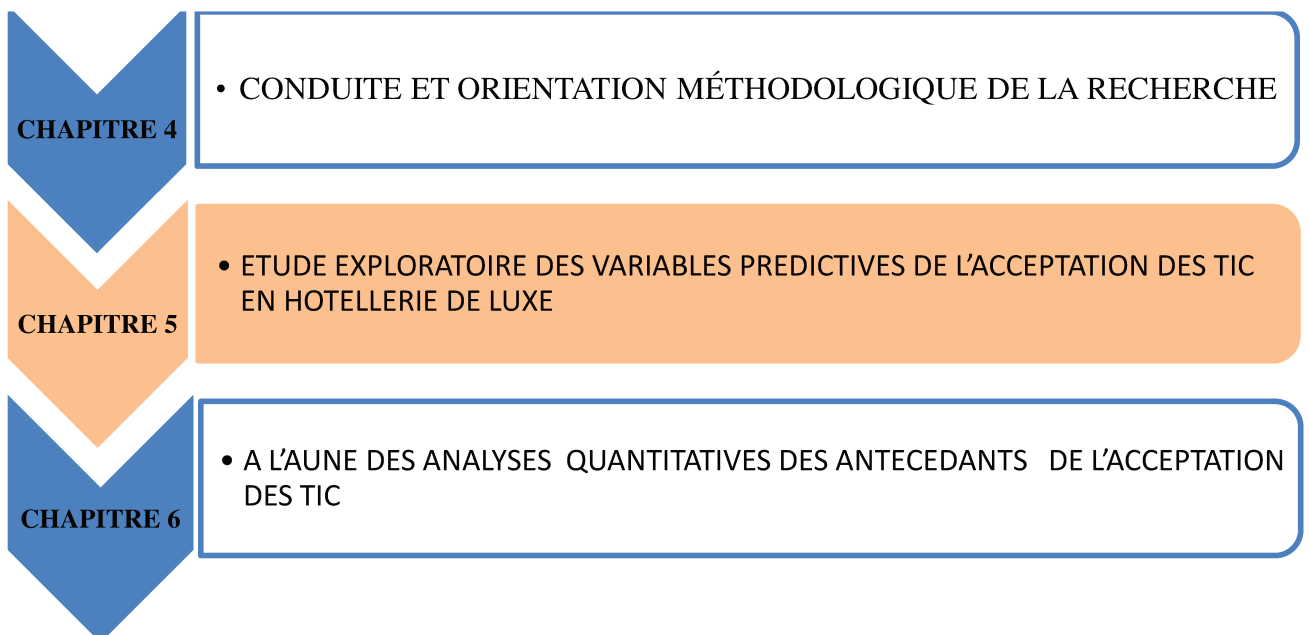
Le dernier chapitre a exposé les paradigmes méthodologiques choisis, les procédés de mise en œuvre de la démarche hypothético-déductive.

Le chapitre suivant est réservé aussi bien au traitement des données recueillies qu'à leur interprétation pour répondre à la problématique générale de cette recherche et confirmer les hypothèses formulées. Il s'articule autour des titres traitant de prime à bord, l'exposition de la synthèse des dix entretiens réalisés en collaboration avec les managers des hôtels de luxe de la ville de Marrakech, leur description, leur analyse et leur interprétation sous l'angle de la question d'acceptation des TIC dans l'hôtellerie de luxe en indiquant les contributions théoriques de cette investigation.

Partie I : Considérations conceptuelles de l'acceptation des TIC



Partie II : ANALYSE DES DETERMINANTS DE L'ACCEPTATION DES TIC DANS L'HOTELLERIE DE LUXE



Chapitre 5 : Étude exploratoire des variables prédictives de l'acceptation des TIC en hôtellerie de luxe

La création de la présomption constitue la genèse et la valeur ajoutée de l'enquête qualitative (Mukamurera, J., Lacourse, F., & Couturier, Y. 2006). Toutefois cette présomption n'est profitable pour la communauté scientifique que lorsque l'approche du chercheur est aussi crédible que fiable.

L'objectif de notre enquête qualitative est majoritairement exploratoire, nous permettant de découvrir empiriquement le processus attitudinal de l'acceptation des TIC et de cerner de façon approfondie les raisons explicatives des facteurs d'acceptation ou de rejet des TIC dans les hôtels de luxe de la ville de Marrakech, en analysant en profondeur les faits et les discours des participants.

Le traitement des données recueillies correspond à l'analyse du contenu ou description des verbatims des entretiens traitant la problématique de l'acceptation des TIC pour ensuite valider les composants de notre modèle conceptuel ainsi que leurs structures causales.

Notre profil de doctorante nous a aidé à inspirer confiance aux répondants qui n'ont vu en l'auteur ni un agent de contrôle ni un concurrent potentiel : ils ont de ce fait, adopté une attitude positive avec beaucoup de spontanéité.

Nous avons mobilisé différents dispositifs d'analyse dans le but de regrouper en un seul bloc, les différentes déclarations faisant référence aux mêmes déterminants : abduction, déduction et induction pour arriver in fine, quoi que jamais exhaustivement, à produire une information et des conclusions fiables.

Nous rappelons le statut de chaque répondant, son établissement d'accueil ainsi que la durée de chaque entretien ;

Tableau 17 : Entretiens individuels			
Numéro de l'entretien	Hôtel	Poste du répondant	Durée de l'entretien
1	Sofitel	Directeur ressources humaines	

			60 min
2	Essaadi palace	Directeur ressources humaines	60 min
3	Palais Namaskar	Directeur SI	60 min
4	SAVOY	Responsable SI	60 min
5	Mamounia	Directeur	120 min
6	Atlas médina	Directeur	60 min
7	Les jardins de l'Agdal	Directeur commercial	90 min
8	Palmeraie Golf Palace	Directeur	60 min
9	Kenzi Farah	Directeur	60 min
10	Ryad Mogador	Directeur	60 min

Source : L'auteur

Le présent chapitre illustre les résultats des entretiens semi-directifs conduits au sein des dix hôtels concernés. L'analyse s'articule autour des axes suivants :

1. Le rôle des TIC dans l'hôtellerie de luxe

1.1 Répartition des TIC

La première question avait pour but de déceler l'importance accordée par les répondants aux TIC, ainsi que l'étendue de ces dernières au sein des hôtels visés. L'analyse du contenu de la première question fait ressortir les avantages des TIC dans les hôtels de luxe et le rôle joué par ces dernières dans le développement des structures hôtelières ciblées.

Mot	Nombre
clients	17
usage	10
données	9
décision	7
communication	5
gestion	5



Le discours des répondants fait état de la répartition des TIC au sein des hôtels de luxe. Les termes les plus fréquemment utilisés indiquent que l'usage des TIC est indispensable au niveau de l'ensemble des échelons de l'hôtel. Elles traduisent des solutions techniques et immatérielles ayant pour but l'automatisation de certains aspects de l'activité hôtelière.

Les répondants s'accordent à l'unanimité sur le fait que le tourisme est un secteur où les TIC jouent un rôle déterminant ; les usages numériques se multiplient et suscitent de nouvelles pratiques, de nouveaux besoins et de nouveaux modes de consommation.

L'arbre contextuel d'usage des mots nous aidera à approfondir notre réflexion sur le premier axe, en isolant le discours en fonction de chaque expression mentionnée.

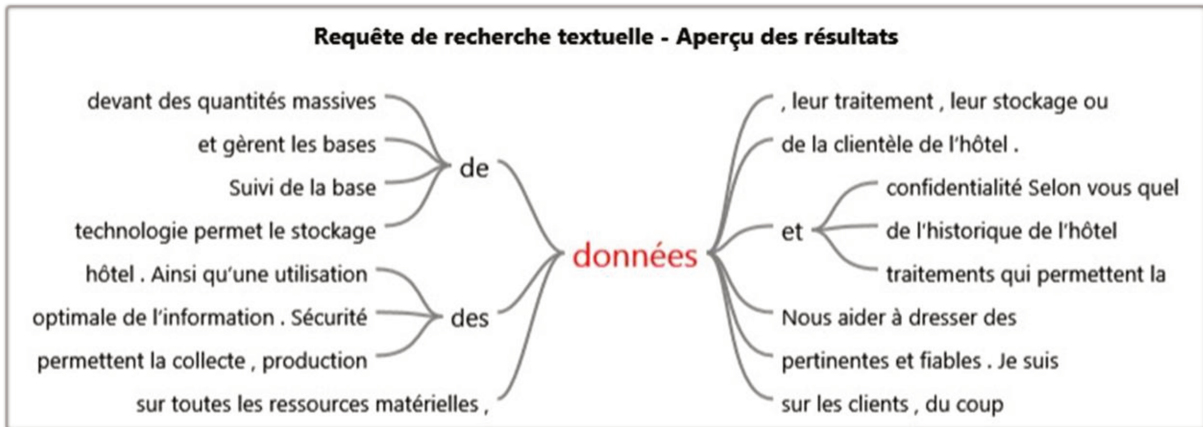


C'est d'abord, sous l'angle de la gestion de la relation client, que les sujets interrogés ont évoqué la première question. En abordant le sujet des perceptions des managers quant aux avantages et limites des TIC, le terme « client » a enregistré le plus grand score de l'ordre de 17 citations; suivi par « gestion des données ». Ceci nous mène à constater que les TIC ne sont plus considérées comme des outils informatiques servant uniquement d'appui aux fonctions centrales de l'hôtel mais plutôt comme un vecteur de croissance, puisqu'elles touchent d'une manière directe le cœur de cible de l'hôtel, à savoir le client.

Nous déduisons de cette recherche textuelle que l'usage des TIC a été associé à toute la gestion de la relation client ; partant de la prospection et de la prise de contact aux différents programmes de satisfaction et de fidélisation de la clientèle.

Cette prise de conscience est favorable dans la considération des TIC comme composante fondamentale à la croissance de l'hôtel ; cet état d'esprit est fort intéressant du fait que la population ciblée prend au même degré de sérieux le rôle prépondérant des TIC et nous a permis de continuer les différents entretiens avec le plus grand intérêt de la part des participants.

1.2 Apports des TIC

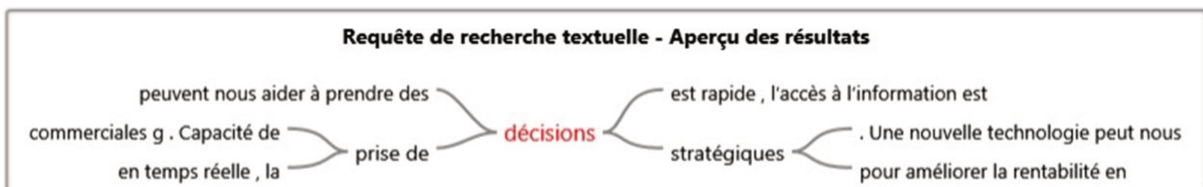


Une grande partie des interviewés estime que les TIC favorisent la gestion optimale des données sur le plan de la production, du traitement, du stockage, de l'organisation et de la sécurisation des données.

En effet, parmi les fonctions des TIC, la gestion des données occupe la 3^{ème} position en matière de nombre de fréquences. Ce capital immatériel qui représente un élément de compétitivité, essentiel à la définition de la stratégie des hôtels de luxe, marque une rupture avec la vision traditionnelle des systèmes d'information.

Les hôtels de luxe se voient confrontés à la gestion de Big-Data : une masse immense de données provenant aussi bien de l'interne que de l'externe et faisant émerger de nouveaux défis liés à la sécurité ainsi qu'à la confidentialité des données.

Analyse textuelle des mots « gestion » et « décision »



Les répondants ont tous souligné, à maintes reprises, que la gestion optimale des données facilite un meilleur partage d'informations, assure une interaction efficace et garantit une certaine célérité en termes de prise de décision ; cela permet aux managers de fixer et d'éclaircir leurs objectifs stratégiques, compte tenu des données engendrées par les TIC et qui sont devenues désormais un enjeu majeur dans la planification stratégique et opérationnelle.

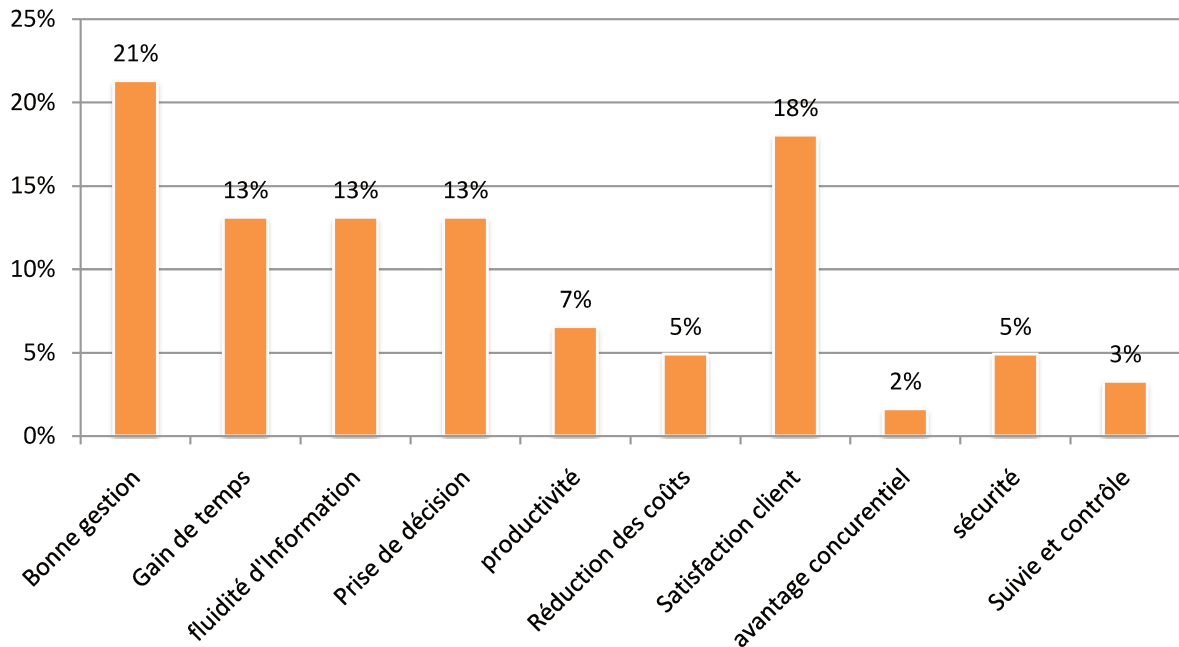
Tous les répondants ont mentionné, à un moment ou à un autre au cours des entrevues, qu'ils sont devenus plus performants et efficaces depuis la mise en place des TIC. Ils ont signalé être en mesure d'identifier rapidement les dysfonctionnements organisationnels à l'aide des indicateurs et des ratios, d'effectuer et de faire le suivi des réservations et surtout d'analyser les résultats financiers périodiquement. En effet, les TIC paramétrables, personnalisables et flexibles permettent de dresser des états et des bilans, de déceler des indicateurs et de ressortir des rapports intelligents aptes à les aider à prendre des décisions stratégiques.

L'analyse des entretiens a permis de synthétiser les avantages des TIC qui ont émergé des différents entretiens, à savoir,

- assurer une veille de l'évolution des exigences en perpétuelle mutation des clients ;
- entretenir et promouvoir la relation clientèle;
- suivi du programme de fidélité des clients ;
- se distinguer des concurrents et accroître la compétitivité (surtout que les hôtels de luxe reçoivent des clients ayant fréquenté les hôtels du monde entier et font par la force des choses des analyses comparatives); la digitalisation des procédures entraîne leur standardisation ce qui conduit au développement de l'effet d'expérience et de l'expertise dans certains domaines, tout en capitalisant sur le travail des autres qui peut être consulté et exploité en temps réel et partout dans le monde;
- communication promotionnelle avec les clients actuels et potentiels ;
- gestion prévisionnelle des politiques commerciales ;
- capacité de planification stratégique pour améliorer la performance des hôtels 5* en se basant sur les différents rapports disponibles grâce aux TIC;
- réduction des délais de réponse aux requêtes commerciales et financières ;
- harmonisation des pratiques en utilisant la même nomenclature, le même langage et la même codification par toutes les parties prenantes l'hôtel;
- les TIC favorisent la personnalisation de l'expérience client ;
- les hôtels sont confrontés à gérer une masse importante de bases de données : les TIC permettent leur organisation, leur tri et leur archivage ; ce qui en résulte la réduction

de risque de dépendance à une personne donnée puisque la technologie permet le stockage des données et la traçabilité des différentes opérations ;

Figure 23 : Graphiques des avantages des TIC



21% des réponses soulignent que les TIC facilitent la bonne gestion des hôtels et favorisent la coordination, 18% des interviewés font référence à la satisfaction des besoins des clients et 13% mettent l'accent sur le gain du temps, la fluidité des flux d'informations et la facilitation de la prise de décision.

D'autres avantages ont émergé des différentes entrevues, à savoir la baisse des coûts liés au traitement et stockage des données, à l'accroissement du rendement au suivi et au contrôle des différents processus de gestion.

Exemple de verbatims :

« Adopter les TIC n'est plus un choix, c'est une condition sine qua none à la pérennité d'un hôtel 5 »*

«Les TIC sont intégrées dans la totalité de la chaîne de valeur, ces outils sont devenus les ambassadeurs, les représentants et les commerciaux de l'hôtel. Des vitrines accessibles par le monde entier. Ils permettent de suivre les clients depuis le premier clic sur le site jusqu'à son départ, ils permettent de noter les préférences, les choix et les exigences des clients »

« Les TIC sont le meilleur moyen pour rendre agréable l'expérience des visiteurs, elles nous aident à être plus performants et efficaces »

« Sur le plan interne, les TIC permettent un gain de temps et d'énergie considérable, les ressources sont gérées d'une manière beaucoup plus efficace »

2. Degré d'usage et limites des TIC

2.1 Dimension transversale des TIC

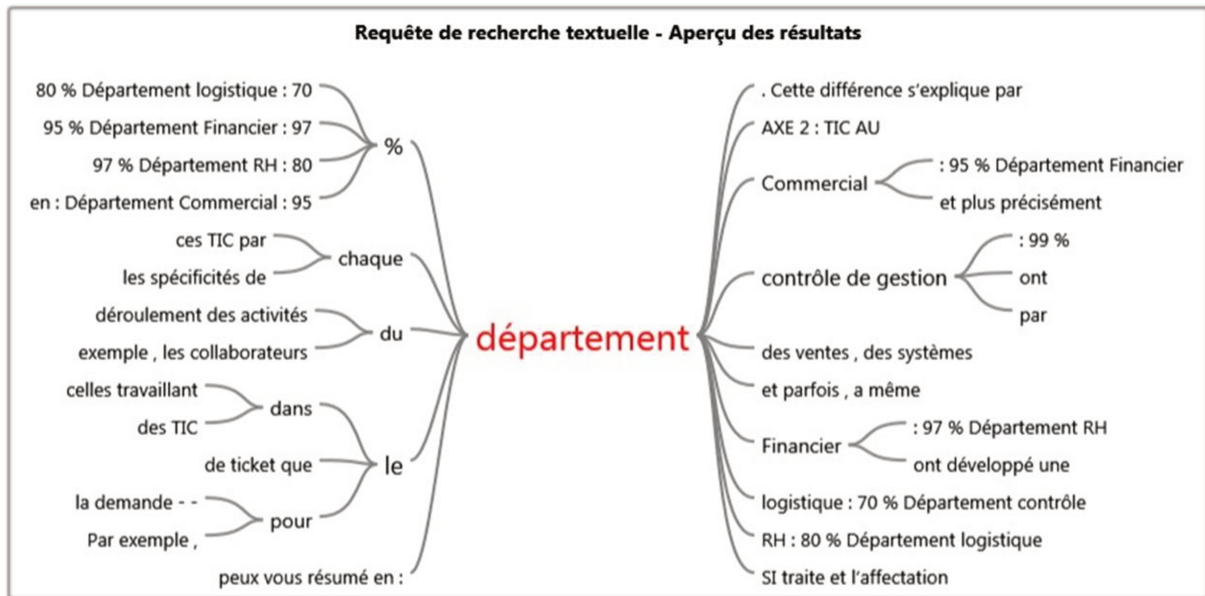
Analyse de fréquence des mots

Mot	Nombre
établissement	8
clients	6
informatique	5
collaborateurs	5
d'évaluation	4



Ayant tous souligné à maintes reprises le terme établissement pour désigner l'hôtel, 80% des répondants indiquent que les TIC représentent un dispositif transversal omniprésent, dans la totalité de la structure hôtelière et non pas au sein d'une fonction bien particulière.

Analyse textuelle du mot « département »



L'arbre des données affirme clairement que les participants estiment que les TIC sont étendues dans l'ensemble des départements.

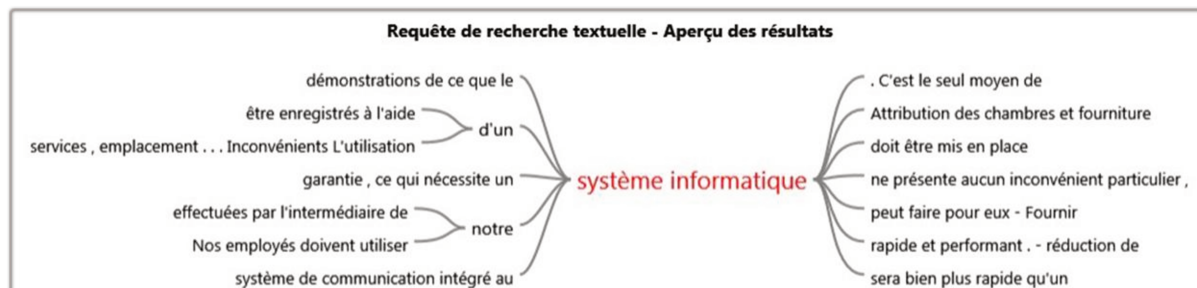
Analyse textuelle du mot « client »



Le terme « client » occupe la deuxième position en termes de fréquence de citation ; les TIC sont indispensables pour le département commercial qui assure la gestion de la clientèle. Nous remarquons que plusieurs managers estiment que les TIC offrent des outils pratiques pour assurer une communication efficace, tant à l'égard de la réponse aux requêtes des clients que de la baisse des effets de l'éloignement géographique qu'elle autoriserait lorsqu'ils ne sont pas sur place. D'après les

participants les TIC permettent de gérer les réservations d'une façon très rapide et de veiller à la satisfaction des clients qui favorise leur fidélité.

Analyse textuelle du mot « système informatique »



Compte tenu de la transversalité des TIC au sein des hôtels de luxe, les répondants notent qu'elles concernent les différents départements de l'hôtel vu qu'ils permettent la diffusion, la circulation et la communication des données ainsi que la coordination entre les différentes parties prenantes. Cette approche assure à l'établissement une meilleure compétitivité et une célérité en matière d'approche interactive surtout que les TIC sont alignées compte tenu des particularités de chaque fonction.

La figure n 4 démontre que les TIC soutiennent les structures hôtelières dans toute la chaîne de valeur en tant que dispositif central de gestion d'entreprise.

Exemple de verbatims : « *Les TIC sont utilisées dans tous les aspects de la gestion de notre hôtel : réservation, réception, service commercial, finances, ressources humaines, l'ensemble est entièrement automatisé* ».

« *Avec la grandeur des établissements de luxe, étendre l'utilisation des TIC à tous les niveaux devient une nécessité, l'ensemble des départements et services sont équipés d'outils technologiques selon les besoins et selon les spécificités de chaque fonction* ».

Certains répondants, déclarent qu'au niveau de la réception, les TIC sont nécessaires pour trouver la liste des chambres disponibles et pour enregistrer les clients dès leurs arrivées en minimisant le temps d'attente.

Concernant le processus d'enregistrement, la plupart des hôtels utilisent souvent le paiement par carte de crédit, ce qui nécessite un système informatique rapide et performant. Des bornes en libre-service pourraient être mises à la disposition des clients pour l'enregistrement, les

invités n'auront pas besoin de faire la queue pendant un temps considérable et cela permettra d'attirer plus de clients.

Quant au département des ventes, les TIC sont nécessaires pour déterminer la part de marché et pour être en mesure de planifier la politique commerciale.

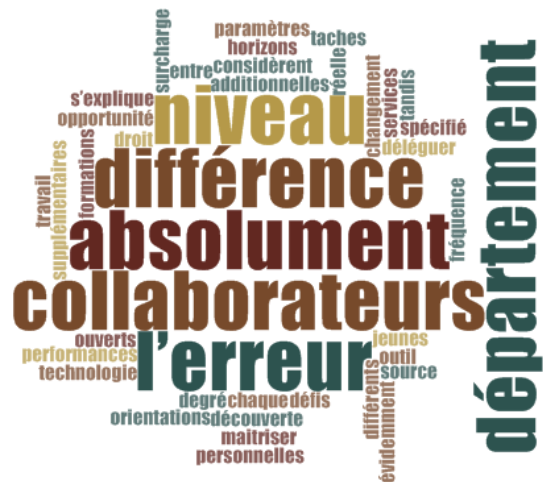
Le département des ressources humaines de son côté nécessite l'utilisation des TIC pour le traitement des salaires, des plans de formation, des droits sociaux et de la gestion des plans de carrières professionnelles.

Certains répondants estiment que les TIC permettent la réduction de la masse salariale : « *il est avantageux pour l'hôtel de réduire au minimum le nombre d'employés dont le travail est facilement remplaçable par la machine* » (Verbatims).

Toutefois, le prétexte du caractère indispensable des TIC ne doit pas piétiner sur l'aspect humain. Ainsi, les clients devraient toujours être traités individuellement et avoir aisément accès au personnel de l'hôtel. Selon un répondant : « *La touche personnelle est essentielle* ».

Analyse de fréquence des mots :

Mot	Nombre
niveau	2
collaborateurs	2
différence	2
département	2
l'erreur	2



Requête de recherche textuelle - Aperçu des résultats

différents services ? Oui , il y a des **différences** . Certains services s'appuient entièrement sur les TIC

Analyse textuelle des mots «collaborateurs» et « département »

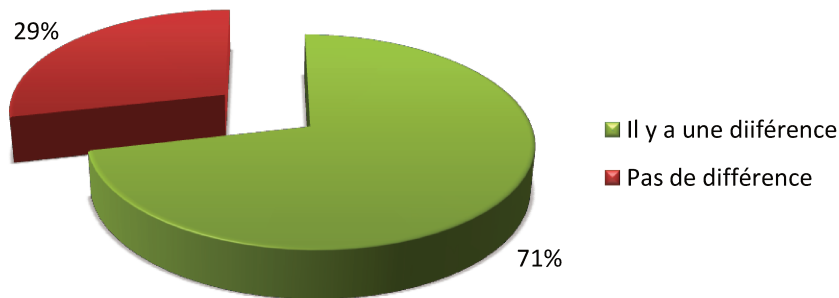
Requête de recherche textuelle - Aperçu des résultats

différence au niveau du degré d'adhésion de nos **collaborateurs** à l'utilisation des TIC entre les différents services
différents services ? Bien évidemment , il y a des **collaborateurs** qui considèrent qu'une nouvelle technologie est une surcharge

Requête de recherche textuelle - Aperçu des résultats

fréquence d'utilisation de ces TIC par chaque **département** . Cette différence s'explique par plusieurs raisons parmi

Figure 24 : Graphique des différences d'implication aux TIC



L'analyse des données a permis de révéler une différence au niveau du degré d'adhésion des collaborateurs quant à l'utilisation des TIC entre les différents services de l'hôtellerie de luxe. 71% des répondants confirment l'existence de disparités en termes d'implication des collaborateurs envers les TIC. En effet, ils rapportent que le niveau d'implication n'est pas le même selon les départements et selon les personnes et qu'il y a des utilisateurs qui considèrent qu'un nouvel apprentissage en matière de TIC constitue un travail supplémentaire et donc un autre fardeau à supporter. Selon les sujets interrogés, ces mêmes personnes estiment qu'ils ont fourni des efforts considérables pour maîtriser l'ancienne technologie et qu'ils désirent capitaliser davantage sur cet effort, maintenant qu'ils maîtrisent l'ancien outil,

Analyse textuelle du mot « Coûts »



Nous remarquons que l'inconvénient majeur mentionné par les répondants, concerne les coûts engendrés par les investissements en TIC. Ces dépenses peuvent concerner les frais d'acquisition des licences ou les charges de fonctionnement réparties entre les formations de mise à niveau, les achats auxiliaires de matériel et le soutien au personnel.

Comme l'ont rapporté plusieurs interviewés, les TIC requièrent souvent un investissement colossal, que ce soit au niveau de leur mise en place, de leur maintenance qu'au niveau de l'assistance technique ; les répondants ont émis une réserve contre la menace de perte ou de diffusion des données qui accompagnent souvent les TIC (piratage...) et le risque de dépendance;

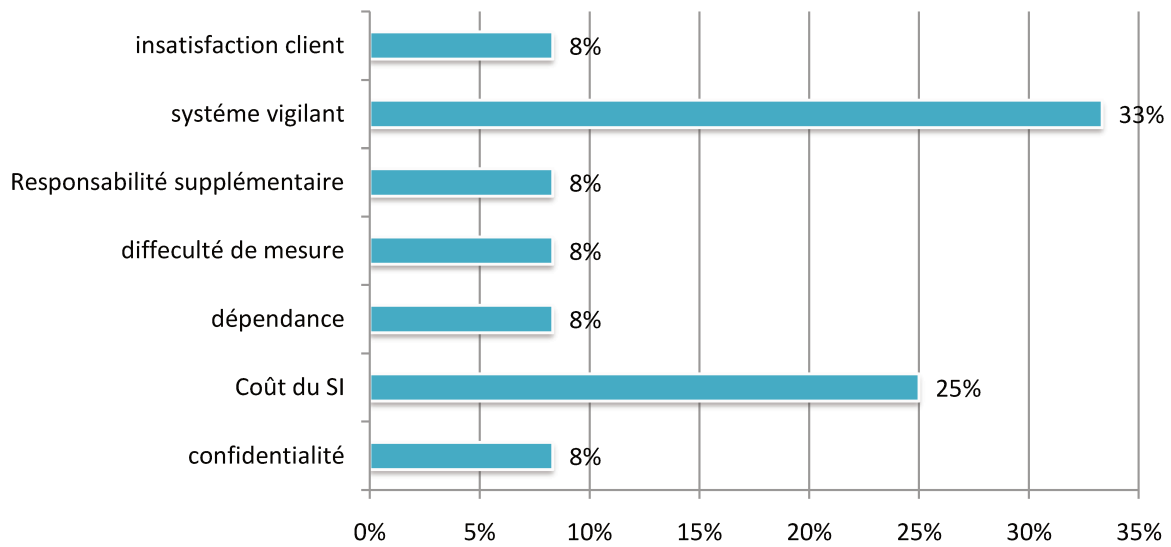
Exemple de verbatims : *« Je pense que je serais incapable d'être performant en l'absence des TIC auxquelles ils je suis anormalement attaché ».*

« Lors de l'acquisition des TIC, l'hôtel pourrait connaître une forte augmentation des coûts en raison de leur mise en place, des investissements nécessaires à la maintenance du système et de la formation des employés ».

« De plus, les managers d'hôtels endossent la responsabilité de fournir la protection et la confidentialité des données des clients contre toute éventuel pillage »

« Le prix des licences des solutions informatiques et de mise en œuvre et d'adaptation des TIC à la structure hôtelière »

« Besoin d'une organisation de support qui peut maintenir la solution digitale ».

Figure 25 : Graphique des inconvénients de TIC

En somme, l'analyse du contenu a permis de conclure que la plupart des sujets interrogés estiment que les limites liées aux TIC sont :

- la menace de piratage et de perte de données , ce qui provoque un manque de confidentialité et une atteinte à la vie privée des clients ;
- la complexité d'évaluation des contributions réelles des TIC;
- les coûts engendrés par la formation et par l'appui technique;
- le risque de dépendance ;
- la paralysie du fonctionnement normal de la structure hôtelière en cas de panne ou d'inaccessibilité de la TIC.

3. Stratégie et programme de promotion

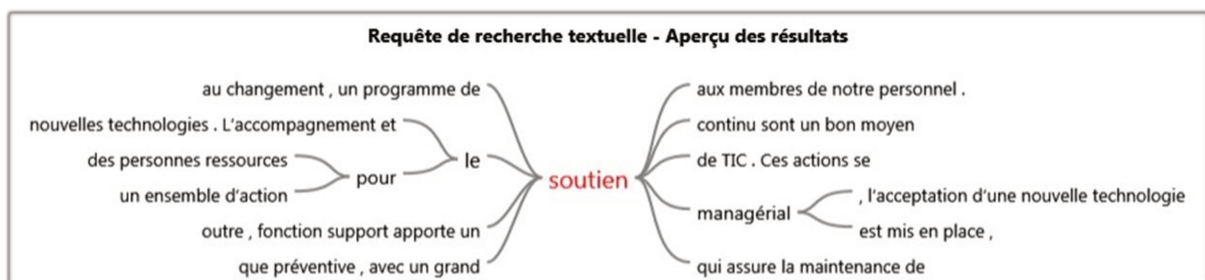
3.1 Prise de conscience sur le rôle des programmes de soutien

Mot	Nombre
formation	7
soutien	6
technologie	6
système	5
Communication	4



Presque tous les participants, ont reconnu être conscients du rôle du programme de soutien dans la promotion d'acceptation des TIC ; comme l'a souligné l'une des participantes : « *Il n'y a pas de corrélation directe entre l'efficacité et la technologie ; l'acceptation et l'esprit d'appropriation font le relais entre ces deux notions* ».

