



**HAL**  
open science

# Alignement entre charte d'usage et pratiques d'usage éthiques des TI/SI dans l'organisation

Gilbertine Ikili Ossana

► **To cite this version:**

Gilbertine Ikili Ossana. Alignement entre charte d'usage et pratiques d'usage éthiques des TI/SI dans l'organisation. Gestion et management. Université Grenoble Alpes, 2016. Français. NNT : 2016GREAD014 . tel-04448537

**HAL Id: tel-04448537**

**<https://theses.hal.science/tel-04448537v1>**

Submitted on 9 Feb 2024

**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.

# THESE

Pour obtenir le grade de

**DOCTEUR DE L'UNIVERSITE DE GRENOBLE ALPES**

Spécialité : **Sciences de Gestion**

Présentée par

**Gilbertine IKILI OSSANA**

Thèse dirigée par **Marc FAVIER**

Préparée au sein du **Laboratoire EDSG**

Dans l'école doctorale CERAG

## **Alignement entre charte d'usage et pratiques d'usage éthiques des TI/SI dans l'organisation**

Thèse soutenue publiquement le **21 Novembre 2016**,  
devant le jury composé de :

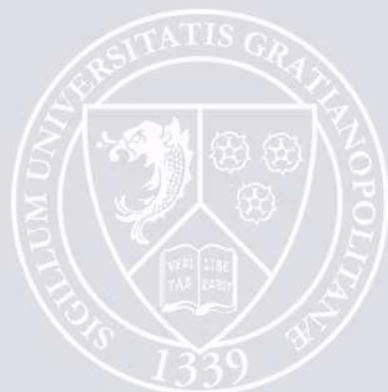
**Présidente du jury :** **Sabine CARTON**  
Professeur, Université Grenoble Alpes

**Rapporteurs:** **Hajer KEFI**  
Professeur, PSB Paris School of Business

**Jean-Fabrice LEBRATY**  
Professeur, Université Lyon 3

**Suffragants :** **Jacqueline LEGAUT**  
Praticienne hospitalier, Grenoble

**Bernard FALLERY**  
Professeur, Université Montpellier



*En effet, nous connaissons en partie, et nous disons les choses partiellement. Mais quand ce qui est parfait sera venu, alors ce qui est partiel disparaîtra.*

*L'Université n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans les thèses : ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.*

## REMERCIEMENTS

Je tiens d'abord à remercier ma famille et, plus spécifiquement mes parents qui m'ont accompagné tout au long de mon parcours universitaire. Je les remercie chaleureusement pour leurs encouragements, leur patience et surtout leur amour.

Je tiens à vivement remercier mon directeur de thèse, Mr Favier Marc sans lequel, je n'aurais pas eu l'opportunité de faire cette thèse. Je le remercie pour sa patience, sa gentillesse et pour m'avoir appris à être plus autonome.

Je tiens aussi à remercier tous mes collègues de l'école doctorale, et ceux de l'atelier SIF. Je leur exprime toute ma gratitude. Ma reconnaissance va également à Edison Loza, Emilie Haoreau et Léopold Lessassy. Leurs précieux conseils ont été très enrichissants surtout pendant la phase de rédaction.

Cette thèse n'aurait pu être menée sans l'aide de toutes les personnes qui m'ont permis d'acquérir les données nécessaires pour répondre à ma problématique de recherche. Je leur adresse donc toute ma reconnaissance. Et, je les remercie particulièrement pour le temps qu'elles m'ont consacré à cet effet.

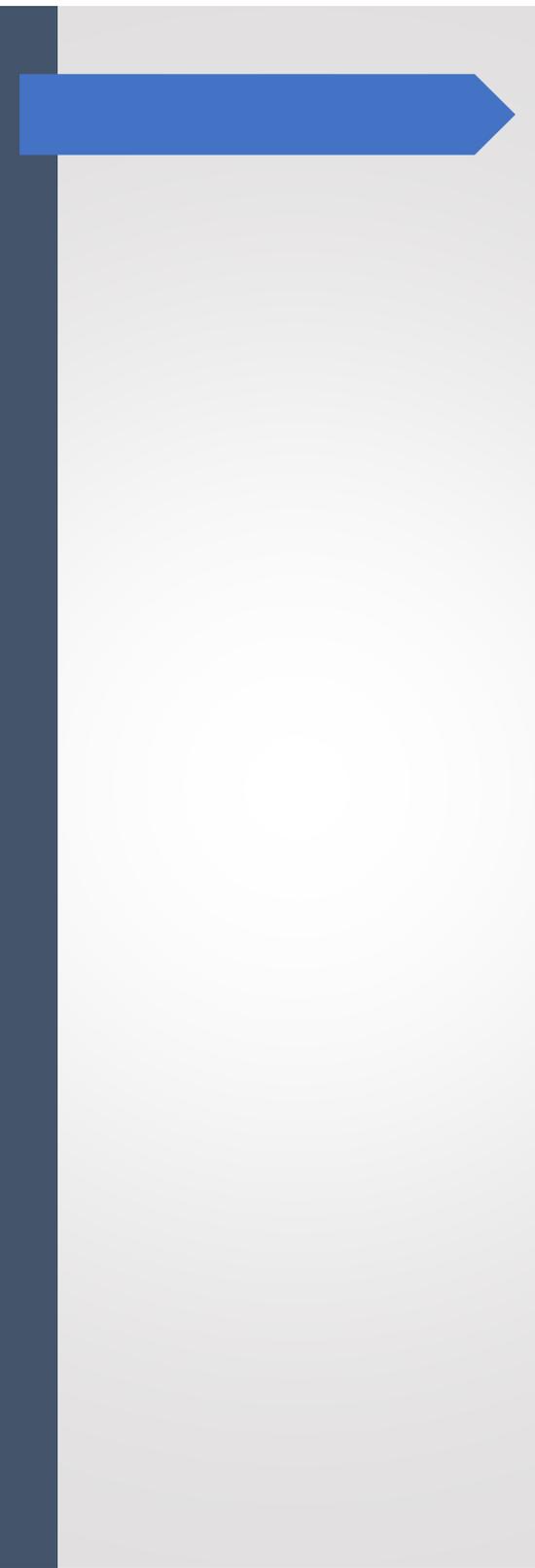
Un grand merci également à mes ami (e)s, leurs encouragements et leurs prières ont été d'un grand réconfort. Je pense particulièrement à Ariane, Alice, Aurélie, Bénédicte, Cyndia, Julie, Elisabeth, Richica, Rebecca, Olivier, Maha, Murielle, Praveen, Wahiba...

Une mention spéciale va à mon Dieu, Jésus Christ sans lequel rien de tout ceci n'aurait été possible. Je lui dois ma vie, ma santé et mon bien être.

# SOMMAIRE

REMERCIEMENTS .....	3
SOMMAIRE .....	4
INTRODUCTION GENERALE .....	6
PARTIE 1 REVUE DE LA LITTERATURE & DESIGN DE LA RECHERCHE.....	17
FIN PARTIE 1 CHAPITRE 1 REVUE DE LITTERATURE.....	134
PARTIE 1- CHAPITRE 2 : DESIGN DE LA RECHERCHE.....	135
PARTIE 2 ETUDE EMPIRIQUE EN DEUX TEMPS .....	270
FIN PARTIE 2 ETUDE EMPIRIQUE EN DEUX TEMPS.....	421
DISCUSSIONS & CONCLUSIONS .....	423
TABLE DES MATIERES.....	444
LISTES DES FIGURES.....	451
BIBLIOGRAPHIE .....	453
LISTES DES TABLEAUX .....	514
ANNEXES .....	516





## **INTRODUCTION GENERALE**

## 1. Problématique et Contexte de la recherche

Il n'est pas étonnant aujourd'hui de parler d'usage ou de pratiques d'usage des TI/SI dans le contexte organisationnel. Les concepteurs et les décideurs sont particulièrement sensibles à ces questions, notamment lorsqu'ils s'aperçoivent que les dispositifs mis en œuvre ne sont pas utilisés comme ils avaient prévu (Cléach et al. 2008). Leurs inquiétudes sont justifiées car les TI et les SI ont acquis une utilisation vaste et diversifiée au sein des organisations. En effet, le potentiel interactif des TI par exemple, les distingue des médias tant dans leur mode de consommation que de réception, et les pratiques en sont différenciées (Paquienréguy, 2010). De plus, les TI sont caractérisées par une popularité croissante auprès de différentes organisations grâce à plusieurs facteurs tels que : la baisse de leur coût, l'augmentation de leur capacité de stockage, l'amélioration de leur convivialité ainsi que de leur polyvalence. Enfin, que ce soit dans un cadre personnel ou professionnel, les TI et les SI offrent un large éventail d'activités. Il s'agit par exemple des activités d'achats en ligne, de chat, de lecture, de recherche d'informations, de communications, etc. Cependant, le caractère évolutif des TI/SI entraîne soit l'apparition de pratiques d'usage parfois difficile à cerner, soit la transformation des pratiques d'usage existantes.

Cette étude s'inscrit dans un contexte de questionnement croissant pour la place de l'éthique dans les pratiques d'usage des TI/SI en situation de travail. Plusieurs questions peuvent alors être soulevées. Comment s'assurer que les pratiques d'usage mises en œuvre sont éthiques ? Quels sont les enjeux qui s'y rattachent ? Qu'est-ce qui distingue un usage éthique des TI/SI d'un usage légal ou sécuritaire ? Qui est légitime d'établir ce qui est un usage éthique de ce qui ne l'est pas ? Peut-on surveiller l'activité numérique de ses employés ? Quelles sont les informations conservées sur les individus, sur quelle durée et de quelle nature ? Qui est propriétaire de cette information ? Etc.

En général, dans le contexte organisationnel les responsabilités de l'employé reposent sur différents aspects. Il peut s'agir de sa capacité à remplir la fonction pour laquelle il a été embauché. Ou encore, il peut s'agir de sa capacité à respecter les normes ou règles sociales et légales préétablies par l'organisation. De même, sa responsabilité peut être engagée dans la manière dont il use des ressources organisationnelles. C'est le cas des ressources organisationnelles qui soutiennent le traitement du flux informationnel (le système d'information). En effet, il n'est plus à démontrer aujourd'hui que, le recours à un système d'information dans le contexte organisationnel constitue une composante essentielle (O'Brien, 1995). Celui-ci contribue à l'optimisation et à l'automatisation des flux (économiques, financiers...) ainsi qu'à l'amélioration de la communication interne et à la diminution des coûts. Autrement dit, le SI est un soutien pour les différentes activités opérationnelles dans l'organisation. D'autre part, le SI est aussi considéré comme un agent organisateur de l'activité humaine dans le contexte organisationnel. Enfin, le SI contribue à la viabilité de nouvelles

stratégies déployées par l'organisation. Ce qui fait de ce dernier un vecteur stratégique essentiel pour obtenir des avantages concurrentiels.

Par conséquent, une réflexion éthique sur les pratiques d'usage mises en œuvre est désormais inévitable. En effet, les systèmes d'information peuvent être approchés comme des systèmes sociaux dans lesquels les individus « vivent » et travaillent (Ulrich, 1983). Rappelons que l'éthique est reconnue comme une discipline philosophique dédiée à la recherche critique et à la justification des normes, valeurs, règles et principes censés régir le comportement humain. Autrement dit, c'est l'ensemble des repères, des principes, des valeurs qui guident l'action d'un individu pour distinguer la bonne et la mauvaise façon d'agir (Rojot, 1992). C'est une réalité à laquelle les organisations ne peuvent échapper. Particulièrement lorsque les pratiques d'usage d'une organisation peuvent affecter aussi bien les individus que la société de façon plus large. Cela est d'autant plus vrai que ces systèmes d'information permettent actuellement l'interconnexion des composants traitant des informations parfois critiques. C'est le cas du réseau des transports, des hôpitaux, du réseau électrique, des banques, de la police, des pompiers ou encore de l'armée. De plus, l'information traitée par un système d'information est considérée comme un des actifs les plus valorisés dans l'organisation (Hedström et al. 2011). En effet, l'information peut être source de pouvoir ou d'avantages concurrentiels. Enfin, elle permet de décider d'une action ou d'une stratégie pertinente, instantanément ou de façon différée (Guinier, 1992) en fonction de règles éthiques préétablies.

Afin d'illustrer nos propos, prenons par exemple le cas des hôpitaux. Il est reconnu que les hôpitaux qu'ils soient publics ou privés appartiennent à un secteur d'activité qui fait appel à un grand nombre de corps de métiers. De plus, le secteur de la santé doit respecter plus de 40 familles de règlements très hétérogènes (de Kervasdoué, 2015). Enfin, leurs systèmes d'information couvrent les fonctions de support c'est-à-dire la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière et la gestion administrative des patients. A cela s'ajoute l'activité de production de soins qui comprend l'utilisation et la programmation des équipements, la gestion du dossier médical des patients et la gestion des médicaments ainsi que le pilotage des établissements. Cette omniprésence des TI/SI amène éventuellement à s'interroger sur la nature des pratiques d'usage mises en œuvre. Ce questionnement est nécessaire car les données à caractère personnel sont traitées par ces TI/SI. Et d'autre part, les décisions médicales impliquent l'intervention de différents acteurs. Ceux-ci ne sont pas nécessairement situés dans le même espace-temps ; et tous n'ont pas la même aisance dans la manipulation des TI. L'identification de la nature des pratiques d'usage des TI/SI apparaît plus que nécessaire surtout que des questions d'éthique peuvent être identifiées.

Ainsi, quel que soit le secteur d'activité auquel appartient le système d'information, celui-ci génère toujours de nouvelles opportunités d'usage pour chaque action permise (Rubin, 1996). En effet, la vitesse des processeurs augmente tous les ans, ce qui suppose qu'une grande quantité d'informations peut être stockée à des coûts réduits. Les organisations peuvent alors

stocker, pendant une période plus longue, des données sur des individus ou sur des organisations. D'autre part, les technologies d'information intégrées au SI confèrent aux usagers la capacité par exemple d'accéder à une grande quantité de données variées, à une grande vitesse et sur de grandes distances. Ces différentes capacités d'actions offertes par ces technologies accentuent les problèmes d'éthique déjà existants ou leurs confèrent de nouvelles dimensions insoupçonnées. Ainsi, on peut constater que les moyens traditionnels de vol de données, par exemple, acquièrent des proportions exponentielles. Si jadis le vol de données pouvait être localisé à un petit périmètre, aujourd'hui il peut toucher un territoire plus vaste tout en garantissant à l'auteur l'anonymat mais aussi tout en augmentant le nombre de victimes. Par conséquent, dans cet environnement où l'évolution de la puissance et de la complexité de la technologie de l'information est exponentielle, où le champ d'action est vaste, où les possibilités d'action sont multiples, où les enjeux ne sont pas connus de tous et pourtant sont importants ; nous avons il nous semble, besoin de repères pour guider nos actions au risque d'affecter négativement les individus. Cela est d'autant plus vrai qu'actuellement, dans l'organisation, il n'y a pas de normes qui définissent et délimitent clairement ce qu'est un usage éthique des TI/SI.

Or, c'est justement à cause de l'absence de références et/ou du vide juridique que certains scandales ont éclaté. C'est le cas de l'affaire Snowden en 2013, qui avait rendu publique des informations classées top-secrètes par le gouvernement américain. Ces informations concernaient entre autres des systèmes d'écoute déployés sur Internet, des programmes de surveillance, etc. à l'insu des personnes et groupes ciblés. Ou encore plus récemment du scandale Volkswagen<sup>1</sup> qui a suscité beaucoup d'émotions avec la découverte du logiciel truqueur permettant de fausser les résultats des tests antipollution, en affichant des valeurs bien inférieures à la réalité. Ces deux cas illustrent d'une part que les usages des technologies de l'information et donc des systèmes d'information, dans le contexte organisationnel, peuvent avoir des implications morales/éthiques (Johnson, 1999 ; Maner, 1996). Car, les organisations peuvent être confrontées à des choix difficiles. En effet, ces choix peuvent constituer des enjeux importants pour les organisations. Par conséquent, l'opérationnalisation d'une éthique des TI/SI devient une nécessité et un enjeu crucial. Cette opérationnalisation peut contribuer à fournir des repères précis ainsi qu'un cadre de référence vis-à-vis des pratiques d'usage des TI/SI à mettre en œuvre.

A l'heure actuelle, la charte d'usage est déployée dans les organisations pour faire temporairement face au vide juridique causé par l'évolution rapide des TI/SI. La CNIL la recommande aux organisations pour réguler leurs usages des TI/SI. D'une manière générale, la charte contient un ensemble de règles d'usage à respecter par tout utilisateur des TI/SI de l'organisation. Cette charte semble avoir acquis de l'importance au fil du temps car sa

---

<sup>1</sup>[http://www.lemonde.fr/economie/article/2015/10/06/volkswagen-les-questions-financieres-derriere-le-scandale\\_4783646\\_3234.html](http://www.lemonde.fr/economie/article/2015/10/06/volkswagen-les-questions-financieres-derriere-le-scandale_4783646_3234.html)

transgression peut constituer un motif de sanction ou de licenciement ou encore de poursuites judiciaires. On peut alors se demander si ce document est « approprié » face à la complexification des problématiques d'usage des TI/SI. En effet, cette complexification des problématiques d'usage des TI/SI rend floue les délimitations auparavant reconnues sur la nature des usages des TI/SI. Car, en règle générale un usage des TI/SI est soit légale ou illégale, soit sécuritaire, soit éthique ou contraire à l'éthique. Alors que de plus en plus, un usage peut à la fois être légale et contraire à l'éthique ou sécuritaire et contraire à l'éthique ou éthique et illégale. Prenons le cas de l'accès aux sites à caractère pornographique par un adulte. Cette pratique d'usage peut être reconnue comme une pratique légale mais aussi comme une pratique d'usage contraire à l'éthique. Désormais, les organisations doivent faire face à de « nouveaux » défis. Défis, qui incitent à se poser des questions telles que : Peut-on utiliser les TI/SI de l'organisation à des fins privées ? Quelles sont les effets des technologies sur le respect de la vie privée, de la propriété intellectuelle, de l'accessibilité ou l'exactitude des données ? Comment la technologie véhicule-t-elle des valeurs ? Quelle est la limite à considérer dans le traitement des données personnelles en matière de biométrie, de géolocalisation, de vidéo-surveillance ou d'identification des individus ? Qui est responsable des erreurs dans les base de données et comment devrait être indemnisée la victime ? Qui est autorisé à accéder aux informations ? Quels sont les principes d'éthique à mobiliser pour délimiter les usages des TI/SI à mettre en œuvre et comment définir un usage éthique des TI/SI ? Quelles sont les mesures déployées pour cadrer les usages ? Ces mesures sont-elles légitimes et/ou éthiques ?

Compte tenu des interrogations qui peuvent être soulevées, il semble logique de reconnaître la nécessité d'identifier et d'analyser les mesures mises en œuvre par les organisations. Particulièrement lorsque ces mesures ont pour objectif de cadrer et/ou de promouvoir et/ou de sensibiliser les pratiques d'usages « appropriées » à adopter dans le contexte organisationnel. De même, il apparaît pertinent d'identifier si ces mesures sont pertinentes et sont réellement appliquées. C'est dans ce contexte qu'intervient notre problématique de recherche qui est articulée au travers de la question suivante :

---

### *Quel Alignement entre charte d'usage des TI/SI et pratiques d'usage éthiques des TI/SI dans l'organisation ?*

---

Pour répondre à cette problématique, un ensemble de stratégies ont été déployées. Dans les paragraphes qui suivent, sont présentées, de façon succincte les différentes approches, méthodologies, stratégies d'analyse mises en œuvre dans le cadre de cette recherche.