Analyse textuelle du mot « soutien »

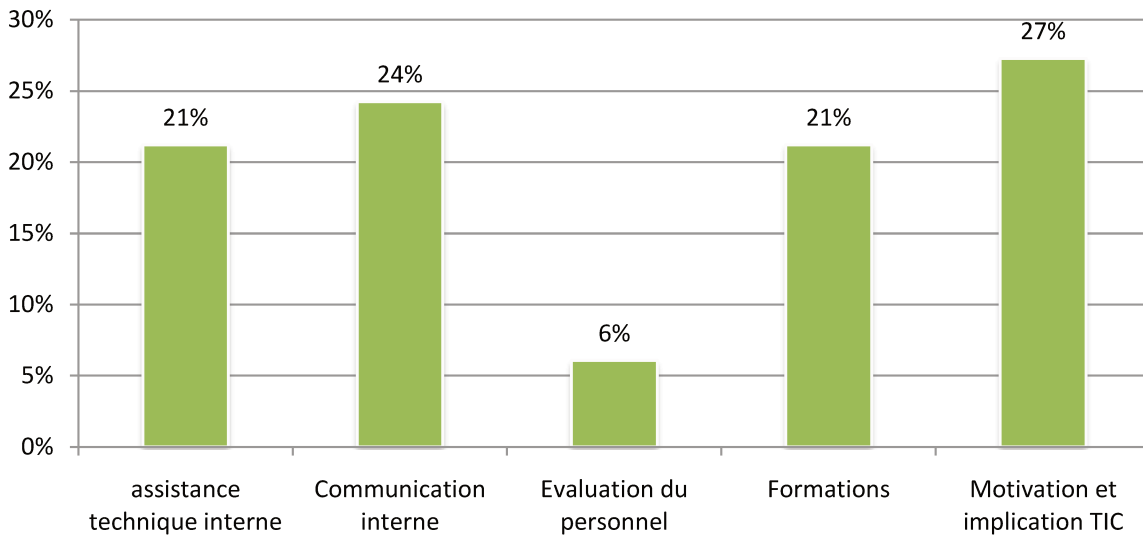


Exemple de verbatims : « *Nos collaborateurs sont mis au défi d'apprendre de nouvelles technologies ; l'accompagnement et l'appui continu sont un bon moyen de leur faire accepter les TIC* ».

3.2 Stratégies et actions mises en œuvre

Le codage textuel a permis d'identifier 5 stratégies adoptées par les hôteliers pour promouvoir l'acceptation des TIC ; elles se présentent comme suit :

Figure 26 : Graphique des stratégies de la promotion de l'utilisation des TIC

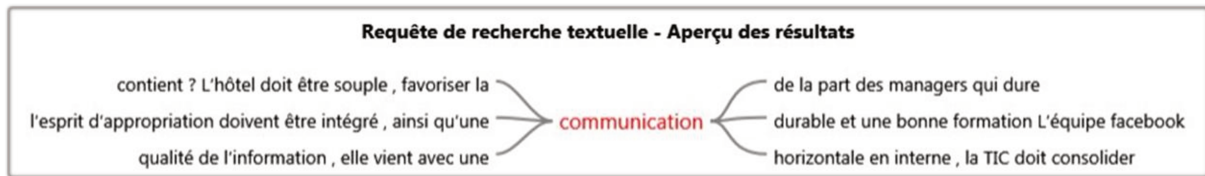


D'après le graphique, nous pouvons constater qu'une grande partie des hôtels opte pour un procédé de motivation pour favoriser l'acceptation des TIC : ces motivations regroupent un ensemble de stimuli psychologiques et d'encouragements financiers.

Dans certains cas, la stratégie consiste à offrir des primes supplémentaires pour motiver les employés à utiliser davantage la technologie dans leurs activités quotidiennes et à les faire travailler plus efficacement. En outre, la commodité technologique a facilité le travail des employés qui se sont familiarisés avec les TIC.

Parmi les propositions de programme de soutien les plus fréquemment mentionnées par les participants figure la communication, elle vise principalement la sensibilisation des employés sur les bénéfices dont ils peuvent profiter en utilisant d'une manière optimale les TIC.

Analyse textuelle du mot « communication »



Une communication efficace est un facteur clé de succès des programmes de promotion de l'acceptation des TIC. Elle s'oriente vers les actions de promotion de l'apport considérable des TIC et ce pour faire face aux réticences, que peuvent manifester certains collaborateurs.

En outre, la communication ambitionne d'agir sur les perceptions négatives et péjoratives que certains employés peuvent avoir envers tout projet technologique nouveau ; en effet, elle sert à prouver aux utilisateurs que la TIC proposée leur sera utile et qu'elle accroîtra leurs performances ; le manager, par conséquent, pourra agir favorablement sur leurs attitudes envers les TIC.

La communication demeure un facteur fondamental de motivation, comme stipulé dans l'analyse textuelle. Elle vise principalement l'adhésion des employés à l'acceptation des TIC.

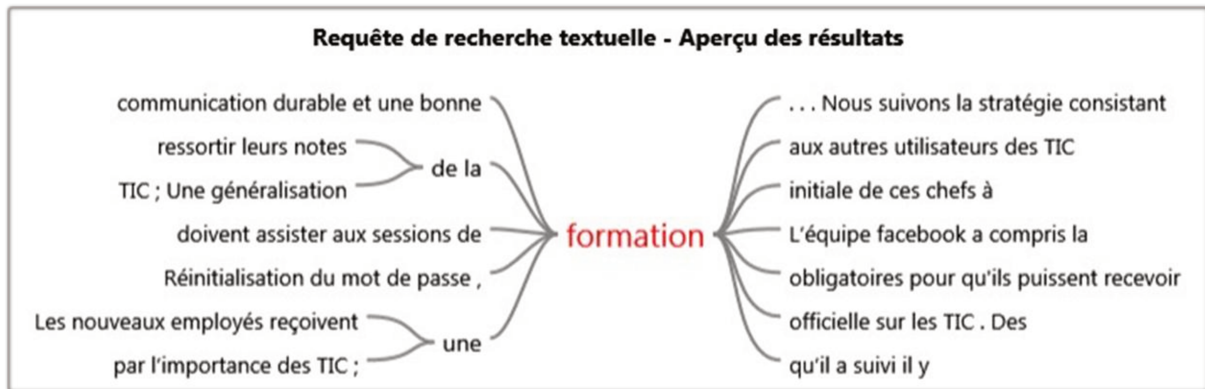
« Le manager doit être souple, il doit favoriser la communication horizontale en interne ; c'est l'interaction de la technologie avec l'humain qui conditionne la réussite ».

Par ailleurs, plusieurs sujets interrogés ont mentionné la formation comme un dispositif important dans la promotion de l'acceptation des TIC. Évoquée à sept reprises, la formation constitue le principal vecteur de réduction de l'ambiguïté liée à la nouvelle technologie et favorise ainsi son acceptation.

Certains répondants notent néanmoins, qu'il faudra éviter les formations « catalogue », autrement dit les formations « plates » sans interaction et sans prise en considération du facteur psychologique et humain des apprenants.

Ces propos s'illustrent clairement dans la figure suivante:

Analyse textuelle du mot « formation »



Notre analyse confirme que les hôtels se basent sur la formation pour promouvoir le programme de soutien et d'accompagnement des employés ; ces formations concernent aussi bien l'aspect pratique des TIC que le volet lié à la sensibilisation des utilisateurs finaux concernant l'impact positif des différents outils technologiques sur la progression de leurs compétences personnelles et professionnelles.

Plusieurs sujets interrogés ont indiqué que l'efficacité ne dépend uniquement de la technologie, mais aussi des utilisateurs; l'efficacité est obtenue avec une bonne qualité de l'information, une communication efficace de la part des managers. Elle est également obtenue à travers l'exploration de centres de compétences qui sont aptes à amener les utilisateurs à bien exploiter la solution et qui vont jouer le rôle d'influenceurs internes.

Un autre attribut des actions de promotion a émergé des entrevues, à savoir l'assistance technique ; en effet, l'utilisateur doit avoir un relai ou un centre de compétences à sa disposition qui lui facilite la maîtrise de la technologie et va dissuader son inquiétude ou son angoisse en cas de blocage. L'utilisateur doit savoir qu'il peut appeler quelqu'un pour l'aider s'il en difficulté, ceci pourra favoriser son attitude positive envers la TIC.

Exemples de verbatims :

« Afin de déceler leurs besoins et attentes, nous recueillons leurs propositions et leurs vécus suite aux expériences passées en matière de système d'information précédant, nous avons également prévue une assistance technique au profit des utilisateurs, ces derniers peuvent contacter nos ingénieurs en TIC par téléphone, envoyer des mails sous forme de ticket que le département SI traite et l'affectation des ressources technique se fait en fonction de la nature de la réclamation ».

« Mettre à la disposition des membres de l'équipe des ressources pour le soutien qui assure la maintenance régulière de notre TIC, effectue des mises à jour ».

Presque tous les managers ont reconnu aspirer à automatiser tout ce qui est automatisable afin de permettre à leurs collaborateurs de s'orienter vers le travail qualitatif nécessitant de la réflexion.

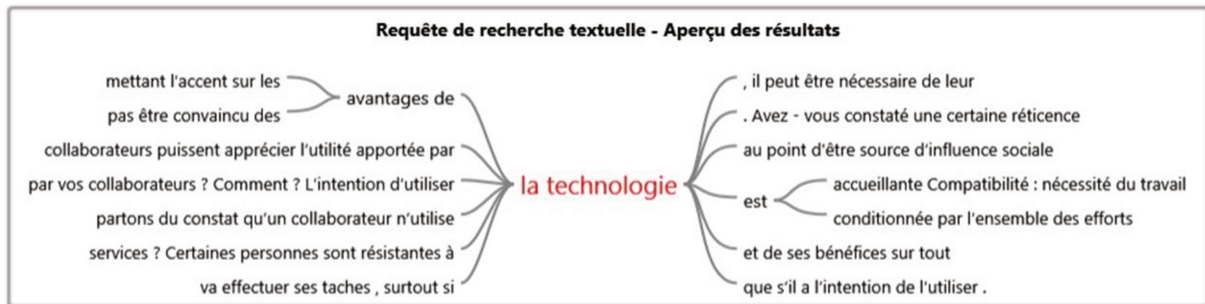
L'analyse du contenu a également permis de faire ressortir d'autres dispositifs :

- les notions de supervision et de contrôle : certains managers estiment que le caractère obligatoire de l'usage des TIC donne souvent de bons résultats quant au taux d'utilisation obtenu, mais l'objectif d'efficience n'est pas toujours atteint.

Exemple de verbatim : « L'utilisateur peut se trouver obligé d'utiliser la nouvelle TI, mais il ne va pas se l'approprier en cas de non-acceptation, il va toujours ressortir les avantages de l'ancienne méthode : c'est la résistance sournoise. Cette situation est parfois due à un manque d'investissements en ressources techniques, à un mauvais choix de fournisseurs, à un manque de communication au préalable ».

- les programmes de formation aboutissant à l'obtention de certifications dans des domaines différents ;
- certains effectuent des diagnostics fonctionnels afin de déceler les besoins en termes d'apprentissage en des TIC;
- certaines pratiques d'encouragement ont consisté à décerner des prix de reconnaissance mensuels, avec un bonus financier, aux employés qui ont obtenu des certifications à l'issue des formations suivies ;
- fournir des démonstrations de ce que les TIC peuvent leur fournir : montrer aux employés comment les TIC faciliteront les tâches qu'ils accomplissent quotidiennement, en particulier, les tâches qui demandent un certain travail redondant, et comment elles peuvent être simplifiées et accomplies avec moins d'efforts.

Analyse textuelle du mot «la technologie»



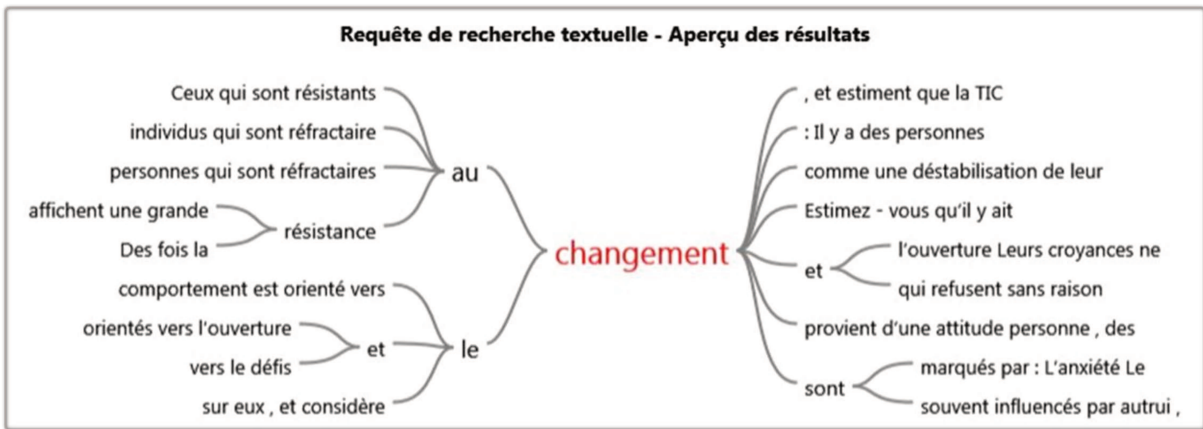
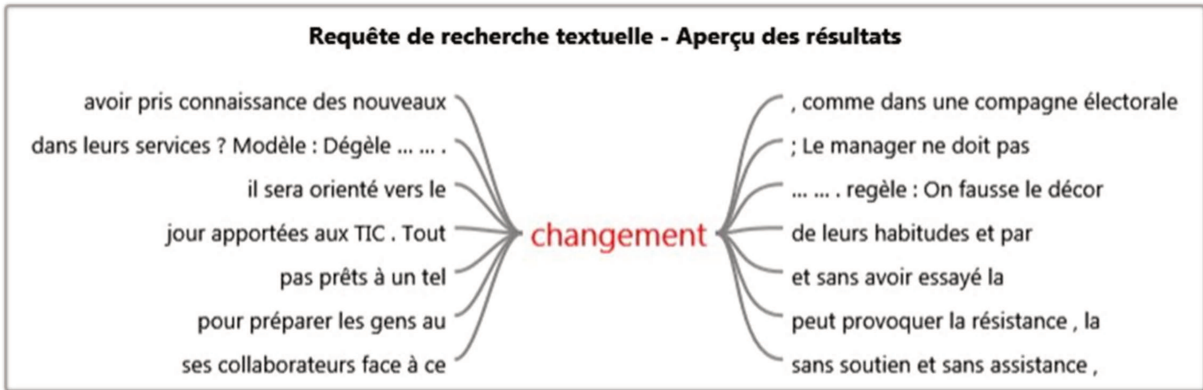
Aussi, la plupart des réponses révèlent que les programmes d'accompagnement au changement permettent de confirmer la valeur ajoutée de la technologie et son rôle dans l'accroissement de la performance au travail.

Exemple de verbatims : « *La solution peut ne rien apporter en termes d'efficience, si l'organisation n'est pas prête à changer et à soutenir ses collaborateurs* ».

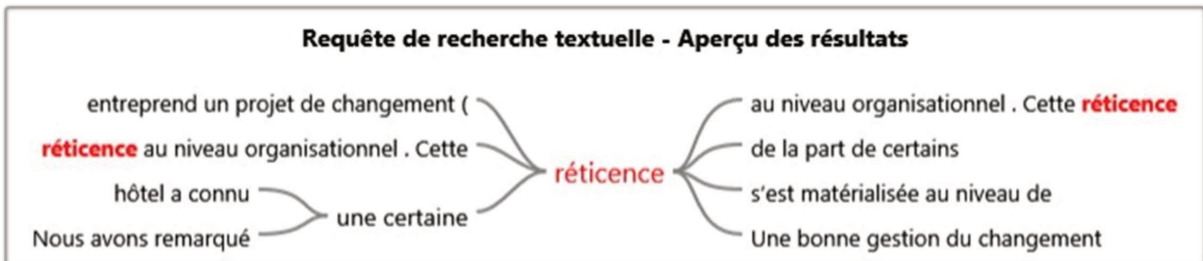
L'intention d'utiliser la technologie est favorablement influencée par l'ensemble des efforts fournis par la hiérarchie en vue de promouvoir l'acceptation des TIC. Leurs apports considérables sont mis en valeur et les collaborateurs arrivent à apprécier l'utilité apportée par la technologie.

Plusieurs participants ont souligné que d'une part, un programme de soutien bien mis en œuvre peut améliorer l'adhésion des collaborateurs à accepter les nouvelles TIC et que, d'autre part, l'amélioration des méthodes de communication engendre l'accroissement de la productivité des employés.

Ainsi, un des participants a mentionné que les actions de promotion sont basées sur la psychologie du comportement humain et sur l'apprentissage.



90% des participants ont évoqué le terme « changement ». Ils s'accordent tous sur le fait que chaque projet de changement technologique s'accompagne de comportements et d'attitudes de réticences ainsi que de rejets.

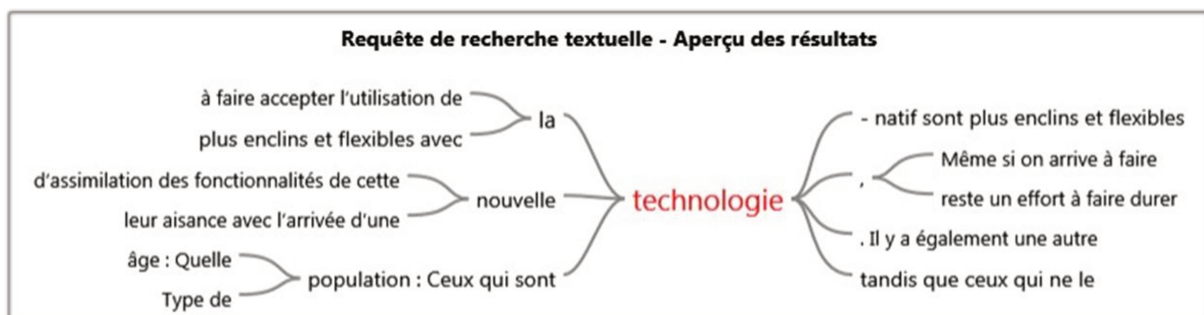


Mot	Nombre
changement	9
technologie	7
pouvoir	4
attitude	3
confort	2



Sur la base de l'analyse du contenu, nous avons pu dégager les termes les plus cités, à savoir : le changement, la technologie, le pouvoir et l'attitude.

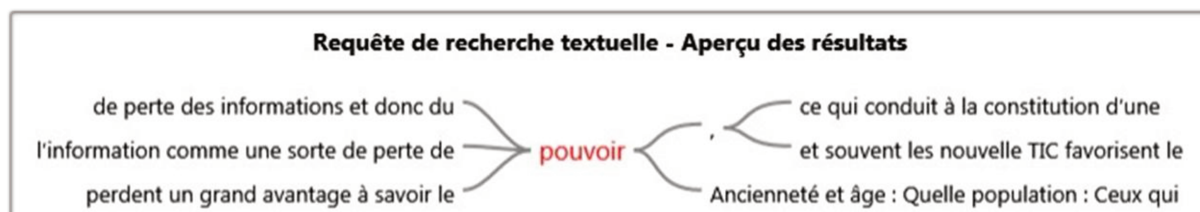
Analyse textuelle du mot « technologie »



L'analyse du discours a servi d'affiner les sens des mots les plus employés ; en effet, les répondants confirment qu'au sein de leurs équipes respectives, les collaborateurs estiment que l'énergie, le temps et la concentration requise pour maîtriser les nouveaux procédés technologiques sont dépensés pour rien, utilisant des arguments du type “ça n'en vaut pas la peine” ou encore “c'est du gâchis” du fait que l'ancienne méthode leur procure du confort et de la confiance en soi, en plus de l'atteinte des objectifs. Ils considèrent aussi que le fait de refaire des formations pour développer de nouvelles compétences au service de la nouvelle TIC est relativement fastidieux.

L'analyse des résultats démontre que le niveau de formation joue un grand rôle dans le rejet des TIC; les personnes peu qualifiées en matière des TIC sont souvent réfractaires aux innovations technologiques, elles associent cela à la peur de l'échec due à un manque de compétences ou d'assimilation des nouvelles fonctionnalités.

Analyse textuelle du mot « pouvoir »



Un autre motif de résistance revenait fréquemment dans les réponses des participants, à savoir la peur de perdre le pouvoir. En effet, la maîtrise de la méthode classique procure aux collaborateurs le sentiment d'expertise et de détention du pouvoir, tandis qu'avec l'introduction de la nouveauté technologique, ils se trouvent contraints de recommencer le processus d'apprentissage et d'abandonner ainsi leur statut « d'expert ».

Une autre source de pouvoir réside dans l'appropriation de l'information : les répondants postulent que certains utilisateurs considèrent le partage de l'information comme une sorte de perte de pouvoir, étant donné que les TIC favorisent la diffusion des données en temps réel. Ces personnes affichent une grande résistance prétextant que les TIC n'ont pas d'utilité vu qu'elles leurs font perdre un grand avantage distinctif à savoir, le pouvoir.

Le changement constitue une source de menace pour la zone de sécurité des employés, selon les déclarations des participants. Les collaborateurs ont toujours peur du changement et craignent de ne pas pouvoir maîtriser de nouveaux outils et perdre ainsi leur avantage expérientiel développé durant les années de travail.

Plusieurs participants ont fait écho aux propos de Osisanwo, T., Ehioghae, M., & Abdulsalaam, T. (2019) quant aux facteurs culturels et psychologiques ; ils confirment que les utilisateurs peuvent considérer le changement comme porteur de menaces et être ainsi réfractaires à l'acceptation de la technologie par peur de perte de contrôle ou des complications éventuelles engendrées par la maîtrise des TIC.

Ces personnes se voient dépourvues de leurs points forts, de leur zone de confort et de leur aisance avec le changement des procédures de travail suite à l'avènement d'une nouvelle technologie.

Exemples de verbatims : « *On peut avoir une solution installée dans deux hôtels différents, dans le premier elle peut marcher à merveille tandis qu'elle sera rejetée dans le deuxième, la cause c'est l'ignorance du facteur culturel et psychologique qui impactent l'acceptation ou pas de la TI* »



D'autres participants ont insisté, à un moment ou à un autre au cours des entrevues, sur le fait que certains employés, partisans du moindre effort, ne veulent pas s'engager dans un nouveau processus de formation et d'apprentissage, ils jugent que les TIC sont inutiles et ne font qu'alourdir leur masse de travail.

Certains répondants, témoignent être conscients que l'attitude des collaborateurs est façonnée par des leaders d'opinion et qu'il existe une influence sociale et interactive entre les différents employés. Ils soulignent que lorsqu'il y a un effet de groupe, cela devient contagieux ; quand il y a une pression ou une tension, cela se ressent à tous les niveaux de l'hôtel, il y a des gens qui se révoltent et qui manifestent de la réticence sans avoir pris connaissance des impacts des nouveaux changements et sans avoir essayé la nouvelle TIC. C'est pour cela que les répondants affirment qu'ils prennent très au sérieux l'influence sociale des collègues ; ils essaient de repérer les sources d'influence et de les intégrer dans des cellules de réflexion afin d'absorber leur résistance. Les individus qui sont réfractaires au changement sont souvent influencés par autrui, ils trouvent dans le statut quo et dans la constance du confort et de la sécurité ; il s'agit de personnes hésitantes, qui ne sont pas stimulées par le sens du défi.

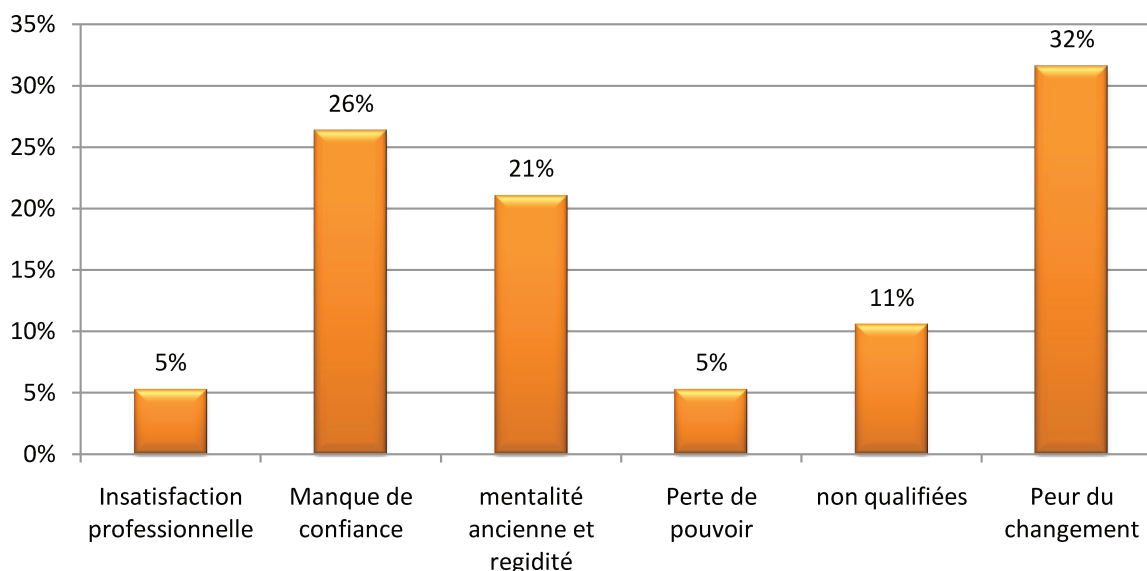
Exemple de verbatim : « *Certaines personnes sont résistantes à la technologie au point d'être sources d'influence sociale négative. De tels cas sont extrêmement difficiles à gérer mais heureusement, peu nombreux. Des fois, il s'avère nécessaire de leur faire changer de poste* ».

« Certains employés, par nature, sont réfractaires au changement et n'apprécient pas les nouvelles façons de faire. Ne connaissant même pas très bien le potentiel des TIC cette catégorie d'employés est opposée au changement et perçoit les TIC comme NON utile et ne fera que rendre leur travail plus difficile. De plus, ils pensent qu'il leur faudra d'investir beaucoup de temps dans l'apprentissage des nouveaux TIC. Ces individus estiment que l'ancienne méthode marche suffisamment bien, et que ce changement est juste source d'ennuis pour elles ».

5. Facteurs prédictifs de l'acceptation des TIC

5.1 Caractéristiques des personnes réticentes au changement

Figure 27 : Graphiques des facteurs de refus des TIC



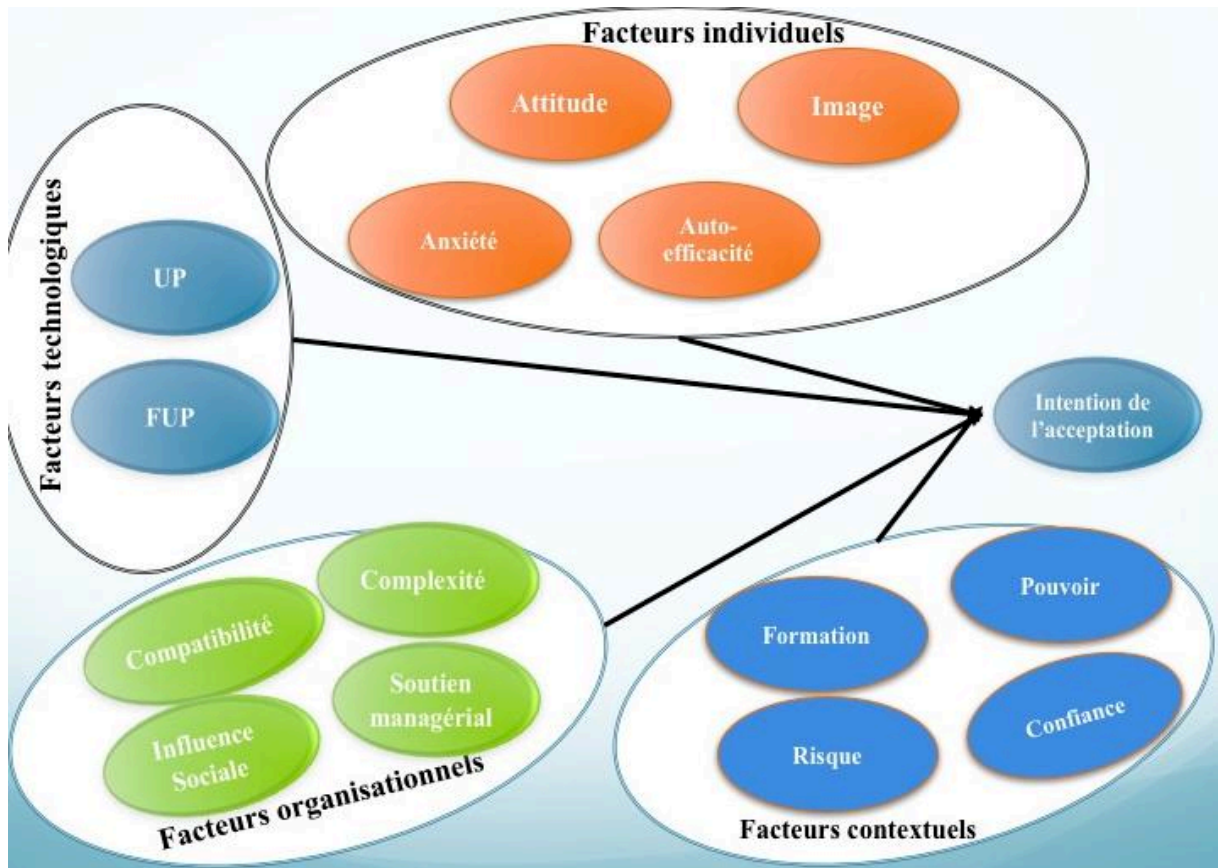
Interrogés sur les caractéristiques des personnes réticentes au changement, les répondants ont repéré certains traits de personnalités, à des degrés différents, des collaborateurs ainsi que des données contextuelles explicatives de la réticence au changement:

- la crainte de l'inconnu ;
- la passivité ;
- l'attachement au passé et aux anciennes procédures ;
- la perception que les nouveautés en TIC sont seulement une source de dispersion : ces gens sont renfermés sur eux et considèrent le changement comme une déstabilisation de leur façon de travailler ;

- l'insatisfaction professionnelle ;
- l'anxiété ;
- le manque d'assurance ;
- la peur de perte du pouvoir lié à la détention de l'information;
- l'ancienneté : deux répondants ont relié la réticence au changement à l'ancienneté, utilisant l'argument de l'habitude et de l'attachement au passé.

5.2 Facteurs favorisant l'acceptation des TIC en hôtellerie de luxe :





Quatre thèmes étaient récurrents dans les réponses des sujets interrogés :

-Les caractéristiques personnelles : un peu plus du tiers des répondants a mis en relief le rôle prépondérant des caractéristiques personnelles sur la décision d'acceptation des TIC. Ils ont remarqué une certaine forme d'anxiété, qui peut surgir sans stimulus identifiables, mais peut traduire une réaction émotionnelle à une menace éventuelle. Cette menace peut s'expliquer, dans ce contexte précis, par une peur d'être dépassé par la technologie et de perdre ainsi son auto-efficacité et son image représentée par un statut, un savoir-faire et une expertise. Ces dispositions mentales façonnent l'attitude des usagers envers l'acceptation des TIC.

-Les facteurs organisationnels : Les réponses des managers ont fait émerger une autre catégorie de déterminants explicatifs de l'acceptation des TIC, à savoir les facteurs organisationnels représentés par le soutien managérial et l'influence sociale.

Les entretiens semi-directifs réalisés lors de la phase exploratoire, ont également démontré le manque de satisfaction de certains usagers à l'égard du soutien managérial ; en effet, ils critiquent aux managers le manque de transparence et de partage quant à l'étendue, la particularité et l'impact direct du changement technologique sur leur manière de travailler.

Ce problème de communication engendre, pour eux, un frein à l'accomplissement de leur activité professionnelle et à la célérité en matière de planification et de projection dans le futur.

Les collaborateurs au sein des dix hôtels faisant l'objet de notre étude qualitative considèrent la qualité de l'information comme un paramètre décisif de l'acceptation des TIC. Ils réclament, selon les sujets interrogés, une information pertinente ; cette pertinence est évaluée par le niveau d'exactitude et de fiabilité ainsi que par la qualité de l'information orientée vers les usagers finaux. Les participants insistent sur l'attitude des dirigeants qui devraient éviter la mauvaise gestion de la transition et de changement.

Exemple de Verbatims : « *Le manager doit fausser le décor de l'ancienne méthode autrement dit, il doit parler des limites de l'ancienne solution ; on prépare le terrain pour la nouvelle TIC en lui créant une campagne de communication: il s'agit d'un travail psychologique pour préparer les gens au changement, comme dans une campagne électorale politique, on donne de l'espoir, on met en valeur le nouveau programme, avec ses avantages, son utilité....* »

L'analyse des données a permis de révéler une autre variable organisationnelle, à savoir la compatibilité: un utilisateur impliqué dans l'expression du besoin et la détermination du cahier des charges est une ressource apte à accepter et à s'approprier la TIC ;

L'influence sociale a également été évoquée par les répondants sous l'angle des facteurs organisationnels ; afin de favoriser l'acceptation des TIC par les collaborateurs, il est nécessaire d'agir sur les interactions sociales, de déterminer les personnes qui disposent d'un pouvoir de persuasion et d'influence et d'essayer ainsi de faire d'eux, un relais et un support à la promotion de l'acceptation des TIC.

-Les variables contextuelles : en les mentionnant, les participants font état, par leurs réponses, au manque de formation qui en résulte un manque de confiance en leur savoir-faire et un risque de perte de pouvoir.

-Les attributs technologiques : trois participants ont rapporté leur importance dans la décision d'acceptation des TIC ; ils soulignent que lorsque la technologie est conçue par des ingénieurs, elles sont en général, intrinsèquement complexes. Cette complexité peut être atténuée par une architecture conviviale et accueillante ainsi que par une bonne formation.

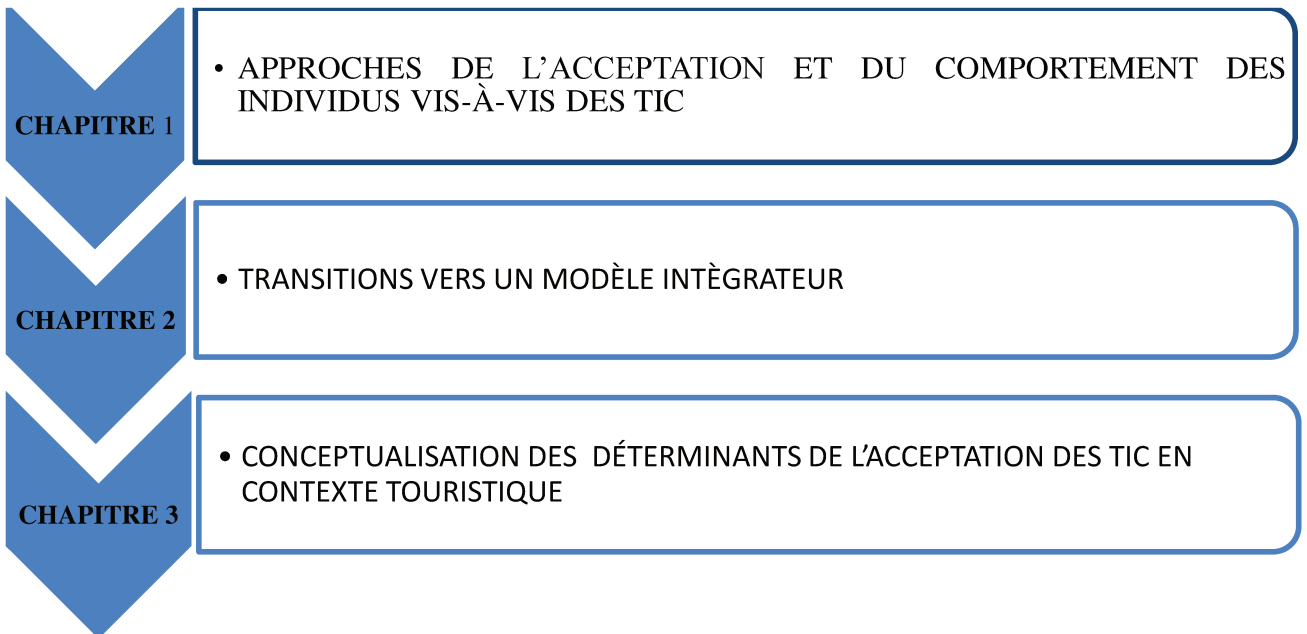
Les sujets interrogés ont évoqué la notion de l'utilité de la technologie, qui est fortement liée, selon eux, à la performance, au degré de compatibilité ainsi qu'à la prise en considération de leurs contraintes professionnelles.

L'analyse du contenu nous a permis de faire un travail de synthèse mettant en relief les propos susceptibles de nous aider à répondre à la problématique de notre recherche, tout en respectant le principe de l'impartialité et de la fidélité de l'interprétation afin de rendre compte des déterminants ayant un pouvoir prédictif sur l'acceptation des TIC en hôtellerie de luxe.

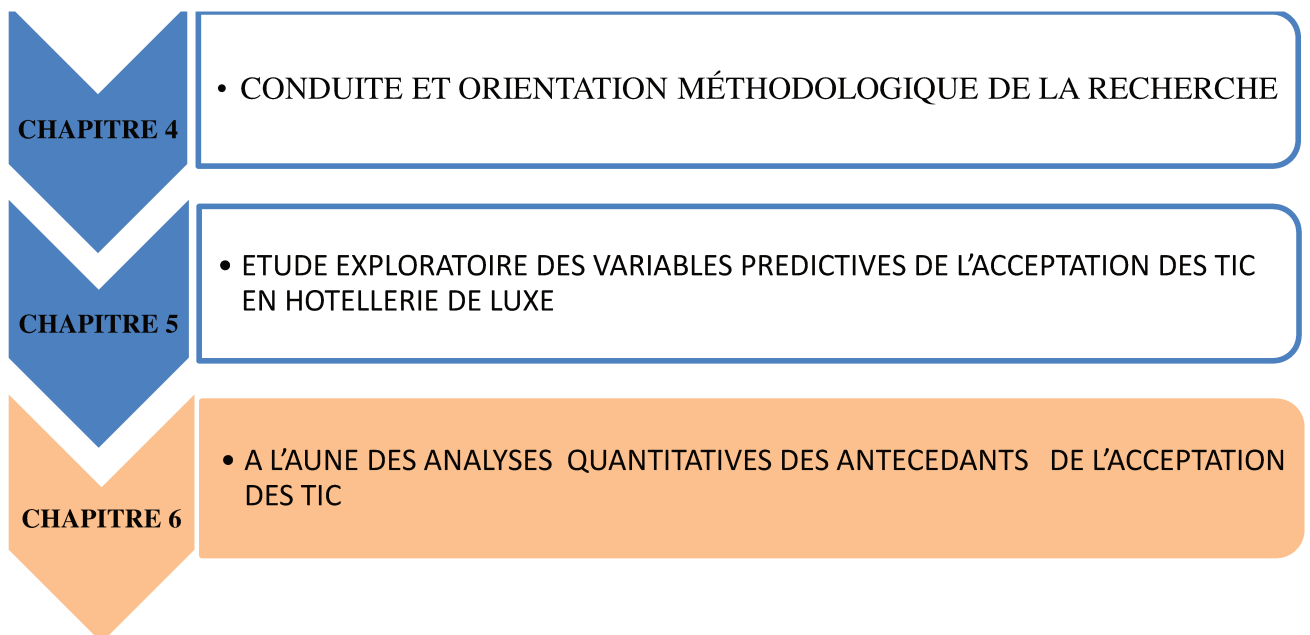
Les problèmes techniques étaient souvent mentionnés dès le départ mais un effort de réorientation du discours a été fourni de notre part, afin de focaliser les répondants sur la problématique centrale de notre recherche.

Nous avons procédé à l'étude qualitative dans le but de faire émerger les attributs contextuels ayant un grand poids prédictif sur l'acceptation des TIC dans le domaine de l'hôtellerie de luxe, et d'extraire des variables pertinentes dans l'explication de l'acceptation des TIC au regard des expériences et des opinions des participants. Ces variables seront le fondement du questionnaire de notre étude quantitative.

Partie I : Considérations conceptuelles de l'acceptation des TIC



Partie II : ANALYSE DES DETERMINANTS DE L'ACCEPTATION DES TIC DANS L'HOTTELERIE DE LUXE



Chapitre 6 : A l'aune des analyses quantitatives des antécédents de l'acceptation des TIC

1. Structure de l'échantillon

1.1 Caractéristiques des sujets de l'étude

Sur le plan statistique, les démarches d'échantillonnage indiquent les différents processus d'élaboration d'un échantillon de la population qui fait l'objet d'un travail d'investigation.

Le présent travail a nécessité l'interrogation de 235 utilisateurs finaux (dont 200 exploitables) des TIC, salariés de différents établissements hôteliers de luxe, selon la méthode d'échantillonnage non probabiliste et par convenance.

Une sous-population représentative de l'ensemble du personnel a été sélectionnée en collaboration avec les managers et selon certaines conditions. Les individus qui travaillent au sein de l'hôtel d'une manière saisonnière sont éliminés de l'échantillon, du fait que leur acceptation et adhésion totale peuvent se justifier uniquement par leur volonté d'intégrer la structure hôtelière en CDI⁵⁷ de ce fait, leur jugement pourrait être subjectif et biaisé. Sont également exclus de l'étude les personnes n'ayant pas le niveau du baccalauréat, parce qu'un niveau d'éducation et un degré de connaissances sont requis afin de pouvoir comprendre notre problématique et répondre aux différents questionnements. Le personnel de service (femmes de chambre, serveurs bagagistes...) ne fait pas non plus partie des personnes aptes à répondre à notre questionnaire au même titre que les nouvelles recrues (moins d'un an) du fait que nous avons besoin d'un retour d'expérience en comparaison des années passées.

Finalement, notre étude quantitative s'est intéressée aux personnes ayant au moins le niveau bac et un an d'ancienneté au sein de l'établissement. Nous avons opté pour un questionnement en face-à-face pour une durée moyenne de 20 minutes par participant.

L'examen des 200 réponses recueillies, exposées dans le présent chapitre, décrit le caractère social et démographique de l'échantillon. Les caractéristiques retenues sont le genre, l'âge, le niveau d'étude, le nombre d'années d'ancienneté et la fonction occupée au sein de l'hôtel.

La variété de la structure de l'échantillon nous aidera à bien appréhender le contexte de l'étude en respectant le principe de représentativité de la population étudiée.

⁵⁷ Contrat à durée déterminée

Même si tous les âges sont représentés, la structure de l'échantillon indique une prédominance de personnes âgées entre 36 et 45 ans, soit 38%. Cette répartition nous intéresse particulièrement du fait qu'il s'agit de personnes expérimentées ayant du recul et une capacité d'analyse comparative en termes d'expériences d'usages des TIC.

Parmi les 200 personnes interrogées, les hommes représentent 75% soit 151 collaborateurs. Cette grande représentativité des hommes est due essentiellement au secteur du tourisme qui nécessite, pour certains départements, un fonctionnement quotidien sans arrêt, ce qui peut décourager certaines femmes et induit ainsi une prédominance du genre masculin.

L'analyse des 200 réponses exploitables indique une concentration entre le niveau bac et la licence. Cette concentration peut être expliquée par le fait que le tourisme est un secteur de servuction par excellence et fait travailler bon nombre de la population active. La majorité des postes à pourvoir en tourisme ne requière pas forcément un niveau d'études très élevé.

Le staff de direction interrogé, quant à lui, est composé de 31 collaborateurs ayant atteint des niveaux d'études élevés : Matsers, MBA, doctorat...

La répartition de l'échantillon, selon l'expérience professionnelle, convient parfaitement à notre problématique du fait que plus de la moitié des répondants ont plus de 4 ans d'expérience, d'où une certaine expertise dans leur profession et un certain recul en matière d'usage des TIC de par le nombre d'année d'expérience lié au nombre d'années d'usage des TIC.

Dans l'échantillon étudié, nous remarquons une représentativité de toutes les fonctions des structures hôtelières sélectionnées.

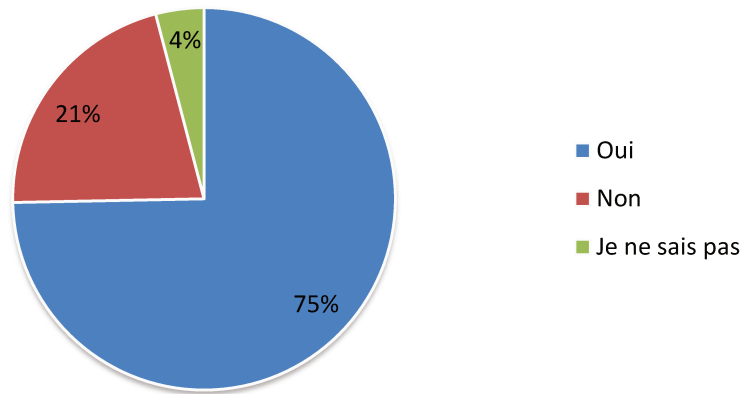
Le tableau ci-dessous indique la répartition de notre échantillon par effectif et par pourcentage:

Tableau 18 : Caractéristiques de l'échantillon			
		Effectif	Pourcentage
Genre	homme	151	75%
	femme	49	25%
Tranche d'âge	de 18 à 25 ans	29	14%
	de 25 à 35 ans	46	23%
	de 36 à 45 ans	77	38%
	de 46 à 55 ans	45	22%
	plus de 55 ans	4	2%
Niveau d'étude	niveau Bac	48	25%
	Bac+2 / BTS	100	50%
	licence	19	10%
	Master	18	9%
	MBA / doctorat/autre diplôme supérieur	7	3%
	Autres	6	3%
Nombre d'années d'expérience	de 1 à 2 ans	38	19%
	de 2 à 4 ans	57	29%
	de 4 à 8 ans	49	25%
	de 8 à 12 ans	28	14%
	plus de 12 ans	28	14%
Fonction dans l'hôtel	administration (comptabilité, RH,)	56	28%
	restauration et divertissement	42	21%
	bien-être	22	11%
	direction	9	4%
	commercial	52	26%
	autres	20	10%

Source : L'auteur

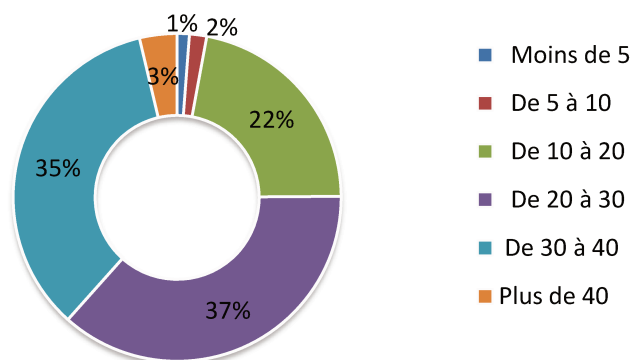
1.2 Utilisation des TIC au sein de l'unité hôtelière

La maintenance des TIC est-elle sous-traitée?



La maintenance du système d'information est une activité sous-traitée par pratiquement la majorité des hôtels, soit 75% des répondants affirment que leurs institutions procèdent à la sous-traitance de la maintenance du système d'information contre 21% qui dispose d'une unité interne se chargeant de la maintenance régulière de son système d'informations sans recours à la sous-traitance.

A combien estimez-vous en heure votre temps de travail par semaine en ayant recours aux TIC?



Seulement 3% des sujets interrogés ont recours aux TIC pour l'accomplissement de leur travail pour une durée inférieure ou égale à 10 heures par semaine contre 72% l'utilisant entre 20 et 40 heures hebdomadaires. Ceci indique que les TIC font désormais partie intégrante de la vie professionnelle des hôteliers de luxe de la ville de Marrakech.

2. Analyse de la fiabilité et de la validité des composants du modèle conceptuel

Étant donné que notre recherche s'inscrit dans un registre exploratoire, la méthode PLS en modélisation par équations structurelles nous a semblé la plus adéquate pour le traitement des données recueillies.

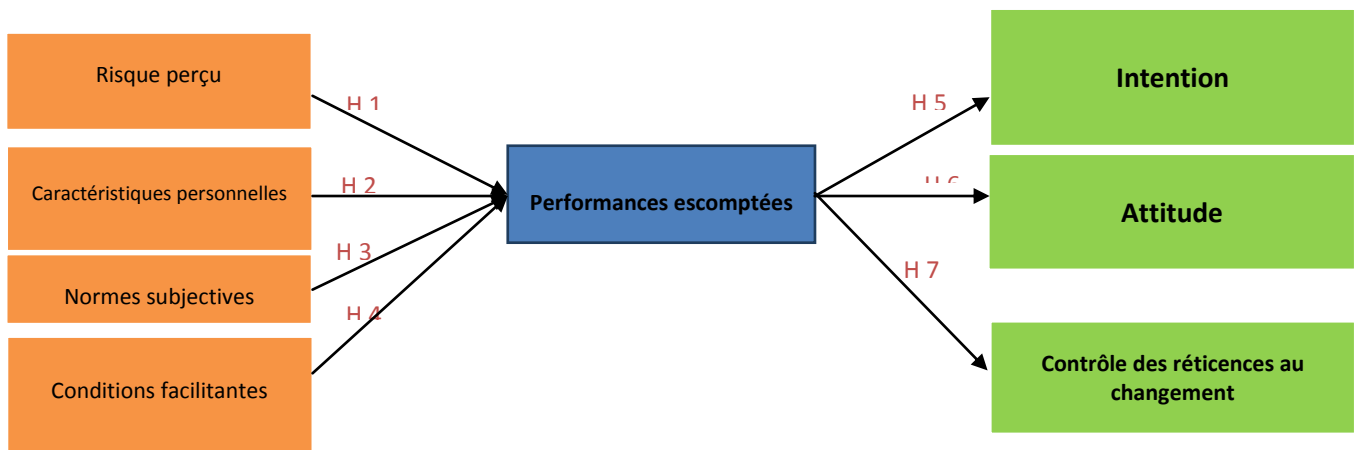
Chin, W. W., & Newsted, P. R. (1999), Nitzl, C., & Chin, W. W. (2017) soulignent que cette méthode prouve sa pertinence lorsque :

- le modèle à examiner est en cours d'élaboration ;
- la causalité des liens structurels n'est pas résolument définie ;
- le modèle est multidimensionnel avec plusieurs ordres de mesure ;
- la répartition normale des données n'est pas assurée.

2.1 Prémices du modèle conceptuel de recherche et des hypothèses de recherche

La première phase, dans une méthode de recherche par équation structurelle, réside dans la présentation du diagramme structurel qui caractérise les hypothèses de recherche et expose les liens entre les déterminants étudiés.

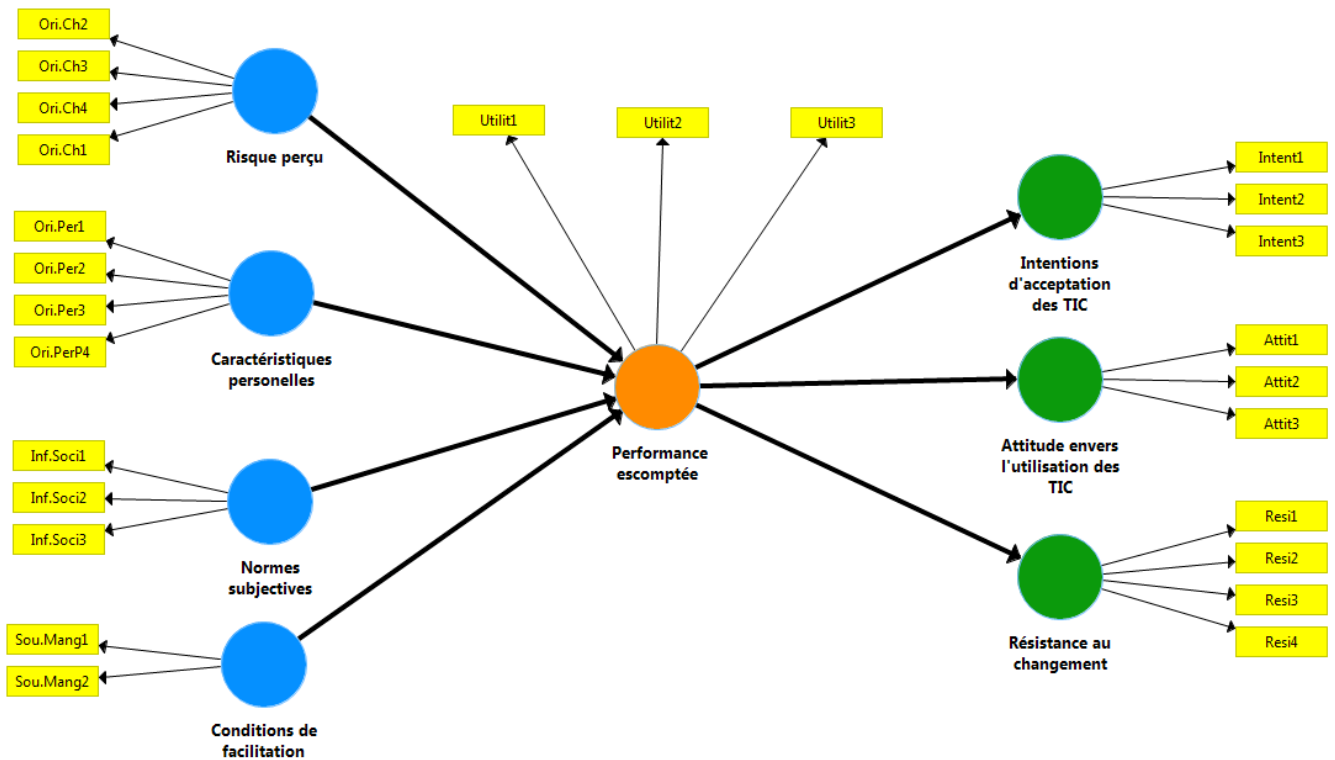
Figure 28 : Présentation du modèle de la recherche et des hypothèses



Source : L'auteur

Nous avons reproduit notre modèle conceptuel sur le logiciel Smarte PLS en présentant l'ensemble des items de mesure pour chacune des huit variables de notre modèle de la façon suivante :

Figure 29 : Conception du modèle de recherche sur le logiciel SmartPLS



Source : L'auteur

2.2 Analyse descriptive des composants du modèle

Le modèle de mesure identifie les liens de causalité entre les déterminants et les items indiquant leur valeur. Le modèle conceptuel doit être fiable et valide. Afin d'évaluer la fiabilité et la validité de notre modèle de mesure réflexive, un ensemble de paramètres sont à mesurer (Sarstedt, M., Hair, et al 2016, Nitzl, C., & Chin, W. W. 2017):

- la fiabilité et cohérence interne des items ;
- la fiabilité composite ;
- la validité convergente ;
- la validité discriminante.

2.2.1 Résultats de l'analyse empirique des échelles de mesure de notre modèle structurel

L'analyse par la méthode d'équation structurelle (MES) procède à la codification de chaque item de mesure et ce pour une meilleure exposition et lisibilité des résultats obtenus. Notre modèle est composé de huit variables expliquées par 26 items différents issus de champs théoriques validés et expérimentés.

Le tableau suivant indique les variables du modèle, leurs items respectifs ainsi que les codes attribués à chaque item :

Tableau 19 : thèmes attribués à chaque variable		
Variabiles	Items	Codes items
Risque perçu	J'ai des appréhensions quant à l'acceptation de la TIC.	Ori.Ch1
	J'ai peur de perdre mes données si je fais une erreur de manipulation.	Ori.Ch2
	Je me sens dépassé(e) par les TIC, elles m'intimident.	Ori.Ch3
	Je crains de faire des fausses manœuvres et que ce soit irréversible.	Ori.Ch4
Caractéristiques personnelles	Je pourrais accepter à accomplir mon travail via les TIC si personne ne m'oblige à le faire.	Ori.Per1
	Je pourrais recourir à la TIC si je disposais de suffisamment de temps pour effectuer le travail pour lequel la TIC a été fournie.	Ori.Per2
	Je pourrais effectuer mon travail en utilisant la TIC si au moins je possédais un dispositif pour m'orienter.	Ori.Per3
	Je pourrais faire appel aux TIC si on m'alloue une ressource à contacter à chaque blocage.	Ori.PerP4
Normes subjectives	Les personnes qui sont importantes pour moi pensent que je	Inf.Soci1

	devrais accepter l'utilisation de la TIC	
	Le top management de mon hôtel m'a été d'un grand soutien pour que je puisse utiliser la TIC.	Inf.Soci2
	L'hôtel dans son ensemble a encouragé l'utilisation de la TIC.	Inf.Soci3
Conditions facilitantes	Je dispose des ressources nécessaires pour utiliser la TIC.	Sou.Mang1
	Un interlocuteur fiable est accessible pour m'assister en cas de besoin.	Sou.Mang2
Performances escomptées	L'utilisation de la TIC me semble utile pour l'accomplissement de mon travail	Utilit1
	L'utilisation de la TIC augmente ma productivité;	Utilit2
	L'utilisation de la TIC améliore mes chances d'avoir une augmentation de salaire	Utilit3
Intention	J'ai l'intention d'utiliser la TIC dès qu'elle sera disponible	Intent1
	Je prévois d'utiliser la TIC pour effectuer mon travail	Intent2
	J'envisage d'utiliser la TIC dans les semaines qui viennent	Intent3
Attitude envers l'utilisation TIC	La TIC rend le travail plus agréable	Attit1
	S'appuyer sur les TIC dans son travail est intéressant	Attit2
	J'apprécie le travail en utilisant les TIC	Attit3
Réticence au changement	Je suis souvent incertain de la manière dont je devrais réagir face aux TIC	Resi1
	Je doute que cette TIC puisse atteindre son objectif	Resi2
	La direction tente de cacher la raison de ce changement technologique	Resi3
	Je me sens épuisé par mon travail	Resi4

Source : L'auteur

2.2.2 Analyse de la fiabilité et de la validité convergente des variables explicatives du modèle

La fiabilité appelée aussi fidélité de la cohérence interne, est généralement le premier indicateur à examiner ; en d'autres termes, si le chercheur évalue à plusieurs reprises le même phénomène en utilisant les mêmes indicateurs, il doit avoir le même résultat (Carricano, M., Poujol, F., & Bertrandias, L. 2010). L'estimation de la fiabilité est obtenue par le biais du coefficient « alpha de Cronbach »; il s'agit d'un indice proposé par Cronbach en 1951 pour

déterminer le degré de cohérence interne des différents items afin de vérifier s'il existe une cohérence entre les différents items mesurant la même variable (Taber, K. S. 2018)⁵⁸.

Sur un échantillon donné, nous estimons l'existence de fiabilité interne à l'aide de formule de calcul de l'indice « Alpha de Cronbach »:

$$\text{Cronbach}'\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) * \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

soit :

k : nombre total des items ;

σ_i^2 : variance de l'item;

σ_t^2 : variance de l'instrument global.

La valeur du coefficient alpha de Cronbach peut varier de 0 jusqu'à 1. Cet indice traduit un degré d'homogénéité d'autant plus élevé que sa valeur est proche de 1. Lorsque l'indicateur alpha de Cronbach tend vers 0, ceci révèle le manque de fiabilité de l'échelle de mesure.

Le tableau suivant combine les résultats des différents indices de *fiabilité* : (l'Alpha de cronbach, la fiabilité composite (CR)) et la *validité convergente* (le Factor loading et AVE) des antécédents des performances escomptées, à savoir le risque perçu, les caractéristiques personnelles, les normes subjectives et les conditions facilitantes.

⁵⁸ Taber, K. S. (2018). The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in Science Education*, 48(6), 1273-1296.

Tableau 20 : Analyse de l'échelle de mesure des variables explicatives					
Variables	Items	Factor Loading*	Alpha de Cronbach*	CR*	AVE**
Risque perçu	Ori.Ch1	0,767	0,835	0,888	0,664
	Ori.Ch2	0,839			
	Ori.Ch3	0,857			
	Ori.Ch4	0,795			
Caractéristiques personnelles	Ori.Per1	0,862	0,828	0,884	0,656
	Ori.Per2	0,786			
	Ori.Per3	0,820			
	Ori.PerP4	0,768			
Normes subjectives	Inf.Soci1	0,794	0,861	0,904	0,760
	Inf.Soci2	0,869			
	Inf.Soci3	0,945			
Conditions facilitantes	Sou.Mang1	0,834	0,676	0,859	0,753
	Sou.Mang2	0,900			

*la valeur doit être supérieure à 0.7

** la valeur doit être supérieure à 0.5

Source : L'auteur

Nous constatons que les différentes valeurs de l'indicateur alpha de Cronbach sont supérieures au seuil minimal d'acceptation de l'ordre de 0,6. Nous déduisons que les items mobilisés pour évaluer les variables indépendantes (risque perçu, caractéristiques personnelles, normes subjectives, conditions facilitantes) possèdent une fiabilité de mesure convenable et une cohérence interne adéquate.

La valeur de la fiabilité composite (CR) est supérieure à 0,80 pour l'ensemble des variables explicatives étudiées, ce qui confirme la bonne fiabilité des items.

Les valeurs du *factor loadings* signifient une bonne représentativité dans chaque catégorie d'items. L'ensemble de ces items dépassent largement 0,7 ; la variance moyenne extraite (AVE) quant à elle est supérieure au seuil minimal de l'ordre de 0,5, ce qui informe d'une fiabilité confirmée.

A la lumière de ces résultats, nous concluons que les items mobilisés pour mesurer les quatre variables explicatives (risque perçu, caractéristiques personnelles, normes subjectives et conditions facilitantes) sont fiables et dotés d'une validité convergente favorable. Leur qualité de représentation est assez satisfaisante.

2.2.3 Analyse de fiabilité et validité convergente de la variable médiatrice du modèle

La vérification de la validité de la variable « performances escomptées » consiste à analyser sa fiabilité et sa validité convergente. Nous rappelons que cette variable est définie comme un déterminant médiateur dans notre modèle conceptuel.

Tableau 21 : Analyse de l'échelle de mesure de la variable médiatrice					
Variable	Items	Factor Loading*	Alpha de Cronbach*	CR*	AVE**
performances escomptées	Utilit1	0,872	0,783	0,875	0,701
	Utilit2	0,746			
	Utilit3	0,885			

*La valeur doit dépasser de 0.7

** La valeur doit dépasser de 0.5

Source : L'auteur

L'analyse de la valeur de l'indice de l'alpha de Cronbach affiche des résultats tout à fait satisfaisants : les items de mesure de la variable médiatrice sont fiables et suffisamment homogènes entre eux, avec une valeur estimée à 0,78 ; la fiabilité composite des items de la variable performances étant égale à 0,875, les charges des facteurs (factors loadings) dépassant les 70% pour les trois items ainsi qu'un AVE supérieur à 0,5, confirment que les échelles de la variable médiatrice sont fiables et que la validité convergente est satisfaisante.

2.2.4 Analyse de la fiabilité et de la validité convergente des variables dépendantes

Tableau 22 : Analyse de l'échelle de mesure des variables dépendantes					
Variables	Items	Factor Loading*	Alpha de Cronbach*	CR*	AVE**
Intention d'acceptation des TIC	Intent1	0,860	0,789	0,875	0,700
	Intent2	0,789			
	Intent3	0,859			
Attitude	Attit1	0,736	0,786	0,873	0,698
	Attit2	0,867			
	Attit3	0,896			
Réticences au changement	Resi1	0,747	0,781	0,858	0,603
	Resi2	0,713			
	Resi3	0,826			
	Resi4	0,813			

*La valeur doit dépasser de 0.7

** La valeur doit dépasser de 0.5

source : L'auteur

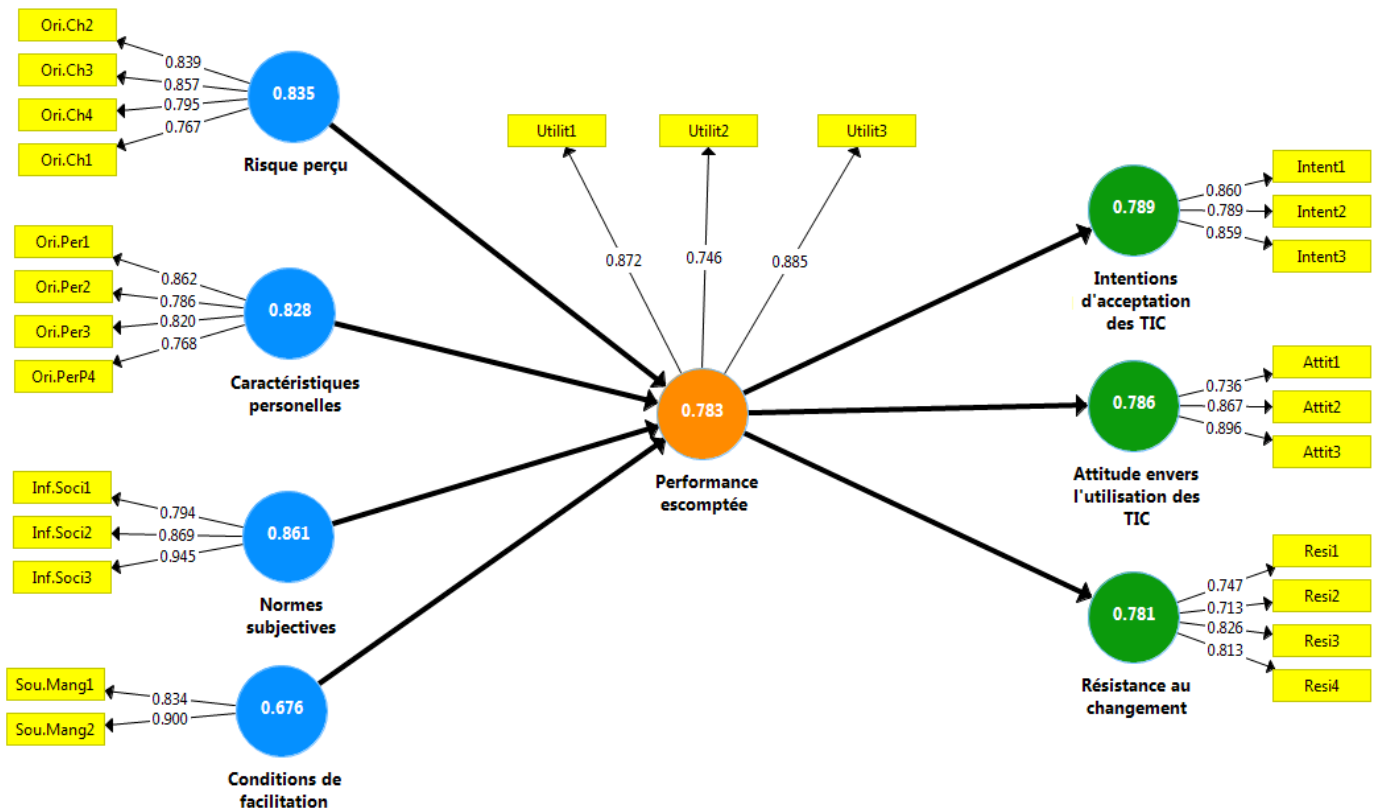
L'indicateur de Cronbach, étant nettement supérieur au seuil toléré, soit 0,78 pour chacune des variables dépendantes (intention d'acceptation des TIC, attitude et réticence au changement), confirme la fidélité de la cohérence interne entre les indicateurs du modèle de mesure.

La fiabilité composite et l'AVE des items mesurant les variables (intentions de l'acceptation et attitude TIC) possèdent respectivement des valeurs de 0,87 et 0,7. Ces chiffres traduisent un niveau élevé de fiabilité.

Les valeurs de la variable réticence au changement sont acceptables dans les recherches exploratoires, soit 0,6 comme valeur minimale ce qui prouve la cohérence interne des éléments de mesure de l'attribut réticence au changement.