## **2. Positionnement et logique de raisonnement de l'étude Positionnement**

### **2.1. Positionnement de l'étude**

La posture épistémologique dans laquelle s'inscrit cette étude est dite interprétative. C'est en raison de l'objet de la recherche, de ses objectifs, du terrain et du mode de production des données que le chercheur adopte cette perspective. Cette posture reconnaît que la réalité reste inconnaissable dans son essence puisque la connaissance ne peut être connue et inférée indépendamment des individus. L'objectif du chercheur est alors de développer une compréhension de l'objet de recherche au travers de l'interprétation qu'en font les acteurs. Les principes mises en œuvre dans ce cadre sont tirées des travaux de Klein et Myers (1999, 2013).

### **2.2. Logique de raisonnement**

Traditionnellement, la production des connaissances implique l'application des logiques de raisonnement déductives, inductives ou abductives (Blaikie, 2007). Dans le cadre de cette étude, c'est la logique de raisonnement abductif (Moscoso, 2013) qui a été majoritairement mobilisé.

## **3. Théories mobilisées**

Généralement, la théorie peut être définie comme un corps organisé de concepts et de principes visant à expliquer ou à décrire un phénomène particulier (Leedy et Ormrod, 2005, p.4). Elle donne au chercheur un cadre de référence. C'est-à-dire un « ensemble de règles implicites ou explicites orientant la recherche pour un certain temps, en fournissant, sur la base de connaissances générales reconnues, des façons de poser des problèmes, d'effectuer des recherches et de trouver des solutions » (Gauthier, 2003, p. 106 ; Gingras, 1997, p. 104). C'est dans cette perspective que le chercheur dans son étude, les théories suivantes ont été mobilisées :

- Théories de référence et théories d'usage (Argyris et Schön, 1974 ; 1996 ; 2002)
- Théorie de la structuration (Giddens, 1989, 1990)
- Théorie des parties prenantes – approche normative (Evan et Freeman, 1993 ; Bowie, 1998)

#### 4. Méthodologie de la recherche

La méthodologie mobilisée pour réaliser la thèse dans sa totalité a nécessité deux grandes phases empiriques. La première phase empirique a consisté à envoyer un questionnaire à des professionnels des SI. Cette phase a précédé la construction de la problématique de recherche finale. L'objectif de cette phase était de s'assurer de l'actualité de la charte dans le contexte organisationnel français. Il s'agit là d'un aspect important que le chercheur souhaitait absolument vérifier. L'envoi de ce questionnaire a été motivé du fait que le chercheur n'a identifié qu'une seule étude portant sur la charte dans le contexte français. Il s'agit de l'étude réalisée par Bia et Kalika qui date de 2004. Leur étude avait pour objectif l'identification des facteurs organisationnels contingents à la diffusion d'une charte d'utilisation des TIC dans les entreprises françaises. Cette première phase empirique était donc nécessaire pour s'assurer que la charte n'était pas obsolète dans le contexte organisationnel français. En effet, à quoi bon entreprendre une thèse sur un objet qui n'est plus d'actualité ?

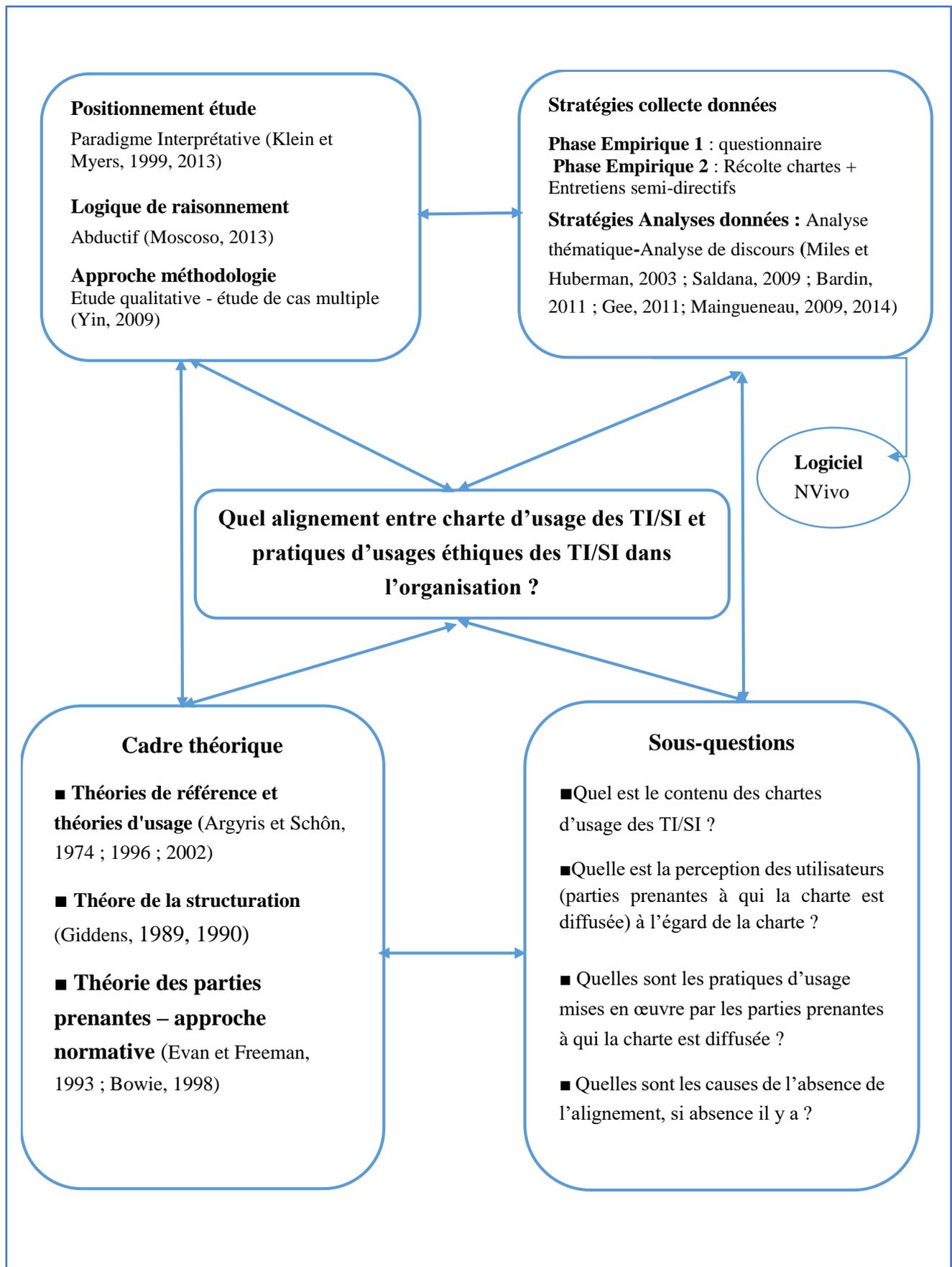
C'est à l'issue de cette étude que le chercheur a pu évaluer l'accessibilité du terrain de recherche et identifier les conditions nécessaires pour la faisabilité de sa thèse. Enfin, cette première phase empirique a permis au chercheur de construire sa problématique de recherche finale. Problématique de recherche qu'il a choisi de répondre en mobilisant l'étude de cas multiples (Yin, 2007, 2009) comme méthodologie. Son choix s'est spécifiquement porté sur l'étude de cas multi-sites dit étude de cas à priori différents (Yin, 2007). Quatre organisations ont été sélectionnées à cet effet. Ces quatre organisations regroupent un hôpital public, une clinique privée, une université et une entreprise de service numériques (ESN anciennement appelée SSII). C'est auprès de ces organisations que le chercheur a récolté les chartes et a mené les entretiens semi-directifs. Cette phase constitue la seconde phase empirique menée dans le cadre de la thèse. Deux étapes ont été réalisées à cette effet.

Dans la première étape, des entretiens ont été menés auprès des responsables du département SI des organisations ciblées pour l'étude de cas. C'est durant cette étape que les négociations en vue de récupérer les chartes ont été initiées. Une période d'une année a été nécessaire pour que l'ensemble des chartes soient récoltées. Cette longue période résulte du fait que la charte est un document interne à l'organisation. Par conséquent elle exige des procédures particulières pour qu'un tiers y ait accès. Après la récolte et l'analyse de ces chartes, le chercheur a entrepris une seconde étape de la seconde phase empirique de sa thèse. Cette étape a consisté à interviewer les utilisateurs des TI/SI des cas d'étude. Là aussi, il a fallu un an pour accéder au nombre d'entretiens que le chercheur s'était fixé.

#### 4.1. Stratégies d'analyse

Pour analyser les données qui ont été récoltées dans le cadre de cette étude, deux étapes ont été nécessaires. Dans la première étape, le chercheur a réalisé une analyse de contenu des chartes d'usage récupérées auprès des quatre organisations. Cette analyse avait pour objectif d'identifier les problématiques d'éthique qui y ont été traitées et de construire le guide d'entretien. Cette analyse a également permis au chercheur de s'assurer que la charte pouvait être considérée comme un code d'éthique des usages des TI/SI dans l'organisation. Dans la seconde étape les retranscriptions des entretiens ont été analysées. Pour atteindre ces différents objectifs, le chercheur a retenu les stratégies d'analyse de contenu, d'analyse thématique et d'analyse du discours. L'ensemble des analyses a été réalisé en s'inspirant des stratégies proposées par Miles et Huberman (2004), Saldana (2009), Bardin (2011, 2013), Maingueneau (2009 ; 2014) et Gee (2011).

## Synthèse schématisée de l'introduction générale





## INTRODUCTION GENERALE

### Partie 1 Revue de la littérature & Design de la recherche

#### Chapitre 1 Revue de la littérature

Section 1  
Charte d'usage des SI

Section 2  
Ethique des SI

Section 3  
Usages et pratiques d'usage des  
SI

Section 4  
Le concept d'alignement

#### Chapitre 2 Design de la recherche

Section 1  
Elaboration problématique de  
recherche et Cadre théorique

Section 2  
Positionnement  
épistémologique

Section 3  
Approche méthodologique  
mobilisée

Section 4  
Sources et méthodes de  
collecte de données

Section 5  
Traitements et Analyses des données

### Partie 2 Etude empirique en deux temps

#### Chapitre 3 Questionnaire exploratoire

Section 1  
Contextualisation de l'étude  
et méthode de collecte des  
données mobilisée

Section 2  
Résultats et Conclusions  
questionnaire  
exploratoire

#### Chapitre 4 Etude des cas

Section 1  
Résultats analyse chartes

Section 2  
Résultats analyses entretiens  
semi-directifs

Section 3  
Résultats causes absence alignement entre chartes et  
pratiques d'usage éthiques des TI/SI

## DISCUSSIONS & CONCLUSION



## **PARTIE 1 REVUE DE LA LITTERATURE & DESIGN DE LA RECHERCHE**

Comme le titre l'indique, cette première partie s'attache d'abord à présenter la revue de la littérature relative aux concepts et notions retenues dans le cadre de cette étude.

Puis, le design de l'étude est présenté c'est-à-dire l'ensemble des approches et stratégies mobilisées pour récolter et analyser les données récoltées.

Le plan présenté dans la page suivante schématise les différents chapitres et sections qui constituent cette première partie du document.

**Partie 1**  
**Revue de la littérature**  
**&**  
**Design de la recherche**

**Chapitre 1**  
**Revue de la littérature**

**Section 1**  
**Chartes d'usage des SI**

**Section 2**  
**Ethique des SI**

**Section 3**  
**Usages et pratiques d'usage des SI**

**Section 4**  
**Le concept d'alignement**

**Chapitre 2**  
**Design de la recherche**

**Section 1**  
**Elaboration problématique de recherche**  
**et Cadre théorique**

**Section 2**  
**Positionnement épistémologique**

**Section 3**  
**Approche méthodologique mobilisée**

**Section 4**  
**Sources et méthodes de collecte de**  
**données**

**Section 5**  
**Traitements et Analyses des données**

# INTRODUCTION PARTIE 1 – CHAPITRE 1 – REVUE DE LA LITTÉRATURE

D'une manière générale, la revue de littérature constitue le point d'entrée d'une recherche. C'est en fait un travail préparatoire qui mène à la mise œuvre puis à la rédaction du projet. Elle consiste en une revue des différents travaux sur les thèmes, les notions et/ou les concepts à mobiliser dans le cadre de l'étude. A cet effet, plusieurs objectifs sont visés. Il s'agit entre autres :

- D'éviter de recommencer des recherches qui ont déjà été menées.
- D'élargir les perspectives du chercheur par rapport à un domaine et de placer son travail dans un contexte pertinent.
- De faire une synthèse originale de ce qui a déjà été fait.
- D'identifier puis d'appliquer une technique utilisée dans un contexte ou une discipline à un(e) autre.
- D'être transdisciplinaire en utilisant des méthodologies diverses.
- Enfin, d'augmenter la connaissance d'une manière différente.

Cette première partie du document restitue donc une synthèse de différents travaux portant sur les points suivants :

- La charte d'usage des TI/SI (section 1)
- L'éthique des systèmes d'information (section 2)
- L'usage et les pratiques d'usage (section 3)
- Et enfin, la notion d'alignement (section 4).

La page qui suit présente une synthèse schématisée des différents points traités dans ces différentes sections.

**Partie 1 A**  
**Chapitre 1 Revue de la littérature**

**Section 1**  
**Chartes d'usage des SI**

**Introduction**

**Entre politique de sécurité des SI et charte d'usage des TI/SI**

**La charte d'usage des TI/SI**

**Thèmes traités dans les chartes d'usage des TI/SI**

**La charte d'usage des TI/SI face à l'éthique**

**Charte d'usage des TI/SI face à l'environnement juridique**

**Synthèse schématisée des notions clés mobilisées**

**Section 3**  
**Usages et pratiques d'usage des SI**

**Introduction**

**Appréhender les notions d'usage de pratique et de pratique d'usage éthique des TI/SI**

**La notion d'usage**

**La notion de pratique**

**Différence entre usage et pratique**

**Usages et Pratique d'usage des TI/SI**

**« Mauvais » usages ou usages « abusifs » ou usages « inappropriés » ou usages « déviants » ?**

**« Bon » usage ou usage « approprié » ou usage éthiques des TI/SI ?**

**Méthodes d'analyse, d'observation et d'évaluation des usages TI/SI**

**Usager ou utilisateur final**

**Synthèse schématisée des notions clés mobilisées**

**Section 2**  
**Ethique des SI**

**Sous-section 1**

**Le concept d'éthique**

**Sous-section 2**

**Ethique des systèmes d'information**

**Section 4**  
**Le concept d'alignement**

**Introduction**

**Définir la notion d'alignement**

**L'alignement dans la littérature**

**Le concept d'alignement ou de « fit » stratégique**

**Alignement et organisation**

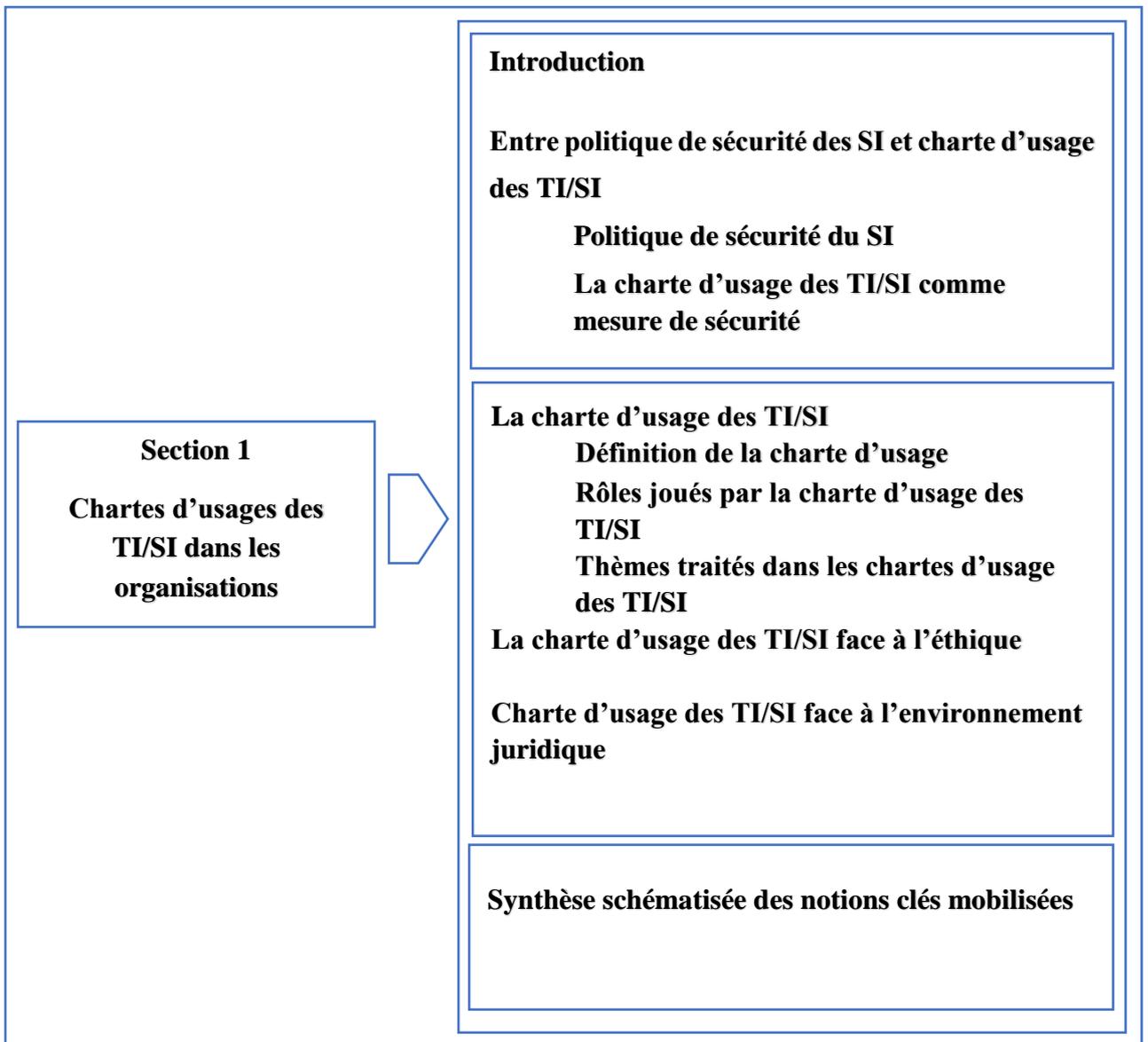
**Alignement et individu**

**Alignement supplémentaire et complémentaire**

**Synthèse et conclusion**

# SECTION 1 CHARTE D'USAGE DES TI/SI DANS LES ORGANISATIONS

## Plan



## Introduction

Dans le contexte d'usage des TI/SI, la responsabilité de l'organisation peut être engagée lorsque certaines pratiques d'usage sont mises en œuvre. C'est le cas de la diffusion de propos diffamatoires sur le réseau social de l'organisation ou de l'utilisation de la messagerie professionnelle à des fins privées ou de la consultation de sites inappropriés sur Internet ou encore du téléchargement illicite d'œuvres protégées par le droit d'auteur (musique, photos, films...). Pour faire face à ce type de défis et à bien d'autres, les organisations déploient des mesures techniques et managériales. C'est le cas des politiques de sécurité, des codes de bonnes pratiques, des chartes d'usage des TI/SI (von Solms & von Solms 2004 ; Dhillon, 2006 ; Oscarson, 2007 ; Whitman, 2008). Dans le cadre de cette étude, c'est particulièrement la charte d'usage des TI/SI qui intéresse le chercheur.

Par conséquent, dans les paragraphes qui suivent, le chercheur présente la revue de littérature relative à la charte d'usage des TI/SI. L'objectif est de clairement définir ce qu'est la charte d'usage des TI/SI. D'autre part, le chercheur souhaite également montrer l'intérêt de retenir ce document comme objet d'étude.