En définitive et conformément aux recommandations de Carricano et al (2010), nous concluons que chaque item du modèle conceptuel est suffisamment corrélé avec les autres composants mesurant la même variable et que la cohérence interne entre les différents indicateurs de mesure est satisfaisante.

Le résultat extrait du logiciel SmartPLS de la structure causale est présenté dans la figure suivante :



Source : L'auteur

2.2.5 Analyse discriminante des variables

La validité discriminante étudie le degré d'indépendance des attributs d'une même variable.

Deux matrices permettent de vérifier la validité discriminante: la matrice de Fornell-Larcker Criterion et celle des charges de croisement :

- la matrice de Fornell-Larcker Criterion étudie la liaison entre l'ensemble des éléments du modèle conceptuel. La valeur estimée de la corrélation de chaque construit avec lui-même doit excéder la valeur de corrélation du composant avec les autres déterminants.

Tableau 23 : Matrice de corrélation Fornell-Larcker Criterion

	attitude	normes subjectives	intention	risque perçu	caractéristiques personnelles	conditions de facilitation	performances escomptées	réticence au changement
attitude TIC	0,836							
normes subjectives	0,055	0,872						
intention	0,771	0,037	0,836					
risque perçu	0,979	0,059	0,798	0,815				
caractéristiques personnelles	0,818	0,037	0,981	0,848	0,810			
conditions de facilitation	0,675	0,136	0,793	0,692	0,803	0,868		
performances escomptées	0,891	0,068	0,878	0,881	0,859	0,777	0,837	
réticence au changement	0,768	0,096	0,835	0,817	0,866	0,940	0,802	0,776

La matrice indique l'existence d'une forte liaison entre les grandeurs statistiques étudiées et confirme que chaque item renseigne seulement et sans interférences la variable concernée, dès lors que le coefficient de corrélation supérieur est observé au niveau du croisement de l'attribut.

Ce test est satisfaisant puisqu'il traduit l'existence de divergence significative entre les unités des échelles de mesures sélectionnées pour chacun des déterminants.

Cette observation est d'autant plus appuyée par le tableau des charges de croisement ; il mesure la pondération de chaque item dans la clarification de chaque variable de notre modèle.

Tableau 24 : Matrice des charges de croisement

	Attitude	Normes subjectives	Intention	risque perçu	Caractéristiques personnelles	Conditions de facilitation	performances escomptées	réticence au changement
Attit1	0,736	0,026	0,630	0,767	0,768	0,598	0,545	0,712
Attit2	0,867	0,017	0,628	0,839	0,640	0,571	0,751	0,653
Attit3	0,896	0,085	0,685	0,857	0,690	0,554	0,885	0,608
Inf.Soci1	0,052	0,794	-0,004	0,056	0,010	0,122	0,032	0,084
Inf.Soci2	0,032	0,869	-0,002	0,046	0,009	0,129	0,034	0,096
Inf.Soci3	0,056	0,945	0,061	0,054	0,052	0,119	0,083	0,083
Intent1	0,632	0,078	0,860	0,682	0,862	0,791	0,697	0,808
Intent2	0,523	0,004	0,789	0,529	0,786	0,741	0,583	0,721
Intent3	0,743	0,011	0,859	0,755	0,820	0,517	0,872	0,603
Ori.Ch1	0,736	0,026	0,630	0,767	0,768	0,598	0,545	0,712
Ori.Ch2	0,867	0,017	0,628	0,839	0,640	0,571	0,751	0,653
Ori.Ch3	0,896	0,085	0,685	0,857	0,690	0,554	0,885	0,608
Ori.Ch4	0,655	0,054	0,666	0,795	0,711	0,560	0,615	0,747
Ori.Per1	0,632	0,078	0,860	0,682	0,862	0,791	0,697	0,808
Ori.Per2	0,523	0,004	0,789	0,529	0,786	0,741	0,583	0,721
Ori.Per3	0,743	0,011	0,859	0,755	0,820	0,517	0,872	0,603
Ori.PerP4	0,736	0,026	0,630	0,767	0,768	0,598	0,545	0,712
Resi1	0,655	0,054	0,666	0,795	0,711	0,560	0,615	0,747
Resi2	0,557	-0,017	0,524	0,533	0,563	0,574	0,495	0,713
Resi3	0,588	0,173	0,738	0,620	0,772	0,834	0,590	0,826
Resi4	0,587	0,076	0,654	0,589	0,642	0,900	0,746	0,813
Sou.Mang1	0,588	0,173	0,738	0,620	0,772	0,834	0,590	0,826
Sou.Mang2	0,587	0,076	0,654	0,589	0,642	0,900	0,746	0,813
Utilit1	0,743	0,011	0,859	0,755	0,820	0,517	0,872	0,603
Utilit2	0,587	0,076	0,654	0,589	0,642	0,900	0,746	0,813
Utilit3	0,896	0,085	0,685	0,857	0,690	0,554	0,885	0,608

Source : L'auteur

Après avoir quantifié la corrélation entre les items de chaque bloc de variables d'une part et entre les déterminants du modèle conceptuel d'autre part, nous pouvons qualifier l'intensité de la liaison entre les différents paramètres évalués de satisfaisante. Le schéma conceptuel, proposé dans le cadre de l'étude des facteurs explicatifs de l'acceptation des TIC, modélise d'une manière significative, les liens structurels entre les composants du modèle qui se caractérisent par une complémentarité entre eux.

L'examen des différents indices prouve que les clauses nécessaires à la validité des attributs réflexifs sont rassemblées : les échelles sont homogènes, les validités discriminantes et convergentes sont convenables.

2.2.6 Analyse du modèle structurel

Les modèles structurels synthétisent les liaisons d'influence réciproques qui se produisent entre les concepts constituant le même modèle (Savall & Zardet 2004, Hair et al. 2017). L'évaluation du modèle structurel réflexif se fait en déterminant une série d'indices:

- l'indice du chemin Bêta (β) ;
- le coefficient de détermination (R^2) ;
- la taille de l'effet (f^2) ;
- la pertinence prédictive du modèle (Q^2) ;
- la qualité d'ajustement (Gof).

Tableau 25 : Seuils retenus dans l'analyse du Modèle structurel

Axes d'analyse	Seuils et choix retenus
Coefficient de chemin et Le Bêta (β)	P-value $\leq 0,01$ ou P-value $\leq 0,05$ ou P-value $\leq 0,1$ Selon le seuil d'erreur acceptée dans l'étude > 0,1 acceptable
Coefficient de détermination (R^2)	$R^2 > 0,67$: Forte $0,33 \leq R^2 \leq 0,67$: Modérée $0,19 \leq R^2 \leq 0,33$: Faible $R^2 < 0,19$: Insuffisant
Taille de l'Effet (f^2)	$f^2 > 0,35$: Grand $0,15 \leq f^2 \leq 0,35$: Moyen

	$0,02 \leq f^2 \leq 0,35$: Petit $f^2 < 0,02$: Pas d'effet
La pertinence prédictive du modèle (Q^2)	$Q^2 > 0$
La qualité d'ajustement (Gof)	$GoF < 0,1$: Inacceptable/ No fit $0,1 \leq GoF \leq 0,25$: Petit $0,25 \leq GoF \leq 0,36$: moyen $GoF > 0,36$: Grand
Source : Hair et al., 2017	

2.2.6 Principe de colinéarité

Le principe de colinéarité indique la situation où les variables explicatives de l'acceptation ont une intense liaison entre elles et expliquent le même phénomène et produit ainsi une forme de redondance qui rend difficile l'interprétation des résultats. Cette situation peut engendrer des appréciations erronées du coefficient bêta standard et biaiser l'estimation du poids relatif de chaque variable explicative (Stafford et Bodson, 2006). Néanmoins, la colinéarité n'a pas d'incidence sur la qualité d'ajustement du modèle global (Foucart, T. 2006, Windal, P. M. 2019).

Nous pouvons évaluer la colinéarité entre les variables en observant les valeurs de la matrice de corrélation⁵⁹ et en calculant l'indice de la variance du facteur d'influence VIF.

type de la variable	variables	Items	VIF*
variables explicatives	risque perçu	Ori.Ch1	1,890
		Ori.Ch2	1,954
		Ori.Ch3	1,936

⁵⁹ Le seuil minimal étant de 4 pour statuer sur l'existence de colinéarité

	caractéristiques personnelles	Ori.Ch4	1,979	
		Ori.Per1	2,194	
		Ori.Per2	1,768	
		Ori.Per3	1,573	
		Ori.PerP4	1,750	
	normes subjectives	Inf.Soci1	2,129	
		Inf.Soci2	2,760	
		Inf.Soci3	2,079	
	condition de facilitation	Sou.Mang1	1,353	
		Sou.Mang2	1,353	
	variable médiatrice	performances escomptées	Utilit1	2,220
			Utilit2	1,310
Utilit3			2,302	
variables dépendantes	intention d'acceptation des TIC	Intent1	1,910	
		Intent2	1,659	
		Intent3	1,555	
	attitude envers l'acceptation TIC	Attit1	1,424	
		Attit2	1,870	
		Attit3	1,901	
	réticence au changement	Resi1	1,508	
		Resi2	1,516	
		Resi3	1,905	
		Resi4	1,532	

*La valeur doit être inférieure à 10

Source : L'auteur

La présente analyse indique qu'il n'y a pas de colinéarité entre les variables puisque les valeurs des VIF de chaque item ne dépassent pas le seuil minimal. Nous pouvons à cet effet utiliser la méthode des moindres carrés, sans craintes d'avoir des appréciations des coefficients Bêta standards erronées.

3. Test des hypothèses et des liens de causalité directs entre les facteurs explicatifs de l'acceptation des TIC

Le tableau ci-après englobe les données recueillies de l'analyse des tests de l'influence des quatre variables explicatives précédant les performances escomptées, à savoir le risque perçu,

les caractéristiques personnelles, les normes subjectives et les conditions facilitantes sur la variable médiatrice intitulée « performances escomptées ». Nous en déduisons les quatre premières hypothèses renseignées dans notre modèle conceptuel.

Tableau 27 : Analyse des hypothèses des antécédents des performances escomptées

Hypothèses	liens structurels	Std. Beta (β)	Std. Dev	P-value	confirmation
<i>H1</i>	<i>risque perçu</i> → performances escomptées	0,535	0,099	0,000*	Acceptée
<i>H2</i>	<i>caractéristiques personnelles</i> → performances escomptées	0,003	0,040	0,943	Rejetée
<i>H3</i>	normes subjectives → performances escomptées	0,220	0,120	0,048**	Acceptée
<i>H4</i>	conditions facilitantes → performances escomptées	0,231	0,083	0,006*	Acceptée

*La valeur est significative au seuil de 0,01
 **La valeur est significative au seuil de 0,05

Source : L'auteur

- Analyse de l'hypothèse (H1) : le *risque perçu* a un effet positif sur les performances escomptées.

Les résultats de la première hypothèse H1 démontrent l'existence de relation significative dans le chemin suivant : *risque perçu* → performances escomptées. L'indice Bêta standard (β) qui est de l'ordre de 0,535 indique l'existence d'un impact intense. L'hypothèse H1 dans ce sens est acceptée. Par conséquent, les *risques perçus par les utilisateurs finaux des TIC* ont une influence positive sur les performances escomptées et toute majoration du *risque perçu* d'une unité provoque un accroissement des performances escomptées de 53%.

- Analyse de l'hypothèse (H2) : les caractéristiques personnelles exercent une influence positive sur les performances escomptées.

Le coefficient Bêta standard étant égal à 0,003 et l'indice P-value étant très élevé rejettent l'hypothèse H2 qui stipule que les caractéristiques personnelles exercent une influence positive sur les performances escomptées. Ceci signifie qu'il n'y a pas de prédiction significative entre les deux variables.

- Analyse de l'hypothèse (H3) : les normes subjectives impactent positivement les performances escomptées.

Le réseau indiqué par la 3^{ème} hypothèse stipule que les performances escomptées sont directement influencées par les normes subjectives puisque que le seuil d'erreur est de l'ordre de 0,05 et le coefficient Bêta standard atteint 0,220. Au regard de ces indices, toute augmentation des normes subjectives d'une unité entraîne une hausse de 22% des performances escomptées.

- Analyse de l'hypothèse (H4) : les conditions facilitantes ont un effet positif sur les performances escomptées.

Les résultats de l'hypothèse H4 indiquent l'existence de liens significatifs dépassant le seuil toléré. L'indice Bêta standard (β) étant d'une valeur de 0,231 dénote l'existence d'impact entre les conditions de facilitation et les performances escomptées. L'hypothèse H4 est dès lors approuvée et toute majoration des conditions de facilitation d'une unité en résulte un accroissement des performances escomptées de 23%.

Le tableau suivant rapporte les résultats des tests de l'effet des performances escomptées ; cette variable joue le rôle de médiation entre le risque perçu, les caractéristiques personnelles, les normes subjectives et les conditions facilitantes d'une part, les trois variables dépendantes de notre modèle de recherche, à savoir l'intention, l'attitude, et les réticences au changement d'autres parts.

Tableau 28 : Résultats des liens de causalité

Hypo	Relation	Std. Beta (β)	Std. Dev	P-value	Décision
H5	performances escomptées \rightarrow intention	0,878	0,031	0,000*	Acceptée
H6	performances escomptées \rightarrow attitude	0,891	0,026	0,000*	Acceptée
H7	performances escomptées \rightarrow réticence au changement	0,802	0,043	0,000*	Acceptée

*La valeur est significative au seuil de 0,01

Source : L'auteur

- Analyse de l'hypothèse (H5) : les performances escomptées exercent un effet favorable sur l'intention de l'acceptation des TIC.

L'examen de l'effet des performances escomptées sur l'intention d'acceptation des TIC révèle un résultat positif avec un seuil d'erreur de 0,000. Le coefficient bêta standard étant de 0,87 valide la présence de lien d'influence considérable entre la variable médiatrice et l'intention. Ainsi, tout accroissement des performances escomptées d'une unité implique une hausse de l'intention d'acceptation des TIC de 87%.

De ce fait, nous constatons que l'hypothèse H5 est approuvée.

- Analyse de l'hypothèse (H6) : les performances escomptées exercent une influence positive sur l'attitude.

Les résultats des tests effectués afin de vérifier la validité de l'hypothèse H6 indiquent l'existence de relation significative entre les deux variables. L'indice Bêta standard (β) ayant une valeur de 0,89 dénote de la présence d'un effet intense des performances escomptées sur l'attitude que l'utilisateur final développe envers l'acceptation des TIC. L'hypothèse H6 est dès lors confirmée, et toute majoration des conditions de facilitation d'une unité engendre un accroissement des performances escomptées de 89%.

- Analyse de l'hypothèse (H7) : les performances escomptées ont un effet considérable sur le contrôle des réticences au changement.

Le test de l'influence des performances escomptées sur le contrôle des réticences au changement indique un résultat significatif. Ceci indique la présence de lien significatif et que les deux variables sont reliées entre elles par une relation causale directe. L'intensité de cette relation est estimée par le coefficient bêta standard qui est évalué à 0,802. Nous constatons ainsi que l'hypothèse H7 est approuvée.

4. Évaluation des effets indirects des antécédents des performances escomptées sur les déterminants directs de l'acceptation

En se basant sur les résultats des hypothèses (H1,H2,H3,H4,H5,H6,H7), nous procéderons au test de l'effet indirect que peut exercer les quatre variables explicatives lorsque on élimine la variable médiatrice: (risque perçu , caractéristiques personnelles, normes subjectives, conditions facilitantes) sur les variables dépendantes : (*intention, attitude TIC, réticence au changement*).

Tableau 29 : Résultats des effets indirects des variables explicatives sur l'intention d'acceptation des TIC

Relation	Std. Beta (β)	Std. Dev	P-value	Décision
<i>Risque perçu</i> → <i>Performances escomptées</i> → <i>Intention</i>	0,469	0,082	0,000*	Acceptée
<i>Caractéristiques personnelles</i> → <i>Performances escomptées</i> → <i>Intention</i>	0,002	0,035	0,943	Rejetée
<i>Normes subjectives</i> → <i>Performances escomptées</i> → <i>Intention</i>	0,193	0,110	0,049**	Acceptée
<i>Conditions de facilitation</i> → <i>Performances escomptées</i> → <i>Intention de l'appropriation</i>	0,202	0,072	0,005*	Acceptée
*La valeur est significative au seuil de 0,01				
**La valeur est significative au seuil de 0,05				

Au regard des indices relatifs au test de l'effet des variables explicatives sur l'attribut de l'intention, nous constatons que le risque perçu influe d'une manière indirecte sur l'intention par la médiation des performances escomptées ; avec une valeur P de 0,000 et un coefficient béta standard de 0,469.

Le même constat est relevé pour l'influence indirecte des normes subjectives et des conditions de facilitation sur l'intention ; le résultat des tests effectués prouvent que ces variables ont la faculté d'exercer une influence indirecte sur l'intention en passant par la variable médiatrice « performances escomptées » avec un indice (β) relativement réduit.

Cependant, nous n'avons pas remarqué d'impact indirect entre les deux variables « caractéristiques personnelles » et « intention ».

Une similarité des résultats est aussi relevée pour le diagnostic de l'impact indirect des variables explicatives sur les deux autres variables dépendantes du modèle à savoir l'attitude et la réticence au changement.

Tableau 30 : Résultats des effets indirects des variables explicatives sur l'attitude

Relation	Std. Beta (β)	Std. Dev	P-value	Décision
<i>risque perçu</i> → <i>performances escomptées</i> → <i>attitude</i>	0,477	0,096	0,000*	Acceptée
<i>caractéristiques personnelles</i> → <i>performances escomptées</i> → <i>attitude</i>	0,003	0,035	0,943	Rejetée
<i>normes subjectives</i> → <i>performances escomptées</i> → <i>Attitude</i>	0,196	0,105	0,042	Acceptée
<i>conditions de facilitation</i> → <i>performances escomptées</i> → <i>attitude</i>	0,206	0,074	0,006*	Acceptée
*La valeur est significative au seuil de 0,01				
**La valeur est significative au seuil de 0,05				

A la lumière des valeurs renseignées, il a été confirmé que le risque perçu, les normes subjectives et les conditions de facilitation ont une influence significative et indirecte sur la variable *attitude* par la médiation des *performances escomptées* ; les valeurs respectives du coefficient béta standard étant de (0,47, 0,19 et 0,20). Toutefois, l'effet indirect de la variable « *caractéristiques personnelles* » est rejeté.

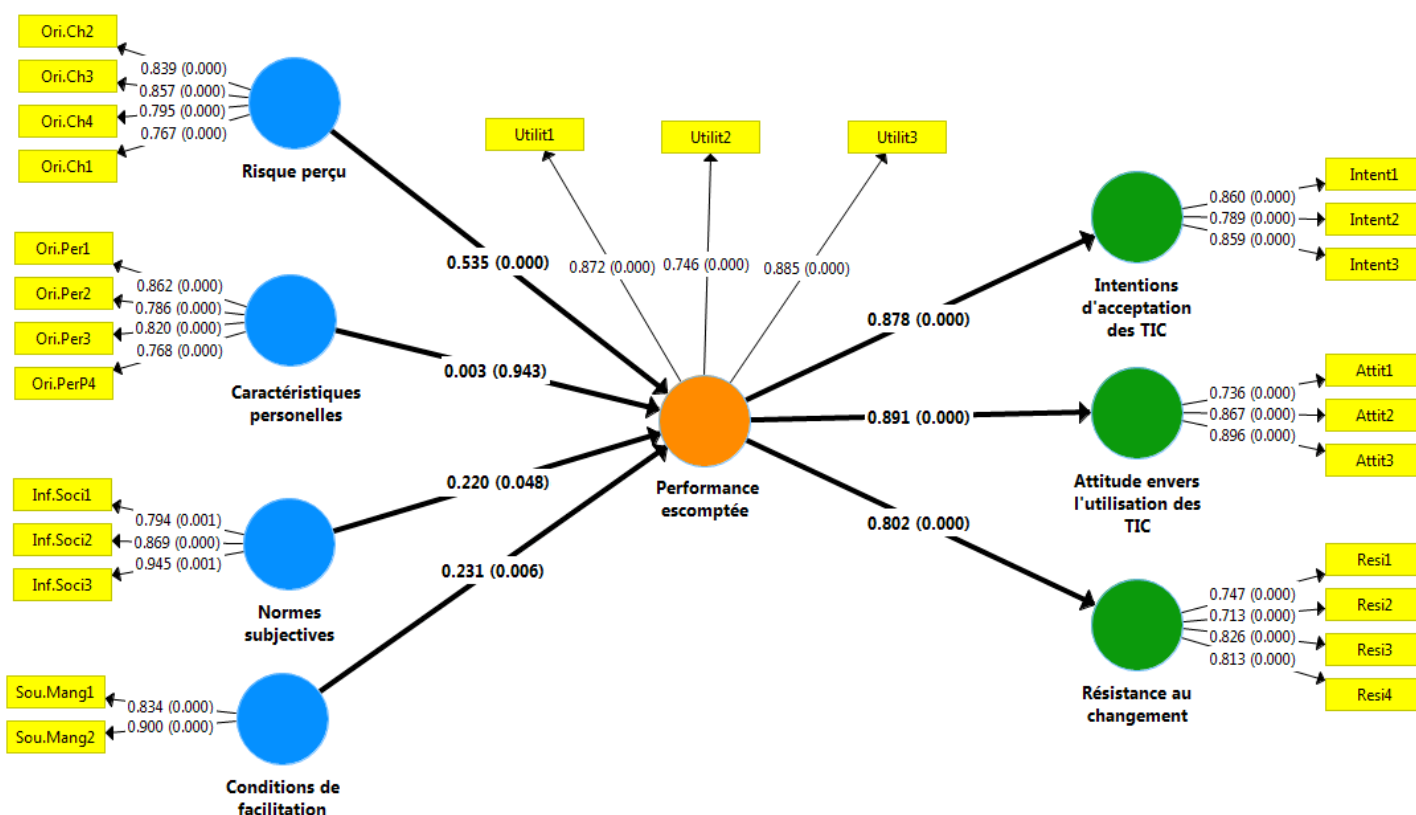
Tableau 31 : Résultats des effets indirects des variables explicatives sur le contrôle des réticences au changement

Relation	Std. Beta (β)	Std. Dev	P-value	Décision
<i>risque perçu</i> → <i>performances escomptées</i> → <i>réticence au changement</i>	0,429	0,081	0,000*	Acceptée
<i>caractéristiques personnelles</i> → <i>performances escomptées</i> → <i>réticence au changement</i>	0,002	0,032	0,943	Rejetée
<i>normes subjectives</i> → <i>performances escomptées</i> → <i>réticence au changement</i>	0,177	0,093	0,049	Acceptée
<i>conditions de facilitation</i> → <i>performances escomptées</i> → <i>contrôle des réticences au changement</i>	0,185	0,073	0,012**	Acceptée
*La valeur est significative au seuil de 0,01				
**La valeur est significative au seuil de 0,05				

L'analyse des valeurs des tests indiquent que le risque perçu, les normes subjectives et les conditions de facilitation impactent favorablement et d'une manière significative la variable réticence au changement par l'effet médiatique des performances escomptées compte tenu des valeurs respectives du coefficient bêta standard estimées à (0,42, 0,17 et 0,18). Conformément aux résultats des tests effectués sur l'effet indirect de la variable « caractéristiques personnelles » sur les deux premières variables dépendantes, l'effet indirect de la variable « caractéristiques personnelles » sur le contrôle des réticences au changement est également rejeté.

L'ensemble des résultats des tests des hypothèses peuvent être illustré dans le schéma suivant :

Figure 30 : Schéma récapitulatif des résultats du modèle global



Source : L'auteur

Récapitulatif des tests de validation des hypothèses

Tableau 32 : Récapitulatif des tests de validation des hypothèses	
Hypothèses de la recherche	Confirmation
Hypothèse (H1) : le risque perçu a un effet positif sur les performances escomptées.	Acceptée
Hypothèse (H2) : les caractéristiques personnelles impactent positivement les performances escomptées.	Rejetée
Hypothèse (H3) : les normes subjectives influencent positivement les performances escomptées.	Acceptée
Hypothèse (H4) : les conditions de facilitation influent favorablement sur les performances escomptées.	Acceptée
Hypothèse (H5) : les performances escomptées exercent une influence favorable sur l'intention.	Acceptée
Hypothèse (H6) : les performances escomptées ont un impact considérable sur l'attitude.	Acceptée
Hypothèse (H7) : les performances escomptées ont une influence positive sur le contrôle des réticences au changement.	Acceptée

5. Appréciation de la qualité d'ajustement du modèle et de sa valeur prédictive

5.1 La qualité d'ajustement structurel

Le tableau ci-après englobe les indices d'appréciation de la qualité d'ajustement du modèle de recherche et de son pouvoir prédictif. Ces données sont fondées sur les différents examens effectués pour l'évaluation des modèles structurels mettant en exergue les valeurs explicatives, de médiation et les valeurs dépendantes.

Notre modèle de recherche intègre quatre variables dépendantes :

- les performances escomptées ayant comme variables explicatives : le risque perçu, les normes subjectives et les conditions facilitantes. Elles occupent également la fonction de médiation pour les attributs : intention, attitude et contrôle des réticences au changement ;
- l' intention d'acceptation des TIC expliquée par la variable performances escomptées ;
- l'attitude envers l'acceptation des TIC prédite par la variable médiatrice;

-le déterminant du contrôle des réticences au changement expliqué par les performances escomptées.

Tableau 33 : Indicateurs de la qualité d'ajustement du modèle					
Variables expliquées	Variables explicatives	Taille de l'effet ^a (F ²)	Coefficient de détermination ^b (R ²)	Pertinence Prédictive ^c (Q ²)	Qualité d'ajustement ^d (GoF)
Performances escomptées	risque perçu	0,499	0,840	0,539	0,733
	<i>normes subjectives</i>	0,010			
	<i>conditions de facilitation</i>	0,114			
Intention	performances escomptées	3,351	0,770	0.489	
Attitude	performances escomptées	3,870	0,795	0.516	
Réticence au changement	performances escomptées	1,799	0,643	0.356	

a : La valeur doit être $\geq 0,02$

c: La valeur doit être > 0

b : La valeur doit être $\geq 0,19$

d: La valeur doit être $\geq 0,1$

5.1.1 Coefficient de détermination (R²)

L'indice R² correspond au coefficient de détermination de la part de variation de chacune des variables dépendantes représentées et prédites par le ou les variables explicatives. La puissance prédictive des variables explicatives est dite élevée lorsque l'indice R² tend vers 1 (Windal, P. M. 2019, Randles, et al, 2017).

Le coefficient de détermination R² a une valeur propre de 0,840 et confirme le pouvoir explicatif des trois variables : le risque perçu, les normes subjectives et les conditions facilitantes sur la variable médiatrice « performances escomptées ».

Quant à la variable intention, la forte valeur du R², de l'ordre de 0,770, valide la valeur prédictive des performances escomptées sur elle.

Le même constat est soulevé pour la précision prédictive des deux autres variables dépendantes à savoir, l'attitude et la réticence au changement avec des valeurs respectives du R² de 0,795 et 0,643.

5.1.2 Taille de l'effet (F^2)

La taille de l'effet F^2 permet d'estimer la variation du coefficient de détermination R^2 lorsqu'on supprime l'effet d'une variable exogène. Ce critère de mesure consiste à renseigner sur l'existence réelle d'influence significative du composant supprimé sur la variable dépendante.

Nous remarquons que l'indicateur de mesure de la taille de l'effet indique que l'effet de la variable « normes subjectives » reste insignifiant. Contrairement au sous modèle des variables expliquées (intention de l'appropriation, attitude TIC et réticence au changement) où l'indice F^2 confirme l'effet considérable que joue la variable médiatrice « performances escomptées » sur les trois variables.

5.2 Mesure de la pertinence prédictive

Il s'agit d'évaluer la pertinence prédictive du modèle de recherche en utilisant le coefficient Q^2 .

Lorsque la valeur du Q^2 est supérieure à 0, on considère alors que la pertinence prédictive du modèle est satisfaisante. Tandis qu'un Q^2 inférieur ou égal à 0 confirme la déficience en matière de qualité prédictive (Windal, P. M. 2019).

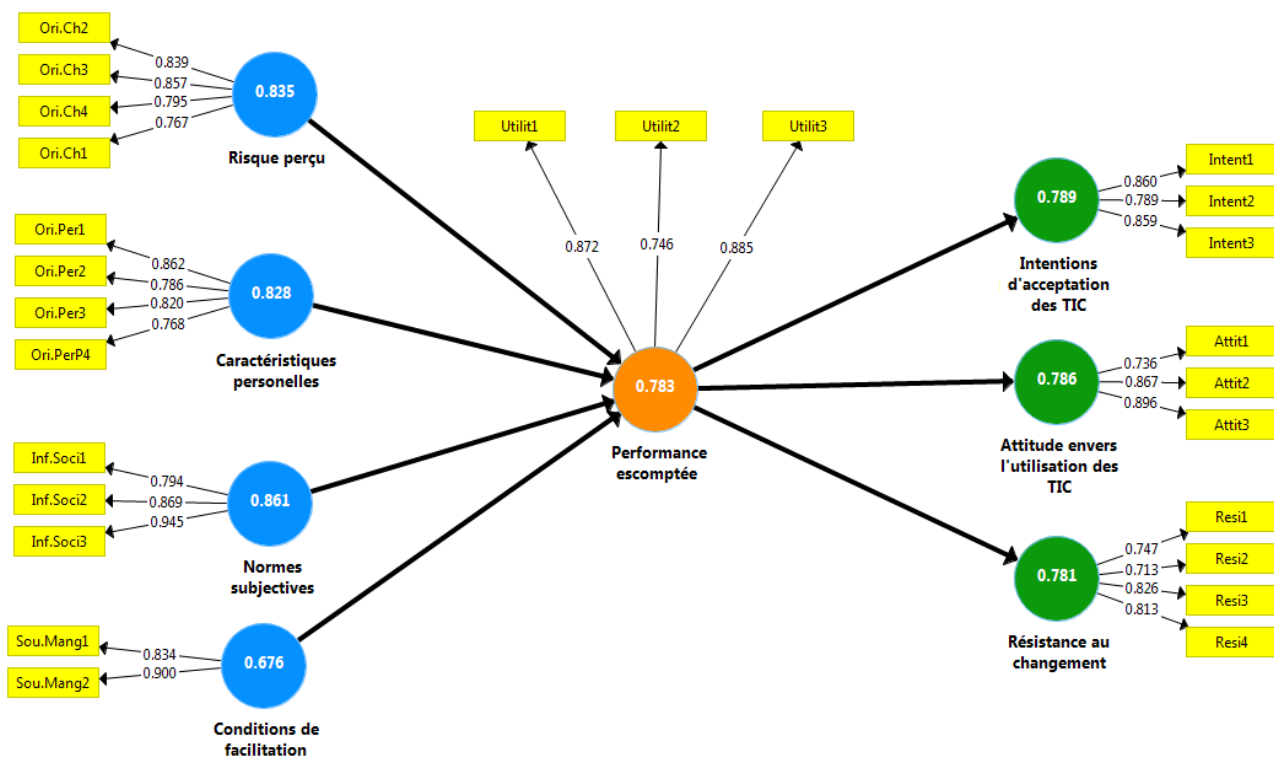
Les valeurs renseignées du Q^2 sont comprises entre 0,35 et 0,53 pour l'ensemble des variables étudiées, ce qui montre que la pertinence prédictive de notre modèle est très satisfaisante.

5.2.1 La qualité d'ajustement du modèle globale (GoF)

L'indicateur GoF (*Goodness of Fit*) désigne l'indice de mesure de la qualité d'ajustement du modèle. En d'autres termes, il s'agit d'un procédé de confirmation du modèle PLS en vérifiant le degré selon lequel le modèle structurel traduit et s'ajuste aux résultats recueillis empiriquement.

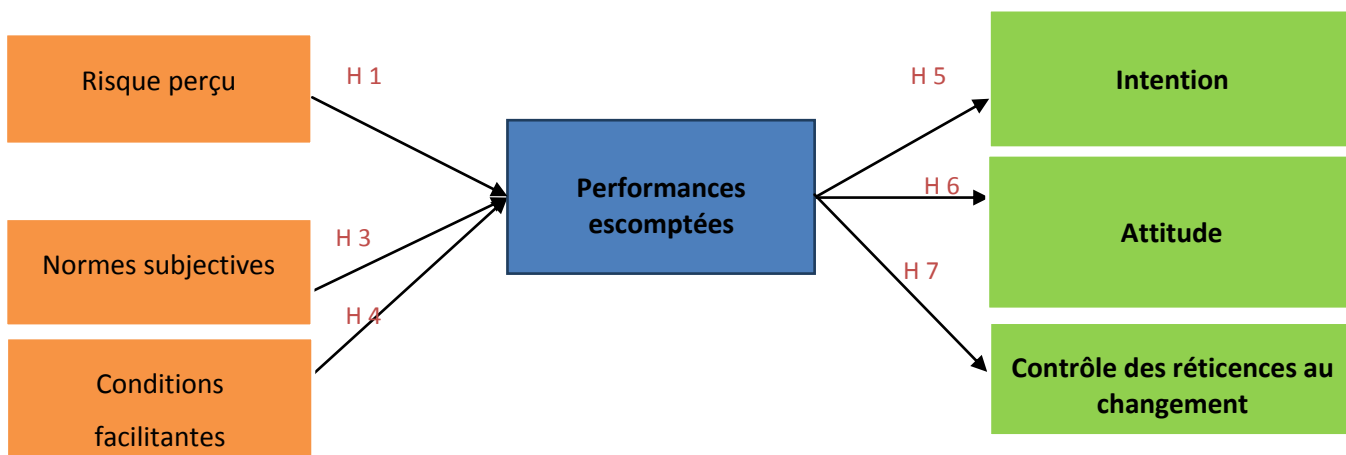
L'analyse des résultats du GoF estimé à 0,733 valide notre modèle selon les normes de la méthode PLS et nous confirmons ainsi la performance globale du modèle conçu pour cette recherche.

Figure 33 : Schéma récapitulatif des résultats du modèle global



Le modèle final ajusté après les différentes phases du test est proposé ci-dessous :

Figure 32 : Présentation du modèle final de la recherche et des hypothèses validées



Source : L'auteur

Discussion des résultats analytiques des déterminants de l'acceptation des TIC en hôtellerie de luxe

L'analyse des résultats indique une bonne corrélation entre les items des variables indépendantes et reflète ainsi leur unidimensionnalité.

L'apport factoriel des items indique une représentation assez satisfaisante et les échelles de mesure des variables du modèle correspondent aux exigences de la validité convergente.

L'analyse descriptive des variables explicatives de l'acceptation des TIC a permis de confirmer la validité convergente et discriminante des composants du modèle de recherche. Le test par le biais des matrices de corrélation a validé l'indépendance des variables et le coefficient de Cronbach a approuvé la cohérence des indicateurs de mesure. Ces attributs ont été ensuite mobilisés pour une analyse explicative de la structure causale entre les déterminants de la recherche et pour déduire les hypothèses formulées.

L'analyse de la validité discriminante a démontré l'unidimensionnalité des déterminants de l'acceptation des TIC.

Les données recueillies de l'analyse des réseaux de relations entre les variables ont permis d'approuver la qualité d'ajustement de notre modèle théorique conformément aux résultats empiriques.

Les valeurs propres du « *fit* » ont confirmé la validation du modèle global. La structure du modèle global demeure valide.

L'importance des facteurs le risque perçu, les normes subjectives et les conditions facilitantes dans la prédiction des performances escomptées est spiliquée, tandis que l'effet du concept des caractéristiques personnelles sur les performances escomptées n'a pas été approuvé.

La validation des différentes relations causales linéaires entre les éléments du modèle de recherche nous a permis de tester et de valider l'hypothèse générale (HG) de la recherche. Il convient de rappeler que HG stipule que les conséquences des performances escomptées (intention d'acceptation des TIC, l'attitude et la réticence au changement) sont influencées d'une manière directe par la variable médiatrice « les performances escomptées » et indirecte par les variables indépendantes (le risque perçu, les normes subjectives et les conditions facilitantes). Tandis que le déterminant « caractéristiques personnelles » n'a pas prouvé sa valeur prédictive.

L'analyse des résultats des indices d'adéquation du modèle global, notamment ceux du GoF, valident notre modèle selon les normes de la méthode PLS et confirme sa performance et son adéquation globale. Ces résultats confortent la présence d'un réseau causal optimal du modèle de la recherche.

Les indicateurs incrémentaux postulent que le modèle jouit d'une bonne part de covariance entre les variables et d'une bonne qualité d'ajustement aux données empiriques. L'HG est en ce sens validée.

L'analyse explicative du réseau causal du modèle global a pour finalité de répondre aux questionnements soulevés par la problématique d'évaluation des déterminants de l'acceptation des TIC en hôtellerie de luxe.

La discussion théorique et empirique vise à donner du sens aux hypothèses formulées en les croisant avec les données pratiques d'une part, à suggérer des axes de recommandation pour les dix hôtels en question d'autre part :

- Le risque perçu :

Il indique le niveau de facilité que l'utilisateur perçoit pour la concrétisation d'un comportement (Verma, S., Bhattacharyya, S. S., & Kumar, S. 2018). Il renvoie, dans ce contexte de travail, au degré d'énergie à dépenser et d'efforts à fournir pour une meilleure compréhension et interaction avec les TIC; plusieurs chercheurs ont démontré son poids dans le processus d'acceptation des TIC (Masoud, E., & AbuTaq, H. 2017, Mansour, K. B. 2016).

Conformément aux publications de Akpan, I. F. (2018), Hassani, I. B., Chroqui, R., TALEA, M., Ouiddad, A., & Chafik, O. K. A. R. (2019), nos résultats stipulent que les croyances des utilisateurs finaux ont un pouvoir prédictif sur la décision d'acceptation des TIC et que la variable risque perçu a une influence significative mais indirecte sur l'intention d'acceptation et la performance escomptée joue un rôle médiateur.

Le risque perçu est appréhendé dans notre recherche par le concept d'image, de statut social, de la peur de l'échec ou bien du coût éventuellement engendré par les TIC, à savoir la perte en termes de temps dépensé en auto-apprentissage ou en formation, l'efforts, le risque de disparition de données... Nous avons mobilisé quatre items possédant une fiabilité de mesure convenable et une cohérence interne adéquate pour le mesurer.

L'analyse des données collectées auprès des 200 utilisateurs finaux des TIC issus de dix structures hôtelières différentes confirme l'impact significatif du risque perçu sur les performances escomptées.

Les résultats obtenus montrent également que le risque perçu exerce un effet indirect sur l'attitude, l'intention et la réticence au changement, à travers les performances escomptées. Ainsi, ne pas considérer les TIC comme source de risques, d'anxiété et de forces restrictives favorise leur acceptation, puisque leurs utilités se renforcent par le biais de l'influence de la variable « risque perçu ».

Conformément aux recommandations de l'UTAUT, ces postulats apportent un appui empirique à la relation déjà confirmée entre le risque perçu et le comportement d'acceptation des TIC (Adédiran, N. T. E. 2017, Lakhal, S. 2019).

- Caractéristiques personnelles :

Les caractéristiques individuelles sont représentées par le niveau d'études, l'ouverture d'esprit, la passion, l'auto-efficacité et la motivation intrinsèque.

Plusieurs auteurs ont confirmé l'impact de cette variable sur l'acceptation des TIC (Jewer, J., Compeau, D., & Besworth, M. 2017 ; Boateng, H., et al 2016).

En effet, plusieurs chercheurs (Venkatesh et Davis) ont modélisé les caractéristiques personnelles comme une variable explicative des performances perçues. Notre analyse, quant à elle, va à l'encontre de ces postulats. Nous avons ainsi rejeté l'hypothèse H2 en vertu de l'absence de lien prédictif direct entre les caractéristiques personnelles et les performances escomptées. L'effet indirect de cette variable a été également vérifié sans indiquer de lien causal.

A l'instar de ces résultats, nous concluons que le facteur « caractéristiques personnelles » n'est ni un déterminant direct ni indirect de l'acceptation des TIC.

- Normes subjectives :

Les normes subjectives indiquent l'influence sociale que l'utilisateur ressent et qui guide son choix d'acceptation ou de refus d'une TIC ; elles désignent le niveau d'adhésion perçu par l'usager de la part des personnes dont l'avis lui est important.

L'analyse des données recueillies confirme que la majorité des utilisateurs des TIC évoquent l'importance des normes subjectives dans la constitution de l'attitude envers la technologie proposée. Les résultats de notre étude empirique prouvent que les normes subjectives :

- exercent un effet direct sur les PE ;
- agissent positivement et indirectement sur l'acceptation des TIC ;
- ont une influence indirecte sur l'attitude ;
- impactent favorablement l'acceptation par le biais de l'intention : conformément à la TCP, au TAM augmenté et au modèle étendu de la technologie TAM 2;
- ont un lien considérable avec la réticence au changement.

De nombreuses recherches empiriques ont confirmé le pouvoir prédictif des normes subjectives : modèle de Known et Chidambaram, (2000), Flament, C. 2017, Pichot, N., Quiguer, S., & Somat, A. (2018), Brangier, É., & Fointiat, V. (2019).

Pour conclure, les résultats de la troisième hypothèse H3 approuvent le lien de causalité dans le schéma suivant :

normes subjectives → performances escomptées → *comportement d'acceptation TIC*.

- Conditions facilitatrices :

Il s'agit de facteurs organisationnels susceptibles de favoriser l'acceptation des TIC par les usagers. Le terme « Conditions facilitatrices » traduit le degré auquel le collaborateur estime que la structure organisationnelle lui fournit le soutien et l'appui requis pour lui faciliter l'acceptation des TIC : formation, adéquation des ressources techniques, communication, encouragement managérial.... Son évaluation permet d'apprécier l'existence de programmes et d'actions organisationnelles et de porter un jugement sur les dispositifs d'accompagnement mis en œuvre.

Les résultats de la quatrième hypothèse H4 démontrent l'existence de relation positive dans le chemin suivant : Conditions facilitatrices → performances escomptées → *comportement d'acceptation TIC*.

Ce postulat confirme l'idée selon laquelle l'acceptation des TIC requiert un engagement managérial constant (Kumar, R. L., & Stylianou, A. C. 2014 ; Khan, S. S., Zhao, K., Kumar, R. L., & Stylianou, A. 2017) et que les conditions de facilitation engendrent la volonté de

maitriser les fonctionnalités des TIC (Haudeville, B., & Le Bas, C. 2016). L'accompagnement des collaborateurs dans la décision d'acceptation des TIC stimule et accroît le degré de satisfaction des usagers quant à l'utilisation de la TIC mise en place.

Néanmoins, contrairement aux constats de certains chercheurs (Venkatesh, V., & Davis, F. D. 2000, Chang, J. C. al, 2005 Lai, P. C. 2017), les performances escomptées se trouvent directement influencées par les conditions facilitantes.

Le TAM révisé considère la formation comme un composant des caractéristiques individuelles, alors que la phase d'observation participante et celle de l'étude qualitative ont révélé sa pertinence en tant que condition de facilitation.

Au final, nous constatons également que cette variable a un effet indirect sur l'intention, sur l'attitude et sur la réticence au changement.

En outre, l'équipe dirigeante peut soutenir ses collaborateurs pour les aider à faire confiance en leur autonomie et à leur capacité à s'approprier les TIC, d'une manière optimale, par le biais de programmes de soutien rapproché, des actions de communication adaptées, de mise en place de plan de formation, des cellules d'écoute et de développement personnel.

- Les résultats relatifs à la variable médiatrice :

Les performances escomptées (PE) permettent d'appréhender les appréciations des usagers de l'intérêt des TIC proposées par le top management pour l'accomplissement de leur travail (Kumar, D. S., Purani, K., & Viswanathan, S. A. 2018).

Cette variable est un déterminant clé dans l'acceptation des TIC en sciences de gestion. Ce postulat confirme l'idée de Kiran, K., & Diljit, S. 2017, Lwoga, E. T., & Sife, A. S. (2018) qui stipulent que les PE d'une TIC prédisent grandement la satisfaction de l'utilisateur à son égard.

Les PE représentent le degré d'accroissement de la productivité professionnelle que l'utilisateur croit atteindre suite à l'acceptation d'une technologie donnée.

La prise en considération des PE est très salutaire dans la mesure où elles assistent les managers dans la mise en place de procédés technologiques en cohérence avec les attentes professionnelles des collaborateurs. Parmi ces attentes on note : la compatibilité des TIC avec la nature du travail et les besoins métiers ; en effet, l'équipe dirigeante serait avisée de

proposer ou de concevoir des TIC répondants aux besoins fonctionnels et de maximiser ainsi l'acceptation des TIC par les utilisateurs finaux.

En présumant que la variable nommée « performances escomptées » joue le rôle de médiation, nous soutenons les postulats du modèle motivationnel, du TAM 2 et du modèle d'acceptation d'Agarwal et Karahanna. Nous confirmons également le constat du TAM qui a prouvé empiriquement la force de la relation causale suivante : PE → attitude.

Pour conclure, nos résultats indiquent que la variable PE est influencée par le risque perçu, les normes subjectives et les conditions facilitantes avec lesquelles elle compose un réseau de relations de dépendance directe.

- Conséquences de la variable médiatrice

Parmi une variété de variables proposées par la communauté de chercheurs en TIC, trois facteurs ont été désignés dans notre modèle structurel dans le but d'expliquer plus concrètement les dimensions ayant un pouvoir sur l'acceptation des TIC dans l'hôtellerie de luxe ; les entrevues semi-directives ont permis de faire émerger plusieurs opinions qui approuvent notre choix, à savoir l'intention, l'attitude et le contrôle des réticences au changement.

En accord avec les postulats des chercheurs et de notre recherche exploratoire, les trois concepts sont censés impacter d'une manière directe l'acceptation des TIC. De cette supposition a jailli la formulation de l'hypothèse globale (HG) à travers la méthode de modélisation par équation structurelle et a permis d'identifier la relation causale de dépendance directe et indirecte entre les différents attributs mesurant l'acceptation des TIC dans les hôtels de luxe.

- Intention

La pléthore d'études qui portent sur les recherches se basant sur la variable « intention » confirme sa valeur prédictive dans le comportement d'acceptation des TIC (Verma, S., Bhattacharyya, S. S., & Kumar, S. 2018, Mainenti, D. A. V. I. D. 2017, Pfeiffer, J., von Entress-Fuersteneck, M., Urbach, N., & Buchwald, A. 2016). Il s'agit d'une résultante des croyances des individus et elle est structurée sur la base des perceptions (Samhale, K., & Ladwein, R. 2019).

Les résultats de notre recherche stipulent que l'intention a un effet direct sur l'acceptation des TIC. Ce constat est conforme aux conclusions de nombreuses théories et modèles, à savoir le TAM, l'UTAUT, le TAM augmenté, le modèle des déterminants de la FUP et le TAM2.

D'autres chercheurs ont également considéré l'intention comme un facteur prédictif de l'acceptation des TIC mais, en lui conférant une autre structure causale : la théorie du comportement planifié à titre d'exemple lui a attribué le rôle de variable médiatrice entre l'attitude, les normes subjectives et le contrôle du comportement perçu.

A l'instar des différents résultats, nous pouvons confirmer le pouvoir prédictif de la variable liée à l'intentionnalité et résumons nos conclusions comme suit:

- les performances escomptées exercent un effet direct sur l'intention ;
- le risque perçu a un impact considérable et indirect sur l'intention ;
- l'absence de relation prédictive entre les caractéristiques personnelles et l'intention ;
- les normes subjectives ont une influence indirecte sur l'intention ;
- les conditions de facilitation influent indirectement sur l'intention.

L'intention comportementale est, dès lors, le produit de trois déterminants majeurs de prédiction de l'acceptation des TIC : les normes subjectives, le risque perçu et les conditions de facilitation à travers les PE.

- L'attitude

L'attitude à l'égard d'une TIC se développe par le biais des croyances ; il s'agit d'un facteur explicatif de l'acceptation des TIC, qui indique, dans ce contexte, un jugement et une appréciation positive ou négative de l'individu, qui converge vers la planification du comportement d'utilisation réelle de la TIC en milieu hôtelier.

Il existe en général un décalage temporel entre l'intention et la concrétisation du comportement : l'attitude se positionne entre ces deux paramètres (Kumar, P., Sinha, A., Rana, N. P., & Singh, A. 2017, Thakur, R., Angriawan, A., & Summey, J. H. 2016 , Öksüz, N., Shcherbatyi, I., Kowatsch, T., & Maass, W. 2018).

Concernant le lien de l'attitude avec l'acceptation des TIC, le test de l'hypothèse H6 postule qu'elle a un effet direct et positif sur l'acceptation. L'existence de cette influence valide la corrélation présupposée par le modèle d'acceptation d'Agarwal et Karahanna. Ce constat a été prouvé par plusieurs auteurs (Hornbæk, K., & Hertzum, M. 2017, Malaquias, R. F., Malaquias, F. F., & Hwang, Y. 2018, Sánchez-Prieto, J. C et al, 2019).

Toutefois, cette conclusion va à l'encontre des résultats de la TCP et du TAM qui confèrent à l'attitude le caractère d'influence indirecte à travers l'effet de médiation de l'intention.

Nos résultats confirment également que :

- les conditions de facilitation exercent un effet indirect sur l'attitude ;
- les normes subjectives ont un impact considérable et indirect sur l'attitude ;
- il n'y a pas de relation significative entre les caractéristiques personnelles et l'attitude ;
- le risque perçu a une influence indirecte sur l'attitude ;
- les performances escomptées influent directement sur l'attitude.

- Le contrôle des réticences au changement

Les réticences au changement se manifestent par des comportements et des attitudes exprimant le rejet de la technologie; elles sont fondées sur des craintes et des appréhensions (Cheng & Petrovic-Lazarevic, 2005, Bin, S. 2019, Tsai, T. et al, 2020).

La résistance aux nouvelles TIC dans notre étude se justifie par l'attachement aux anciennes habitudes, la rigidité cognitive, le souci de perdre le pouvoir, la déficience de la résilience psychologique, l'absence de formation adaptée, la mauvaise communication impliquant l'accroissement de l'ambiguïté associée au changement.

Le test de l'hypothèse H7 indique que :

- les conditions de facilitation exercent un effet indirect sur le contrôle des réticences au changement à travers les PE;
- les normes subjectives ont une influence significative et indirecte sur le contrôle des réticences au changement ;
- il n'existe pas de lien causal entre les caractéristiques personnelles et les réticences au changement ;
- le risque perçu a une influence indirecte sur les réticences au changement ;
- les performances escomptées influent d'une manière directe sur les réticences au changement ;
- les réticences au changement ont un pouvoir prédictif direct sur l'acceptation des TIC.

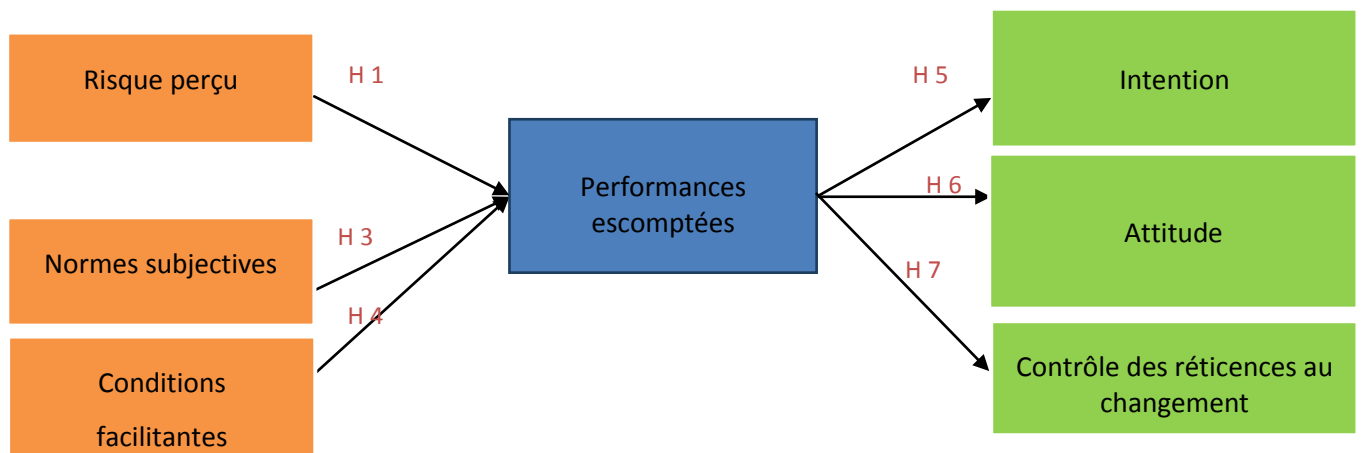
L'hypothèse H7 est donc confirmée et va à l'encontre des conclusions du TAM et de la TCP qui postulent que la variable « réticences au changement », représentée par le contrôle du comportement perçu, influence directement l'intention et indirectement l'acceptation des TIC.

A la lumière des tests des hypothèses formulées, de celles validées et des autres rejetées, nous concluons que notre hypothèse générale stipule désormais que les variables indépendantes, représentées par le risque perçu, les normes subjectives et les conditions de facilitation, ont une influence significative et indirecte sur les variables ayant un fort pouvoir prédictif sur l'acceptation des TIC, à savoir l'intention, l'attitude et le contrôle des réticences au changement.

Par opposition aux prévisions de l'UTAUT et du modèle de Kwon et Chidambaram, les impacts de l'âge, de la notion du genre, de la catégorie socioprofessionnelle se sont avérés insignifiants dans le cadre de notre étude.

A la lumière des différents résultats obtenus, nous présentons le modèle conceptuel final.

Figure 33 : Présentation du modèle final de la recherche et des hypothèses validées



Source : L'auteur

Conclusion générale

En raison de l'indéniable prégnance des TIC, elles sont placées aujourd'hui au centre des préoccupations des managers et devenues un capital fondamental pour le bon fonctionnement des hôtels de luxe. En revanche, force est de constater que le comportement humain est fortement corrélé à la réussite ou à l'échec de leur l'usage optimal. Si leur dimension stratégique s'avère désormais confirmée, il importe donc d'en relever le défi. Le challenge pour les managers n'est plus d'investir dans la meilleure technologie mais plutôt de réussir sa gouvernance ainsi que l'adhésion des collaborateurs. À cet égard, les entreprises devraient mettre en place des dispositifs d'appréciation de performance en considérant les TIC comme un noyau générant de la valeur et non pas un centre de coût ; leur l'acceptation constitue un lien critique entre les investissements nécessaires et l'efficacité des organisations.

Cette réflexion est le fondement du questionnement traité par ce travail de recherche qui étudie les déterminants de prédiction de l'acceptation des TIC dans les hôtels de luxe de la ville de Marrakech. Cette problématique s'inscrit dans une perspective déterministe ayant pour finalité de comprendre les mécanismes d'attitudes et de comportements facilitant et optimisant l'interaction des individus avec la technologie.

Ainsi, l'objectif premier de cette recherche est de fournir des éléments de réponse à l'interrogation qui porte sur les attributs présidant à l'acceptation des TIC tout en élucidant la relation causale entre les déterminants responsables de l'acceptation ou du rejet des TIC.

Les réponses à nos interrogations sont débattues à travers plusieurs théories et modèles ; en effet, la TCP et la TAR mettent en évidence le rôle de l'intention comme facteur explicatif de l'acceptation, influencée par l'attitude, les normes subjectives et le contrôle du comportement perçu. Ce postulat a été soutenu et enrichi par une large communauté de chercheurs (Kinmonth, A. et al 2017; Schmitz, G. L., & da Rocha, J. B. T. 2019).

Plusieurs recherches ont enrichi ces postulats en intégrant des déterminants puissants dans la prédiction de l'acceptation des TIC : le TAM suggère que l'intention dépend également des variables externes, de l'utilité perçue et de la facilité d'utilisation perçue ; le modèle d'usage des microordinateurs propose les caractéristiques du système et le soutien managérial comme variables explicatives de l'acceptation ; le modèle motivationnel considère la notion du plaisir dans le processus d'acceptation des TIC ; le modèle étendu (TAM 2) recommande l'attribut lié à la démontrabilité des résultats ; le modèle de Kwon et Chidambaram postule que les

facteurs démographiques ainsi que la motivation ont une corrélation significative avec l'acceptation des TIC ; enfin, l'UTAUT a tenté de faire fédérer l'ensemble des conclusions d'ordre organisationnel, personnel et technique en un seul modèle, intégrant les variables « volonté », « effort attendu » ainsi que le facteur relatif à l'expérience des utilisateurs.

Ce corpus théorique, et particulièrement le TAM et l'UTAUT, nous a permis de concevoir un modèle structurel plus adapté aux spécificités du contexte étudié qui met en relief trois catégories de variables : organisationnelles, technologiques et enfin celles liées aux caractéristiques de l'individu et à ses perceptions. L'élaboration de ce modèle a tenté de prédire le comportement d'acceptation des TIC dans le contexte touristique marocain. Les questions fondamentales qui traversent en filigrane toute la revue de littérature présentée sont relatives à des questionnements concernant les attributs personnels, organisationnels et les facteurs contextuels liés aux particularités des hôtels de luxe, impactant l'acceptation des TIC et favorisant ainsi leur efficacité.

Les résultats obtenus confirment majoritairement la pertinence des composants du modèle ainsi que sa structure causale et permettent de mettre à la disposition de la science et des entreprises un apport théorique et managérial. Il convient, de ce fait, d'exposer une synthèse de ces contributions, des limites de la recherche ainsi que des perspectives de réflexion ultérieures.

1. Les Contributions de la recherche

1.1. Apports méthodologiques :

Le dispositif méthodologique choisi s'oriente vers une démarche positiviste aménagée scindant le travail de recherche en deux principaux pôles : le premier est d'ordre exploratoire et le second est d'ordre déductif.

Afin d'apporter des éléments de réponses à notre questionnement de départ, nous avons opté pour une méthode processuelle qui permet, au sens d'Igalens et al (2005) et Igalens, J., & Tahri, N. (2017), une représentation plus holistique, intégrale et contextuelle de la thématique abordée. De prime à bord, nous avons conduit une étude qualitative faisant l'objet d'une triangulation de techniques afin de garantir la pertinence du procédé de collecte de données. Cette triangulation a concerné trois outils, à savoir l'observation participante, l'analyse documentaire et les entretiens semi-directifs.

Le travail d'investigation qualitative a été d'abord mené sur une population de managers des hôtels 5* les plus connus de la ville occupant des postes de responsabilités et ayant participé à la mise en œuvre de l'implémentation de la dernière technologie. La taille de l'échantillon a suivi le principe de la saturation. L'objectif de notre enquête qualitative est la validation des composants du modèle émergent et son enrichissement par d'autres éléments contextuels. Le traitement des résultats recueillis a été réalisé en utilisant le logiciel professionnel de traitement de contenu qualitatif « Nvivo 12».

Cette étape nous a permis d'épurer notre modèle initial en éliminant d'une part, des variables issues de la revue de littérature mais n'ayant pas de poids dans notre contexte, à savoir la facilité d'utilisation perçue, le genre, l'âge, l'expérience, la nationalité ainsi que la fréquence d'usage, et en intégrant, d'autre part, de nouveaux composants tels que le risque perçu que les professionnels du tourisme ont qualifié d'importants dans la prédictions de l'acceptation des TIC.

Les variables enfin adoptées en vue d'accroître la performance prédictive de notre modèle de recherche, sont :

- des facteurs liés aux croyances et aux perceptions : le risque perçu, les normes subjectives, l'attitude, l'intention et les réticences au changement.
- des variables actionnables et contrôlables par les différentes structures hôtelières : les performances escomptées et les conditions de facilitation.
- des déterminants distinctifs de l'individu : caractéristiques personnelles.

Afin de confirmer les hypothèses formulées, la démarche de validation empirique a été conduite à l'aide d'un questionnaire administré en face à face, par 235 utilisateurs finaux opérant dans les structures hôtelières sélectionnées pour l'étude qualitative. Les résultats obtenus ont été traités par la technique de la modélisation par les équations structurelles (MES). Ces techniques statistiques nous ont permis de tester de manière concomitante et simultanée la présence de corrélations causales entre les différentes variables du modèle.

La contribution capitale en méthodologie de recherche consiste en la combinaison et le croisement de plusieurs outils de recueil de données pour appréhender le processus attitudinal des utilisateurs envers les TIC dans une perspective d'acceptation et d'usage réel. Ces procédés, à la fois qualitatifs et quantitatifs, sont inscrits dans le registre de la nouvelle

génération des travaux de recherche en sciences de gestion et en management des TIC (Nvivo 12, smart PLS...).

1.2. Les contributions théoriques :

En premier lieu, les informations recueillies confirment la prééminence des variables relatives aux perceptions : un accroissement de leurs niveaux par des actions convenables agit favorablement sur les croyances et sur le développement du degré d'adhésion des usagers aux TIC.

En effet, ces résultats vérifient le postulat selon lequel les collaborateurs élaborent un jugement à travers le risque perçu, l'attitude, l'intention, les normes subjectives et le contrôle des réticences au changement ; ils suggèrent que le risque perçu détermine les performances escomptées et que ces dernières prédisent les autres variables de perception, à savoir l'attitude, l'intention et le contrôle des réticences.

En guise de synthèse des liens de causalité régissant les variables liées aux croyances, nous concluons que :

- le risque perçu exerce une influence directe sur les performances escomptées et indirect sur l'acceptation des TIC.
- l'attitude dépend des performances escomptées et prédit directement l'acceptation des TIC ;
- les normes subjectives ont un effet direct sur la variable médiatrice ;
- l'intention des collaborateurs à accepter l'usage des TIC est formée suite à l'influence directe des performances escomptées ;
- les performances escomptées agissent directement sur le contrôle des réticences au changement ;
- les réticences au changement impactent la décision d'acceptation des TIC ;
- le risque perçu, les normes subjectives et les conditions de facilitation contribuent considérablement à former une opinion quant aux performances escomptées qu'ils prédisent d'une manière directe.

En second lieu, les résultats confirment le rôle prépondérant des attributs contrôlables par les structures hôtelières en tant que facteurs explicatifs de l'acceptation des TIC ; il s'agit des

performances escomptées et des conditions de facilitation. Ainsi, la capacité des dirigeants des hôtels de luxe à fournir le soutien managérial (conditions de facilitation) et à démontrer l'utilité des TIC (performances escomptées), ainsi que leur faculté à améliorer le statut social et la productivité des utilisateurs finaux, favoriserait considérablement l'acceptation des TIC.

En effet, les résultats indiquent en particulier que :

- les performances escomptées dépendent directement des variables explicatives de notre modèle et agissent directement sur l'attitude, l'intention et les réticences au changement ;
- l'influence des conditions de facilitation sur la décision d'acceptation s'est avérée très significative à travers la médiation des performances perçue.

Nos résultats ont prouvé de façon inattendue qu'aucun des composants de la variable « caractéristiques personnelles » n'exercent d'effets sur l'acceptation des TIC.

Le modèle conçu pour cette recherche est un apport théorique intégrateur qui schématise ainsi le dispositif mental par lequel une personne passe avant d'arriver à la décision d'acceptation ou de rejet de la technologie. Il dépasse l'échelon de l'intentionnalité pour se pencher sur l'usage réel des TIC.

1.3. Les recommandations managériales :

La principale contribution empirique du présent travail réside dans la désignation des facteurs clés susceptibles d'impacter favorablement l'acceptation des TIC en vue de leurs usages optimaux, et de dégager des leviers à opérationnaliser par les dirigeants des hôtels de luxe.

Les considérations conceptuelles de notre recherche et les résultats obtenus donnent lieu à des recommandations managériales susceptibles de favoriser l'utilisation réelle et efficiente des TIC par les usagers finaux. Les dirigeants des hôtels de luxe en particulier, et des entreprises au sens large, peuvent s'appuyer sur les conclusions produites lors de ce travail de recherche en vue d'entreprendre des moyens d'actions ayant pour but l'entretien et l'amélioration de la perception que les collaborateurs ont des TIC. Nous précisons que ces leviers s'articulent principalement autour du soutien managérial et de la gestion de la relation interpersonnelle entre l'équipe interne.

- Premièrement, les dirigeants doivent déployer plus d'efforts en termes de communication sur les projets technologiques. Les résultats obtenus indiquent un déficit en termes de communication ressenti par les utilisateurs finaux des TIC. Il s'avère désormais nécessaire d'éclaircir le motif du changement, la valeur ajoutée de la nouvelle TIC, ses missions, ses ressources ainsi que ses limites. Une bonne prise de conscience de la raison d'être de la nouvelle solution technologique peut mettre les utilisateurs en confiance, les rassurer et les amener à avoir des espérances réalistes quant aux performances escomptées des TIC.
- Secondement, une mise en place d'un plan structuré de soutien managérial englobant des sessions de diagnostic des besoins des utilisateurs est nécessaire afin de déceler leurs demandes en termes de ressources technologiques (haut débit de connexion, nouvelle machine, nouveaux logiciels...), de ressources humaines aptes à assurer l'assistance techniques (tel que le transfert de données) et d'accompagnement managérial (dans le cadre de l'adaptation des méthodes de gestion aux TIC). La veille constante sur l'évolutivité des besoins et l'écoute active des usagers deviennent indispensables. Le soutien managérial concerne également l'accroissement du niveau de célérité afin de réagir aux sollicitations, de répondre aux questions des collaborateurs et de ne pas laisser place aux perceptions négatives.
- En troisième lieu, s'impose la planification de modules de formation et de coaching afin d'amener les usagers à se mettre au diapason du changement technologique, à maîtriser les nouveaux procédés et à développer leur confiance et leur estime de soi. Nous insistons sur le caractère important des séminaires personnalisables et modulables, prenant en considération les besoins fonctionnels et psychologiques propres à chaque catégorie d'apprenants. Les séances de coaching aideront les personnes réticentes à changer leurs angles d'analyse qui nourrissent leurs croyances rigides envers les transitions technologiques d'une part, et à dissuader leur attachement au pouvoir en le remplaçant par une quête continue de compétences, d'autre part.
- En quatrième lieu, l'implication des leaders d'opinion et des personnes influentes au sein des organisations dans la mise en place des TIC aidera les managers à les faire adhérer et à développer ainsi un « bouche-à-oreille » positif à l'égard des changements technologiques entretenus. De ce fait, les dirigeants agiront sur l'un des

déterminants de l'acceptation des TIC, à savoir l'influence sociale (normes subjectives).

- Enfin, les managers des hôtels de luxe sont appelés à intégrer les plans d'évolution de carrière dans leur ligne stratégique ; les usagers seront prêts à s'approprier les TIC s'ils voient en elles un tremplin vers l'amélioration du statut professionnel ou de la position sociale.

Cette recherche permet ainsi aux professionnels de fédérer leurs équipes autour des innovations technologiques en matière de TIC et de favoriser leurs acceptations.

2. Limites de la recherche :

Les principales limites de ce travail de recherche résident tout d'abord dans la taille de l'échantillon, étant donné que les répondants opèrent dans des structures hôtelières différentes ; certes, nous avons pu expérimenter notre modèle en diversifiant les champs d'étude mais, le taux de représentativité par hôtel demeure faible. Nous signalons, en deuxième lieu, un biais relatif aux non réponses (35/235 soit 15%).

Une troisième limite concerne la variable « conditions facilitatrices » indiquant à la fois le soutien managérial et le volet formation. Il serait utile toutefois, dans des études ultérieures, de dissocier les deux déterminants pour éviter toute sorte de biais ; en effet, les données recueillies ont révélé que, même en l'absence de difficulté d'assimilation des procédés techniques nécessitant des sessions de formation et de mise à niveau, le soutien managérial reste requis et explicatif de l'acceptation ou du rejet des TIC.