## 1. Entre politique de sécurité des TI/SI et charte d'usage des TI/SI

### 1.1. Politique de sécurité du SI

Habituellement, les organisations se protègent contre les menaces de sécurité propre à l'usage des TI/SI par le déploiement d'un ensemble de solutions techniques (Dhillon et Backhouse, 1996 ; Patel et al. 2008 ; Herath et Rao, 2009a ; Rhee et al. 2009). Parmi ces solutions techniques, on peut distinguer l'automatisation des filtres de mots clés tels que pornographie ou racisme, etc. (Stephen et Petropoulakis, 2007 ; Attaran, 2000). Ou encore des filtres web qui ont pour objectif d'empêcher l'accès à des sites dont le contenu est estimé « inapproprié » (Bertino et al. 2006 ; AMA, 2007). Bien que ces mesures contribuent à garantir la sécurité du SI organisationnel contre les attaques externes, elles n'empêchent pas toujours des pratiques d'usage « inappropriés » des TI/SI en interne (Ng et al. 2009). En effet, la technique ne peut à elle seule garantir une protection sans faille du SI organisationnel (Rhodes, 2001 ; Sasse et al. 2004 ; Stanton et al. 2005 ; Post et Kagan, 2007 ; Herath et Rao, 2009a). De plus, des études révèlent que les employés peuvent constituer un des maillons « faibles » des mesures de sécurité déployées par l'organisation (Loch & Carr, 1991 ; Anderson, 1993 ; Parker, 1998 ; Vardi & Wiener, 1996 ; Neumann, 1999 ; Gaunt, 2000 ; Hughes et Stanton, 2006 ; Bowen et al. 2006 ; Chan, et al. 2005 ; Chen et al., 2006 ; Ramim & Levy, 2006 ; Richardson, 2011 ; Post et Kagan, 2007 ; Warkentin et Willison, 2009 ; Guo et al. 2011 ; Furnell et Rajendran 2012). Cela s'explique du fait que les employés succombent

de façon croissante aux attaques du type phishing <sup>2</sup>. De plus, on leur reconnaît une utilisation personnelle excessive du web et une mise en œuvre d'usage « d'abusifs » des TI/SI organisationnels (AMA, 2007 ; CSI/FBI, 2007 ; Deloitte, 2007 ; PWC, 2007).

Pour réduire ces risques humains, il a été suggéré aux organisations, en plus des mesures techniques, de focaliser leur attention sur la gestion des pratiques d'usages des TI/SI en interne (Anderson et Agarwal, 2006 ; Aytes et Terry, 2004 ; Woon et al. 2005 ; Workman et al. 2008). En effet, les organisations réussissent à mieux protéger leur SI lorsqu'elles déploient des mesures de protection aussi bien techniques que managériales (Vroom et von Solms, 2004 ; Stanton et al. 2005 ; Lindstrom et Hagefors, 2006 ; Oscarson, 2007 ; Pahlila et al. 2007 ; Herath et Rao, 2009 b ; Bulgurcu et al. 2010). Il appartient donc aux organisations d'adopter des mesures diversifiées pour protéger leurs ressources (Herath et Rao, 2009b). C'est dans cette perspective que les organisations déploient des mesures managériales qui vont de :

- l'accroissement de la motivation des utilisateurs (McLean, 1992 ; Perry, 1985 ; Siponen, 2000 ; Thomson & von Solms, 1998 ; Dhillon et Backhouse, 2001) ;
- à la diffusion des principes éthiques (Kowalski, 1990 ; Leiwo & Heikkuri, 1998a, 1998b) ;
- au déploiement des codes d'éthique professionnel (Harrington, 1996 ; Straub & Widom, 1984 ; Parker, 1998) ;
- et enfin, à l'utilisation de différentes techniques de dissuasion (Straub, 1990).

C'est aussi dans ce cadre que la politique de sécurité des SI est implémentée. La politique de sécurité des SI définit les usages à mettre en œuvre dans l'organisation tout en indiquant les rôles, les droits et les responsabilités de chaque employé pour atteindre les objectifs de sécurité préalablement définis (Hone et Eloff, 2002b ; Bulgurcu et al. 2010). En règle générale, la politique de sécurité contient un ensemble de mesures managériales et techniques (Bulgurcu et al. 2010 ; Puhakainen & Siponen 2010 ; Whitman 2003). Cette politique définit le périmètre de sécurité et les usages appropriés et non appropriés en interne (Baker et Wallace ; 2007 ; Whitman, 2004, 2008 ; Verdon, 2006). Elle contient également l'architecture de l'ensemble du plan de sécurité du SI organisationnel. De même, elle offre une plateforme pour implémenter les usages respectant la sécurité des SI dans l'organisation (von Solms et von solms, 2004b). En somme, son objectif est de fournir des directives sur la gestion de la sécurité tout en s'alignant à la loi et aux objectifs de l'organisation (von Solms et von Solms, 2004 b ; ISO/IEC, 2005). Son déploiement est donc une nécessité pour la sécurité du système organisationnel. David (2002), soutient même « qu'il est largement reconnu, du moins parmi les professionnels de la sécurité, que la formalisation des règles est une condition préalable à la sécurité ». En effet, la formalisation des règles de sécurité a depuis longtemps été reconnue

---

<sup>2</sup> Phishing : technique dans laquelle des bandes organisées de cybercriminels se font passer pour des organismes financiers ou grandes sociétés en envoyant des emails frauduleux, récupèrent des mots de passe de comptes bancaires ou numéros de cartes de crédit pour détourner des fonds.

comme une des mesures efficaces de dissuasion face à des usages « inappropriés » des TI/SI dans les organisations (Straub et Welke, 1998 ; Straub, 1990 ; Herath et Rao, 2009 ; von Solms et von Solms, 2004b). Par conséquent, elle constitue un début de bonne gestion de la sécurité des systèmes d'information. Mais aussi, elle est considérée comme un des plus importants moyens de contrôle des usages (Higgins, 1999 ; Hone et Eloff, 2002 ; von Solms et von Solms, 2004 ; Wadlow, 2000 ; Whitman, 2004 ; Siponen et Livari, 2006 ; Doherty et al. 2009). Par ailleurs, plusieurs auteurs estiment qu'elle doit être formulée puis communiquée de façon cohérente et efficace à chaque employé de l'organisation (Hone et Eloff, 2002 b ; Hong et al. 2006 ; Rees, Bandyopadhyay et Spafford, 2003 ; Chen, Shaw, et Yang, 2006 ; Metzler, 2007). Son efficacité, nous disent-ils, en dépend. Cela est d'autant plus vrai que la formulation est reconnue comme une phase à multiples facettes et d'une importance cruciale (Höne & Eloff 2002a). En effet, elle peut être très exigeante et difficile à élaborer (Karida et al, 2004 ; Karyda et al, 2005 ; Hone et Eloff, 2002b). De même, elle peut nécessiter l'intervention de différents acteurs afin d'assurer sa longévité et son efficacité<sup>3</sup> (Martin, 1999 ; Simmers, 2002 ; Metzler, 2007).

Globalement, la revue de littérature permet d'identifier que la politique de sécurité présente trois niveaux (Whitman, 2008, p.124). Chaque niveau vise une audience différente et possède par la même occasion une spécificité particulière. On peut à ce titre distinguer :

1. La politique de sécurité des TI, en anglais IT security policy ou information security policy, aussi connue sous les appellations suivantes : politique de sécurité générale ou politique de sécurité des informations. C'est un document de niveau exécutif rédigé par ou avec la coopération du DSI. Il est conçu de sorte à indiquer clairement la philosophie adoptée en matière de sécurité de l'information dans l'organisation. Il s'agit là d'appuyer directement la mission, la vision et l'éthique de l'organisation en désignant les responsabilités de l'administration du système et les responsabilités des utilisateurs. Enfin, il donne des règles d'usage conforme à la loi pour assurer le respect des exigences et des responsabilités assignés ainsi que pour spécifier les sanctions disciplinaires encourues en cas de transgression.
2. La politique de sécurité spécifique à un problème/question, en anglais Issue-Specific Security Policy - ISSP, il correspond à un document qui est distribué aux utilisateurs. De même, il est spécifique à une technologie (Internet, Intranet, messagerie, téléphone, ordinateur, etc.). Il contient les règles d'usage « appropriées » ou « justes et responsables ». Il nécessite une mise à jour fréquente.

---

<sup>3</sup> L'efficacité représente ici la capacité de la charte à contribuer à l'atteinte des objectifs fixés par exemple l'utilisation des ressources dans le cadre professionnel prévu.

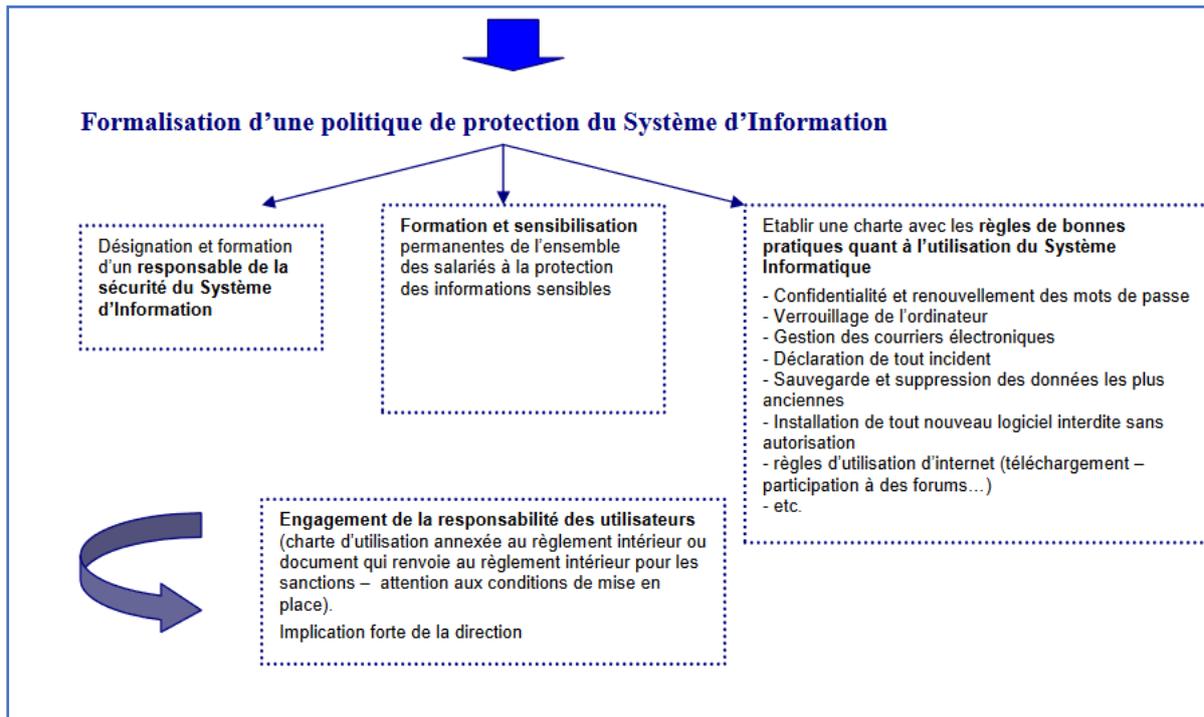
3. La politique spécifique au système, en anglais Systems-Specific Policy - SysSP, est fréquemment présenté comme un document hybride. Il comprend par exemple la liste de contrôle des accès qui définit les niveaux d'accès de chaque utilisateur à un système particulier. Il peut être organisé de sorte à contenir deux parties. La première partie est dite managériale c'est-à-dire qu'elle inclut les directives managériales reçues par les administrateurs du système et spécifie les pratiques d'usage permises et prohibées. La seconde partie, qui est plus technique, correspond aux configurations des comptes d'utilisateurs par exemple ou des pare-feu.

Ces niveaux révèlent le rôle délicat que doit jouer la politique de sécurité des systèmes d'information dans le contexte organisationnel. Or, on identifie une disparité d'opinions quant à l'efficacité de la politique de sécurité. Et ce même, son déploiement soit accepté comme acte légitime par les utilisateurs (Lim et al. 2002). C'est le cas de Foltz et al. (2005) qui révèlent dans leurs travaux que la simple présence d'une politique de sécurité ne garantit pas que les employés l'aient lu ou aient connaissance de son contenu. Pour Rodhain et Agarwal (2000), les employés adhèrent difficilement aux politiques de sécurité ayant un caractère restrictif. Doherty et Fulford (2005), quant à eux, ne discernent aucune différence entre les organisations ayant déployée une politique de sécurité de celles qui ne l'ont pas fait. Malgré les résultats de ces études, les organisations continuent de déployer la politique de sécurité pour protéger leur système d'information contre les attaques externes et internes.

## **1.2. La charte d'usage des TI/SI**

### **1.2.1. La charte d'usage des TI/SI comme mesure de sécurité du SI**

Il est largement reconnu que les organisations déploient des mesures formelles et informelles (Cheng et al, 2013). L'objectif ici est d'influencer les pratiques d'usage des employés vis-à-vis des TI/SI organisationnels. Lorsqu'on considère les mesures formelles, on constate qu'elles opèrent par la formalisation des règles d'usage des TI/SI et des sanctions encourues en cas de transgression de ces règles. La politique de sécurité par exemple contient un ensemble de documents (voir figure ci-dessous) dont la charte d'usage des TI/SI (Backhouse et Dhillon, 1995 ; Foltz et al. 2008 ; Chen et al. 2008 ; Lichtenstein, 2011). Cette dernière est surtout reconnue comme un dispositif de sécurité, de sensibilisation et de responsabilisation des utilisateurs dans les organisations (Lichtenstein, 1997).



**Figure 1 : Exemple formalisation politique de sécurité du SI (source : [http://www.economie.gouv.fr/files/directions\\_services/scie/docs/guide/53ssi.pdf](http://www.economie.gouv.fr/files/directions_services/scie/docs/guide/53ssi.pdf))**

Recommandée par la CNIL, la charte s'est imposée comme un des outils de régulation des usages des TI/SI dans les organisations (Foltz et al, 2008 ; Hedström et al, 2011 ; Doherty et al, 2011 ; Holmes, 2003 ; Lichtenstein, 1996). De plus, les organisations reconnaissent sa présence en interne (Fulford & Doherty, 2003 ; Hagen, Albrechtsen, & Hovden, 2008). Elle constitue, en effet, un des moyens de diffusion et de renforcement des pratiques d'usage sécurisées des TI/SI dans le contexte organisationnel (Lichtenstein, 1997 ; Simbulan, 2004). La charte est considérée comme étant issue des pratiques managériales puisqu'elle vient en complément aux mesures techniques déployées (Gaskin, 1998 ; Oscarson, 2007 ; Mcguill et Baetz, 2011). Elle permet donc aux organisations de formaliser et d'officialiser leurs attentes au regard des pratiques d'usage des TI/SI à adopter (Bia et Kalika, 2007 ; Mcguill et Baetz, 2011).

### 1.2.2. Définition de la charte d'usage

Suite à notre revue de littérature, on constate que la littérature sur les chartes d'usage est encore immature (Doherty et al. 2011 ; Flowers et Rakes, 2000 ; Foltz et al. 2008). Particulièrement, lorsqu'on compare cette littérature à celle de politique de sécurité du système d'information. En effet, les travaux sur la politique de sécurité des SI est plus vaste

et plus ancienne (Gaston, 1996 ; Whitman et al. 2001, 2004 ; Bulgurcu et al. 2010 ; Gaston, 1996 ; Straub & Welke, 1998 ; Doherty & Fulford, 2005 ; Whitman, 2004, 2008 ; Metzler, 2007 ; Baker et Wallace, 2007).

Cette immaturité peut s'expliquer du fait que contrairement à la charte d'usage, la notion de politique de sécurité des SI est clairement définie dans la littérature. Autrement dit, la délimitation de l'objet d'étude est fixée et reconnue de tous. Tandis que la revue de littérature sur la charte d'usage met en lumière des terminologies différentes qui témoignent d'une absence de consensus. Et pourtant, la plupart des travaux s'intéressent à même objet que nous appelons d'une manière générale *la charte d'usage des TI/SI*. En effet, on peut distinguer des dénominations telles que : *charte d'usage informatique* (Foltz et al. 2005) ; *codes de conduite des usages technologiques* (McGuill et Baetz, 2011) ; *charte d'utilisation d'Internet* (Li et al. 2010) ; *charte d'utilisation acceptable d'Internet* (Siau et al, (2002) ; *charte d'utilisation d'Internet et de la messagerie* (Arnesen & Weis, 2007). En plus de ces différentes dénominations, on peut identifier des définitions variées comme le tableau ci-dessous le présente.

Auteur	Définition	Intitulé en anglais
<b>McGuill et Baetz (2011)</b>	Correspond à toute procédure ou politique adoptée par l'organisation pour définir les normes des usages appropriés des TI	Technological use codes of conduct
<b>Foltz et al. (2005, 2008)</b>	Définit qui est autorisé à utiliser les ordinateurs et comment ces ressources peuvent être utilisées dans l'organisation	Computer usage policies (CUPs)
<b>Taylor et al. (2010)</b>	Spécifie qui est autorisé à utiliser les TI/SI et comment ils doivent être utilisés dans l'organisation	Corporate computer usage policy
<b>Gaskin (2006)</b>	Explique ce que l'organisation considère comme usages acceptables de l'internet et des ordinateurs pour protéger à la fois les employés et l'organisation des ramifications d'actions illégales.	Internet Acceptable Usage Policies or

<b>Simmers (2002)</b>	Définit les comportements appropriés durant l'usage des ressources Internet et expose les sanctions encourues en cas de violation de ces règles.	Internet use policy or Internet Acceptable use policy
<b>Lichtenstein (2011) Stewart (2000)</b>	Définit les lignes directrices d'usage de l'Internet sous la forme d'usage acceptable et non acceptable et des sanctions en cas de violations	
<b>TechnWeb (2004)</b>	C'est un document formel ou informel qui définit l'utilisation prévue des ressources informatiques et informationnelles de l'organisation, les usages non acceptables et les conséquences pour non-conformité	Acceptable usage policies (AUP)

**Tableau 1 Types de chartes d'usage des TI/SI identifiées dans la littérature**

Comme ce tableau le présente, la charte d'usage des TI/SI peut adopter des appellations variées. Ainsi, certaines chartes sont plutôt spécifiques à une technologie. C'est le cas par exemple de celles dont l'objectif est de clarifier les usages acceptables de l'internet ou de la messagerie dans le contexte organisationnel. Cependant, quelle que soit leurs appellations ou la technologie ciblée, ces chartes ont un même point commun. C'est-à-dire qu'elles indiquent et clarifient toutes un ensemble de règles d'usage pour favoriser un usage « approprié » ou un usage acceptable des TI/SI dans l'organisation. Et ce, qu'il s'agisse des usages propres à l'ordinateur, à la messagerie ou à l'Internet. Dans un certain sens, ces documents énoncent les normes d'usage à respecter par les employés et que l'organisation estime importante pour son bon fonctionnement. En somme, la charte précise ce que l'organisation attend de chaque employé vis-à-vis de l'utilisation des ressources (TI/SI) mises à leur disposition (Gaskin, 1998). L'organisation cherche alors à créer une vision partagée et compréhensive des mesures déployées. Mais aussi, l'organisation veut s'assurer que les ressources sont utilisées de façon cohérente aux fonctions premières des employés.

Par ailleurs, ces différentes appellations de la charte pourraient s'expliquer du fait que la formulation de la charte ait nécessité l'intervention de différents acteurs. Il peut s'agir des représentants de ressources humaines, des représentants chargés de la sécurité de l'information et/ou de la direction juridique... Par exemple, la présence d'un avocat expert,

en droit des sociétés et des travailleurs et en protection de la vie privée et la liberté d'expression, est requise pour s'assurer que les droits des employés sont respectés (Wen et al. 2007) et bien en compte dans la charte.

Une autre explication que l'on pourrait avancer est relatif au contexte. Autrement dit, le contexte de conception, de formulation et de déploiement peuvent aussi avoir leur poids. En effet, le processus de formulation peut nécessiter par exemple un inventaire détaillé des moyens fournis au personnel, des moyens de contrôle et de surveillance ainsi qu'une compréhension des pratiques adoptées par les employés (Stanton, 2006 ; Stewart, 2002).

Aussi, nous proposons dans le cadre de notre étude, pour éliminer toute confusion, l'appellation de « charte d'usage des TI/SI ». La charte d'usage des TI/SI est définie comme *tout document ou procédure écrite déployé dans l'organisation spécifiant les normes d'usage acceptables des TI/SI, les valeurs reconnues et acceptées ainsi que les droits et devoirs de chacun dans le but d'influencer les pratiques d'usage mises en œuvre par l'ensemble des employés de l'organisation*. Cette définition est inspirée des définitions proposées par Lichtenstein, 2011 ; Simmers, 2002 ; McGuill et Baetz, 2011 ; Taylor et al. 2010 (voir tableau ci-dessus).

### 1.2.3. Rôles joués par la charte d'usage des TI/SI

Suite à la revue de littérature, différents rôles peuvent être attribués à la charte d'usage es TI/SI. Il s'agit :

- D'identifier les usages acceptables des ressources mises à disposition (ordinateur, Internet, wifi...) dans l'organisation mais aussi les responsabilités des utilisateurs dans le contexte professionnel (Heard, 1996 ; Lichtenstein, 1997 ; Li et al, 2010 ; Gaskin, 2006 ; Simbulan, 2004).
- De formaliser des principes éthiques « bilatéraux » d'utilisation des TIC liés notamment aux questions de surveillance électronique, d'utilisation des ressources à des fins personnelles et ceux propres à la protection de la vie privée (Bouchet al. 1999 ; Mercier et Coulon, 2002 ; Isaac, 2003 ; Dhillon, 1999 ; Simbulan, 2004).
- De formaliser et d'officialiser les attentes de l'organisation au regard des pratiques d'usage des TI/SI adoptées et à adopter (Bia et Kalika, 2007 ; Mcguill et Baetz, 2011).
- De dissuader les « abus » d'usage des TI/SI organisationnels par les employés (Holmes, 2003 ; Foltz et al 2008).

- De protéger l'organisation des conséquences issues d'un usage ou d'un « mauvais » usage des TI/SI par les employés (Standler, 2002).
- De diffuser et de renforcer les pratiques d'usage sécurisées des TI/SI dans le contexte organisationnel (Lichtenstein, 1997 ; Simbulan, 2004).
- De réglementer les comportements des employés contribuant à des risques d'usage d'internet (Lichtenstein et Swatman, 1997).

En somme, la charte s'inscrit donc dans une démarche d'explication et de sensibilisation des règles d'usage des TI/SI. Et, enfin elle vise à influencer les pratiques d'usage de l'ensemble des employés.

#### **1.2.4. Thèmes traités dans les chartes d'usage des TI/SI**

De façon générale, les chartes se différencient les unes des autres par leur contenu. En effet, les règles d'usage peuvent varier du plus spécifique au plus générale (Pierce et Henry, 1996). On peut ainsi distinguer des chartes spécifiant les règles d'usage générales à l'ensemble du SI de l'organisation (TechnWeb ; 2004 ; McGuill et Baetz ; 2011 ; Ruighaver et al. 2010). Mais aussi, on peut distinguer celles qui se focalisent sur une technologie spécifique. C'est le cas par exemple de la charte d'usage des ordinateurs (Gorge, 2005 ; Holmes, 2003), de la charte d'usage d'internet ou de la messagerie (Gaskin, 1998 ; Siau et al. 2002). Ainsi, qu'elle soit propre au SI ou à une technologie bien spécifique, la charte est reconnue pour diffuser les règles d'usage à adopter par les employés. Et c'est à travers des actions coercitives telles que des sanctions (Foltz et al. 2008 ; Gaskin, 1998) que le respect de ces règles d'usage sont renforcées.

Globalement, Simbulan (2004) considère qu'il y a trois types de chartes d'usage des TI/SI :

- (1) celles qui traitent spécifiquement de l'utilisation et de l'accès à des ressources informationnelles telles que les bases de données et les fichiers numériques ;
- (2) celles qui couvrent les usages des ressources informatiques plus précisément la disposition et la répartition du matériel ainsi que l'installation et les utilisations des logiciels ;
- (3) et enfin, celles qui couvrent l'utilisation des réseaux, l'accès à Internet et la messagerie.

Lichtenstein (1996), quant à lui, propose de regrouper les points traités par la charte en thèmes juridiques, managériales, administratives, opérationnels, techniques et humains. Pour Holmes (2003), la charte contient la surveillance des actifs informationnels, l'identification des usages

« inappropriés » et des usages autorisés, la protection des informations sensibles, les actions disciplinaires et l'adhésion des employés. Elle va également s'intéresser :

- à l'installation des logiciels non autorisés par les employés, l'utilisation des périphériques de stockage mobile (usb, disque dur externe, etc.) et l'utilisation depuis chez soi des actifs informationnels de l'organisation (Gorge, 2005) ;
- aux règles d'usage des imprimantes dans le contexte professionnel et personnel (Taylor et al. 2010).
- aux instructions relatives aux changements de mots de passe, à la gestion des accès, à la classification des informations, aux conditions de protection de la confidentialité des données, aux règles de sécurité physique des ressources, aux procédures de continuité de service et à l'utilisation d'intranet, d'internet, des mails, des espaces de stockage internes (Herath et Rao, 2009b).

En somme, la charte peut couvrir un large éventail de règles d'usage en fonction des technologies associées (Gaskin, 1998 ; Taylor et al. 2010) ; Foltz et al. 2005, 2008). Dans le cas d'une charte d'usage d'Internet par exemple, on distingue les thèmes suivants : les usages acceptables et non acceptables d'Internet, les rôles et les responsabilités des utilisateurs d'Internet ainsi que les sanctions encourues en cas de transgression de ces règles (Lichtenstein et Swatman, 1997). La charte d'usage de la messagerie, quant à elle, peut indiquer les précautions à prendre lors de l'envoi des informations confidentielles, les répercussions juridiques lors de l'envoi ou de la réception de messages à caractère pornographiques ou racistes, les conditions de limitation d'envoi des messages personnels, etc. (Gaskin, 1998).

Le contenu de la charte va donc influencer son format. Ainsi, Mcguill et Baetz (2011) identifient trois types de formats de charte d'usage :

#### (1) Format basé sur des valeurs éthiques

Considéré comme le plus efficace pour influencer les pratiques d'usage et les comportements des employés (Dienhart, 1995 ; Harris, 2004 ; Scalet, 2006 ; Schwartz, 2001 ; Stevens, 2008) ; ce format exprime un ensemble de valeurs éthiques ou principes devant être appliqués par l'acteur à tout usage des TI/SI. C'est un énoncé de valeurs éthiques qui décrivent de façon large des valeurs morales telles que l'intégrité, le respect et l'équité. Son contenu peut ou ne pas fournir un ensemble d'exemples indiquant la vision de l'employeur vis-à-vis d'une pratique particulière. A contrario, il décrit d'une façon générale, les droits et responsabilités des utilisateurs et des fournisseurs découlant de ces principes ou valeurs d'éthique. L'absence d'exemple précis de ce qui est un usage contraire aux valeurs prescrites peut sous-entendre une autonomisation de l'individu durant le choix des valeurs ou principes d'éthique à appliquer. En d'autres termes, l'individu se base sur ce qu'il croit pour évaluer

« l'éthicité » d'un acte. C'est un format qui n'évoque que très peu, les usages dans un contexte personnel.

## (2) Format prescriptif ou basé sur des règles

Ce dernier identifie spécifiquement les pratiques acceptables ou non acceptables. Il requière peu d'exercice de jugement de la part de l'acteur, seule sa sensibilisation à la règle est nécessaire. Ce format donne un aperçu des procédures de contrôle, de discipline et d'actions coercitives - avec peu ou pas de référence manifeste à des valeurs. Il fournit une liste détaillée et exhaustive des pratiques d'usage inacceptables par exemple l'organisation permet aux employés d'utiliser les accès internet à des fins personnels sur leur propre temps tant que cette utilisation respecte cette charte et n'interfère pas avec leur productivité ou celle de leurs collègues.

## (3) Format hybride

Celui-ci représente la combinaison des deux précédents formats. Il intègre un ensemble de déclarations des valeurs éthiques spécifiques à une pratique qui transgresserait ces principes et une explicitation des pratiques d'usages auxquelles tous doivent se conformer.

### **1.2.5. La charte d'usage des TI/SI face à l'éthique**

La notion d'éthique dans un contexte organisationnel n'est certainement pas nouvelle. Elle devient même le sujet de toutes les conversations lorsque les pratiques frauduleuses de certains grands groupes sont révélées. C'est le cas des scandales d'Enron, Worldcom et Arthur Andersen (Grue et Matten 2004a, Hayworth et Moeller 2005, Svensson et Bois 2008). C'est donc à juste titre que les organisations sont de plus en plus soumises à des pressions émanant de différentes parties prenantes. Ces dernières exigent désormais une transparence dans les pratiques. L'identification ou si possible la prévention des usages illégaux et contraires à l'éthique des SI/TI organisationnels devient alors un défi à relever par les organisations (Leonard et al. 2004). C'est justement une des raisons qui pousse les organisations à déployer les chartes et les codes de bonne conduite. Ces mesures contribuent d'une part à présenter les valeurs éthiques ou morales auxquelles l'organisation adhère ainsi qu'un ensemble de principes à adopter par les employés (Hedström et al. 2011 ; Mcguill et Baetz, 2011 ; Dhillon et Torkzadeh, 2006 ; Ruighaver et al. 2010). Et d'autre part, ils sont un moyen pour les organisations cherchent également à convaincre le public de l'autorégulation dont la profession est capable (Walsham, 1996, Laudon, 1995). Pour ces organisations, il ne s'agit plus juste d'une simple conformité aux règles mais plutôt d'une adhésion à des principes. Ces

principes sont gardiens de l'intégrité et de la réputation de l'organisation (Arjoon, 2006). Ils peuvent être liés aux questions de surveillance électronique, d'utilisation des ressources à des fins personnelles et de protection de la vie privée (Bouchet al, 1999 ; Mercier et Coulon, 2002 ; Isaac, 2003 ; Dhillon, 1999), etc. Et les chartes justement contribuent à formaliser ces principes au travers des règles d'usage. Elles peuvent par exemple s'appuyer sur des principes de l'éthique déontologique (Adam et Bell, 2003 ; Dhillon et Torkzadeh, 2006 ; Ruighaver et al. 2010). L'objectif est alors de susciter dans chaque employé le désir de remplir au mieux ses fonctions en faisant appel à son sens du devoir. La formulation des règles d'usage basées sur ce type de principes d'éthique devient alors nécessaire (Leiwo et Heikkuri, 1998).

Cependant, l'intégration de ces principes dans une charte ne doit pas être aisée. En effet, il faudrait que la charte soit perçue comme éthiquement « équilibré » par l'ensemble des parties prenantes. Car, si elle est perçue comme telle, la coopération et l'adhésion des employés vis-à-vis des règles d'usage des TI/SI préalablement prescrites pourraient être facilitées (Lichtenstein, 2011). Cette « équilibre » permet aux employés de se sentir soutenus, informés et aussi de réaliser que leurs droits sont considérés et respectés (Cronan et Douglas, 2006 ; Douglas et al. 2007 ; Holmes et al. 2002 ; Kaptein, 1998 ; Coyle-Shapiro et Conway, 2005 ; Chen et al. 2008).

Pour arriver à cet état « d'équité », l'organisation, nous semble-t-il, devra être capable de relever différents défis. Par exemple, durant la phase de formulation de la charte, elle devra s'interroger sur plusieurs points à savoir :

- dans quelle mesure l'utilisation personnelle d'Internet ou de tout autre outil peut être permise ou prohibée dans le contexte organisationnel ?
- Qu'est-ce qui caractérise un usage « abusif » d'un usage « approprié » d'un usage éthique des TI/SI ?
- Comment l'organisation peut-elle s'y prendre pour caractériser et différencier un usage éthique des ressources (TI/SI) d'un usage contraire à l'éthique ?
- Jusqu'où, l'organisation peut-elle exercer le contrôle ?
- Dans quelle mesure les droits de vie privée et de liberté d'expression doivent être limités durant l'usage des ressources mises à disposition (intranet, forum...) dans le contexte organisationnel ?

Durant cette étape de formulation, d'autres points cruciaux devront être identifiés et définis. Il peut s'agir de la définition des conditions soit pour garantir le respect de la vie privée des employés durant leur connexion sur intranet ou Internet soit respecté (Martin, 1999 ; Miller et Weckert, 2000 ; Martin et Freeman, 2003), soit pour mettre en œuvre une surveillance électronique des pratiques d'usage des TI/SI des employés (Introna, 2001). En effet, les mesures de surveillance électronique réduisent la productivité des employés (Adams et al. 2005 ; Whitty, 2004) ; et n'impactent qu'infiniment les intentions d'usage des employés,

particulièrement en ce qui concerne les usages « abusifs » ou « mauvais usages » d'internet dans l'organisation (Adams et al. 2006). Il s'agit alors de s'assurer que les mesures de surveillance sont sues, expliquées et justifiées pour que les employés soient à même de coopérer et n'aient pas le sentiment que leurs droits sont outrepassés (Stahl et al. 2005 ; Introna, 2001 ; Alge, 2001 ; Urbaczewski et Jessup, 2002). De plus, il est reconnu que les employés sont soucieux et même s'interrogent sur des questions relatives à la surveillance électronique, à la censure, à la responsabilité, à la confidentialité, à la créativité, au paternalisme et au contrôle social (Martin et Freeman, 2003 ; Burmester et al. 2004 ; Palm, 2004 ; Stahl, 2005).

A ces nombreux défis, il nous semble même qu'il peut se poser un problème de consensus des « valeurs ». C'est-à-dire quelles sont les valeurs à privilégier et à inscrire dans la charte. En effet, les actions des employés notamment sont largement influencées par leurs valeurs (Vaast, 2007). De plus, les échecs dans la prévention des « mauvais » usages sont dus au fait que les mesures déployées n'adressent pas les valeurs individuelles, ni les croyances des utilisateurs permettant d'encourager la conformité (Mishra et Dhillon, 2006). Par conséquent, des conflits d'intérêts ne peuvent qu'émerger.

Enfin, se pose la question de la nature ou du moins de la légitimité des sanctions à appliquer particulièrement quand un problème n'est pas connu de la législation. En effet, pour l'employeur la conformité aux règles est primordiale et l'application des sanctions pourrait constituer une des mesures mise en œuvre pour atteindre cet objectif. Taylor et al. (2010) proposent que la nature et l'échelle des sanctions applicables doivent être indiquées. C'est-à-dire qu'il faudrait établir clairement établir les conditions qui différencient un simple avertissement d'une suspension sans paie, d'une rétrogradation ou d'un licenciement.

#### **1.2.6. Charte d'usage des TI/SI face à l'environnement juridique**

Comme cela a précédemment été dit la charte fait partie du dispositif de sécurité des organisations. La CNIL en soutient l'initiative, lorsqu'elle se fixe pour objectif d'assurer une parfaite information des utilisateurs, de sensibiliser les salariés ou les agents publics aux exigences de sécurité, d'attirer leur attention sur certains comportements pouvant porter atteinte à l'intérêt collectif de l'organisation (CNIL, 2002, p.4). Elle fait, en quelque sorte, figure d'une forme de « loi organisationnelle » sur les usages (Whitman, 2004). Cela ne l'empêche pour autant d'être soumise à certaines conditions telles que celles émises par l'article (art. L1321-3) du code de travail. Cet article stipule que la charte doit obéir au principe de proportionnalité qui s'applique en matière de restrictions aux libertés individuelles ou collectives. Autrement dit, son contenu et particulièrement sa position vis-à-vis de la loi est importante à définir.

La charte est une mesure managériale dont le statut juridique n'est pas toujours facile à définir. Pour Gaskin (2006) par exemple, la charte devrait être considérée par les managers comme un document légal qui influence les usages des employés par l'établissement des frontières bien délimitées. En outre, elle devrait être comprise et respectée par tous pour ne pas compromettre les données organisationnelles et par conséquent, le fonctionnement de l'organisation rappelle Nelson et al. (2006). C'est donc de la responsabilité de l'organisation de s'assurer qu'elle est à jour, disponible et comprise. Hadopi pour sa part, reconnaît la charte comme établissant les règles minimales de courtoisie et de respect d'autrui pour un usage « correct » des TI/SI dans le cadre organisationnel<sup>4</sup>. C'est dans cette perspective qu'une évolution de son contenu a été incluse en 2012 par cette instance. Il s'agit de la section suivante :

« L'utilisateur, à l'accès à internet, s'engage à ne pas utiliser cet accès à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans autorisation. L'utilisateur est informé qu'un logiciel de partage, lorsqu'il est connecté à internet, peut mettre à disposition automatiquement des fichiers téléchargés. Si un logiciel de partage a été utilisé pour télécharger des œuvres protégées, il est donc préférable de le désactiver.

L'utilisateur est également tenu de se conformer à la politique de sécurité définie par [nom de la structure ou qualité (ex. : le propriétaire)] ainsi qu'aux règles d'utilisation du réseau et du matériel informatique. Il est rappelé à cet égard que le titulaire d'un accès à internet en l'espèce [nom de la structure ou qualité (ex. : le propriétaire)], est tenu de sécuriser cet accès afin qu'il ne soit pas utilisé à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, sous peine d'engager sa responsabilité pénale. Cette responsabilité du titulaire de l'accès n'exclut en rien celle de l'utilisateur qui peut se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L. 335-3 du Code de la propriété intellectuelle) »<sup>5</sup>.

En France, l'environnement juridique est composé notamment des points présentés dans le tableau ci-dessous.

---

<sup>4</sup> <http://www.hadopi.fr/glossaire#letterc>

<sup>5</sup> <http://hadopi.fr/actualites/ressources-juridiques/modele-de-clause-inserer-dans-une-charte-informatique>

<b>Règlementation « externe »</b>	
<b>Direction et décisions-cadres européennes</b>	
<b>Lois et règlements</b>	
<b>Règlementation interne</b>	
<b>Règles collectives</b>	Règlement intérieur Chartes Instructions Notes de services, etc.
<b>Contrats</b>	Contrats de travail Contrats tiers (stagiaires, prestataires, fournisseurs, etc.)

**Tableau 1 : Eléments influençant l'environnement juridique français (issu du rapport du groupe de travail Informatique et Juridique, 2006).**

Selon, Anne Stutzmann avocat à la cour, la charte informatique, pour avoir une valeur juridique et être opposable<sup>6</sup> aux employés, devra être annexée au règlement intérieur de l'entreprise ou à défaut être introduite dans le contrat de travail des salariés<sup>7</sup>. Lorsque la charte est rattachée au règlement intérieur, celle-ci devient soumise aux mêmes formalités que ce dernier. En effet, selon la Cour de cassation (arrêt de la Chambre sociale du 9 mai 2012), le règlement intérieur et les notes de service qui le complètent ne peuvent produire effet que si l'employeur a accompli les diligences prévues par l'article L 1321-4 du code du travail. Dès lors, l'employeur qui ne peut justifier avoir préalablement consulté les représentants du personnel et communiqué le règlement à l'inspecteur du travail, ne peut reprocher à un salarié un manquement aux obligations édictées par ce règlement et par une note de service<sup>8</sup>.