La quatrième limite est liée aux interprétations des résultats. En effet, le choix des items de chaque facteur et leur ajustement au modèle conçu pour cette étude, cadre le sens des réponses et dissuade les participants à ouvrir le champ à d'autres réflexions susceptibles d'apporter un réel enrichissement au sujet de cette recherche.

En clôture, et en raison de l'absence de recherches expérimentales dans le cadre de l'évaluation des déterminants de l'acceptation des TIC dans le contexte touristique marocain, généraliser les résultats de la recherche sur l'ensemble des structures hôtelières de luxe s'avère prématuré.

Ces limites laissent présager du caractère multidimensionnel et complexe de la recherche et nous permettent d'entrevoir des voies d'investigations futures.

3. Prolongement et voies futures de recherche

Les résultats du présent travail invitent à s'interroger sur plusieurs réflexions nécessitant d'autres investigations dans une perspective d'approfondissement et de renforcement des connaissances produites.

De prime abord, cette étude peut être dupliquée dans de nouvelles structures dans le but de confronter et de croiser les données permettant des conclusions plus fiables et pertinentes. A cet effet, de nouvelles recherches ayant pour vocation la validation du modèle suggéré sont requises et leur confirmation expérimentale devra prendre en considération d'autres secteurs d'activités où l'aspect technologique est capital pour leur pérennité.

Nos résultats préconisent également de mener une réflexion sur les échelles de mesure dans un souci d'enrichissement et de complémentarité. Aussi, nous suggérons l'expérimentation du présent modèle en dissociant l'attribut « formation » de celui lié au « soutien managérial ».

Enfin, une étude de type recherche-action dans le même contexte est nécessaire et ce, afin d'observer, dans une organisation donnée, la progression du fait de la composante temporelle et du caractère dynamique et évolutif des attitudes ainsi que des perceptions des utilisateurs finaux à l'égard de l'acceptation des TIC.

Annexes

Annexe 1 : Guide d'entretien auprès des directeurs d'hôtels

Directrice de la recherche: Mme Christine Pagnon Maudet

Préparé par : Hanane AZIZ

Évaluation des déterminants ayant un pouvoir prédictif sur l'acceptation des Technologies de l'Information et de la Communication par les utilisateurs finaux: Cas des hôtels de luxe de Marrakech

Je mène une étude empirique dans le cadre d'un travail de recherche doctorale sur la thématique de l'acceptation des TIC au sein des hôtels 5*. Je souhaiterais déceler les déterminants organisationnels et individuels qui favorisent ou non l'acceptation des TIC.

Ce guide d'entretien tente de relever les déterminants de l'acceptation des TIC dans le contexte de l'hôtellerie de luxe. De ce fait, la présente investigation sera le croisement des résultats empiriques avec notre revue de littérature sur les antécédents de l'acceptation des TIC.

Cette recherche va se pencher précisément sur votre relation et sur vos attentes vis-à-vis des TIC, leurs apports et leurs contraintes, ainsi que sur les éléments qui favoriseraient votre satisfaction à l'égard des TIC. Dans cette perspective, je souhaiterais avoir votre avis sur votre perception des TIC, leurs rôles et le comportement d'acceptation ou de rejet liés aux TIC.

Cette entrevue prendra maximum une heure de votre temps. Les informations recueillies auprès de vous serviront de base pour l'élaboration d'un questionnaire dont l'étendue sera distribuée à grand échelle.

Dans un souci de gain de temps, je procéderai à l'enregistrement de notre entretien et m'engage, cependant, à assurer le caractère confidentiel du contenu de la discussion qui sera exploité exclusivement par moi-même et détruit après usage.

Je vous serai reconnaissante de bien vouloir m'apporter des éléments de réponses au guide d'entretien ci-dessous et vous en remercie d'avance.

Axe 1 : TIC, leurs rôles et omniprésence dans l'hôtel

- 1) Quels sont selon vous les avantages et les limites associés à l'acceptation des TIC dans votre hôtel ?

Relance

Dans quelles mesures sont-elles bénéfiques / contraignantes pour l'établissement ?

- 2) Selon vous quel est le degré d'usage des TIC dans votre hôtel ? Relance
- Département Commercial, financier, RH, ...
 - Quels sont les critères / indicateurs de performance qui mesurent le degré d'usage des TIC ?

Axe 2 : Variables organisationnelles liées au secteur de l'hôtellerie

- 3) Existe-t-il une stratégie et /ou un programme de soutien à la promotion de l'usage des TIC dans votre hôtel ? Si oui, pouvez-vous nous dire en quoi consistent-ils et qu'elles sont les actions qu'ils contiennent ?

Relance

- Les collaborateurs de votre établissement y adhèrent-ils ? Si oui comment ? sinon pourquoi ?
 - Quels sont les retombés / résultats de ce programme sur vos collaborateurs ? (au niveau organisationnel ?)
- 4) Pensez-vous que ces actions pourraient favoriser l'intention d'acceptation des TIC par vos collaborateurs ? Comment ?
- 5) Avez-vous constaté une certaine réticence à l'égard des TIC ? à quel niveau ?

Axe 3 : Variables personnelles explicatives de l'acceptation des TIC

6) Selon vous, les collaborateurs qui pourraient être favorables/défavorables à l'acceptation des TIC ont-ils des caractéristiques et des qualités particulières ?

Relance

- Si oui, pouvez-vous préciser lesquelles ?
- Sont-ils assez conditionnés avec l'essor des TIC pour les utiliser aisément ou cela constitue une entrave majeure à leur émancipation dans ce sens ?

7) Estimez-vous qu'il y ait une différence au niveau du degré d'adhésion de vos collaborateurs à l'utilisation des TIC entre les différents services ?

Relance

- Si oui, à quels facteurs pouvez-vous attribuer cette différence ?
- Pensez-vous qu'il existe une volonté de collaborer entre les départements afin de corriger ces différences ? Comment ?

8) Selon vous quels sont les facteurs personnels qui empêchent actuellement l'acceptation des TIC par vos collaborateurs à titre individuel ?

9) Quels sont selon vous les éléments qui pourraient faciliter la décision de vos collaborateurs à utiliser les TIC dans leurs services ?

Annexe 2 : Verbatims issus des entretiens semi-directifs

« Adopter les TIC n'est plus un choix, c'est une condition sine qua none à la pérennité d'un hôtel 5* »

- *« Les TIC sont intégrées dans la totalité de la chaîne de valeur, ces outils sont devenus les ambassadeurs, les représentants et les commerciaux de l'hôtel. Des vitrines accessibles par le monde entier. Ils permettent de suivre les clients depuis le premier clic sur le site jusqu'à son départ, ils permettent de noter les préférences, les choix et les exigences des clients »*
- *« Les TIC sont le meilleur moyen pour rendre agréable l'expérience des visiteurs, elles nous aident à être plus performants et efficaces »*
- *« Sur le plan interne, les TIC permettent un gain de temps et d'énergie considérable, les ressources sont gérées d'une manière beaucoup plus efficace »*
- *« Les TIC sont utilisées dans tous les aspects de la gestion de notre hôtel : réservation, réception, service commercial, finances, ressources humaines, l'ensemble est entièrement automatisé ».*
- *« Avec la grandeur des établissements de luxe, étendre l'utilisation des TIC à tous les niveaux devient une nécessité, l'ensemble des départements et services sont équipés d'outils technologiques selon les besoins et selon les spécificités de chaque fonction ».*
- *« il est avantageux pour l'hôtel de réduire au minimum le nombre d'employés dont le travail est facilement remplaçable par la machine »*
- *« La touche personnelle est essentielle »*
- *« Absolument, certaines personnes comme celles travaillant dans le département financier ont développé une certaine expertise dans les méthodes classiques les changer induit pour elles de perdre leur qualité d'experts et de se retrouver dans le stade débutant, donc pour eux la TIC est sans utilité majeure ».*
- *« Je pense que je serais incapable d'être performant en l'absence des TIC auxquelles ils je suis anormalement attaché ».*
- *« Effectivement, les nouvelles technologies doivent être acceptées et adoptées afin de d'optimiser la productivité de la chaîne hôtelière ».*
- *« Certes la mesure du degré d'usage est un peu délicate, toutefois, nous la mesurons dans notre hôtel par le pourcentage de la fréquence d'utilisation que je peux vous résumer en :*
 - Département Commercial : 95%

- *Département Financier : 97%*
- *Département RH : 80%*
- *Département logistique : 70%*
- *Département contrôle de gestion : 99% »*
- *« Je pense j'ai répondu en partie à cette question, le critère est la fréquence d'utilisation de la technologie. Par exemple, pour le département commercial et plus précisément dans le service réservation, nous utilisons le logiciel Fidelio, la performance est mesurée par :*
 - *Nombre de réservations faites ;*
 - *Suivi de ces réservations ;*
 - *Temps d'écran par utilisateur : nous disposons d'une minuterie par tâche et par application ».*
- *« Très bonne question. Certes l'investissement en TIC est devenu un axe stratégique de notre hôtel. Autrement dit, la corporate stratégie de notre hôtel intègre aujourd'hui les TIC comme une dimension importante. Chose qui interpelle le besoin de mettre en place un programme et un ensemble d'action pour le soutien de TIC ».*
- *« Certains effectuent des diagnostics fonctionnels afin de déceler les besoins en termes d'apprentissage en des TIC suivis de campagnes de sensibilisation des utilisateurs potentiels »*
- *« Lors de l'acquisition des TIC, l'hôtel pourrait connaître une forte augmentation des coûts en raison de leur mise en place, des investissements nécessaires à la maintenance du système et de la formation des employés ».*
- *« De plus, les managers d'hôtels endossent la responsabilité de fournir la protection et la confidentialité des données des clients contre toute éventuel pillage»*
- *« Le prix des licences des solutions informatiques et de mise en œuvre et d'adaptation des TIC à la structure hôtelière »*
- *« La question d'adhésion s'avère le problème crucial quant à l'intégration des TIC dans notre hôtel. Au début, nous nous sommes confrontés au problème de reluctance au TIC par les collaborateurs. Plusieurs départements ont rejeté le système (Fidelio). Derrière ce rejet se cachent plusieurs raisons :*
 - *La crainte de perte de pouvoir ;*
 - *Le manque de maîtrise de la technologie et absence de compétences en matière de la technologie ;*
 - *Les TIC en hôtellerie restent une chose nouvelle. La résistance est humaine »*

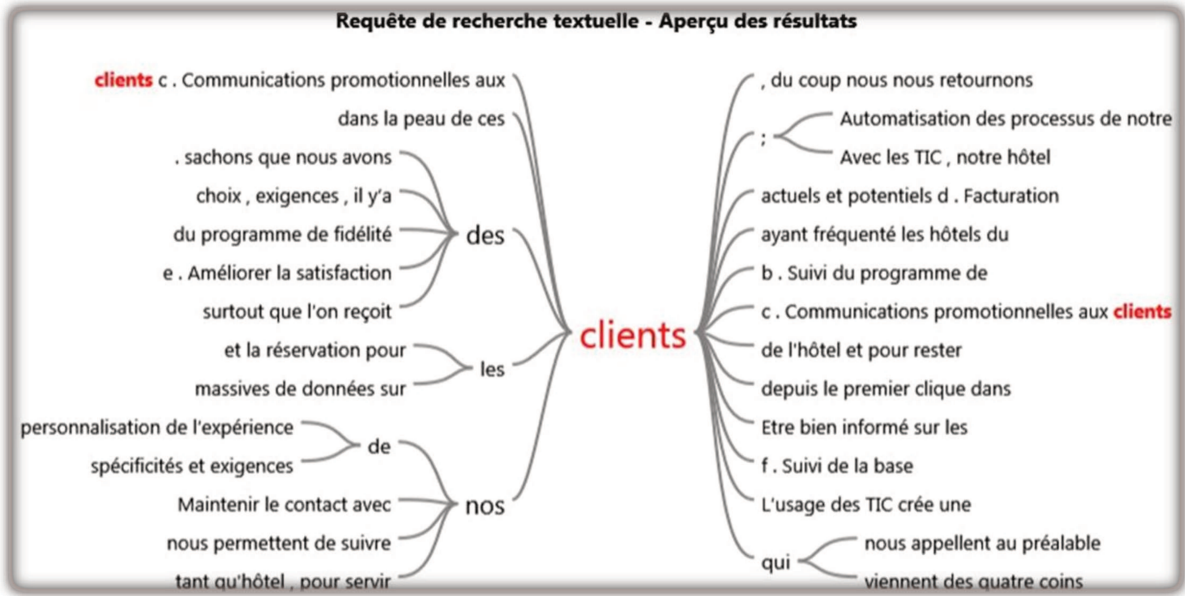
- *« Besoin d'une organisation de support qui peut maintenir la solution digitale ».*
- *« Nos collaborateurs sont mis au défi d'apprendre de nouvelles technologies ; l'accompagnement et l'appui continu sont un bon moyen de leur faire accepter les TIC ».*
- *« Le manager doit être souple, il doit favoriser la communication horizontale en interne ; c'est l'interaction de la technologie avec l'humain qui conditionne la réussite ».*
- *« Afin de déceler leurs besoins et attentes, nous recueillons leurs propositions et leurs vécus suite aux expériences passées en matière de système d'information précédant, nous avons également prévue une assistance technique au profit des utilisateurs, ces derniers peuvent contacter nos ingénieurs en TIC par téléphone, envoyer des mails sous forme de ticket que le département SI traite et l'affectation des ressources technique se fait en fonction de la nature de la réclamation ».*
- *« Mettre à la disposition des membres de l'équipe des ressources pour le soutien qui assure la maintenance régulière de notre TIC, effectue des mises à jour ».*
« L'utilisateur peut se trouver obligé d'utiliser la nouvelle TI, mais il ne va pas se l'approprier en cas de non-acceptation, il va toujours ressortir les avantages de l'ancienne méthode : c'est la résistance sournoise. Cette situation est parfois due à un manque d'investissements en ressources techniques, à un mauvais choix de fournisseurs, à un manque de communication au préalable ».
- *« La solution peut ne rien apporter en termes d'efficience, si l'organisation n'est pas prête à changer et à soutenir ses collaborateurs ».*
- *« On peut avoir une solution installée dans deux hôtels différents, dans le premier elle peut marcher à merveille tandis qu'elle sera rejetée dans le deuxième, la cause c'est l'ignorance du facteur culturel et psychologique qui impactent l'acceptation ou pas de la TI »*
- *« Certaines personnes sont résistantes à la technologie au point d'être sources d'influence sociale négative. De tels cas sont extrêmement difficiles à gérer mais heureusement, peu nombreux. Des fois, il s'avère nécessaire de leur faire changer de poste »*
- *« Certains employés, par nature, sont réfractaires au changement et n'apprécient pas les nouvelles façons de faire. Ne connaissant même pas très bien le potentiel des TIC cette catégorie d'employés est opposée au changement et perçoit les TIC comme NON utile et ne fera que rendre leur travail plus difficile. De plus, ils pensent qu'il leur*

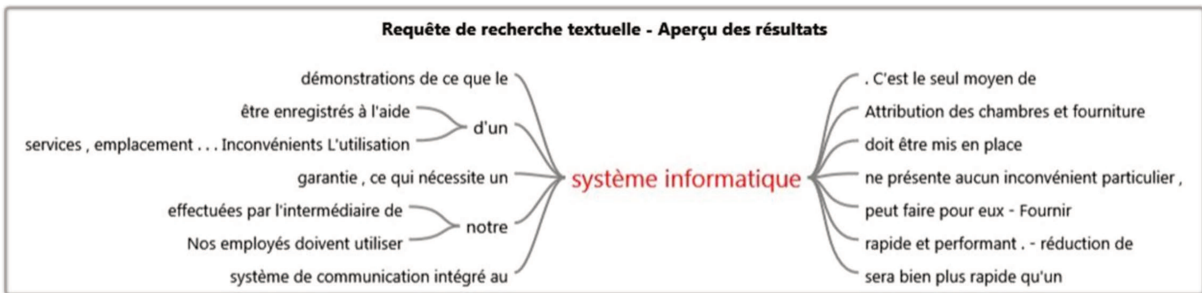
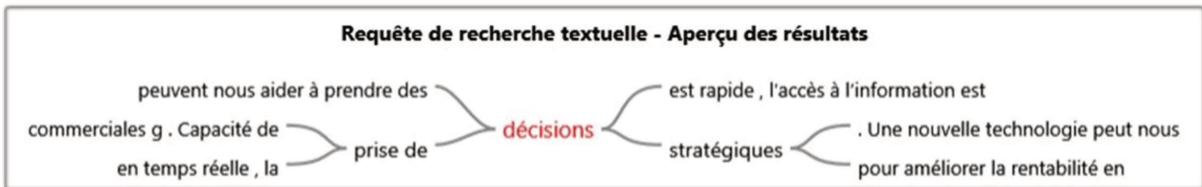
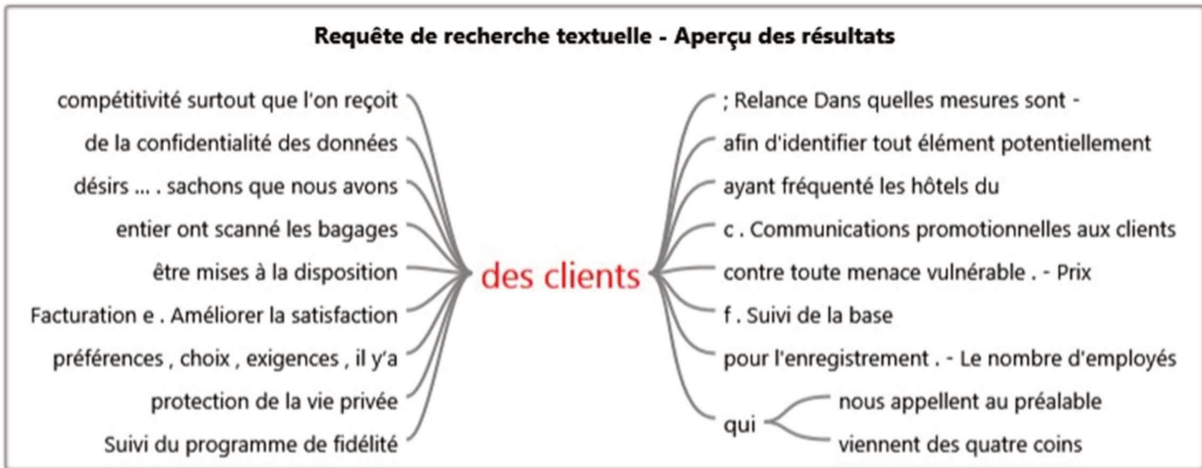
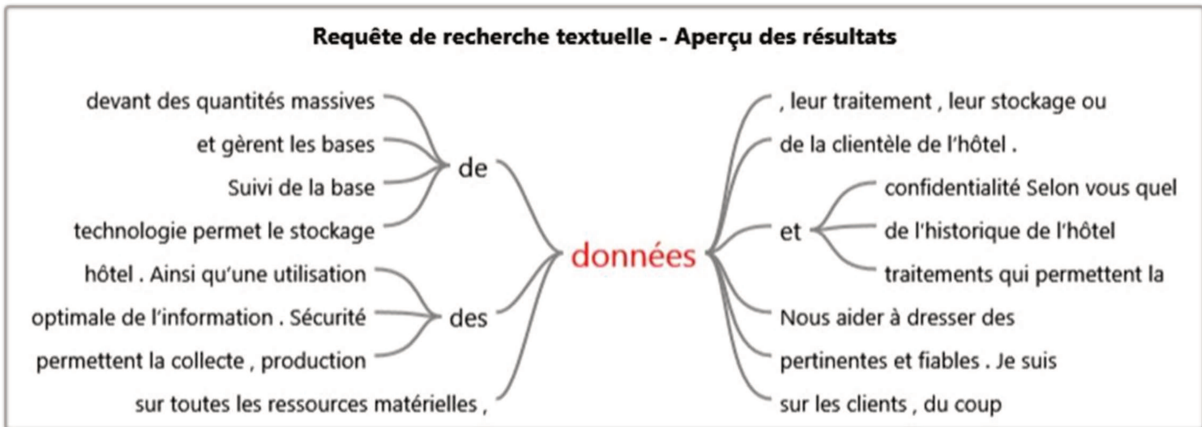
faudra d'investir beaucoup de temps dans l'apprentissage des nouveaux TIC. Ces individus estiment que l'ancienne méthode marche suffisamment bien, et que ce changement est juste source d'ennuis pour elles »

- *« L'utilisation d'un système informatique ne présente aucun inconvénient particulier, si ce n'est qu'elle implique une responsabilité supplémentaire, de la main-d'œuvre pour la maintenance et des coûts pour l'hôtel (coût fixe, coût de maintenance et coût de formation pour les employés existants) ».*
- *« Nos employés doivent utiliser notre système informatique. C'est le seul moyen de faire fonctionner les différents processus dont nous avons besoin en tant qu'hôtel, pour servir nos clients de l'hôtel et pour rester rentables »*
- *« Au départ, l'hôtel pourrait connaître une forte augmentation des coûts en raison de la mise en place des TIC, de la consommation d'énergie supplémentaire pour la maintenance du système et de la formation des employés ».*
- *« Les décisions prises sur la base de ces informations peuvent entraîner une dépendance accrue aux TIC actuels, une mise à niveau des systèmes ou peut-être même un abandon du traitement automatisé. Par exemple, le système téléphonique automatisé est-il utile ou ennuyeux pour les clients ? Nos clients potentiels omettent-ils souvent de compléter leurs réservations parce qu'ils recherchent davantage le contact humain ».*
- *« Le manager doit fausser le décor de l'ancienne méthode autrement dit, il doit parler des limites de l'ancienne solution ; on prépare le terrain pour la nouvelle TIC en lui créant une campagne de communication: il s'agit d'un travail psychologique pour préparer les gens au changement, comme dans une campagne électorale politique, on donne de l'espoir, on met en valeur le nouveau programme, avec ses avantages, son utilité.... ».*
- *« Tout système d'information ou toute technologie a une date de début et une autre de déclin, entre les deux existe la procédure de maintenance, lorsque celle-ci est plus correctrice que préventive, avec un grand soutien managérial, l'acceptation d'une nouvelle technologie s'impose, autrement c'est des charges inutiles ».*
- *« On ne doit pas demander aux utilisateurs de ressortir leurs notes de la formation qu'il a suivi il y a quelques semaines pour résoudre le problème, il doit avoir une personne relai à proximité et rapidement, pour le soutenir et l'assister ».*

- *« La plupart des employés déclarent que les TIC ont été très bénéfiques. Une des raisons principales est la formation continue, le retour d'information des employés et aussi les mises à jour apportées aux TIC. Tout changement peut provoquer la résistance, la confusion et l'intention d'acceptation et d'utilisation. Si des changements sont nécessaires pour des raisons techniques ou commerciales, une formation est mise en place pour aider chaque employé à s'adapter et à adopter le système ».*
- *« Le manager ne doit pas laisser ses collaborateurs face à ce changement sans soutien et sans assistance, un accompagnement efficace peut favoriser non seulement l'acceptation mais également une ambiance de travail favorable et donc il y aurait un effet de groupe avec une influence positive ».*
- *« Nous avons remarqué une certaine réticence de la part de certains employés au cours des premières semaines de formation, car leur formation ne correspondait pas à la formation technique qu'ils devaient suivre. Nous avons motivé les employés lors des réunions quotidiennes pour qu'ils relèvent les défis les plus difficiles afin d'améliorer leurs compétences. Après une série de réunions de motivation et après avoir mis en place certaines stratégies, nous avons pu changer la mentalité. Nous avons également assoupli les horaires de travail des employés et les avons encouragés à prendre des congés payés supplémentaires s'ils se sentaient trop stressés en raison de la formation supplémentaire ».*
- *« Certains employés, en particulier les jeunes, sont très désireux d'apprendre de nouvelles choses et accueillent favorablement les nouveaux gadgets, les systèmes informatiques et les nouvelles façons de faire les choses».*
- *« Les individus qui sont réfractaire au changement sont souvent influencés par autrui, qui trouve dans le statut quo et dans la constance un certain confort et sécurité, il s'agit de personnes hésitantes, qui ne sont pas orientées vers le défi ».*
- *« Je pense que cette question liée aux collaborateurs favorables ou défavorables est très importante. Elle fait appel au phénomène de l'influence sociale. Ce qui veut dire l'impact d'une minorité influente sur les autres. Pour notre hôtel, les collaborateurs ayant influencé positivement notre intégration des TIC, sont surtout les chefs de départements. Car en dehors de leur position hiérarchique, ces collaborateurs se dotent d'un certain charisme et d'une certaine présence. Ceci a constitué sans cesse un facteur favorisant l'utilisation des TIC ».*

- *« Certains services s'appuient entièrement sur les TIC suite à la nature du de leur travail. Par exemple, la comptabilité et les finances. D'autres s'appuient moins sur la technologie. C'est le cas, par exemple, du bureau d'enregistrement ou des lignes de service à la clientèle. Bien que ces services utilisent bien sûr les technologies de l'information, l'interaction entre le client et l'homme représente un pourcentage élevé de ce travail ».*







Requête de recherche textuelle - Aperçu des résultats

différents services ? Oui , il y a des **différences** . Certains services s'appuient entièrement sur les TIC

Requête de recherche textuelle - Aperçu des résultats

différence au niveau du degré d'adhésion de nos **collaborateurs** à l'utilisation des TIC entre les différents services
différents services ? Bien évidemment , il y a des qui considèrent qu'une nouvelle technologie est une surcharge

Requête de recherche textuelle - Aperçu des résultats

fréquence d'utilisation de ces TIC par chaque **département** . Cette différence s'explique par plusieurs raisons parmi

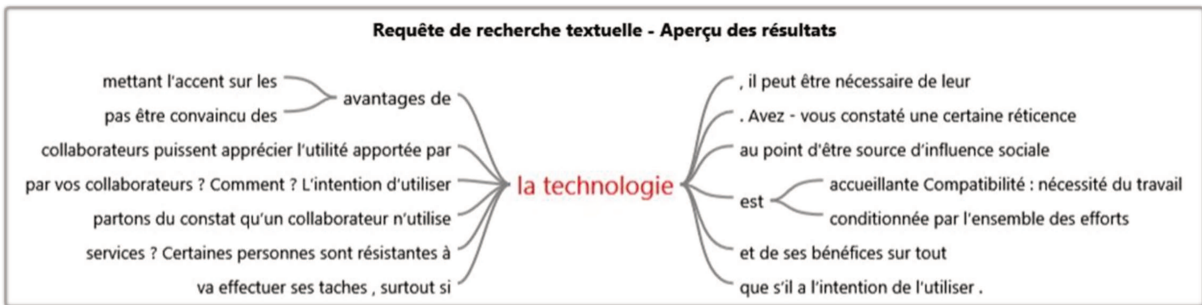
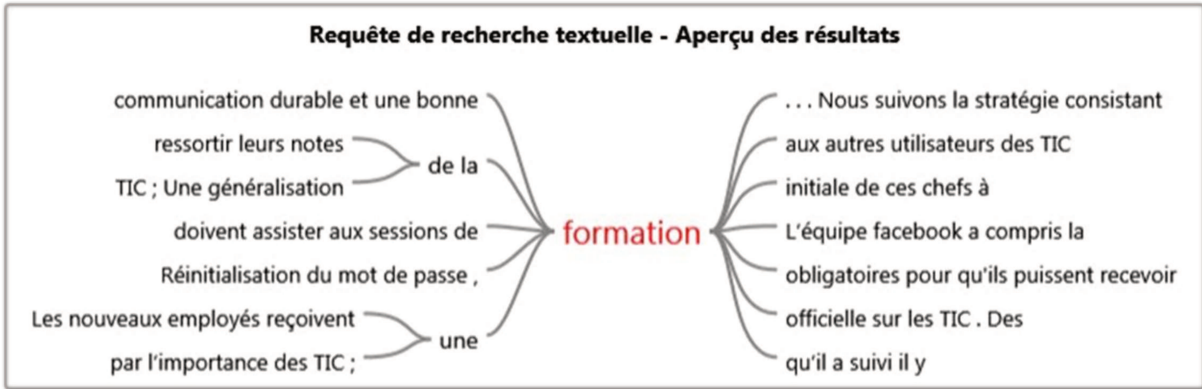
Requête de recherche textuelle - Aperçu des résultats

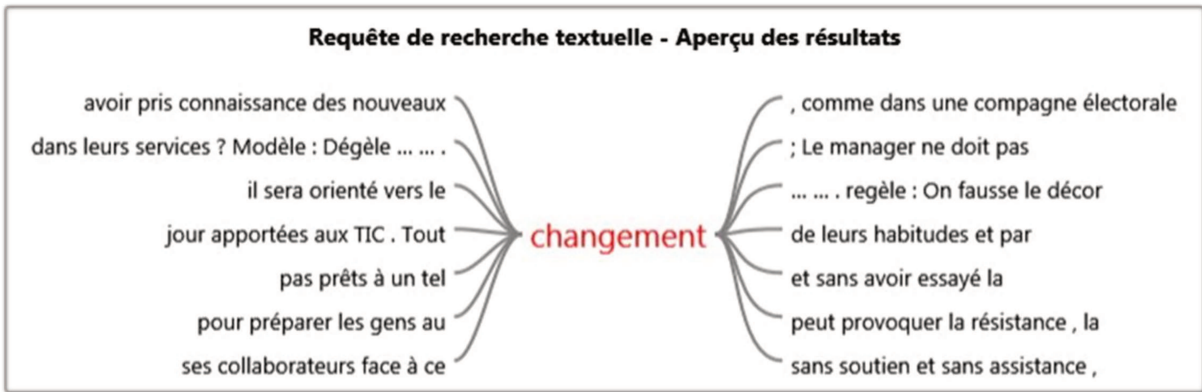
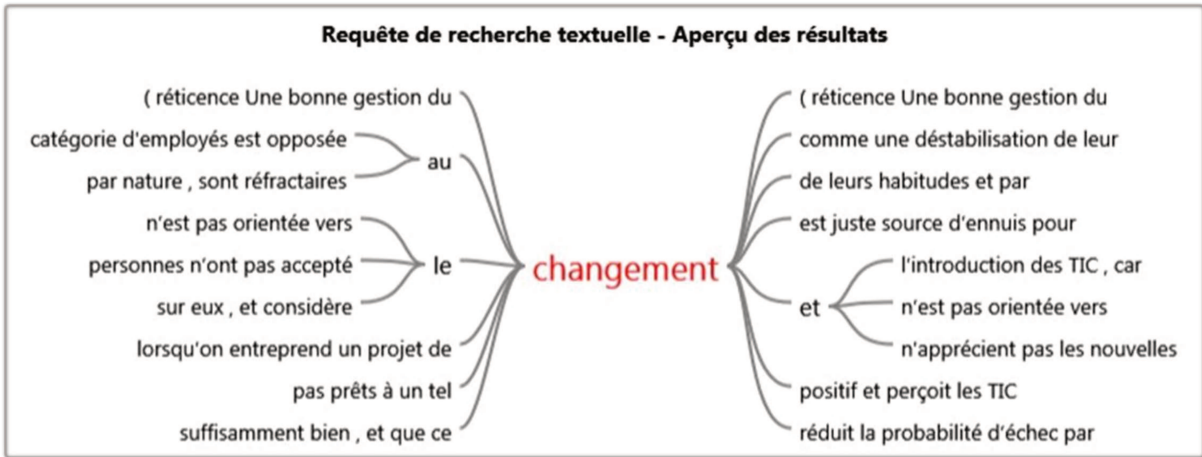
peux les résumer en : Coûts de formation , **d'assistance** technique liée aux TIC ; Difficulté **d'évaluation** des

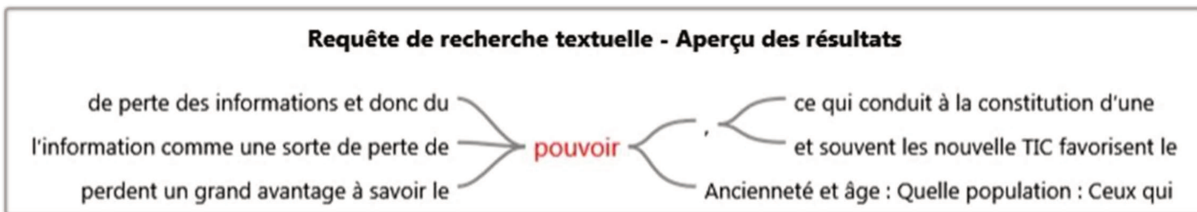
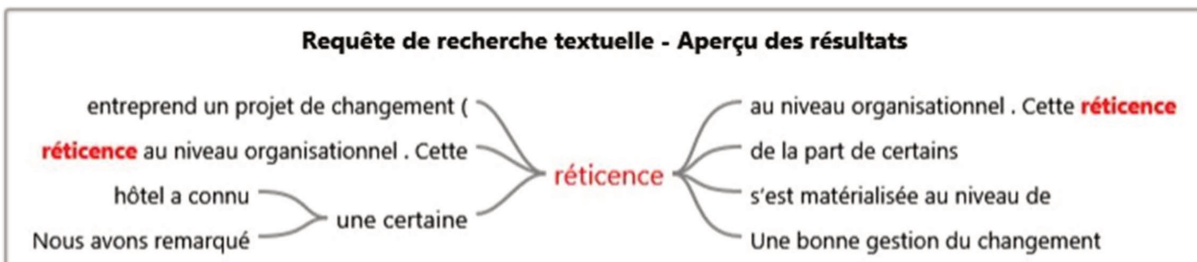
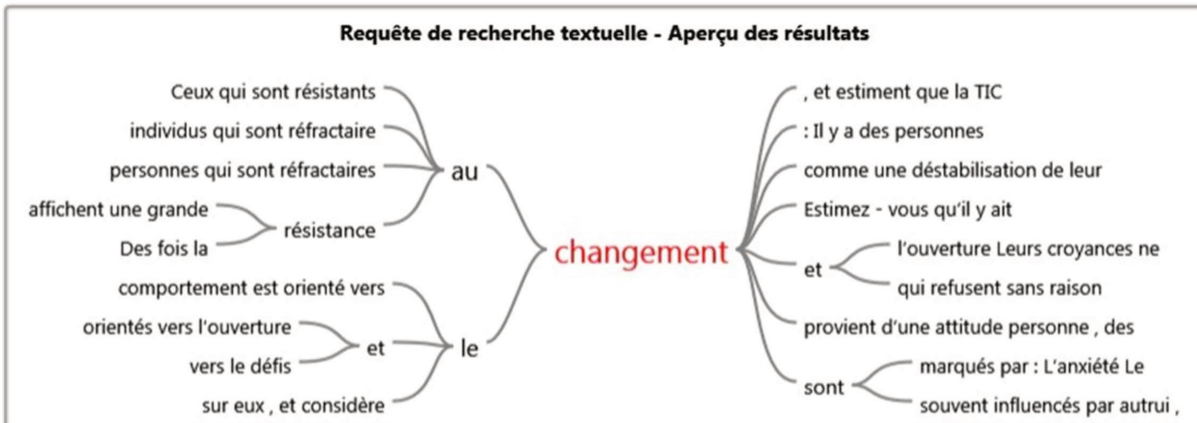
Requête de recherche textuelle - Aperçu des résultats