De plus, le droit français établit clairement que le non-respect du règlement intérieur peut conduire à l'application de sanctions. La jurisprudence du 15/12/2010 de la chambre sociale de la Cour de cassation illustre parfaitement l'application de cette règle de droit, en sanctionnant le non-respect des règles de sécurité informatique. Selon cet Arrêt rendu le

<sup>6</sup> L'« opposabilité » est une notion juridique qui signifie que le droit qui a été reconnu au citoyen peut être « opposé » à une autorité chargée de le mettre en œuvre.

<sup>7</sup> [http://archives.lesechos.fr/archives/cercle/2011/01/11/cercle\\_32781.htm#91vmCXhvPIDHL1sw.99](http://archives.lesechos.fr/archives/cercle/2011/01/11/cercle_32781.htm#91vmCXhvPIDHL1sw.99)

<sup>8</sup> <http://travail-emploi.gouv.fr/informations-pratiques,89/les-fiches-pratiques-du-droit-du,91/sanctions-et-pouvoir-disciplinaire,111/le-reglement-interieur,1010.html#top>

15/12/2010<sup>9</sup>, l'utilisation de la messagerie professionnelle pour la réception et l'envoi de documents à caractère pornographique ainsi que la conservation sur le disque dur de l'ordinateur de l'entreprise de tels fichiers constituent un manquement délibéré et répété du salarié à l'interdiction posée par la charte informatique mise en place dans l'entreprise et intégrée au règlement intérieur, l'employeur est en droit de sanctionner ces agissements par un licenciement immédiat pour faute grave.

Lorsqu'elle n'y est pas intégrée, elle constitue « un document autonome, sous forme de note, affiche ou de publication interne. Dans ce cas, elle a une valeur informative, pédagogique ou morale. Le non-respect des éventuelles obligations y figurant ne pourra faire spécifiquement l'objet de sanction ». <sup>10</sup>

Ces cas révèlent l'importance que la charte a acquise dans les organisations. En effet, ces dernières la mobilisent pour se protéger de toute responsabilité juridique qui peut résulter « d'une mauvaise » utilisation des TI/SI par les employés ou encore pour sanctionner un employé. Comme le révèle le cas de jurisprudence de Zetes France en 2007<sup>11</sup>. Dans ce cas, un des collaborateurs a été licencié suite à la découverte de l'installation de logiciels sur son poste de travail ; ce qui était formellement interdit par la charte informatique de la société. La Cour d'appel de Paris a relevé que le salarié avait procédé à un usage anormal de l'outil informatique qui lui était confié, nuisant au bon fonctionnement du système et ne respectant pas la charte informatique. On peut également citer le cas de jurisprudence de coca cola en février 2010. Dans ce cas-ci, un salarié a été licencié pour faute grave suite à la détention d'images pornographiques. Cet acte transgressait justement la charte informatique<sup>12</sup>. Pour qu'elle soit utilisée de la sorte, la charte est également formulée par une entité légitime, ratifiée, portée à la connaissance de tous les employés et imposée avec des sanctions claires (CNIL, 2002 ; Lee et Lee 2002). De même, il nous semble qu'elle ne devra pas être en conflit avec la loi. Rappelons que dans l'hypothèse où un dispositif de contrôle ou de surveillance est déployée, il conviendrait de l'indiquer dans la charte comme l'exige l'article L.1222 - 4 du Code de travail qui dispose que :

*« Aucune information concernant personnellement un salarié ne peut être collectée par un dispositif qui n'a pas été porté préalablement à sa connaissance »*

---

9

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?oldAction=rechJuriJudi&idTexte=JURITEXT000023256911>

<sup>10</sup> La « Charte Informatique » par l'exemple - Rapport du groupe de travail Informatique et Juridique – décembre 2006

<sup>11</sup> CA Paris, pôle 6 ch. 5, 19-1-2012 RG n° 07/01754, M. X. c/ SAS Zetes France.

<sup>12</sup> Lire en entier l'arrêt du 15 décembre 2010 de la Cour de cassation, opposant Emmanuel G. à Coca-Cola et à Assedic.

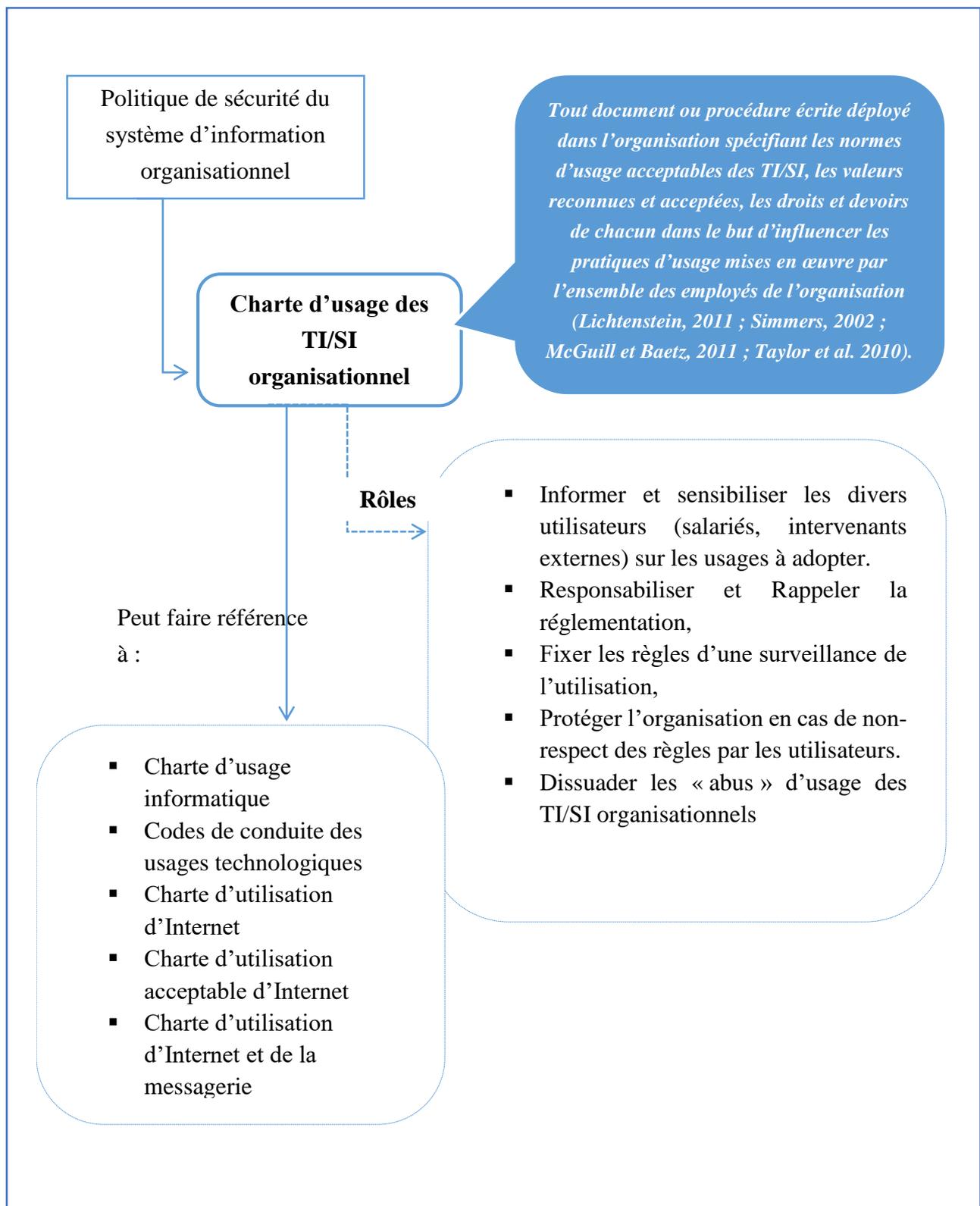
De même, la Loi Informatique et Libertés préconise au nom du principe de Transparence que :

«

*La loi garantit aux personnes l'information nécessaire relative aux traitements auxquels sont soumises des données les concernant et les assure de la possibilité d'un contrôle personnel. Le responsable du traitement de données personnelles doit avertir ces personnes dès la collecte des données et en cas de transmission de ces données à des tiers. »*

Enfin, il nous semble que la charte ne pourra pas toujours être compatible à la loi. En effet, les TI connaissent une évolution exponentielle qui favorise des usages variés. Ces différents usages contribuent à complexifier des problématiques de sécurité ou de d'éthique des TI/SI.

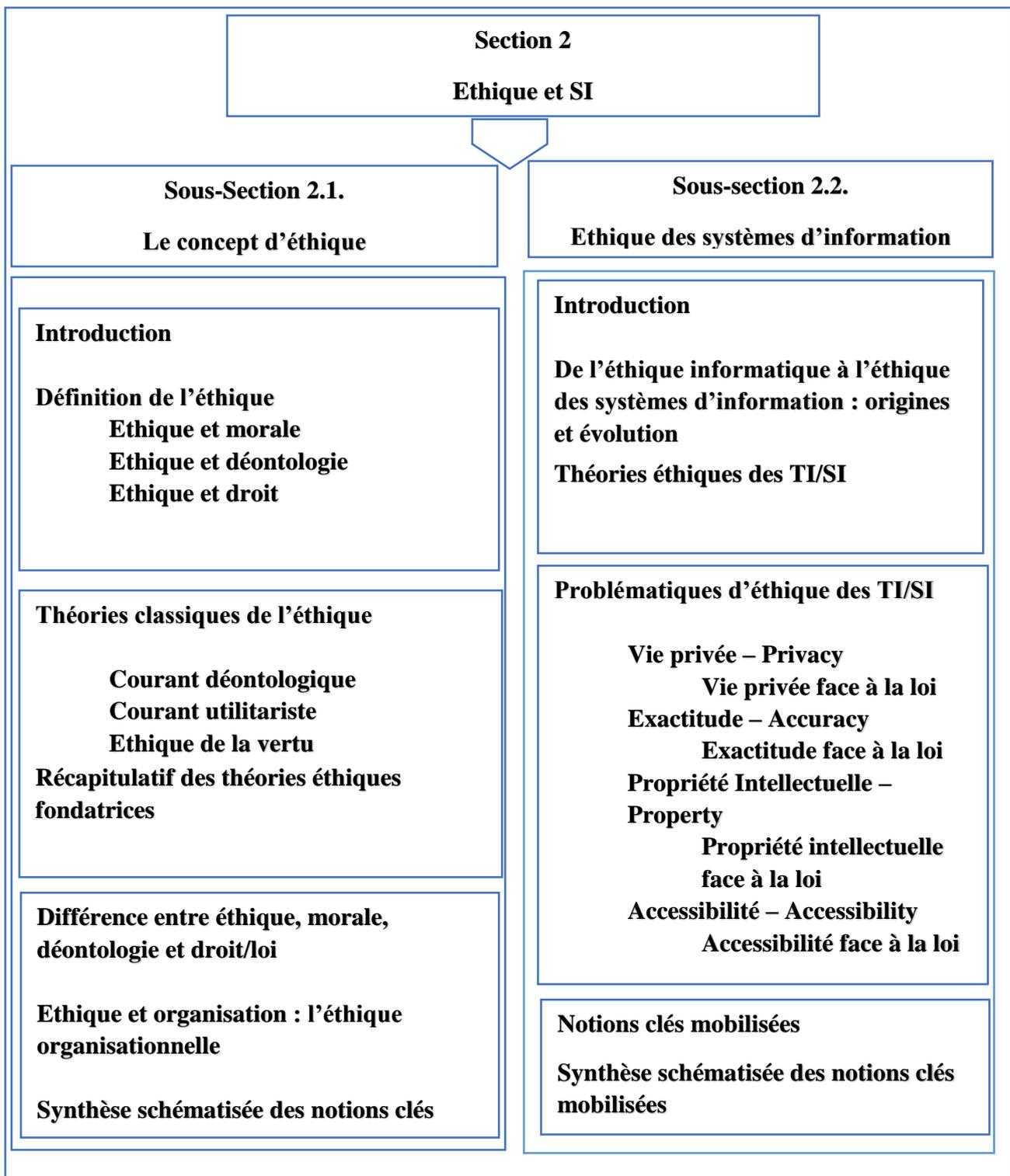
## Synthèse schématisée des notions clés mobilisées





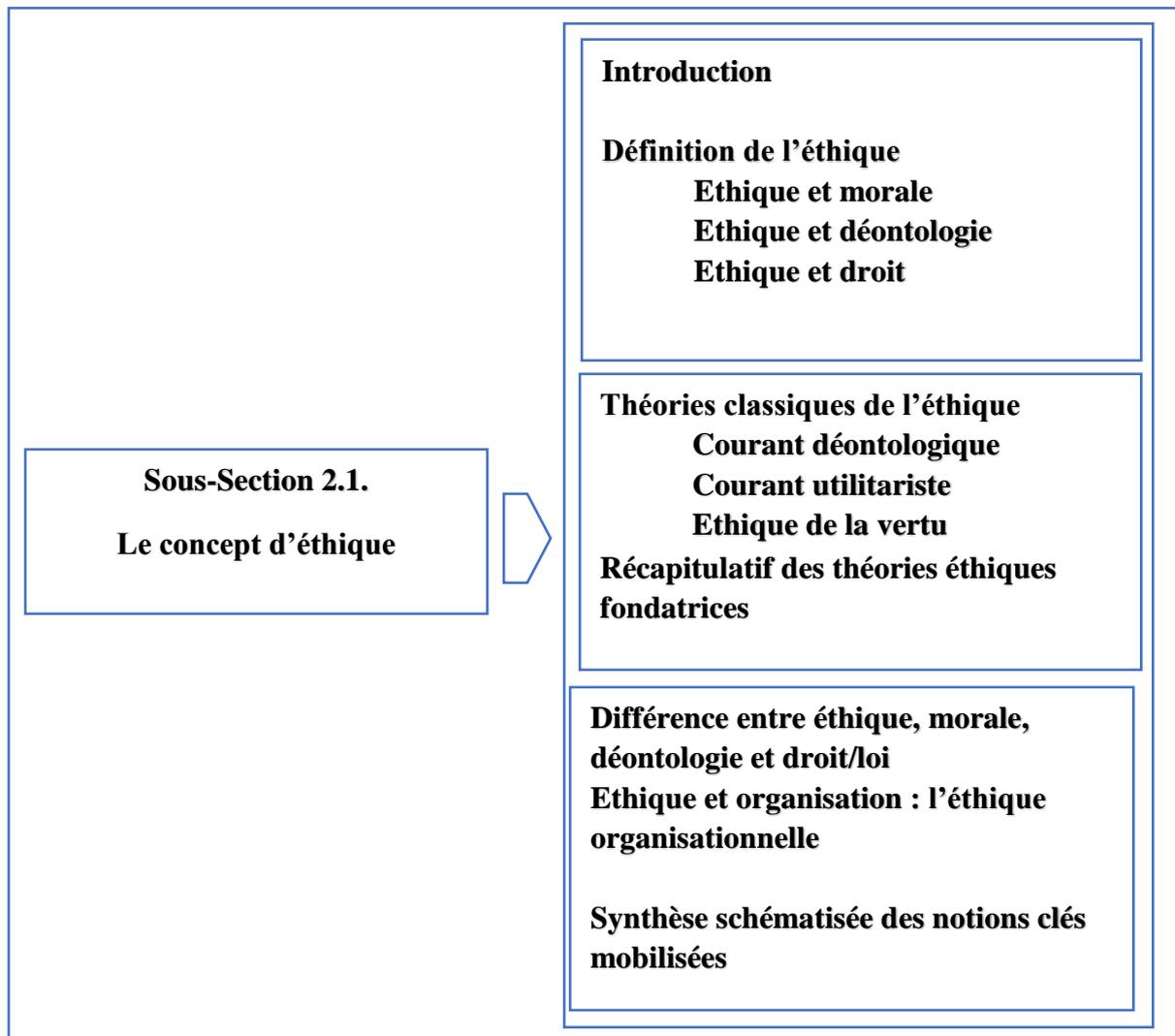
# SECTION 2 ETHIQUE & SI

## Plan



## SOUS-SECTION 2.1. LE CONCEPT D'ETHIQUE

### Plan



### Introduction

Le concept d'éthique ne date pas d'aujourd'hui comme le témoigne les écrits d'Aristote qui datent de 384-322 AV.J.C. Historiquement, ce sont d'abord certaines professions qui se sont penchées sur la question avec pour principal objectif gagner la confiance de la communauté qu'elles servent. Cela se traduit par exemple avec l'établissement du serment d'Hippocrate dans le cadre de la médecine.

La revue de littérature révèle une multitude de travaux transversale à différentes disciplines. Par conséquent, cette section n'a pas la prétention de présenter l'ensemble de la littérature sur le concept d'éthique. L'objectif ici est de plutôt présenter et ce de façon concise les principaux travaux sur le sujet. Mais surtout, le chercheur souhaite présenter les travaux qui ont guidé le choix des définitions pour mener à bien cette étude.

## 1. Ethique

L'éthique est définie comme l'étude des fondements de la morale<sup>13</sup>. Elle s'efforce donc de déconstruire les règles de conduite qui forment la morale, les jugements du juste et de l'injuste, du bien et du mal qui se rassemblent au sein de cette dernière (Verdier, 1999). En grec, *éthique* se disait « *êthikê* ou *êthika* ». Transcrit en latin, le mot « *ethica* », comme les mots *physica*, *metaphysica* et *politica*, a d'abord gardé sa valeur de pluriel (cf. l'anglais *Ethics*, *Physics*, *Mataphysics*). Par la suite, il a été traité comme un féminin et c'est comme féminin qu'il a donné le français « *éthique* »<sup>14</sup>. Plusieurs définitions sont identifiées dans la littérature :

- Selon Ricœur (1990), l'éthique renvoie à l'idée des mœurs, de ce qu'il convient de faire soit parce qu'on l'estime bon, soit parce que cela s'impose comme obligatoire.
- Rojot (1992) définit l'éthique comme la « science » qui nous propose le comportement juste ou encore « l'art de diriger sa conduite ». C'est l'ensemble des repères, des principes, des valeurs qui guident l'action d'un individu pour distinguer la bonne et la mauvaise façon d'agir.
- Pour Stahl (2008), l'éthique est la réflexion et la justification des règles ou normes.
- Baase (2008), pour sa part, définit l'éthique comme l'étude de ce que signifie « faire ce qui est juste ».
- Et enfin, Reynolds (2012) considère que l'éthique décrit les règles ou les codes de conduite auxquelles l'individu doit se conformer suivant le groupe auquel il appartient. Ainsi, on identifie l'éthique du médecin ou l'éthique du hacker ou encore l'éthique de l'avocat.

Cette discipline philosophique complexe pourrait être résumée par la question suivante : « *qu'est ce qui fait qu'une action est moralement bonne ou mauvaise ?* ». De ce fait, l'éthique peut être définie comme la discipline philosophique dédiée à la recherche critique et à la justification des normes, valeurs, règles et principes censés régir notre comportement. Autrement, c'est la réflexion qui intervient en amont de l'action et qui a pour ambition de distinguer la bonne et la mauvaise façon d'agir (Mercier, 2002, p.34). C'est aussi le domaine de celui du bon et du mauvais, du juste et de l'injuste (Bergmann, 1997, p1232), du désirable et de l'indésirable (Pasquero, 2007, p. 113).

En matière d'éthique, il convient d'établir la distinction entre méta-éthique, éthique normative et éthique appliquée.

- La méta-éthique s'intéresse à la nature de l'éthique i.e elle examine l'origine des principes éthiques et ce qu'elles signifient. Elle vise à comprendre la nature des propriétés éthiques, les déclarations, les attitudes et les jugements. Elle ne s'interroge

---

<sup>13</sup> Le petit Larousse 2005, 100<sup>e</sup> édition

<sup>14</sup> Joseph de Finance, *Éthique générale*, Presses de l'Université Grégorienne, Roma, 1967

pas si le « mensonge » est une toujours mauvais. Bien au contraire, elle tente de déterminer s'il y a une différence entre le bien et le mal ou de clarifier ce que veut dire qu'une action est bonne ou mauvaise.