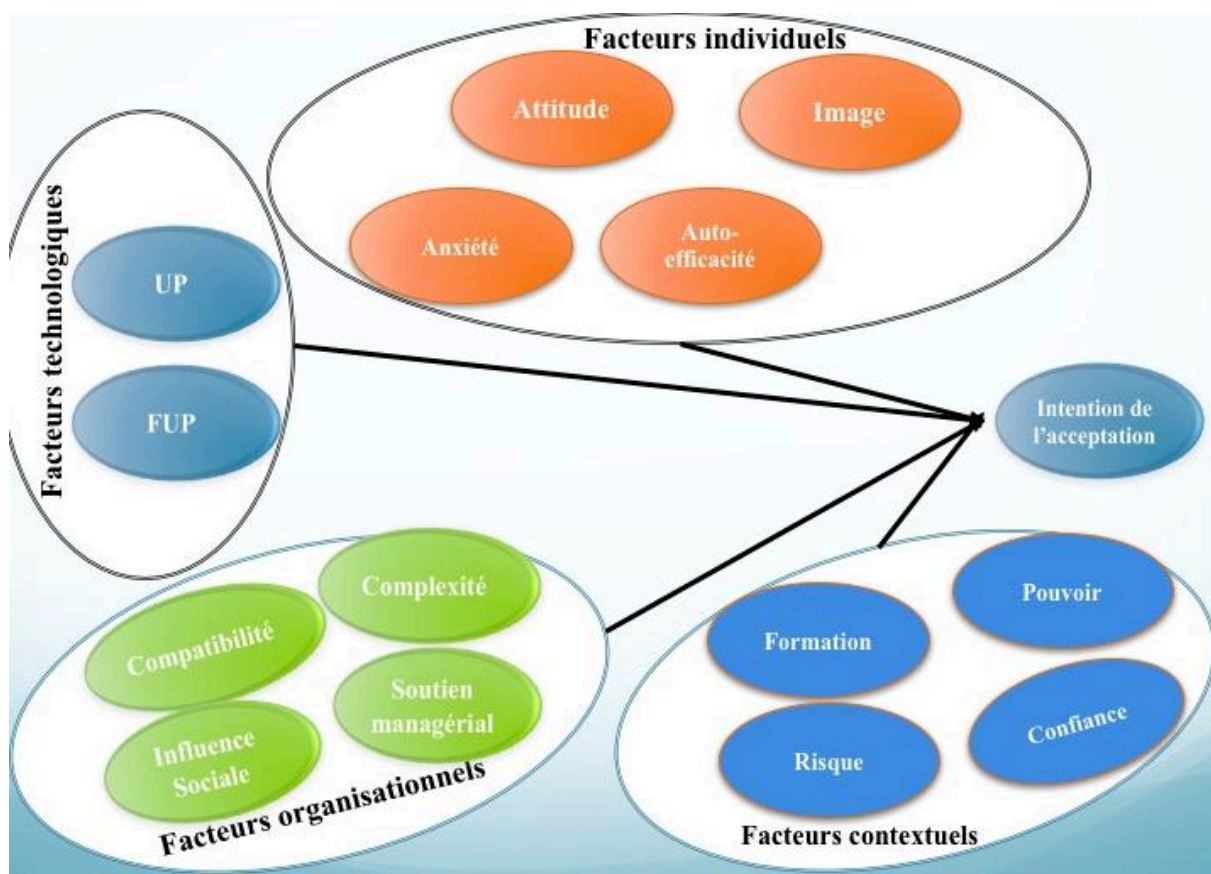
la main - d'œuvre pour la maintenance et des **coûts** de formation , d'assistance technique liée aux TIC ; Difficulté pour notre hôtel , je peux les résumer en : pour l'hôtel (coût fixe , coût de maintenance et











Annexe 4 : Demande d'autorisation pour une étude quantitative

Madame, Monsieur,

Dans le cadre d'une étude empirique sur la thématique de l'acceptation des TIC au sein des hôtels 5*. Je souhaiterais identifier les déterminants organisationnels et individuels qui favorisent ou non l'acceptation des TIC.

Cette recherche doctorale vise à déceler et à analyser les principales motivations et contraintes liées à l'acceptation des TIC au sein de votre établissement ; j'ai opté pour le questionnaire comme instrument de recueil de données et il est destiné à vos salariés utilisateurs des TIC.

Je vous confirme que le code déontologique de l'université de Perpignan assure la confidentialité des données obtenues. Par ailleurs, un compte rendu du rapport de l'enquête vous sera transmis, à votre demande, après traitement et validation du contenu.

Je vous remercie d'avance pour votre collaboration précieuse et vous prie d'agréer mes salutations les meilleures.

Annexe 5 : Liste des documents consultés lors de la phase de l'observation participante

- Fiche de gestion de projets technologiques
- Guide de formations en système d'information ;
- Revues de direction (2015-2019) ;
- Diagnostic informatique ;
- Cahier des charges ;
- Fiches de poste ;
- Comptes rendus des réunions de la direction informatique ;
- Rapports des différentes certifications (ISO...)
- Plans stratégiques

Annexe 6: Entretiens individuels

Numéro de l'entretien	Hôtel	Poste du répondant	Durée de l'entretien
1	Sofitel	Directeur ressources humaines	60 min
2	Essaadi palace	Directeur ressources humaines	60 min
3	Palais Namaskar	Directeur SI	60 min
4	SAVOY	Responsable SI	60 min
5	Mamounia	Directeur	120 min
6	Atlas médina	Directeur	60 min
7	Les jardins de l'Agdal	Directeur commercial	90 min
8	Palmeraie Golf Palace	Directeur	60 min
9	Kenzi Farah	Directeur	60 min

Bibliographie

- Abdullah, F., & Ward, R. (2016). Developing a General Extended Technology Acceptance Model for E-Learning (GETAMEL) by analysing commonly used external factors. *Computers in Human Behavior*, 56, 238-256.
- Adédiran, N. T. E. (2017). La santé mobile: déterminants de l'intention d'usage d'un objet connecté pour la gestion de la santé et du bien-être des consommateurs montréalais.
- Agarwal R., Prasad J. (1998) A Conceptual and Operational Definition of Personal Innovativeness in the Domain of Information Technology, *Information Systems Research*. 9(2): 204-215.
- Ahmimid, A. (2018). *Proposition d'un modèle d'analyse des déterminants de l'acceptation de l'usage des dispositifs de télédéclaration fiscale au Maroc* (Doctoral dissertation, Nantes).
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Ajzen, I. (2011). The theory of planned behaviour: reactions and reflections.
- Ajzen, I., & Kruglanski, A. W. (2019). Reasoned action in the service of goal pursuit. *Psychological review*.
- Akpan, I. F. (2018). Computer anxiety, computer self-efficacy and attitude towards internet among secondary school students in Akwa Ibom State, Nigeria. *American Journal of Educational Research*, 6(11), 1455-1459.
- Alami, M., & Aftis, A. (2019). Le pilotage de la performance organisationnelle par les compétences informatiques (capacités-TI) et managériales Essai d'élaboration d'un cadre conceptuel de recherche. *Revue du Contrôle de la Comptabilité et de l'Audit*, (10).
- Alkebsi, M., & Aziz, K. A. (2018). Information Technology Usage, Top Management Support and Internal Audit Effectiveness. *Asian Journal of Accounting and Governance*, 8, 123-132.
- Andréani, J. C., & Conchon, F. (2005). FIABILITÉ ET VALIDITÉ DES ENQUÊTES QUALITATIVES. UN ÉTAT DE L'ART EN MARKETING. *Revue française du marketing*, (201).

- Arborio, A. M. (2007). L'observation directe en sociologie: quelques réflexions méthodologiques à propos de travaux de recherches sur le terrain hospitalier. *Recherche en soins infirmiers*, (3), 26-34.
- Atarodi, S., Berardi, A. M., & Toniolo, A. M. (2019). Le modèle d'acceptation des technologies depuis 1986: 30 ans de développement. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 25(3), 191-207.
- Auerbach, C., & Silverstein, L. B. (2003). *Qualitative data: An introduction to coding and analysis* (Vol. 21). NYU press.
- Autissier, D., Johnson, K. J., & Moutot, J. M. (2014). La conduite du changement pour et avec les technologies digitales. *Question (s) de management*, (3), 79-89.
- Azima, Y. F., Azizah, A. H., & Witjaksono, R. W. (2019). Analysis of User Acceptance Of ERP Systems On After Sales Functions Using Modeltechnology Acceptance Model 2 (TAM2)(Case Study: PT Wijaya Toyota Dago). *Jurnal Rekayasa Sistem & Industri (JRSI)*, 6(02).

B

- Bagozzi, R. P. (2007). The legacy of the technology acceptance model and a proposal for a paradigm shift. *Journal of the association for information systems*, 8(4), 3.
- Baile, S. (2005). L'approche comportementale de l'évaluation des systèmes d'information: théories et taxonomie des modèles de recherche. *actes de l'université d'été de l'IAS, Lille*.
- Bandura, A. (2019). Applying theory for human betterment. *Perspectives on Psychological Science*, 14(1), 12-15.
- Bandura, A. (2019). *Auto-efficacité: Comment le sentiment d'efficacité personnelle influence notre qualité de vie*. De Boeck Supérieur.
- Bandura, A., & Schunk, D. H. (1981). Cultivating competence, self-efficacy, and intrinsic interest through proximal self-motivation. *Journal of personality and social psychology*, 41(3), 586.
- Barbot-Grizzo, M. C. (2019). Une gestion innovante du processus de transmission d'une TPE saine aux salariés sous forme de SCOP. *Recherches en Sciences de Gestion*, (3), 179-205.
- Barville-Deromas, N., Bobillier-Chaumon, M. E., Cippelletti, E., Troyano, V., & AguerCIF, S. (2018). Quand les technologies s'incarnent dans l'activité: le cas des réseaux sociaux numériques d'entreprise. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 24(4), 325-339.

- Bauden-Hamerel, G., Letaief, M. B., Contamin, J. G., Desrumaux, N., Gilles, W., Guglielmi, G. J., ... & Lopez, L. Y. (2016). *E-révolutions et révolutions: Résistances et résiliences*. Presses Univ. Septentrion.
- Baumard, P., Donada, C., Ibert, J., & Xuereb, J. M. (2007). *La collecte de données et la gestion de leurs sources* (No. hal-00324538).
- Bazelais, P., Doleck, T., & Lemay, D. J. (2018). Investigating the predictive power of TAM: A case study of CEGEP students' intentions to use online learning technologies. *Education and Information Technologies*, 23(1), 93-111.
- Benoit, V., & Valls, M. (2018). Mesurer les attitudes des enseignants vis-à-vis de l'intégration scolaire: qualités psychométriques de la version française de l'échelle Opinions Relative to Integration of Students with Disabilities (ORI): Opinions relatives à l'intégration d'élèves ayant des besoins éducatifs particuliers (ORI-f). *Mesure et évaluation en éducation*, 41(3), 1-29.
- Berelson, B. (2000). CONTENT ANALYSIS IN COMMUNICATION RESEARCH. *Media studies: A reader*, 200.
- Berriane, M., Oussoulous, N., Michon, G., Aderghal, M., & Moizo, B. (2016). Tourisme et résidents étrangers dans les arrière-pays marocains. Les terroirs au Sud, vers un nouveau modèle, 233-251.
- Bérubé, S. (2012). *L'application de la théorie du comportement planifié aux comportements écologiques: une méta-analyse portant sur les modérateurs potentiels* (Doctoral dissertation, Université du Québec à Trois-Rivières).
- Bin, S. (2019). The Impact of Organizational Change on Government Civil Servants' Behavioral Responses in China. *Asian Social Science*, 15(3).
- Boateng, H., Adam, D. R., Okoe, A. F., & Anning-Dorson, T. (2016). Assessing the determinants of internet banking adoption intentions: A social cognitive theory perspective. *Computers in Human Behavior*, 65, 468-478.
- Bobillier-Chaumon, M. E., & Dubois, M. (2009). L'adoption des technologies en situation professionnelle: quelles articulations possibles entre acceptabilité et acceptation?. *Le travail humain*, 72(4), 355-382.
- Boonsiritomachai, W., & Pitchayadejanant, K. (2017). Determinants affecting mobile banking adoption by generation Y based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model modified by the Technology Acceptance Model concept. *Kasetsart Journal of Social Sciences*.

- Boukef, N., & KALIKA, M. (2002). Facteurs déterminants de l'utilisation du courrier électronique. In *Colloque de l'Association Information et Management*.
- Bourdeau, S., Aubert, B., & Bareil, C. (2018). Innovation Intensity: From IT Use and Innovative Culture to Organizational Performance. *Innovation*, 6, 26-2018.
- Bovey, W. H., & Hede, A. (2001). Resistance to organisational change: the role of defence mechanisms. *Journal of managerial psychology*.
- Bovey, W. H., & Hede, A. (2001). Resistance to organizational change: the role of cognitive and affective processes. *Leadership & Organization development journal*.
- Bozhinova, K., Narcy-Combes, J. P., & Zaouali, S. (2017). La production écrite vue comme un processus bilingue: dans quelle mesure les TIC peuvent-elles aider?. *Pratiques. Linguistique, littérature, didactique*, (173-174).
- Brangier, É., & Fointiat, V. (2019). Travail, humains et technologies: nouveau territoire de l'influence sociale. *Le Journal des psychologues*, (5), 43-48.
- Brangier, E., Hammes-Adelé, S., & Bastien, J. M. (2010). Analyse critique des approches de l'acceptation des technologies: de l'utilisabilité à la symbiose humain-technologie-organisation. *European review of applied psychology*, 60(2), 129-146.
- Capatina, A., Vasilache, R., Schin, G. C., & Antohi, V. M. (2018). Drivers and Barriers Related to Project Management Software Implementation in Romanian Organizations: A Force Field Analysis. In *Information Technology as a Facilitator of Social Processes in Project Management and Collaborative Work* (pp. 40-61). IGI Global.
- Carricano, M., Poujol, F., & Bertrandias, L. (2010). *Analyse de données avec SPSS®*. Pearson Education France.
- Cats-Baril, W., & Thompson, R. (1995). Managing information technology projects in the public sector. *Public administration review*, 559-566.
- Cazan, A. M., Cocoradă, E., & Maican, C. I. (2016). Computer anxiety and attitudes towards the computer and the internet with Romanian high-school and university students. *Computers in Human Behavior*, 55, 258-267.
- Celik, H. (2016). Customer online shopping anxiety within the Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT) framework. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 28(2), 278-307.

- Chakraborty, M., & Al Rashdi, S. (2018). Venkatesh et al.'s Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)(2003). In *Technology Adoption and Social Issues: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 1657-1674). IGI Global.
- Chan, E. Y. (2019). The politics of intent: Political ideology influences organ donation intentions. *Personality and Individual Differences*, 142, 255-259.
- Chang, J. C. J., & King, W. R. (2005). Measuring the performance of information systems: A functional scorecard. *Journal of Management Information Systems*, 22(1), 85-115.
- Chau, P. Y., & Hu, P. J. (2002). Examining a model of information technology acceptance by individual professionals: An exploratory study. *Journal of management information systems*, 18(4), 191-229.
- Chau, P. Y., & Hu, P. J. H. (2002). Investigating healthcare professionals' decisions to accept telemedicine technology: an empirical test of competing theories. *Information & management*, 39(4), 297-311.
- Chaumon, M. E. B. (2016). L'acceptation située des technologies dans et par l'activité: premiers étayages pour une clinique de l'usage. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 22(1), 4-21.
- Chen, C. F., Xu, X., & Arpan, L. (2017). Between the technology acceptance model and sustainable energy technology acceptance model: Investigating smart meter acceptance in the United States. *Energy research & social science*, 25, 93-104.
- Cheng, J. S., & Petrovic-Lazarevic, S. (2005). *The flair of resistance to change: An employee-centred perspective*. Department of Management, Monash University.
- CHERKAoui, A., & HAOUATA, S. (2016). Éléments de Réflexion sur les Positionnements Epistémologiques et Méthodologiques en Sciences de Gestion. *Revue interdisciplinaire*, 1(2).
- Chin, W. W., & Newsted, P. R. (1999). Structural equation modeling analysis with small samples using partial least squares. *Statistical strategies for small sample research*, 1(1), 307-341.
- Chiş, A., Lacurezeanu, R., Popa, C. A., & Zelter, D. C. (2018). THEORIES OF ADOPTION AND USE OF ICT IN TOURISM. THEORETICAL STUDY. *Managerial Challenges of the Contemporary Society. Proceedings*, 11(2), 53.
- Chiu, T. K. (2017). Introducing electronic textbooks as daily- use technology in schools: A top & down adoption process. *British Journal of Educational Technology*, 48(2), 524-537.

- Chiu, T. K., & Churchill, D. (2016). Adoption of mobile devices in teaching: changes in teacher beliefs, attitudes and anxiety. *Interactive Learning Environments*, 24(2), 317-327.
- Coillard, S., Carassus, D., & Safy-Godineau, F. (2017, December). Organisations et autonomie.
- Compeau, D. R., Correia, J., & Thatcher, J. (2017). Implications of Technological Progress for the Measurement of Technology Acceptance Variables: The Case of Self-efficacy.
- Compeau, D., Higgins, C. A., & Huff, S. (1999). Social cognitive theory and individual reactions to computing technology: A longitudinal study. *MIS quarterly*, 145-158.
- Coron, C., & Gilbert, P. (2019). *Le changement technologique* (Vol. 1). ISTE Group.
- Couturier, Y. (2017). Ajustement de la distance en situation d'observation directe des intervenants et des usagers en soins de longue durée.
- Croutsche, J. J. (2002). Étude des relations de causalité: Utilisation des modèles d'équations structurelles (approche méthodologique). *La Revue des Sciences de Gestion: Direction et Gestion*, (198), 81.
- Darsono, L. I. (2005). Examining information technology acceptance by individual professionals. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 7(2), 155-178.
- Davis, D. (2020, April). The Evolution: A Literature Review of Technology Use and Adoption Models. In *Society for Information Technology & Teacher Education International Conference* (pp. 970-975). Association for the Advancement of Computing in Education (AACE).
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Davis, N. (2018). The future relationship between technology and inequality. *How unequal? Insights on inequality*, 110.
- Davis, N., Harris, L., & Cunningham, U. (2019). Professional ecologies shaping technology adoption in early childhood education with multilingual children. *British Journal of Educational Technology*, 50(3), 1320-1339.
- Dehouck, L., Gamassou, C. E., & Lassagne, M. (2018). Déconstruire pour reconstruire l'entretien individuel d'évaluation. *Revue française de gestion*, (2), 67-81.

- Dent, E., & Powley, E. (2002). Employees actually embrace change: The chimera of resistance. *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 7(2).
- Descoedres, M., & Jourdan, S. (2017). L'entretien de formation post-leçon interrogé par la clinique de l'activité.
- Desq, S. (2016). L'Informatique de l'Utilisateur: un concept victime de son succès?. *Systèmes d'Information et Management*, 6(2), 3.
- Devaraj, S., & Kohli, R. (2003). Performance impacts of information technology: Is actual usage the missing link?. *Management science*, 49(3), 273-289.
- Dijkstra, T. K., & Henseler, J. (2015). Consistent and asymptotically normal PLS estimators for linear structural equations. *Computational statistics & data analysis*, 81, 10-23.
- Dubois, M., & Bobillier-Chaumon, M. E. (2009). L'acceptabilité des technologies: bilans et nouvelles perspectives. *Le travail humain*, 72(4), 305-310.
- Dumez, H. (2016). *Méthodologie de la recherche qualitative: Les questions clés de la démarche compréhensive*. Vuibert.
- Dupeyras, A., Chevreau, A., Stacey, J., Bolengo, A., Fabry, N., Zeghni, S., & Pierra, P. (2018). Promouvoir le développement de clusters de tourisme au Maroc.
- Durodolu, O. O. (2016). Technology acceptance model as a predictor of using information system to acquire information literacy skills. *Library Philosophy and Practice*.
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): Towards a revised theoretical model. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719-734.
- Echabe, A. E., Rovira, D. P., & Garate, J. V. (1988). Testing Ajzen and Fishbein's attitudes model: The prediction of voting. *European Journal of Social Psychology*, 18(2), 181-189.
- EL KHALKHALI, I., & YEJJOU, H. (2017). L'évaluation de succès des Systèmes d'Information dans le secteur de la pêche maritime au Maroc.
- Epola, A. F., & ZANDZOU, U. G. (2019). DETERMINANTS DE L'ACCEPTATION D'UN PAIEMENT MOBILE A BRAZZAVILLE. *Annale des Sciences Economiques et de Gestion*, 18(2).
- Figueroa Domecq, C., Williams, A., de Jong, A., & Alonso, A. (2020). Technology is a woman's best friend: Entrepreneurship and Management in Tourism. *e-Review of Tourism Research*.

- Flament, C. (2017). Influence sociale et perception. *Psychologie sociale théorique et expérimentale: Recueil de textes choisis et présentés*, 8, 247.
- Foucart, T. (2006). Colinéarité et régression linéaire. *Mathématiques et sciences humaines. Mathematics and social sciences*, (173).
- Gainsbury, S. M., Philander, K. S., & Grattan, G. (2019). Predicting Intention to Play Random and Skill-based Electronic Gambling Machines Using the Theory of Reasoned Action. *Journal of gambling studies*, 1-16.
- Galindo, G., Garbe, E., & Vignal, J. (2019). Des idéaux à la réalité de l'accompagnement de la GRH dans la digitalisation: le cas d'une entreprise industrielle. @ *GRH*, (1), 11-46.
- BALOGUN, J. (2010). Comment les managers intermédiaires négocient-ils le changement?. *Conduite du changement: concepts-clés: 50 ans de pratiques issues des travaux de 25 grands auteurs*, 73.
- Ghanem, M. M., Mansour, S. O., & Adel, H. (2017). The impact of national culture on the adoption of e-tourism in Egyptian tourism companies. *Turizam: međunarodni znanstveno-stručni časopis*, 65(2), 234-246.
- Ghasemaghahi, M. (2017). The Effects of Operational and Cognitive Compatibilities on the Big Data Analytics Usage: Firm Distinctive Value Creation.
- Gilbert, P., Raulet-Croset, N., Mourey, D., & Triomphe, C. (2013). Pour une contribution de la théorie de l'activité au changement organisationnel. @ *GRH*, (2), 67-88.
- Go, H., Kang, M., & Suh, S. C. (2020). Machine learning of robots in tourism and hospitality: interactive technology acceptance model (iTAM)—cutting edge. *Tourism Review*.
- Graneheim, U. H., Lindgren, B. M., & Lundman, B. (2017). Methodological challenges in qualitative content analysis: A discussion paper. *Nurse education today*, 56, 29-34.
- Gréselle-Zaïbet, O., Kleber, A., & Dejoux, C. (2018). Le hackathon en mode Design Thinking ou quelles modalités pour former à des compétences méthodologiques et comportementales?. *Management Avenir*, (6), 149-171.
- Guest, W., Wild, F., Vovk, A., Lefrere, P., Klemke, R., Fominykh, M., & Kuula, T. (2018). A Technology Acceptance Model for Augmented Reality and Wearable Technologies. *J. UCS*, 24(2), 192-219.
- Guilmot, N. (2016). Les paradoxes comme source de résistance au changement. *Revue française de gestion*, 42(258), 29-44.

- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., & Thiele, K. O. (2017). Mirror, mirror on the wall: a comparative evaluation of composite-based structural equation modeling methods. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(5), 616-632.
- Hair, J., Hollingsworth, C. L., Randolph, A. B., & Chong, A. Y. L. (2017). An updated and expanded assessment of PLS-SEM in information systems research. *Industrial Management & Data Systems*.
- Halime, Z. F., & Kirmi, B. (2017). étude de la résistance à l'adoption et l' utilisation de la banque mobile cas du Maroc.
- Hamid, M. A., & Isa, S. M. (2018). The Influence of adopting sustainable tourism practices towards sustainable performance among Malaysian tour operators. *Proceedings Book*, 169.
- Hassan, A., & Jung, T. (2018). Augmented reality as an emerging application in tourism marketing education. In *Virtual and Augmented Reality: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 1702-1720). IGI Global.
- HASSANI, I. B., CHROQUI, R., TALEA, M., OUIDDAD, A., & Chafik, O. K. A. R. (2019). Le rôle de l'influence sociale dans l'adoption d'un système d'information dans une entreprise marocaine. *Strategy Management Logistics*, 2(4).
- Haudeville, B., & Le Bas, C. (2016). L'innovation frugale, paradigme technologique naissant ou nouveau modèle d'innovation?. *Innovations*, (3), 9-25.
- Hidoussi, K. D., Dubois, M., Gandit, M., & El Methni, J. (2016). L'effet du contrôle comportemental, l'auto-efficacité et la charge subjective de travail sur l'intention d'usage d'un progiciel de gestion intégré. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 22(1), 22-38.
- Ho, K. F., Ho, C. H., & Chung, M. H. (2019). Theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance of the nursing process information system. *PloS one*, 14(6).
- Hochscheid, É., & Halin, G. (2018). L'adoption du BIM dans les agences d'architecture en France. In *SHS Web of Conferences* (Vol. 47, p. 01009). EDP Sciences.
- Hoque, R., & Sorwar, G. (2017). Understanding factors influencing the adoption of mHealth by the elderly: An extension of the UTAUT model. *International journal of medical informatics*, 101, 75-84.

- Hornbæk, K., & Hertzum, M. (2017). Technology acceptance and user experience: A review of the experiential component in HCI. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction (TOCHI)*, 24(5), 1-30.
- Hubona, G. S., & Geitz, S. (1997). External variables, beliefs, attitudes and information technology usage behavior. In *Proceedings of the thirtieth Hawaii international conference on system sciences* (Vol. 3, pp. 21-28). IEEE.
- Hwang, Y., Al-Arabi, M., & Shin, D. H. (2016). Understanding technology acceptance in a mandatory environment: A literature review. *Information Development*, 32(4), 1266-1283.
- Igalens, J., & Tahri, N. (2017). La recherche en GRH entre rigueur et pertinence: apport de la contextualisation. @ *GRH*, (3), 9-28.
- Igalens, J., Neveu, J. P., Rojot, J., Roussel, P., & Wacheux, F. (2005). Conclusion: ouvertures épistémologiques. *P. Roussel, F. Wacheux, op. cit*, 405-428.
- Igarria, M., & Iivari, J. (1995). The effects of self-efficacy on computer usage. *Omega*, 23(6), 587-605.
- Igarria, M., Guimaraes, T., & Davis, G. B. (1995). Testing the determinants of microcomputer usage via a structural equation model. *Journal of management information systems*, 11(4), 87-114.
- Igarria, M., Iivari, J., & Maragahh, H. (1995). Why do individuals use computer technology? A Finnish case study. *Information & management*, 29(5), 227-238.
- Jan, M. T., de Jager, J. W., Ameziane, A. M., & Sultan, N. (2019). Applying technology acceptance model to investigate the use of smartphone advertising in Malaysia. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 11(1 (J)), 202-210.
- Jaziri, R., & Garbaa, A. (2016). Les déterminants de la résistance au changement organisationnel: Le cas des universités tunisiennes.
- Jewer, J., Compeau, D., & Besworth, M. (2017). Understanding IS adoption and success: Integration of IS success and technology adoption research.
- Jézégou, A. (2019). La distance, la proximité et la présence en e-Formation. *Traité de la e-Formation des adultes*, 143.
- Jolibert, A., & Jourdan, P. (2006). *Marketing Research: méthodes de recherche et d'études en marketing* (No. halshs-00132470).

- Joly, M. (2020, May). Du «coup de foudre» à l'investissement: Les propriétaires français d'établissements touristiques dans la médina de Fès (Maroc). In *Annales de Géographie* (Vol. 732, No. 2, pp. 53-77). Armand Collin.
- Jun, J., Lee, K. J., & Kim, B. G. (2016). Factors affecting user acceptance of mobile commerce services. *Asia pacific journal of information systems*, 26(4), 489-508.
- Kadekodi, R., Lee, S. K., Kashyap, S., Kim, T., Kolli, A., & Chidambaram, V. (2019, October). SplitFS: reducing software overhead in file systems for persistent memory. In *Proceedings of the 27th ACM Symposium on Operating Systems Principles* (pp. 494-508).
- Kalika, M. (2002). *Les défis du management* (No. hal-00155614).
- Kalika, M. (2002). *Les Intranets RH: pratiques des entreprises et problématiques* (No. hal-00157029).
- Kéfi, H. (2010). Mesures perceptuelles de l'usage des systèmes d'information: application de la théorie du comportement planifié. *Humanisme et Entreprise*, (2), 45-64.
- Khalilzadeh, J., Ozturk, A. B., & Bilgihan, A. (2017). Security-related factors in extended UTAUT model for NFC based mobile payment in the restaurant industry. *Computers in Human Behavior*, 70, 460-474.
- Khan, S. S., Zhao, K., Kumar, R. L., & Stylianou, A. (2017). Examining real options exercise decisions in information technology investments. *Journal of the association for information systems*, 18(5), 2.
- Khechine, H., Raymond, B., & Augier, M. (2020). The adoption of a social learning system: Intrinsic value in the UTAUT model. *British Journal of Educational Technology*.
- Kim, D., Park, K., Park, Y., & Ahn, J. H. (2019). Willingness to provide personal information: Perspective of privacy calculus in IoT services. *Computers in Human Behavior*, 92, 273-281.
- Kim, H. Y., Lee, J. Y., Mun, J. M., & Johnson, K. K. (2017). Consumer adoption of smart in-store technology: assessing the predictive value of attitude versus beliefs in the technology acceptance model. *International Journal of Fashion Design, Technology and Education*, 10(1), 26-36.

- Kim, M. J., & Hall, C. M. (2020). What drives visitor economy crowdfunding? The effect of digital storytelling on unified theory of acceptance and use of technology. *Tourism Management Perspectives*, 34, 100638.
- Kinmonth, A. L., Hardeman, W., Griffin, S., Wareham, N. J., Mitchell, J., Hennings, S. J., ... & Sutton, S. (2017). Eliciting Salient Beliefs in Research on the Theory of Planned Behavior: The Effect of Question Wording. In *Planned Behavior* (pp. 69-90). Routledge.
- Kinmonth, A. L., Hardeman, W., Griffin, S., Wareham, N. J., Mitchell, J., Hennings, S. J., ... & Sutton, S. (2017). Eliciting Salient Beliefs in Research on the Theory of Planned Behavior: The Effect of Question Wording. In *Planned Behavior* (pp. 69-90). Routledge.
- Kiran, K., & Diljit, S. (2017). Antecedents of customer loyalty: Does service quality suffice?. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 16(2), 95-113.
- Kouakou, K. S. (2017). L'acceptation des réseaux sociaux numériques par les bibliothécaires en Côte d'Ivoire.
- Kruglanski, A. W., Baldner, C., Chernikova, M., Lo Destro, C., & Pierro, A. (2018). A new perspective on the attitude-behavior relation: The essential function of goals. *Polish Psychological Bulletin*, 49(1), 31-39.
- Kumar, D. S., Purani, K., & Viswanathan, S. A. (2018). Influences of 'appscape' on mobile app adoption and m-loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 45, 132-141.
- Kumar, P., Sinha, A., Rana, N. P., & Singh, A. (2017). User Adoption of Cashless Services in Indian Context—A Preliminary Analysis.
- Kumar, R. L., & Stylianou, A. C. (2014). A process model for analyzing and managing flexibility in information systems. *European Journal of Information Systems*, 23(2), 151-184.
- Kwon, H. S., & Chidambaram, L. (2000, January). A test of the technology acceptance model: The case of cellular telephone adoption. In *Proceedings of the 33rd Annual Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 7-pp). IEEE.
- Lacroix, C., & Jolibert, A. (2017). Mediatonal role of perceived personal legacy value between consumer agentic generativity and attitudes/buying intentions toward luxury brands. *Journal of Business Research*, 77, 203-211.