- L'éthique normative quant à elle adopte une approche plus pratique. Elle permet d'élaborer des normes morales i.e des standards auxquels les individus devraient se conformer par exemple « tu ne tueras point avec préméditation ». Elle a pour but la classification des actions comme justes ou injustes ou moralement bonnes ou mauvaises. C'est justement dans le cadre de cette approche que l'on peut identifier les théories normatives telles que l'utilitarisme ou l'éthique déontologique.
- L'éthique appliquée n'est autre l'application des principes issus de l'éthique normative. On y traite par exemple des problématiques relatives à l'avortement, à l'euthanasie, à la peine de mort, le clonage, le droit animal, la guerre nucléaire...

## 1.1. Théories éthiques traditionnelles

L'éthique est un concept qui occupe une place importante en philosophie. Des approches théoriques différentes peuvent être identifiées pour délimiter ce qui est éthique ou contraire à l'éthique. Ces approches théoriques ont pour vocation de contribuer au développement des capacités de raisonnement et d'analyse des individus. Elles ont aussi l'objectif d'apporter une aide à la prise de décision lorsqu'un dilemme éthique est rencontré. Autrement dit, elles représentent la source de principes, de valeurs, de normes et de règles qui guident le comportement éthique des individus. Ces approches théoriques peuvent être regroupées en quatre catégories que sont : les théories téléologiques, déontologiques, essentialistes et contractualistes (Hireche et Mourabet, 2007). La description des théories présentées dans ce document est simplifiée à outrance et résumée en peu de mots. L'objectif est de donner un aperçu des différents travaux identifiés dans la littérature.

### 1.1.1. Théorie téléologique

Dans le contexte organisationnel, c'est l'approche utilitarisme qui est reconnue comme la plus mobilisée. S'inscrivant la perspective téléologique, l'utilitarisme de Jeremy Bentham (1748 (orig. 1789)) et John Stuart Mill (1806 (orig. 1861)) considère qu'une décision est éthique que dans la mesure où elle produit *le plus grand bonheur du plus grand nombre*. Pour Mill par exemple, *celui qui sauve un de ses semblables en danger de se noyer accomplit une action moralement bonne, que son motif soit le devoir ou l'espoir d'être payé de sa peine...* (Mill, John Stuart, *L'Utilitarisme*, Champs, Flammarion, Paris, 1988, p.69). Chaque décision ou action est jugée pour ses conséquences sur le bonheur du plus grand nombre. Pour les utilitaristes, ce sont les

conséquences découlant d'une action qui permettent de déterminer si cette action est morale ou immorale. C'est une forme de *conséquentialisme*.

C'est durant le 18ème siècle que le conséquentialisme est devenue populaire auprès des philosophes. Cette approche peut être subdivisée en trois branches :

- **L'égoïsme** : une action est moralement juste si les conséquences de celle-ci sont plus favorables que défavorables à celui qui l'exécute.
- **L'altruisme** : une action est moralement juste si les conséquences de celle-ci bénéficient les autres et pas l'auteur de l'action.
- **L'utilitarisme** : un acte est jugé moral si ses conséquences sont bonnes ou utiles

Spinello (1994, p. 21) assimile l'approche utilitariste à celle du calcul des coûts et bénéfices puisqu'elle évalue chaque alternative suivant qu'elle bénéficie ou pas les parties concernées.

La démarche suivante est proposée pour évaluer l'utilité :

- Rechercher l'action qui procure une plus grande satisfaction des besoins (plaisirs) et un minimum de peines (déplaisirs) et ce, pour l'ensemble des êtres concernés par l'action.
- Respecter la règle du chacun compte pour un
- Arriver au résultat du plus grand bonheur pour le plus grand nombre.

L'un des défis que cette approche doit relever est l'évaluation juste des conséquences. En effet, il est difficile d'évaluer les répercussions négatives ou positives de certaines actions ou même leurs valeurs. Par exemple, comment peut-on assigner une valeur à une vie humaine ou à un environnement naturel ? (Greenwood, 2004). De même, il est difficile de prévoir ce qui fera le bonheur de tous de façon objective.

Pour Schultz (2006) l'approche utilitariste souffre de deux difficultés majeures : la première est que si l'on envisage les actions indépendamment les unes des autres, il est alors facile pour l'utilitariste de rompre une promesse ou un contrat quand un grand bonheur en résulte. Par exemple ignorer le copyright d'un logiciel pour l'offrir à une organisation caritative apparaît alors acceptable. La seconde difficulté est de sommer le bien dans une façon satisfaisante pour l'ensemble des individus.

Pour Adam et Bull (2008) l'application des principes issus de cette théorie sur le déploiement et l'utilisation des systèmes d'information semble difficile dans la mesure où les relations de pouvoir dans l'organisation ne sont pas prises en compte (ou du moins pas de façon explicite).

## 1.1.2. Théorie déontologique

### 1.1.2.1. L'éthique des devoirs ou éthique déontologique

Il existe quatre approches de l'éthique déontologique. Le déontologisme se rapporte étymologiquement à la notion de devoirs. Les théories déontologiques comprennent des approches sur les devoirs et sur les droits. Ces dernières sont aussi reconnues sous les appellations de pluralisme et contractualisme respectivement.

La première approche déontologique découle des travaux du philosophe Samuel Pufendorf (1632-1694). Il classifia sous trois catégories une douzaine de devoirs. Il s'agit des :

- Devoirs envers Dieu, lesquels sont subdivisés en devoirs théoriques consistant à connaître l'existence et la nature de Dieu puis en devoirs pratiques qui relèvent d'une adoration interne et externe de Dieu.
- Devoirs envers soi-même à savoir les devoirs de l'âme qui impliquent le développement de ses compétences et de ses talents et les devoirs du corps qui consistent à ne pas nuire à notre corps comme cela est possible par la gourmandise ou l'alcoolisme ou le suicide.
- Et enfin, les devoirs envers les autres qui se divisent d'une part en devoirs absolus. Ces devoirs sont considérés comme universels. Ils correspondent par exemple à éviter de faire du mal aux autres, à traiter les autres comme son égal et à encourager le bien des autres. D'autre part, on identifie les devoirs conditionnels qui résultent quant à eux d'un contrat entre les individus.

La deuxième approche est issue des travaux de philosophes tels que Thomas Hobbes (1588–1679), John Locke (1632–1704), Jean-Jacques Rousseau (1712–1778) et John Rawls (1971). Elle est axée sur le respect des *droits individuels*. Quatre caractéristiques sont traditionnellement associées à cette théorie. La première caractéristique correspond aux droits naturels. Pour John Locke (1980 (orig. 1689)) par exemple, les individus sont nés avec certains droits naturels que chacun possède équitablement. Ce contrat considéré comme laïc, (i.e. repose sur la volonté des hommes), constitue la seule institution capable d'épargner aux citoyens les conflits sociaux, de garantir la paix, la sécurité des personnes et des biens. Ces droits sont naturels dans la mesure où ils ne sont pas inventés ou créés par les gouvernements. La deuxième est relative à l'*universalité* de ces droits dans la mesure où ils ne changent pas d'un pays à l'autre. La troisième caractérise ces droits comme égaux. C'est-à-dire ces droits sont les mêmes pour tous et ce sans distinction de race, de sexe ou d'handicap. Et enfin, la quatrième caractéristique identifie ces droits comme inaliénables.

Dans cette approche, on peut aussi identifier la *théorie de la justice* proposée par Rawls (1971). Celle-ci défend l'idée selon laquelle une société devrait être basée sur une justice redistributive qui réduirait les inégalités. Selon lui, les individus choisiraient un ensemble de règles équitables à tous s'ils ignorent leurs intérêts ainsi que leur sexe, leurs capacités ou leurs infirmités de même que leur âge et leur position sociale. C'est ce qu'il appelle le voile d'ignorance. C'est un dispositif destiné à établir l'impartialité. Générant de ce fait, une convention universelle sur ce qui constitue les valeurs d'une société véritablement équitable. Le but de cette théorie est de permettre à tous les citoyens d'être considérés comme des personnes libres et égales ainsi qu'en situation d'égalité économique et sociale. L'objectif est que ces citoyens puissent fonctionner comme des agents libres (Maillard, 2011). D'une manière générale, deux principes peuvent être identifiés dans la théorie de Rawls (Rawls, 1999a). Le principe de liberté, qui signifie que chaque citoyen doit avoir accès aux mêmes libertés de même la liberté de chacun doit être compatible avec celle des autres membres de la société. La seconde est le principe de différence qui établit que les inégalités économiques et sociales doivent être telles qu'elles soient :

- a) au plus grand bénéfice des plus désavantagés dans la limite d'un juste principe d'épargne, et
- b) attachées à des fonctions et à des positions ouvertes à tous dans les conditions de juste égalité des chances.

Par ailleurs, les philosophes distinguent les droits négatifs des droits positifs (Spinello, 1994). Les droits négatifs peuvent être la liberté d'expression, le droit à la liberté et le droit à la vie privée. Ainsi, si un individu a le droit à la vie privée, son employeur ne peut pas interférer dans ses affaires personnelles. Les droits positifs quant à eux donnent à un individu « tout ce dont il/elle a besoin pour poursuivre ses intérêts ». C'est le cas du droit aux soins médicaux.

Cette approche déontologique axée sur le respect des droits est également dite contractualisme. Le contractualisme sous-entend un accord ou une convention sociale. La société se doit donc de garantir les droits de chacun (droit à la liberté, droit à la vie, droit à la propriété, etc.) en échange de leur obéissance de la loi. Une analyse fondée sur cette perspective prend en compte si une action particulière est susceptible de transgresser le droit de liberté ou de vie privée par exemple d'un individu. Dans cette perspective un comportement sera « juste » et « correct » s'il respecte ces droits entre les membres de la société et « mal » dans le cas contraire. Selon Champeau (2002) le contractualisme est assez vaste, aujourd'hui, pour accueillir l'idée d'un contrat entre individus moraux (chez J. Rawls, par exemple) et celle d'un contrat entre individus animés par la recherche de leur intérêt (chez D. Gauthier, par exemple). Ces philosophes donnent très peu d'éléments permettant de limiter les frontières de ces droits ou de la manière de les départager en cas de conflit (Spinello, 1994). Dans le *Léviathan* (1651) par exemple, Hobbes soutient que « *l'homme est un loup pour l'homme* ». Il propose de ce fait un contractualisme basé sur l'intérêt mutuel.

La troisième approche est celle de Kant fondée sur le devoir. Largement influencé par Pufendorf, Kant (1991 (orig. 1785)) adopte la perspective que ce qui est moralement juste est le devoir de chacun. Ce devoir moral n'est pas relatif, il ne varie pas selon les individus et leurs préférences et il vaut de manière universelle. Le devoir ne devrait pas avoir d'autre motif pour être accompli que lui-même. S'il faut que la volonté soit motivée par une détermination autre telle que la promesse de la récompense ou la crainte de la punition, le devoir perd toute sa valeur morale. Le fondement de la morale est la *bonne volonté* basée sur les impératifs moraux de la raison pratique. Un impératif est un devoir qui est imposé par la raison et qui doit être appliquée universellement. Les impératifs sont de deux types :

- **L'impératif hypothétique** est conditionnel et dépend de certaines conditions ou exigences par exemple « si vous voulez gagner de l'argent, décrochez un travail ».
- **L'impératif catégorique** quant à lui, est sans condition, absolu : tu ne voleras pas.

Une action accomplie par devoir tire sa valeur morale non pas du but qui doit être atteint par elle mais de la maxime d'après laquelle elle est faite. Pour Kant, la procédure à suivre pour qu'une action soit moralement acceptable ou non, consiste à se demander s'il serait souhaitable qu'à tout moment, tout le monde suive cette règle. Pourtant, le principe d'universalisme a été remis en cause par plusieurs auteurs. En effet, Il est difficile d'établir l'ordre de priorité et d'appliquer des principes abstraits tels que dire la vérité et respecter le caractère sacré de la vie à des cas précis qui surviennent tous les jours dans l'exercice des fonctions d'un individu.

Enfin, la quatrième approche déontologique issue des travaux de Ross met l'accent sur les devoirs « *prima facies* ». Elle peut être considérée comme une extension de l'approche Kantienne. Ross a proposé l'expression « principes *prima facies* » (en latin : "à première vue"), pour exprimer l'idée que les principes d'éthique ne sont pas absolus. Puisqu'on est amené à rencontrer des principes qui peuvent être contradictoires ; il faut alors décider lequel est prioritaire ou essayer de les concilier dans la mesure du possible. Une obligation *prima facie* est conditionnelle et peut être remplacée par une supérieure habituellement dans des circonstances exceptionnelles. Par exemple l'obligation *prima facie* d'être honnête et sincère, mais si un meurtrier vient à votre domicile pour chercher sa femme que vous avez caché dans la cave, votre obligation de dire la vérité devient secondaire à votre obligation de protéger une vie humaine. Ainsi un devoir peut acquérir une priorité supérieure dans certaines conditions exceptionnelles. Pour Ross, il existe sept devoirs moraux basiques que sont :

- *Fidélité* : devrait tenir ses promesses et de dire la vérité
- *Réparation* : devrait indemniser les autres quand nous leur avons fait du mal
- *Justice* : devrait distribuer ou reconnaître équitablement le mérite

- *Bienfaisance* : l'obligation d'améliorer les conditions des autres
- *L'améliorer* : le devoir d'améliorer notre vertu et intelligence
- *Gratitude* : l'obligation de montrer de la gratitude quand il le faut
- *Non-malfaisance* : l'obligation de ne pas blesser les autres

Ross ne maintient pas que cette liste soit exhaustive mais il croyait que ces devoirs étaient évidents et incontestables.

### 1.1.3. Ethique de la vertu

De façon générale, on considère la vertu comme une qualité morale qu'une personne peut posséder. Il peut s'agir de l'honnêteté, la générosité, la justice, etc. L'éthique de la vertu représente une des trois principales approches en matière d'éthique normative. Théorie essentialiste, l'éthique de la vertu (MacIntyre, 1985) s'appuie sur la pensée d'Aristote. Ce dernier s'intéresse aux actions qui rendent l'homme bon. L'éthique de la vertu se focalise donc sur le développement des qualités morales telles que le courage, l'amitié, le travail, la discipline, la compassion, la responsabilité, la persévérance, la loyauté, etc. (Bennett, 1993). Elle s'intéresse principalement à la question suivante : « Quelle sorte de personne devrais-je être ? ». Il s'agit alors de se focaliser particulièrement sur l'agent et non sur l'action. Une action est bonne, dans le cadre de l'éthique des vertus, si, et seulement si, elle est accomplie pour une bonne raison d'agir et de la bonne manière.

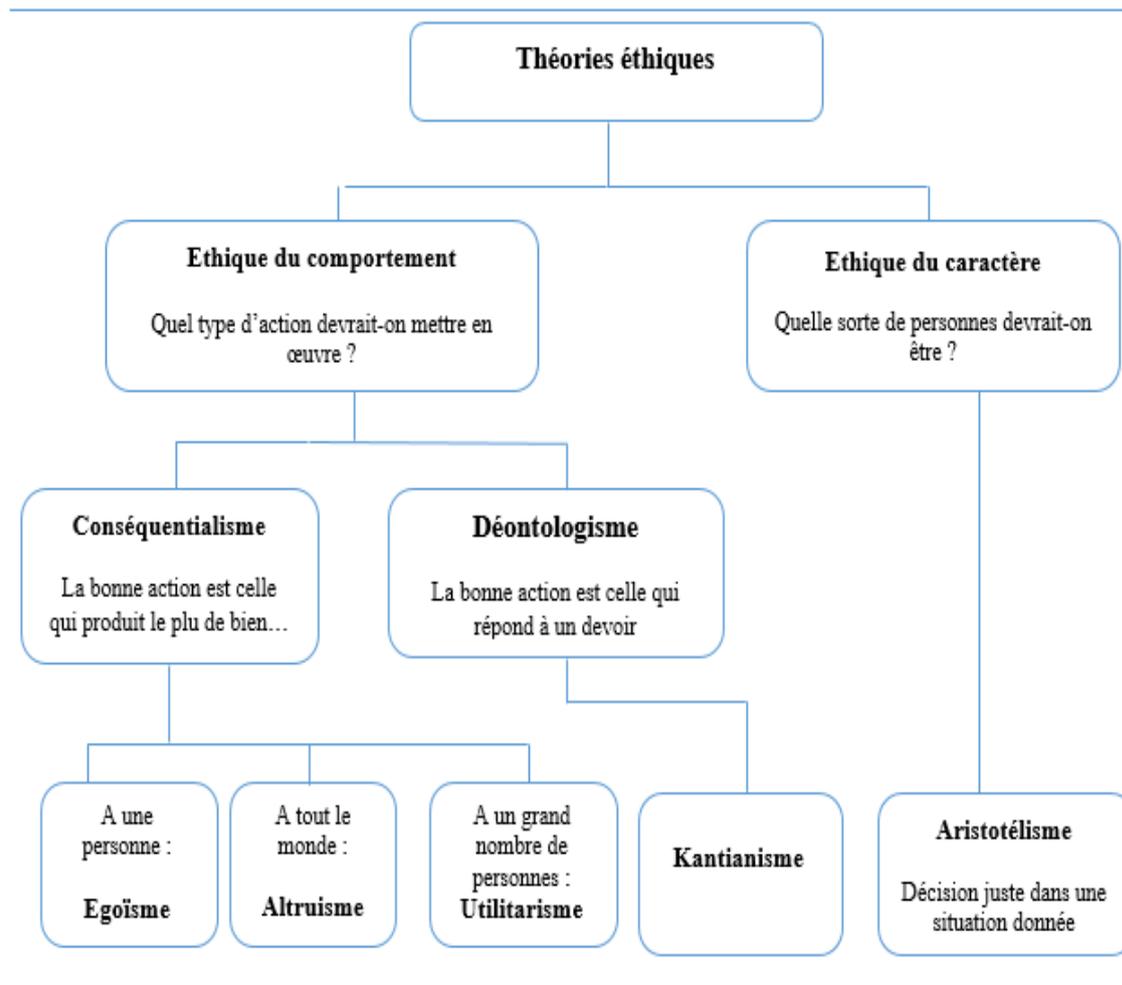
La vertu apparaît sous un double aspect : l'un intellectuel provient en grande partie de l'instruction et l'autre moral provient des bonnes habitudes. Aristote considère que l'intelligence ou la sagesse théorique (*sophia*) et la prudence ou la sagesse pratique (*phronèsis*) sont des vertus intellectuelles. Tandis que le courage, la tempérance, la justice, etc. sont des vertus morales. Un individu vertueux possède donc une capacité intellectuelle et une sagesse pratique - qui lui permettent d'identifier les caractéristiques pertinentes dans chaque situation et de déterminer la bonne ligne de conduite. C'est à dire que l'individu possède la connaissance du bien et du mal au travers de ces qualités. Ainsi, la vertu peut se manifester à travers l'action qui est mise en œuvre.

Pour Aristote, Platon ou encore Bennett faire le bien correspond à la possession et à l'exercice de l'ensemble des vertus. Pour Schultz (2006), posséder ces attributs ne permet pas pour autant de savoir quelle action adopter lorsqu'on est confronté à un conflit de vertus (p.12). Par exemple, est-ce que la persévérance est une bonne chose lorsqu'on développe un virus informatique ? Ou encore que pensez de la loyauté envers une organisation qui vole les citoyens ?

Le défi des différentes écoles philosophiques de l'éthique de la vertu est alors de proposer des critères moraux correspondant à ce qui est vertueux. Par conséquent, chaque école affiliée à l'éthique des vertus choisit quelles qualités morales sont importantes et comment définir le

concept général de vertu. Par exemple, l'agent vertueux peut répondre ferait (ou ne ferait pas) s'il était dans les mêmes circonstances qu'un agent non vertueux (Hursthouse 1999).

#### 1.1.4. Récapitulatif des théories éthiques traditionnelles



**Figure 2 : Récapitulatif des théories éthiques fondatrices (inspiré d'une source anonyme)**

## 2. Différence entre éthique, morale, déontologie et droit/loi

L'éthique est souvent confondue avec d'autres notions telles que la déontologie et la morale. Selon, Blais (2008), en leur sens premier, éthique, morale et déontologie sont des synonymes. Ils désignent la science de la conduite humaine ou la science qui recherche ce qui convient à l'être humain dans tous les domaines de son activité. Le droit quant à lui, est l'objet de la justice, vertu qui règle nos rapports avec autrui.

## 2.1. Morale

Le mot « morale » est dérivé de « mos, moris » qui a les sens de « éthos » et de « êthos ». Quand « mos » signifie usage ou coutume, il correspond à « éthos » ou au deuxième sens de « êthos ». Lorsqu'il est employé au pluriel, il signifie caractère – c'est le premier sens de « êthos » – et il signifie morale. On disait « scientia moralis, philosophia moralis ou ethica ». C'étaient des expressions synonymes (Blais, 2008).

La morale désigne les mœurs, la conduite de la vie ainsi que les règles de comportement. Elle réfère à un ensemble de valeurs et de principes qui permettent de différencier le bien du mal, le juste de l'injuste, l'acceptable de l'inacceptable et auxquels il faudrait se conformer. Elle renvoie à une culture, une histoire et à des traditions sociales. Par exemple, le christianisme propose un ensemble de valeurs (la charité, le pardon) et de principes (« Aime ton prochain comme toi-même ») qui servent à guider l'agir humain. On parle alors de la « morale chrétienne ». La morale désigne donc à la fois les normes propres à une société et les principes normatifs de la volonté qui se veulent universels et inconditionnels même s'ils se concrétisent dans une culture déterminée (Russ, 1994 ; Habermas, 1992 ; Sponville, 1994).

## 2.2. Ethique vs Morale

Il existe selon Wunenberg (1993, p. xiv, cité par Mercier, 2014), deux traditions de définition pour différencier les deux termes (voir tableau ci-dessous).

Ethique 1 : l'éthique comme réflexion sur les fondements de la morale	Ethique 2 : morale universelle et éthique particulière
<b>Ethique</b> : science du comportement, des mœurs ; étude théorique des principes régissant les choix pratiques (point de vue méta-moral)	<b>Ethique</b> : ensemble des règles de conduite partagées et typique d'une société donnée ; ces règles sont fondées sur la distinction entre le bon et le mauvais.
<b>Moral</b> : ensemble des moyens mis en œuvre pour agir de façon humaine ; ensemble des prescriptions concrètes adoptées par des agents individuels ou collectifs.	<b>Morale</b> : ensemble des principes à dimension universelle, normative voire dogmatique ; fondée sur la discrimination entre le bien et le mal.

## Tableau 2: Distinction entre éthique-morale : deux traditions (Source : Mercier, 2014, p.4).

Pour Mercier (2014), la deuxième tradition reflète davantage le sens actuel donné à l'éthique. Il apparaît également que la difficulté à positionner l'éthique tient du fait qu'elle peut être vue soit en amont de la morale d'une part ; et comme déclinaison locale des normes morales d'autre part (ibid).

### 2.3. Déontologie

Du grec « deon-deontos » qui veut dire « devoir », la déontologie renvoie aux règles, aux obligations et aux devoirs que des personnes sont tenues de respecter dans le cadre de leur fonction (médecins, enseignants ou ingénieurs...). Elle est donc « *l'ensemble des règles de bonne conduite dont une profession se dote pour régir son fonctionnement au regard de sa mission* ». Ces règles peuvent être consignées dans un code dit *code déontologique*. Ces règles de déontologie peuvent être édictées par le gouvernement sous forme de décret. Elles sont toujours à caractère obligatoire et tout manquement peut faire l'objet de sanctions (Mercier, 2014).

Le code de déontologie évoque le bien de la profession. Il existe donc pour la profession. Une profession est « juridiquement » bien exercée si ses membres respectent le code de déontologie qui la régit. La déontologie, y compris le code déontologique, comporte donc des exigences morales ou éthiques parfois non négligeables (Durand, 2006).

### 2.4. Loi et droit

Au sens large, la loi désigne toute règle générale et impersonnelle résultant d'une volonté collective et dotée de la force contraignante. Il est ainsi possible de la distinguer de la morale qui n'est pas sanctionnée par la contrainte. De même, on peut la distinguer de la coutume qui résulte moins d'une volonté que d'une tradition collective<sup>15</sup>. Ainsi, on peut discerner la loi physique de la loi naturelle de la loi conventionnelle (Kizza, 2013).

- La loi physique correspond au principe qui régit l'ordre du monde dans un domaine particulier par exemple : la loi de la pesanteur.
- La loi naturelle ou loi morale remonte à l'époque de Platon et d'Aristote (500 av J.C). Ce n'est qu'à partir des écrits de Thomas d'Aquin, philosophe et théologien du 13<sup>ème</sup> siècle, qu'une définition claire et définitive lui a été attribuée. Elle est considérée

---

<sup>15</sup> <http://www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/justice/definition/application-lois/qu-est-ce-que-droit-loi.html>

comme une loi tacite universelle qui est inscrite dans le cœur de l'homme. Elle stipule qu'une loi morale éternelle, absolue peut être découverte par la réflexion et est dérivée de la raison. Elle s'applique donc à toutes les créatures rationnelles et existe indépendamment des préférences et des inclinations des humains. Son application se fait aussi de façon transculturellement.

- La loi conventionnelle (droit conventionnel) est un système conçu par et pour les humains habituellement dans une délibération publique telle qu'un conseil des anciens ou des représentants de la législature nationale. Sanctionnable, elle varie d'une société à l'autre et d'une culture à l'autre. Dans le contexte français, la loi est un texte adopté par le Parlement et promulgué par le Président de la République, soit sur proposition des parlementaires (députés ou sénateurs), soit à partir d'un projet déposé par le gouvernement.

De façon générale, on remarque les objectifs communs à la loi naturelle et à la loi conventionnelle. Il peut s'agir de protéger la vie, la liberté, les propriétés d'un individu ou d'un groupe. On peut identifier dans la littérature des auteurs qui proposent différentes raisons pour lesquelles la loi est nécessaire. C'est le cas de Fagothey<sup>16</sup> (1959), qui stipule qu'on a besoin de la loi parce que :

- L'ignorant a besoin d'être instruit et contrôlé par le sage.
- Les pénalités terrestres sont requises pour la sécurité de la société.
- Une action concertée exige un travail d'équipe et un leadership.
- La société a besoin d'être harmonisée.

## 2.5. Le droit

Le droit est l'ensemble des règles (législatives et réglementaires, nationales et très souvent européennes, écrites et jurisprudentielles) régissant les rapports entre individus et qui définissent les droits et les responsabilités de chacun. Le droit est susceptible de voir son exécution appliquée de manière contraignante par l'intervention de l'État. Distinguons deux sens du mot : droit positif et droit naturel (Thomas d'Aquin, Somme théologique, IIa-IIae, q. 57, a. 2).

1. Le droit positif par opposition au droit naturel désigne la réflexion sur le sens et l'élaboration des lois. Il implique la réflexion sur les finalités et les critères d'élaboration des lois. Il renvoie à diverses théories juridiques. C'est une question de philosophie du droit.
2. Le plus souvent, le droit désigne plutôt l'ensemble des règles applicables dans une société donnée et sanctionnées par l'autorité publique. Il vise à harmoniser les rapports humains dans une société, concilier les intérêts des uns et des autres,

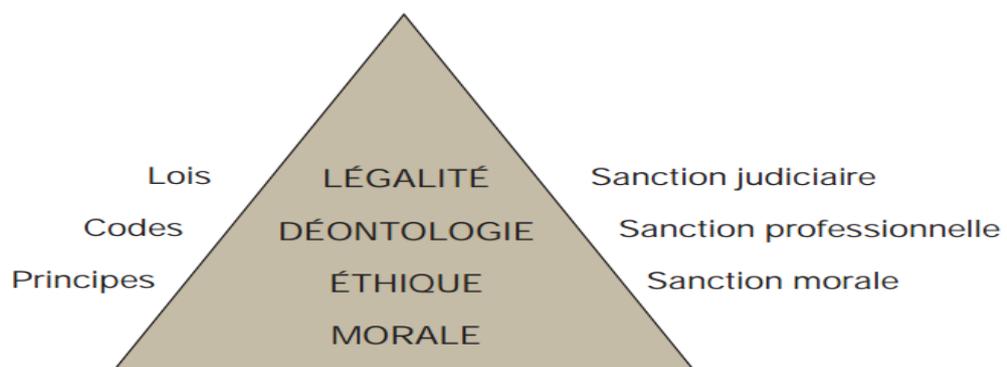
---

<sup>16</sup> Fagothey FA (1959) Right and reason, 2<sup>nd</sup> ed. Tan Books and Publishers, Rockford

prévenir et régler les conflits dans le cadre de certaines valeurs fondamentales propres à une société ou à une culture. Le juriste européen M. Dabin le définit comme suit : « L'ensemble des règles de conduite édictées, ou du moins reçues et consacrées par la société civile sous la sanction de la contrainte publique, à l'effet de réaliser dans les rapports entre les membres du groupe un certain ordre, celui que postulent la fin de la société civile ainsi que le maintien de la société comme instrument voué à cette fin » (Théorie générale du droit, Bruxelles, Édition Émile Bruylant, 1953).

Le droit n'est donc pas indépendant des valeurs éthiques ou morales. Au minimum, il reprend les valeurs qui font consensus dans une société ou qui correspondent à celles d'un parti politique ou de certains groupes de pression (Anonyme). Au mieux, il essaie de protéger et promouvoir les valeurs qui servent d'assises à une culture.

Au final, on se rend bien compte que les concepts loi, droit, morale, éthique et déontologie sont d'une certaine manière liés les uns aux autres. C'est le cas de la morale et la loi conventionnelle qui font partie intégrale de la vie humaine. Examinons par exemple le commerce des images pornographiques sous format papier et numérique. Ces images non seulement peuvent nuire aux hommes, femmes et enfants qui y sont dépeints mais aussi contribuer à d'autres crimes tels que le viol. Cependant, dans la plupart des cas, le commerce de ces images est légal (Kizza, 2013) et ce même si d'un point de vue morale, c'est mal. C'est aussi le cas de la morale, de l'éthique et de la déontologie. La morale, science du bien et du mal, permet de dégager une éthique qui s'exprime dans les principes qui peuvent guider le comportement d'un professionnel dans son travail- la déontologie (Rojot, 1992). D'autre part, la déontologie peut être considérée comme « l'expression juridique d'une éthique reposant sur la morale » (Sardet, 1997). A cet égard, Bulinge et Lepri, (2010) propose justement de hiérarchiser les relations existantes entre ces différents concepts (voir ci-après).



**Figure 3 : Illustration hiérarchie existante entre les notions morale, éthique, déontologie, droit (Bulinge et Lepri, 2010).**

Comme la figure ci-dessus l'illustre, l'éthique apparaît comme un engagement s'appuyant sur la morale. Elle est fondée sur des principes dont le non-respect entraîne une sanction morale. La déontologie, pour sa part, repose sur des codes et appelle la notion de devoir dans le cadre d'un engagement professionnel dont le non-respect appelle une sanction professionnelle. Enfin, la légalité se fonde sur le respect des lois dans le cadre d'un État de droit. Le non-respect de la légalité entraîne une sanction judiciaire.

## 2.6. Récapitulatif distinction entre morale-éthique-déontologie-droit

	Définition	Objectif
<b>Morale</b>	Est un ensemble des principes à dimension universelle, normative voire dogmatique ; fondée sur la discrimination entre le bien et le mal	Faciliter la distinction entre juste et faux, bon et mauvais
<b>Ethique</b>	Est l'ensemble des principes qui sont à la base de la conduite de chacun. C'est aussi la réflexion, qui intervient en amont de l'action et qui a pour ambition de distinguer la bonne et la mauvaise façon d'agir	Déterminer et justifier les valeurs qui guident les actions humaines
<b>Déontologie</b>	Est l'ensemble des règles, des obligations et des devoirs que des personnes sont tenues de respecter dans le cadre de leur fonction ; et dont le non-respect peut entraîner une sanction.	Normalisation pratiques d'un métier
<b>Droit et Loi</b>	Ensemble de règles applicables dans une société et Sanctionné par l'autorité publique.	Prévenir et régler les conflits ; Garantir le respect des droits de chacun ; Harmoniser les rapports individuels

### : Récapitulatif distinction entre Ethique, Morale, Droit et Déontologie

## 3. Ethique et organisation : l'éthique organisationnelle

L'éthique dans le contexte organisationnel est devenue un phénomène de société comme le témoigne la littérature. Cette littérature démontre qu'il y a de nombreux avantages à s'y intéresser. Particulièrement, lorsque la réputation ou la responsabilité de l'organisation peut être engagée. Les conséquences qui en résultent peuvent éventuellement déboucher à un coût financier ou à des vies détruites. Comme on peut le constater, l'actualité est remplie de scandales éthiques impliquant aussi bien les petites que les grandes entreprises telles que Total, Mitsubishi, Coca-Cola, ENRON, Nike, etc. Aussi, pour intégrer la question des valeurs

dans l'organisation, celle-ci a la possibilité de se doter d'une éthique organisationnelle. Dans ce contexte, l'éthique va regrouper un ensemble de principes, de valeurs et de croyances qui guident les actions de l'organisation ainsi que celles de l'ensemble de ses parties prenantes. Elle peut se traduire par le déploiement d'un code d'éthique par exemple. Ce dernier est défini comme un texte dans lequel sont inscrits les principes d'éthique de l'organisation. Autrement dit, ses règles de conduite, sa philosophie ou ses pratiques de même que les responsabilités et les droits de ses employés, de ses actionnaires et ses clients (Langlois et Schlegelmilch, 1990, Donker et al. 2008). Sa présence révèle de façon tangible qu'une organisation reconnaît le besoin d'indiquer sa position éthique et de s'y engager. Elle constitue donc une formalisation de l'éthique organisationnelle qui incite (voir oblige) les différentes parties prenantes à suivre les valeurs et les règles édictées par l'organisation. De même, elle participe à l'instauration d'un système de valeurs pour encadrer et guider les comportements des parties prenantes en fournissant des repères concernant la manière d'aborder les conflits ou les ajustements de valeurs qui se posent dans la pratique professionnelle (Saielli, 2001).

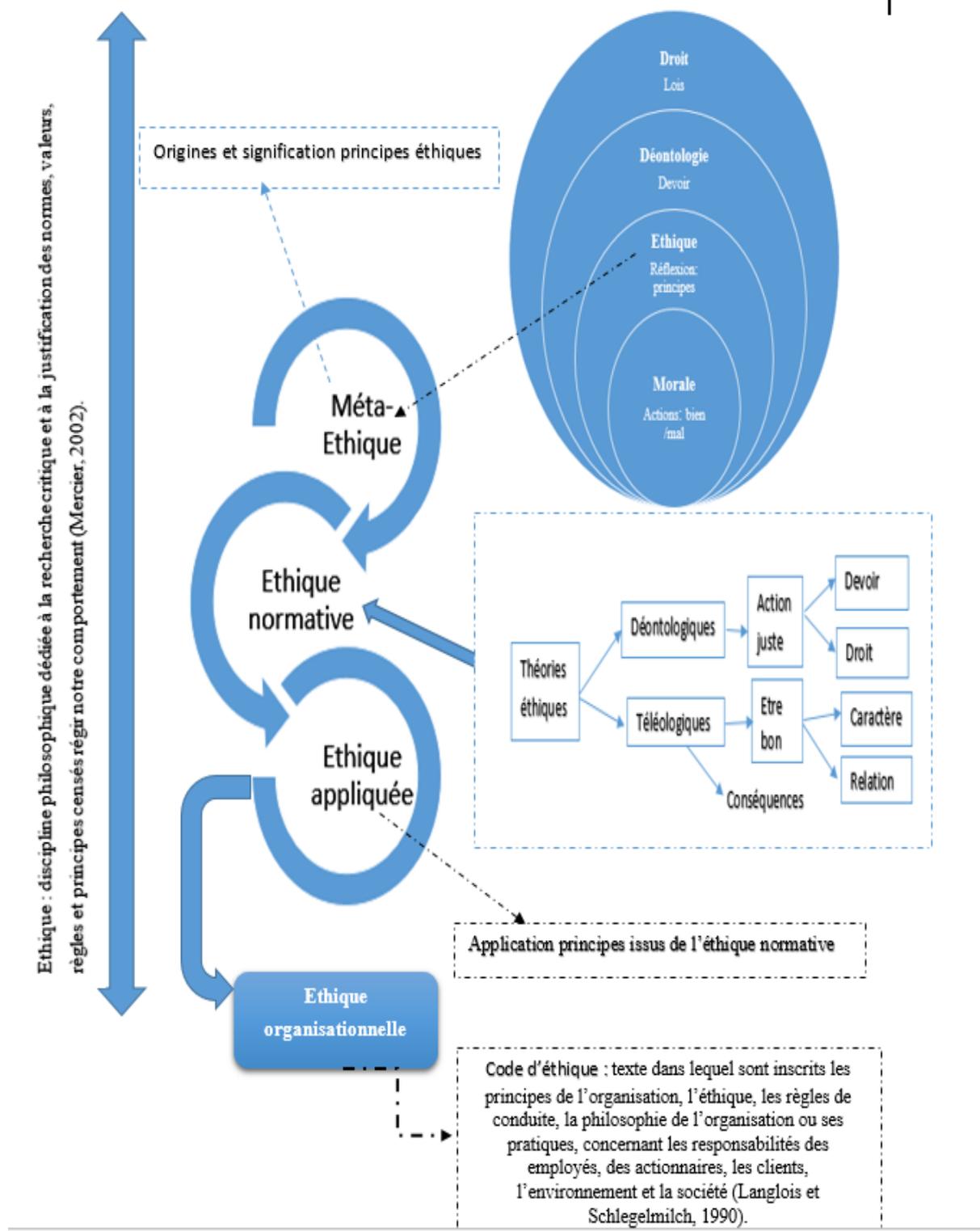
C'est dans ce contexte organisationnel que le champ de l'éthique comprend deux pôles : le pôle instrumental et le pôle critique (Mercier, 2004) :

- D'un point de vue instrumental, l'éthique organisationnelle<sup>17</sup> définit la manière dont l'organisation intègre ses valeurs clefs dans ses politiques, pratiques et processus de décision. Cela inclut également la recherche de la conformité à des principes légaux et l'adhésion à des règles internes.
- D'un point de vue critique, l'éthique correspond à une réflexion critique qui peut pénétrer tous les champs d'activité de l'organisation : les préoccupations éthiques touchent tous les domaines de la gestion. C'est-à-dire qu'elle aussi bien s'applique au niveau de la gestion du personnel ou des relations hiérarchiques, mais aussi dans les stratégies de l'organisation, son système d'information...