- Lai, P. C. (2017). The literature review of technology adoption models and theories for the novelty technology. *JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management*, 14(1), 21-38.
- Lai, P. C. (2017). The literature review of technology adoption models and theories for the novelty technology. *JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management*, 14(1), 21-38.
- Lakhal, S. (2019). Les déterminants technologiques de la persévérance des étudiants dans les cours à distance de niveau collégial: Les modalités de cours jouent-elles un rôle?. *Revue canadienne de l'apprentissage et de la technologie*, vol. 45, n° 2, 2019.
- Lee, H. (2018). Intrinsic and extrinsic motivations affecting impulse-buying tendency in mobile shopping. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 46(4), 683-694.
- Leigh, B., & Yazdifar, H. (2018). Applying change management models to the revalidation of an undergraduate Accounting & Finance programme—a study in the UK higher education. *International Journal of Finance & Managerial Accounting*, 2(8), 1-7.
- Lemoine, J. F., & Salvatore, M. (2018). L'impact des usages du smartphone sur l'expérience touristique: le cas de la découverte d'une destination. *Management Avenir*, (1), 165-189.
- Leroux, E., & Hmioui, A. (2019). Stratégie de développement touristique du Maroc à l'horizon 2020: analyse en termes d'apport à la lutte contre le déséquilibre régional. *Maghreb-Machrek*, (1), 79-94.
- Lewis, L. K. (2006). Employee perspectives on implementation communication as predictors of perceptions of success and resistance. *Western Journal of Communication*, 70(1), 23-46.
- Lim, W. M. (2018). Dialectic antidotes to critics of the technology acceptance model: Conceptual, methodological, and replication treatments for behavioural modelling in technology-mediated environments. *Australasian Journal of Information Systems*, 22.
- Limayen, M., Bergeron, F., & Richard, A. (2016). Utilisation des messageries électroniques: mesures objectives versus mesures subjectives. *Systèmes d'Information et Management*, 2(1), 2.

- Lin, H. F., & Chen, C. H. (2017). Combining the Technology Acceptance Model and Uses and Gratifications Theory to examine the usage behavior of an Augmented Reality Tour-sharing Application. *Symmetry*, 9(7), 113.
- Liu, H., Wang, L., & Koehler, M. J. (2019). Exploring the intention-behavior gap in the technology acceptance model: A mixed-methods study in the context of foreign-language teaching in China. *British Journal of Educational Technology*, 50(5), 2536-2556.
- Lou, A. T., & Li, E. Y. (2017). Integrating Innovation Diffusion Theory and the Technology Acceptance Model: The adoption of blockchain technology from business managers' perspective. In *International Conference on Electronic Business* (Vol. 12, No. 4, pp. 299-302).
- Lu, J., Yu, C. S., Liu, C., & Yao, J. E. (2003). Technology acceptance model for wireless Internet. *Internet research*.
- Lubis, M., Witjaksono, W., & Azizah, A. H. (2019). Implementation of Enterprise Resource Planning (ERP) using Integrated Model of Extended Technology Acceptance Model (TAM) 2: Case Study of PT. Toyota Astra Motor. In *2019 7th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)* (Vol. 7, pp. 1-6). IEEE.
- Lwoga, E. T., & Sife, A. S. (2018). Impacts of quality antecedents on faculty members' acceptance of electronic resources. *Library Hi Tech*.
- Madigan, R., Louw, T., Wilbrink, M., Schieben, A., & Merat, N. (2017). What influences the decision to use automated public transport? Using UTAUT to understand public acceptance of automated road transport systems. *Transportation research part F: traffic psychology and behaviour*, 50, 55-64.
- Mainenti, D. A. V. I. D. (2017). User Perceptions of Apple's Face ID. *Human Computer Interaction*.*
- Malaquias, R. F., Malaquias, F. F., & Hwang, Y. (2018). Understanding technology acceptance features in learning through a serious game. *Computers in Human Behavior*, 87, 395-402.
- Malaquias, R. F., Malaquias, F. F., & Hwang, Y. (2018). Understanding technology acceptance features in learning through a serious game. *Computers in Human Behavior*, 87, 395-402.

- Malo, C. (2012). Développement d'un questionnaire valide évaluant les facteurs influençant l'intention des infirmières d'adopter un dossier informatisé en salle de réanimation à l'urgence à l'aide d'une plateforme informatisée.
- Mani, Z., & Chouk, I. (2018). Les objets connectés dans la banque: quelles implications sur les comportements des consommateurs?.
- Manis, K. T., & Choi, D. (2019). The virtual reality hardware acceptance model (VR-HAM): Extending and individuating the technology acceptance model (TAM) for virtual reality hardware. *Journal of Business Research*, 100, 503-513.
- Manis, K. T., & Choi, D. (2019). The virtual reality hardware acceptance model (VR-HAM): Extending and individuating the technology acceptance model (TAM) for virtual reality hardware. *Journal of Business Research*, 100, 503-513.
- Mansour, K. B. (2016). An analysis of business' acceptance of internet banking: an integration of e-trust to the TAM. *Journal of Business & Industrial Marketing*.
- Marchal, S., Dardenne, B., & Etienne, A. M. (2018). Utilisation de la réalité virtuelle comme outil thérapeutique: quels sont les facteurs influençant son acceptation auprès des cliniciens?. *Revue Francophone de Clinique Comportementale et Cognitive*, 22(3), 22-24.
- Marto, A., Gonçalves, A., Martins, J., & Bessa, M. (2019). Applying UTAUT Model for an Acceptance Study Alluding the Use of Augmented Reality in Archaeological Sites. In *14 International Joint Conference on Computer Vision, Imaging and Computer Graphics Theory and Applications (VISIGRAPP 2019)* (Vol. 2, pp. 111-120).
- Maruping, L. M., Bala, H., Venkatesh, V., & Brown, S. A. (2017). Going beyond intention: Integrating behavioral expectation into the unified theory of acceptance and use of technology. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 68(3), 623-637.
- Masoud, E., & AbuTaqa, H. (2017). Factors affecting customers' adoption of e-banking services in Jordan. *Information Resources Management Journal (IRMJ)*, 30(2), 44-60.
- Midha, V. (2016). Cognitive absorption an empirical examination of 3-D immersive virtual world users. *AIS Transactions on Replication Research*, 2(1), 1-11.

- Migiro, S. O., & Ocholla, D. N. (2005). Information and communication technologies in small and medium scale tourism enterprises in Durban, South Africa. *Information development*, 21(4), 283-294.
- Miller, Z. D. (2017). The enduring use of the theory of planned behavior. *Human Dimensions of Wildlife*, 22(6), 583-590.
- Momani, A. M., & Jamous, M. (2017). The evolution of technology acceptance theories. *International Journal of Contemporary Computer Research (IJCCR)*, 1(1), 51-58.
- Morales, D. T., & Trinidad, F. L. (2019). DIGITAL MORTGAGE BANKING ACCEPTABILITY IN PHILIPPINE UNIVERSAL BANKS: EVIDENCE FROM UTAUT MODEL. *Journal of Information*, 4(15), 01-15.
- Mukamurera, J., Lacourse, F., & Couturier, Y. (2006). Des avancées en analyse qualitative: pour une transparence et une systématisation des pratiques. *Recherches qualitatives*, 26(1), 110-138.
- Munoz-Leiva, F., Climent-Climent, S., & Liébana-Cabanillas, F. (2017). Determinants of intention to use the mobile banking apps: An extension of the classic TAM model. *Spanish Journal of Marketing-ESIC*, 21(1), 25-38.
- Mushi, R. M. (2018). The Impact of Personal Privacy on the Acceptance of Mobile Phone Technology: A case of Tanzanian SMEs. *Journal of International Technology and Information Management*, 27(1), 129-144.
- Ngangi, S. C. W., & Santoso, A. J. (2019). Customer Acceptance Analysis of Customer Relationship Management (CRM) Systems in Automotive Company using Technology Acceptance Model (TAM) 2. *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(2), 133-146.
- Nicolas, M., Oster, G., Perrin, O., Laporte-Chabasse, Q., Clausel, M., Stoica, R., ... & Ignat, C. L. (2018). Efficient Renaming in Sequence CRDTs. *mars*, (2018).
- Nitzl, C., & Chin, W. W. (2017). The case of partial least squares (PLS) path modeling in managerial accounting research. *Journal of Management Control*, 28(2), 137-156.
- NKOUE LONTE, F., BITYE MENDOMO, M., & AMBIANA AMBIANA, D. (2019). RISQUE LIES AUX USAGES DES TIC SUR LA SATISFACTION EXTRINSEQUE DES EMPLOYES DANS LES PETITS ET MOYENS

TERRITOIRES: L'EXPERIENCE DES PME CAMEROUNAISES. *European Journal of Social Law/Revue Européenne du Droit Social*, 43(3).

- Nunkoo, R., Ramkisson, H., & Juwaheer, T. D. (2016). Travelers' Intent to Purchase Tourism Products and Services Online.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). Psychological theory.
- Öksüz, N., Shcherbatyi, I., Kowatsch, T., & Maass, W. (2018). A Data-analytical System to Predict Therapy Success for Obese Children. In *ICIS*.
- Osisanwo, T., Ehioghae, M., & Abdulsalaam, T. (2019). Computer Anxiety as Correlate of Use of Information Technology Tools among Undergraduates of Library and Information Science in Tai Solarin University of Education, Ijagun, Ogun State. *Information Impact: Journal of Information and Knowledge Management*, 10(2), 19-38.
- Otieno, A. P. (2015). *Factors influencing ICT adoption and usage by small and medium sized enterprises: the case of Nairobi based SMEs* (Doctoral dissertation, United States International University-Africa).
- Oumlil, R., & Juiz, C. (2018). Acceptance of tourism e-entrepreneurship: Application to educational Balearic Islands context. *Journal of Entrepreneurship Education*.
- Ozenne, R., Terriot, K., Spirito, V., Laeuffer, C., Lhotellier, L., & Bernaud, J. L. (2018). Intention d'usage des nouvelles technologies dans le conseil en orientation: perceptions des professionnels et des bénéficiaires. *Le travail humain*, 81(2), 115-141.
- Paillé, P., & Mucchielli, A. (2016). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales-4e éd.* Armand Colin.
- Palo-Oja, O. M., Eriksson, P., & Montonen, T. (2019). Making Critical Sense Through Unmet expectations: A Case Study of an Accelerator Program. *Journal of Asia Entrepreneurship and Sustainability*, 15(3), 195-221.
- Palos-Sanchez, P. R., Correia, M. B., & Saura, J. R. (2019). An empirical examination of adoption of mobile applications in Spain and Portugal, based in UTAUT. *International Journal of Mobile Communications*, 17(5), 579-603.
- Patil, P., Tamilmani, K., Rana, N. P., & Raghavan, V. (2020). Understanding consumer adoption of mobile payment in India: Extending Meta-UTAUT model with personal innovativeness, anxiety, trust, and grievance redressal. *International Journal of Information Management*, 54, 102144.

- Perlès, C. (2016). La technologie lithique, de part et d'autre de l'Atlantique. *Bulletin de la Société préhistorique française*, 221-240.
- Perret, V. Séville. M (2007), «fondement épistémologique de la recherche». *Méthodes de recherche en management*, 13-33.
- Pfeiffer, J., von Entress-Fuersteneck, M., Urbach, N., & Buchwald, A. (2016). Quantify-me: consumer acceptance of wearable self-tracking devices.
- Phonkaew, S. (2017). Propensity for innovation adoption: Integration of structural contingency and resource dependence perspectives. *ABAC Journal*, 21(1).
- Pichot, N., Quiguer, S., & Somat, A. (2018). Un cadre psychosocial d'intervention pour accompagner le développement et le déploiement d'une technologie nouvelle. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 24(4), 355-373.
- Piriou, J. (2018). *La région touristique: une co-construction des acteurs du tourisme* (Vol. 1). ISTE Group.
- Pourfakhimi, S., Duncan, T., & Coetzee, W. (2018). A synthesis of technology acceptance research in tourism & hospitality. In *Information and communication technologies in tourism 2018* (pp. 143-155). Springer, Cham.
- Prasad, B. D. (2008). Content analysis. *Research methods for social work*, 5, 1-20.
- Proulx, S. (2005). Penser les usages des TIC aujourd'hui: enjeux, modèles, tendances. *Enjeux et usages des TIC: aspects sociaux et culturels*, 1, 7-20.
- Purani, K., Kumar, D. S., & Sahadev, S. (2019). e-Loyalty among millennials: Personal characteristics and social influences. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 48, 215-223.
- Ramanathan, R., Ko, L. W. L., Chen, H., & Ramanathan, U. (2020). A Study on Green Characteristics of RFID using Innovation Diffusion Theory. In *Information Diffusion Management and Knowledge Sharing: Breakthroughs in Research and Practice* (pp. 1-12). IGI Global.
- Ramayah, T. (2020). Students' choice intention of a higher learning institution: An application of the theory of reasoned action (TRA). *Malaysian Management Journal*, 7(1), 47-62.
- Randles, C. A., Da Silva, A. M., Buchard, V., Colarco, P. R., Darmenov, A., Govindaraju, R., ... & Shinozuka, Y. (2017). The MERRA-2 aerosol reanalysis, 1980 onward. Part I: System description and data assimilation evaluation. *Journal of Climate*, 30(17), 6823-6850.

- Reinartz, W., Haenlein, M., & Henseler, J. (2009). An empirical comparison of the efficacy of covariance-based and variance-based SEM. *International Journal of research in Marketing*, 26(4), 332-344.
- Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (2019). Diffusion of Innovations 1. In *An Integrated Approach to Communication Theory and Research* (pp. 415-434). Routledge.
- Sahin, I. (2006). Detailed review of Rogers' diffusion of innovations theory and educational technology-related studies based on Rogers' theory. *Turkish Online Journal of Educational Technology-TOJET*, 5(2), 14-23.
- Samhale, K., & Ladwein, R. (2019). L'impact de l'influence sociale sur l'intention d'usage des objets connectés pour le sport. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, (16).
- Sánchez-Prieto, J. C., Hernández-García, Á., García-Peñalvo, F. J., Chaparro-Peláez, J., & Olmos-Migueláñez, S. (2019). Break the walls! Second-Order barriers and the acceptance of mLearning by first-year pre-service teachers. *Computers in Human Behavior*, 95, 158-167.
- Sargent, K., Hyland, P., & Sawang, S. (2012). Factors influencing the adoption of information technology in a construction business. *Australasian Journal of Construction Economics and Building*, The, 12(2), 72.
- Sarstedt, M., Hair, J. F., Ringle, C. M., Thiele, K. O., & Gudergan, S. P. (2016). Estimation issues with PLS and CBSEM: Where the bias lies!. *Journal of Business Research*, 69(10), 3998-4010.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2017). Partial least squares structural equation modeling. *Handbook of market research*, 26, 1-40.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2017). Treating unobserved heterogeneity in PLS-SEM: A multi-method approach. In *Partial least squares path modeling* (pp. 197-217). Springer, Cham.
- Scherer, R., Siddiq, F., & Tondeur, J. (2020). All the same or different? Revisiting measures of teachers' technology acceptance. *Computers & Education*, 143, 103656.
- Schmitz, G. L., & da Rocha, J. B. T. (2019). Avaliação das atitudes ambientais de uma amostra de estudantes brasileiros de graduação Evaluation of environmental attitudes

of a sample of Brazilian undergraduate students Evaluación de actitudes ambientales de una muestra de estudiantes brasileños de pregrado. *Soc. Dev*, 8(12), e508121946.

- Seuwou, P., Banissi, E., & Ubakanma, G. (2017, January). User acceptance of information technology: A critical review of technology acceptance models and the decision to invest in Information Security. In *International Conference on Global Security, Safety, and Sustainability* (pp. 230-251). Springer, Cham.
- Shang, L. W., Siang, T. G., Zakaria, M. H. B., & Emran, M. H. (2017). Mobile augmented reality applications for heritage preservation in UNESCO world heritage sites through adopting the UTAUT model. In *AIP Conference Proceedings* (Vol. 1830, No. 1, p. 030003). AIP Publishing LLC.
- Sheeran, P., & Abraham, C. (2017). Implications of goal theories for the theories of reasoned action and planned behavior. In *Planned behavior* (pp. 107-128). Routledge.
- Sheppard, B. H., Hartwick, J., & 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*, 15(3), 325-343.
- Singh, C. (2017). Explorative Study of the Impact of Self Confidence among Type 2 Diabetes of Hazaribag District. *European Journal of Medicine and Natural Sciences*, 1(1), 12-25.
- Sinniah, S., Makhbul, Z. K. M., Subramaniam, M., Perumal, G., Kumar, R., & Mohamed, M. H. (2019). Intention to use fingerprint system in electronics industry. *Humanities and Social Sciences Reviews*, 7(5), 536-544.
- Smith, E. R., & Mackie, D. M. (2016). It's about time: Intergroup emotions as time-dependent phenomena. In *Social identities* (pp. 173-188). Psychology Press.
- Soudane, J. A. (2019). Confiance et tourisme électronique au Maroc. *Maghreb-Machrek*, (1), 21-32.
- Stemler, S. (2000). An overview of content analysis. *Practical Assessment, Research, and Evaluation*, 7(1), 17.
- Sun, H., & Zhang, P. (2006). The role of moderating factors in user technology acceptance. *International journal of human-computer studies*, 64(2), 53-78.
- Suradi, Z. (2001). Testing Technology Acceptance Model (TAM) in Malaysian Environment. In *BITWorld 2001 Conference Proceedings* (pp. 4-6).

- Sykes, T. A., & Venkatesh, V. (2017). Explaining post-implementation employee system use and job performance: impacts of the content and source of social network ties. *MIS quarterly*, 41(3), 917-936.
- Taber, K. S. (2018). The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in Science Education*, 48(6), 1273-1296.
- Taherdoost, H. (2019). Importance of Technology Acceptance Assessment for Successful Implementation and Development of New Technologies. *Global Journal of Engineering Sciences*, 1(3).
- Taherdoost, H., & Brard, A. (2019). Analyzing the process of supplier selection criteria and methods. *Procedia Manufacturing*, 32, 1024-1034.
- Tajfel, H. (1972). La catégorisation sociale. *Introduction à la psychologie sociale*, 1, 272-302.
- Tak, P., & Panwar, S. (2017). Using UTAUT 2 model to predict mobile app based shopping: evidences from India. *Journal of Indian Business Research*.
- Tan, G. W. H., & Ooi, K. B. (2018). Gender and age: Do they really moderate mobile tourism shopping behavior?. *Telematics and Informatics*, 35(6), 1617-1642.
- Tapscott, D., & Caston, A. (1994). *L'entreprise de la deuxième ère: la révolution des technologies de l'information*. Dunod.
- Terrade, F., Pasquier, H., Reerinck-Boulanger, J., Guingouain, G., & Somat, A. (2009). L'acceptabilité sociale: la prise en compte des déterminants sociaux dans l'analyse de l'acceptabilité des systèmes technologiques. *Le travail humain*, 72(4), 383-395.
- Thakur, R., Angriawan, A., & Summey, J. H. (2016). Technological opinion leadership: The role of personal innovativeness, gadget love, and technological innovativeness. *Journal of Business Research*, 69(8), 2764-2773.
- Thomas, G. F., Neff, J., Baho, S., & Stephens, K. (2017). *Gaining middle managers' support for strategic change: literature review*. Naval Postgraduate School Monterey United States.
- Thurlow, A., & Mills, J. H. (2009). Change, talk and sensemaking. *Journal of Organizational Change Management*.

- Tom Dieck, M. C., & Jung, T. (2018). A theoretical model of mobile augmented reality acceptance in urban heritage tourism. *Current Issues in Tourism*, 21(2), 154-174.
- Trespeuch, L., Robinot, É., & Valette-Florence, P. (2018). Quelles sont les caractéristiques des crowdfunders dans le secteur du luxe? L'apport de la théorie de la diffusion des innovations. *Innovations*, (2), 67-88.
- Triandis, H. C. (1982). Dimensions of cultural variation as parameters of organizational theories. *International Studies of Management & Organization*, 12(4), 139-169.
- Tsai, T. H., Lin, W. Y., Chang, Y. S., Chang, P. C., & Lee, M. Y. (2020). Technology anxiety and resistance to change behavioral study of a wearable cardiac warming system using an extended TAM for older adults. *Plos one*, 15(1), e0227270.
- Tsang, K. K. (2019). Coding with Storyline Approach: Recommendations to Cope with Challenges of Qualitative Data Analysis. In *Challenges and Opportunities in Qualitative Research* (pp. 125-138). Springer, Singapore.
- Vafaei-Zadeh, A., Ramayah, T., Wong, W. P., & Hanifah, H. M. (2018). Modelling internet security software usage among undergraduate students. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*.
- Van Der Linden, J., Debue, N., Van De Leemput, C., & Amadiou, F. (2016). Et si j'utilisais mes doigts? L'importance de l'expérience vécue pour les technologies tactiles.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science*, 46(2), 186-204.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.
- Verma, S., Bhattacharyya, S. S., & Kumar, S. (2018). An extension of the technology acceptance model in the big data analytics system implementation environment. *Information Processing & Management*, 54(5), 791-806.
- Vijayasathy, L. R. (2004). Predicting consumer intentions to use on-line shopping: the case for an augmented technology acceptance model. *Information & management*, 41(6), 747-762.

- Viot, C., Lancini, A., & Bayart, C. (2018). La passion des gadgets et les normes subjectives: deux déterminants de l'intention d'adopter des objets connectés chez les 18-25 ans.
- Wang, G., & Song, J. (2017). The relation of perceived benefits and organizational supports to user satisfaction with building information model (BIM). *Computers in Human Behavior*, 68, 493-500.
- Wang, G., & Song, J. (2017). The relation of perceived benefits and organizational supports to user satisfaction with building information model (BIM). *Computers in Human Behavior*, 68, 493-500.
- Wang, S., Hung, K., & Huang, W. J. (2019). Motivations for entrepreneurship in the tourism and hospitality sector: A social cognitive theory perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 78, 78-88.
- Wang, W., Cole, S. T., & Chen, J. S. (2018). Tourist innovation in Air travel. *Journal of Travel Research*, 57(2), 164-177.
- Wang, X., & Goh, D. H. L. (2017). Video game acceptance: a meta-analysis of the extended technology acceptance model. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 20(11), 662-671.
- Wedlock, B. C., & Trahan, M. P. (2019). Revisiting the Unified Theory of Acceptance and the Use of Technology (UTAUT) Model and Scale: An Empirical Evolution of Educational Technology. *Research Issues in Contemporary Education*, 4(1), 6-20.
- Weerasinghe, S. (2017). Technology Acceptance Model in the Domains of LIS and Education: A Review of Selected Literature. *Library Philosophy & Practice*.
- Will, M. G., & Mueller, J. (2020). Towards a micro-foundation of organisational change: conceptual requirements for a micro-macro framework of change. *International Journal of Learning and Change*, 12(2), 169-189.
- Windal, P. M. (2019). La régression signée: principe et mode d'emploi. *Recherche et Applications en Marketing (French Edition)*, 34(2), 45-66.
- Wixom, B. H., & Todd, P. A. (2005). A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance. *Information systems research*, 16(1), 85-102.
- Wu, B., & Chen, X. (2017). Continuance intention to use MOOCs: Integrating the technology acceptance model (TAM) and task technology fit (TTF) model. *Computers in Human Behavior*, 67, 221-232.

- Wu, M. Y., Chou, H. P., Weng, Y. C., & Huang, Y. H. (2011). TAM-2 based study of website user behavior-using web 2.0 websites as an example. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 4(8), 133-51.
- Yoon, C. (2018). Extending the TAM for Green IT: A normative perspective. *Computers in Human Behavior*, 83, 129-139.
- Yuniarto, D., Helmiawan, M. A., & Firmansyah, E. (2018). Technology Acceptance in Augmented Reality. *Jurnal Online Informatika*, 3(1), 10-13.
- Yuzhanin, S., & Fisher, D. (2016). The efficacy of the theory of planned behavior for predicting intentions to choose a travel destination: a review. *Tourism Review*.
- Zhai, Y., Ding, Y., & Wang, F. (2018). Measuring the diffusion of an innovation: A citation analysis. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 69(3), 368-379.
- Zhang, X., & Venkatesh, V. (2018). From Design Principles to Impacts: A Theoretical Framework and Research Agenda. *AIS Transactions on Human-Computer Interaction*, 10(2), 105-128.
- Zhou, T., Lu, Y., & Wang, B. (2010). Integrating TTF and UTAUT to explain mobile banking user adoption. *Computers in human behavior*, 26(4), 760-767.

Webographie

- <https://www.anrt.ma/indicateurs/etudes-et-enquetes/enquete-annuelle-marche-des-tic>
- <https://mtataes.gov.ma/fr/tourisme/>
- <https://www.visitmorocco.com/fr/informations-pratiques/climat-et-saisons-au-maroc>
- <https://journals.openedition.org/teoros/1516>
- <http://www.observatoiredutourisme.ma/>
- <http://www.service-public.ma/>
- <https://www.oc.gov.ma/>
- <https://www.hcp.ma/>
- <https://www.lechotouristique.com/article/maroc-record-de-frequentation-touristique-en-2019>
- <https://www.cigref.fr/>
- <https://www.cigref.fr/cigref-report-understanding-quantum-computing-to-prepare-for-the-unexpected>
- <https://www.cigref.fr/un-rapprochement-fructueux-des-systemes-industriels-et-des-systemes-dinformation-convergence-it-ot>
- http://www.courdescomptes.ma/upload/ModUle_3/File_3_99.pdf
- <https://aujourd'hui.ma/economie/a-ler-du-numerique-le-maroc-une-smart-nation-en-loading>
- <https://www.leconomiste.com/article/1054658-le-detail-de-la-strategie-maroc-digital>
- <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01991043/document>
- https://www.afm-marketing.org/fr/system/files/publications/20160516142708_AGREBI.pdf
- <https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1494&context=sim>
- https://www.brousseau.info/pdf/1997_L_EBARAixTIC%26Org.pdf
- https://books.google.co.ma/books?hl=fr&lr=&id=KRq7DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=r%C3%A9sistance+au+changement+technologique&ots=NKNkgci66l&sig=eIQJlgCKfI0-VlcOtCCUw5bhmec&redir_esc=y#v=onepage&q=r%C3%A9sistance%20au%20changement%20technologique&f=false

Liste de sigles et acronymes

CIGREF : Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises

DSI : Département des Systèmes D'information

VIF : variance du facteur d'influence

FPU : Facilité d'Utilisation Perçue

MM : Modèle motivationnel

OT : Observatoire du Tourisme

RA : Réalité Augmentée

TAM : Modèle d'Acceptation de la Technologie

TAR : Théorie de l'Action Raisonnée

TCP : Théorie de Comportement planifié

TDI : Théorie de La Diffusion de L'innovation

TIC : Technologies de L'information et de la Communication

TSC : Théorie Socio-Cognitive

UP : Utilité Perçue

PGI :Progiciel de Gestion Intégré

CR : Composite Reliability

HG : Hypothèse Générale

MES : Méthode D'Équations Structurelles

PE : performances escomptées

Liste des figures

FIGURE 1 : MODÈLE DE LA THÉORIE DE LA DIFFUSION DE L'INNOVATION (TDI)	28
FIGURE 2 : MODÈLE DE L'ACTION RAISONNÉE (FISHBIEN ET AJZEN, 1975).	34
FIGURE 3 : LA THÉORIE DU COMPORTEMENT PLANIFIÉ (AJZEN, 1991).....	37
FIGURE 4 : LA THÉORIE SOCIALE COGNITIVE (BANDURA, 1986)	41
FIGURE 5 : MODÈLE D'ACCEPTATION DE LA TECHNOLOGIE, (DAVIS, 1989).	45
FIGURE 6 : MODÈLE D'USAGE DES MICRO-ORDINATEURS (1995)	58
FIGURE 7 : MODÈLE D'USAGE DES ORDINATEURS (IGBARIA ET LIVARI, 1995).....	60
FIGURE 8 : LE TAM AUGMENTÉ (TAYLOR ET TODD, 1995B)	62
FIGURE 9 : MODÈLE MOTIVATIONNEL (IGBARIA, PARASURAMAN ET BAROUDI, 1996)	63
FIGURE 10 : MODÈLE RÉVISÉ (HUBONA ET GEITZ , 1997)	65
FIGURE 11 : MODÈLE D'ACCEPTATION DANS LES PETITES FIRMES (IGBARIA ET AL. 1997)	67
FIGURE 12 : MODÈLE D'ACCEPTATION (AGARWAL ET KARAHANNA, 2000).....	68
FIGURE 13 : MODÈLE ÉTENDU DE L'ACCEPTATION DE LA TECHNOLOGIE, TAM2 (2000)	70
FIGURE 14 : MODÈLE DE KWON ET CHIDAMBARAM (2000)	71
FIGURE 15 : MODÈLE DES DÉTERMINANTS DE LA FACILITÉ D'UTILISATION PERÇUE (VENKATESH, 2000).....	73
FIGURE 16 : MODÈLE DE LA THÉORIE UNIFIÉE DE L'ACCEPTATION ET DE L'UTILISATION DE LA TECHNOLOGIE (UTAUT) (VENKATESH ET AL, 2003).....	77
FIGURE 17 : PRÉSENTATION DU MODÈLE CONCEPTUEL DE BASE.....	98
FIGURE 18 : PRÉSENTATION DU MODÈLE DE LA RECHERCHE ET HYPOTHÈSES.....	107
FIGURE 19 : SCHÉMA STRUCTUREL À VARIABLES LATENTES SOURCE :	140
FIGURE 20 : DIMENSION DE PREMIER ET SECOND ORDRES.....	142
FIGURE 21 : EXEMPLE DE MESURE RÉFLEXIVE.....	143
FIGURE 22 : EXEMPLE DE MESURE FORMATIVE	144
FIGURE 23 : GRAPHIQUES DES AVANTAGES DES TIC.....	154
FIGURE 24 : GRAPHIQUE DES DIFFÉRENCES D'IMPLICATION AUX TIC	159
FIGURE 25 : GRAPHIQUE DES INCONVÉNIENTS DE TIC.....	162
FIGURE 26 : GRAPHIQUE DES STRATÉGIE DE LA PROMOTION DE L'UTILISATION DES TIC.....	164
FIGURE 27 : GRAPHIQUES DES FACTEURS DE REFUS DES TIC	175

FIGURE 28 : PRÉSENTATION DU MODÈLE DE LA RECHERCHE ET DES HYPOTHÈSES	185
FIGURE 29 : CONCEPTION DU MODÈLE DE RECHERCHE SUR LE LOGICIEL SMARTPLS	186
FIGURE 30 : SCHÉMA RÉCAPITULATIF DES RÉSULTATS DU MODÈLE GLOBAL	204
FIGURE 31 : SCHÉMA RÉCAPITULATIF DES RÉSULTATS DU MODÈLE GLOBAL	208
FIGURE 32 : PRÉSENTATION DU MODÈLE FINAL DE LA RECHERCHE ET DES HYPOTHÈSES VALIDÉES.....	208
FIGURE 33 : PRÉSENTATION DU MODÈLE FINAL DE LA RECHERCHE ET DES HYPOTHÈSES VALIDÉES.....	217

Liste des tableaux

TABLEAU 1 : ITEMS DE LA FACILITÉ D'UTILISATION PERÇUE ET DE L'UTILITÉ PERÇUE	50
TABLEAU 2 : SYNTHÈSE DE LA REVUE DE LITTÉRATURE.....	75
TABLEAU 3 : VARIABLES EMPREINTÉES	75
TABLEAU 4 : SYNTHÈSE DES HYPOTHÈSES DE LA RECHERCHE	108
TABLEAU 5 : CARACTÉRISTIQUES DES TROIS POSITIONS ÉPISTÉMOLOGIQUES	115
TABLEAU 6 : FICHE DES ENTRETIENS.....	121
TABLEAU 7 : ITEMS DU RISQUE PERÇU	127
TABLEAU 8 : ITEMS DES CARACTÉRISTIQUES PERSONNELLES.....	128
TABLEAU 9 : ITEMS DES NORMES SUBJECTIVES.....	129
TABLEAU 10 : LES ITEMS RETENUS POUR LA VARIABLE CONDITIONS DE FACILITATION	129
TABLEAU 11 : ITEMS DES PERFORMANCES ESCOMPTÉES.....	130
TABLEAU 12 : ITEMS DE L'INTENTION.....	131
TABLEAU 13 : ÉCHELLE DE MESURE DE L'ATTITUDE	131
TABLEAU 14 : ÉCHELLE DE MESURE DES RÉTICENCES AU CHANGEMENT	132
TABLEAU 15 : STRUCTURE DU QUESTIONNAIRE	133
TABLEAU 16 : RÉPARTITION DES PERSONNES INTERROGÉES	137
TABLEAU 17 : ENTRETIENS INDIVIDUELS	148
TABLEAU 18 : CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉCHANTILLON	183
TABLEAU 19 : THÈMES ATTRIBUÉS À CHAQUE VARIABLE	187
TABLEAU 20 : ANALYSE DE L'ÉCHELLE DE MESURE DES VARIABLES EXPLICATIVES.....	190
TABLEAU 21 : ANALYSE DE L'ÉCHELLE DE MESURE DE LA VARIABLE MÉDIATRICE	191
TABLEAU 22 : ANALYSE DE L'ÉCHELLE DE MESURE DES VARIABLES DÉPENDANTES	192
TABLEAU 23 : MATRICE DE CORRÉLATION FORNELL-LARCKER CRITERION	194
TABLEAU 24 : MATRICE DES CHARGES DE CROISEMENT	195
TABLEAU 25 : SEUILS RETENUS DANS L'ANALYSE DU MODÈLE STRUCTUREL.....	196
TABLEAU 26 : TEST DE COLINÉARITÉ	197
TABLEAU 27 : ANALYSE DES HYPOTHÈSES DES ANTÉCÉDENTS DES PERFORMANCES ESCOMPTÉES	199

TABLEAU 28 : RÉSULTATS DES LIENS DE CAUSALITÉ	200
TABLEAU 29 : RÉSULTATS DES EFFETS INDIRECTS DES VARIABLES EXPLICATIVES SUR L'INTENTION D'ACCEPTATION DES TIC	202
TABLEAU 30 : RÉSULTATS DES EFFETS INDIRECTS DES VARIABLES EXPLICATIVES SUR L'ATTITUDE	203
TABLEAU 31 : RÉSULTATS DES EFFETS INDIRECTS DES VARIABLES EXPLICATIVES SUR LE CONTRÔLE DES RÉTICENCES AU CHANGEMENT	203
TABLEAU 32 : RÉCAPITULATIF DES TESTS DE VALIDATION DES HYPOTHÈSES	205
TABLEAU 33 : INDICATEURS DE LA QUALITÉ D'AJUSTEMENT DU MODÈLE	206