---

<sup>17</sup> Ce terme est aujourd'hui préféré à celui de morale d'entreprise utilisé par exemple par Gélinier (1983)

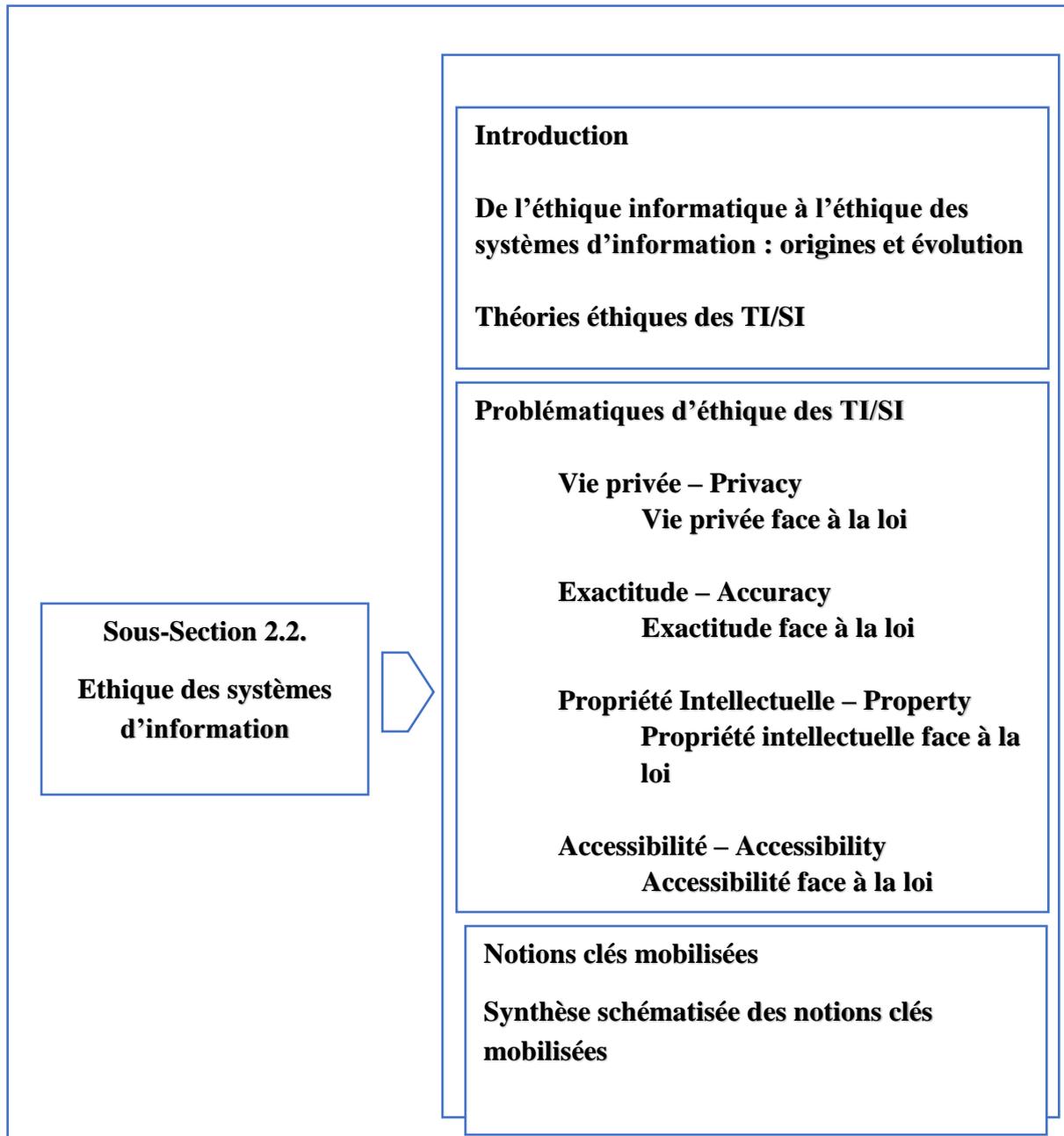
## Synthèse schématisée des éléments clés de la section





## **SOUS-SECTION 2.2. ETHIQUE DES SYSTEMES D'INFORMATION**

### **Plan**



## Introduction

La dépendance des organisations vis-à-vis des systèmes d'information est telle qu'une réflexion éthique sur les pratiques d'usage mise en œuvre est désormais inévitable. Cela est d'autant plus vrai qu'aujourd'hui les systèmes d'information ont permis l'interconnexion des composants traitant d'informations parfois critiques. C'est le cas des réseaux de transport, des hôpitaux, du réseau électrique, des banques, de la police, des pompiers, etc.

De plus, les technologies de l'information qui constituent ces systèmes d'information génèrent de nouvelles tentations pour chaque action permise (Rubin, 1996). Ces technologies confèrent par exemple à ces usagers la capacité d'accéder et de copier une grande quantité de données variées, à une grande vitesse sur de grandes distances et sans éveiller de suspicions. Ainsi, les moyens traditionnels de vol de données par exemple, acquièrent des dimensions insoupçonnées en garantissant à l'auteur l'anonymat et la possibilité d'affecter plusieurs victimes. A cela s'ajoute les multiples usages permis par ces technologies et qui contribuent à l'apparition de dilemmes moraux de nature différente. C'est particulièrement le cas, lorsque la problématique n'a pas encore été traitée par la législation ou les codes d'éthique existents.

Enfin, rappelons que les systèmes d'information ne sont pas juste des outils mais des systèmes sociaux dans lesquels les individus « vivent » et travaillent (Ulrich, 1983). En tant que tel, l'éthique peut être considérée comme essentielle pour garantir son bon fonctionnement et éviter que des « abus » soient perpétrés.

C'est justement dans ce cadre que l'éthique des systèmes d'information s'est développée. C'est une discipline qui est considérée relativement jeune surtout quand on la compare avec les autres disciplines telles que la biologie, la physique ou encore les mathématiques. C'est un champ de recherche qui doit son développement particulièrement à l'implication de la sociologie des TI, de la philosophie et du business ethics (Adam, 2005).

Dans les lignes qui suivent, le chercheur présente une revue de littérature non exhaustive de la discipline et les différents concepts qu'il mobilise dans le cadre de son étude.

### 1. De l'éthique informatique à l'éthique des systèmes d'information : origines et évolution

Les origines de l'éthique informatique remontent aux travaux de Norbert Wiener suite à la publication de ses travaux intitulés « *Cybernetics or Control and Communication in the Animal and the Machine (1948)*, *The Human Use of Human Beings (1950)*, *The Human Use of Human Beings (1950)* ». Dans ces travaux, il identifia et décrivit les implications morales, sociales et éthiques des ordinateurs. Dans ces travaux, il a pu également traiter des sujets portant sur plusieurs thèmes tels que : informatique et sécurité, responsabilité du professionnel informatique, informatique pour personnes à mobilité réduite, informatique et religion,

internet et mondialisation, télétravail, communauté virtuelle, intelligence artificielle, fusion humain-machine, etc. (voir Bynum 2000, 2004, 2005, 2006). Bien que Wiener n'ait pas nommé ce champ d'étude, il a tout de même adressé des problématiques qui sont toujours valables aujourd'hui. De même, il a proposé des pistes de réflexion ainsi que des solutions susceptibles de répondre à ces problématiques. Ce qui fait de lui, d'une certaine manière, le père de l'éthique informatique.

Dans les années 1960, à l'image des travaux de Wiener, d'autres chercheurs ont commencé à s'intéresser à des problématiques d'éthique des technologies informatiques. C'est le cas des travaux de Parker. Ce dernier commença à s'intéresser au nombre croissant de professionnels informatiques qui usaient de leur expertise pour commettre des « abus » voir même des actes illégaux durant l'usage de la technologie informatique (Parker, 1979 ; Parker et al.1990). C'est aussi durant cette même période, que Joseph Weizenbaum a développé ELIZA. ELIZA est un programme informatique qui a été conçu de sorte à imiter, approximativement, un psychologue engagé dans une première entrevue avec un patient. A cause de nombreuses questions que cette technologie soulevait, Weizenbaum craignait alors que ce type de programme ne renforce la tendance, déjà présente parmi les scientifiques, d'assimiler les humains à de « simples machines » (Weizenbaum, 1976).

Ce n'est que dans la moitié des années 1970 que le nom « *éthique informatique* » fit son apparition. Il fut proposé par Maner (1980) afin d'identifier cette nouvelle branche de l'éthique appliquée à l'usage des ordinateurs. Ce dernier avait constaté que l'informatique générait de nouveaux et uniques problèmes d'éthique. Ce qui l'a amené à définir « *l'éthique informatique* » comme champ d'étude qui examine « **les problèmes d'éthique aggravés, transformés ou créés par les technologies informatiques** » (Maner, 1980). Pour résoudre ces problèmes et répondre à ces nouveaux besoins, Maner propose d'utiliser les principes issus des théories d'éthique classiques telles le déontologisme ou l'utilitarisme.

Parallèlement, Déborah Johnson (une collègue du département de philosophie) commença également à s'intéresser à ce champ d'étude. Sa réflexion allait presque dans le même sens que celle de Maner. C'est à dire que pour elle aussi, l'introduction de l'informatique aggravait ou donnait une nouvelle tournure aux problèmes éthiques préexistants. Cependant, elle restait sceptique quant à l'idée selon laquelle, les ordinateurs généraient de nouveaux problèmes d'éthique i.e. jamais rencontrés auparavant. Elle propose alors de définir l'éthique informatique comme « **un champ qui étudie comment l'informatique génère de nouvelles versions de dilemmes moraux et de problèmes moraux standards tout en accentuant les anciens et en obligeant les individus à appliquer "les normes morales ordinaires" à des sphères inexplorés** » (Johnson, 1985). Tout comme Maner, elle adopte des approches théoriques traditionnelles de l'éthique à savoir l'utilitarisme et le Kantianisme. Pour Johnson, la technologie informatique a surtout permis le développement des logiciels, des bases de données ainsi que de nouvelles façons « d'instrumentaliser » les actions humaines. Ces

innovations ont à leur tour conduit à de nouvelles, uniques et spécifiques questions par exemple : la vie privée est-elle menacée par les énormes bases de données contenant des informations personnelles ? Elle en conclut que ces nouvelles technologies informatiques n'ont littéralement pas généré de nouveaux problèmes d'éthique. En effet, un vol est un vol même s'il est perpétré à l'aide d'un ordinateur depuis chez soi à l'aide d'un ordinateur ou en s'introduisant physiquement dans une banque. Ce ne sont que les moyens mis en œuvre qui diffèrent.

Si pour certains auteurs, c'est Maner qui a été le premier à nommer ce champ ; pour d'autres c'est plutôt Moore qui en est l'auteur avec son fameux article : « *What is Computer Ethics ?* » (Kizza, 2013). Dans cet article, Moore (1985) propose une explication sur les causes qui contribuent à « générer » des questions sur l'éthique. Pour ce dernier, la capacité de ces technologies à être « malléables » favorise leur développement et leur modelage de sorte que des activités et des pratiques d'usage variées sont possibles. D'où la nécessité de formuler des règles appropriées pour cadrer les nouvelles pratiques d'usage permises. Pour appuyer son argumentation, Moore argumente qu'un problème d'éthique survient d'une part, à cause de l'absence de politiques d'usage des TI. Et d'autre part, ce problème survient à cause de la confusion des concepts utilisés. L'éthique informatique vient donc répondre à ces besoins en formulant des politiques qui guideraient nos actions et en même temps fournirait un cadre conceptuel cohérent pour élaborer ces politiques (Moore 1985, p. 266).

En 1989, Bynum propose une nouvelle définition de l'éthique informatique. Elle *identifie et analyse l'impact des TI sur des valeurs sociales et humaines telles que la santé, le travail, la richesse, l'opportunité, la liberté, la démocratie, la connaissance, la vie privée, la sécurité, l'épanouissement personnel, etc.* Les concepts, théories et méthodologies appliqués sont issus de l'éthique appliquée, du droit informatique, de la sociologie informatique, de l'évaluation des technologies, etc.

En 1991, Gotterbarn propose que l'éthique informatique *devrait être considérée comme une branche de l'éthique professionnelle avec pour principale préoccupation les standards de bonnes pratiques et les codes de conduite des professionnels informatiques (développeurs, concepteurs, administrateurs...)* (Gotterbarn, 1991). C'est dans ce cadre, qu'il a largement contribué à la rédaction de l'« ACM code of Ethics and Professional Conduct » et au « IEEE Software Engineering Code of Ethics and Professional Practice ».

C'est justement dans les années 1990 que l'éthique informatique a fusionné avec l'éthique informationnelle (Froehlich, 2004). Cette fusion s'est faite bien que l'expression « *éthique de l'information ou éthique informationnelle* » ait été introduit dans les années 1980 par Koenig et al. (1981) et Hauptman (1988). Elle a été motivée par l'utilisation massive des TI dans des contextes variés (Cavalier, 2005). Ce label a donc été mobilisé pour mener des réflexions autour des questions relatives à l'utilisation, à la fiabilité, à la qualité et à la confidentialité de

l'information (des données). Ce champ va également s'intéresser à la façon dont les individus ou les organisations font usage des TI. Cet intérêt va aussi inclure la gouvernance (décision du management) que le comportement individuel des utilisateurs et des professionnels de l'informatique.

Enfin, l'éthique informatique est aussi labélisée éthique des technologies de l'information (Johnson, 2002). C'est un champ de recherche qui traite des problématiques d'éthique relatives aux pratiques d'usage, au développement, à la gestion des technologies de l'information, ainsi qu'à la formulation des politiques de régulation des TI dans la société (Brey, 2007).

Quelle relation alors peut-on identifier entre ce champ de recherche et celui des systèmes d'information organisationnels ?

Le système d'information est défini comme un ensemble organisé de ressources matériel, logiciel, personnel, données, procédures (...) permettant d'acquérir, de traiter, stocker, communiquer des informations (sous formes de données, textes, images, sons) dans des organisations (Reix, 2002, p. 67). Comme cette définition l'indique, une des ressources principales du système d'information est la technologie de l'information. A ce titre, les problématiques d'éthique suscitées par les pratiques d'usage peuvent se diffuser sur la totalité du système. De plus, on reconnaît au champ d'étude des SI, des problématiques d'éthique communes à celles qui sont identifiées dans l'éthique informatique ou éthique informationnelle. Il s'agit par exemple de la protection des données, de la vie privée ou encore de la propriété intellectuelle (Bell et Adam, 2004). De ce fait, il apparaît logique d'élargir l'éthique informatique à l'éthique des systèmes d'information. D'autant plus que l'éthique des systèmes d'information recouvre en substance la même réalité que celle de l'éthique informatique (Dejoie et al. 1991 ; Adam et Bell, 2003). On peut aussi considérer l'éthique des systèmes d'information comme une des branches de l'éthique appliquée au même titre que la bioéthique, l'éthique des affaires ou l'éthique environnementale. Contrairement aux autres champs d'étude, *l'application des théories morales existantes* (déontologisme, utilitarisme ou éthique de la vertu) se fait sur les pratiques d'usage des SI (Van Den Hoven, 1997). De même, ces théories peuvent être mobilisées pour le développement et la gestion des TI/SI. Les principes proposés par ces théories servent de point de départ pour entamer une réflexion ou soumettre des solutions au questionnement d'éthique soulevé. Par exemple, la question relative à la protection des développeurs de logiciels à l'égard des copies de leurs programmes peut être résolue par l'application de principes issus de la théorie conséquentialiste ou celles de la théorie des lois naturelles de propriété.

En somme, on retient que ce champ de recherche implique l'étude et l'analyse des impacts des TI/SI sur les utilisateurs et l'organisation, sur la justification de la moralité d'une pratique d'usage et sur les moyens de réguler ces pratiques d'usage (Brey 2010, van den Hoven, 2010).

Son objectif est de se focaliser sur le statut moral des pratiques d'usage des TI en particulier et des SI en générale. C'est-à-dire qu'il va fournir un cadre permettant d'examiner la moralité d'une pratique d'usage et donc d'en justifier la pertinence. Ce cadre va enfin favoriser le contexte de réflexion pour proposer des solutions aux potentiels problèmes ou dilemmes qui peuvent en découler.

## 2. Théories éthiques des technologies de l'information et des systèmes d'information

De façon générale, les chercheurs adoptent les théories éthiques traditionnelles pour l'évaluer les pratiques d'usage, le développement ou encore la gestion des usages des TI/SI. Il peut s'agir des théories éthiques utilitaristes, conséquentialistes ou déontologiques. Cependant, les pratiques d'usage permises ainsi que la « complexification » des problématiques d'éthique correspondants incitent quelques auteurs à revisiter les conceptions traditionnelles et à proposer de nouvelles théories éthiques (Floridi 1999 ; Brey, 2000 ; van den Hoven, 2010). Adam (2005) et Górnjack-Kocikowska (1996), par exemple, révèlent dans leurs travaux que les théories éthiques traditionnelles sont insuffisantes pour analyser, comprendre et /ou résoudre les problématiques d'éthique émergentes des TI/SI. Pour Adam (2005), ces théories traditionnelles ont soit ignorées, soit largement sous-estimées l'importance du sexe des individus. En effet, le concept de vie privée est différent suivant qu'on est une femme ou un homme. Pour remédier à ce problème, elle propose une théorie éthique basée sur la prise en compte du sexe des individus. Cette théorie se réfère à l'éthique féministe et plus particulièrement à l'éthique des soins (ethic of care). Górnjack-Kocikowska, quant à elle, plaide pour une nouvelle théorie pour deux raisons. La première est la révolution sociale que les TI ont eue sur les valeurs sociales et sur les institutions et enfin la seconde raison est leur impact au niveau mondial. Elle estime donc qu'une nouvelle théorie est nécessaire pour répondre aux problèmes mondiaux générés par ces technologies.

De même, Van den Hoven suggère qu'au lieu d'utiliser les théories traditionnelles pour répondre aux problématiques d'éthique. Il serait plus avantageux d'utiliser des théories éthiques normatives de niveau intermédiaire. Celles-ci sont moins abstraites, plus testables et mettent l'accent sur la technologie, les interactions entre les personnes ainsi que les organisations et les institutions (Van den Hoven, 2010). Il s'agit par exemple de l'approche dite de capacité (capability) proposée par Amartya Sen et Martha Nissenbaum. Elle soutient que les individus doivent être envisagés à partir de leurs « capacités » à mener une existence digne de ce nom ; capacités qui ne sont pas soumises à la condition d'être des sujets actifs et efficients de la coopération sociale. C'est une approche qui est d'inspiration aristotélicienne ou encore de la théorie économique de la loi de Posner (economic theory of law) qui elle-même est d'inspiration utilitariste.

Pour Tavani (2001), le développement le plus remarquable fut celui des travaux réalisés par Luciano Floridi. Ce dernier proposa en même temps une théorie philosophique de l'information (Floridi 2002b, 2005b) et une théorie de l'éthique informationnelle reposant sur cette dernière (Floridi 1999, Floridi 2005a ; Floridi et Sanders 2002). Floridi croyait que d'autres paradigmes tels que la philosophie analytique, la phénoménologie, l'existentialisme, et bien d'autres – étaient devenus « scholastic » c'est-à-dire scolaire et de ce fait stagnant. Floridi décrit sa théorie de l'éthique informationnelle (Information Ethics : IE) comme une « macroéthique » (macroethics), similaire à la théorie éthique de la vertu, au déontologisme, au conséquentialisme et au contractualisme. Similarité s'explique du fait que l'approche, qu'il propose, est supposée être applicable à toutes les situations éthiques. Cependant, cette nouvelle théorie n'est pas censée remplacer les théories traditionnelles mais fournir de nouveaux éléments à considérer (Floridi, 2005b). Pour ce dernier, l'éthique informationnelle (Information Ethics : IE) traite le monde de la donnée, de l'information, de la connaissance et de la communication comme un nouvel environnement. Il s'agit de « l'infosphère ». Pour lui, l'infosphère a aussi une valeur intrinsèque et tout ce qui nuit ou diminue ou détruit l'information est mal. Cette éthique de l'information a pour objectif de résoudre les nouveaux défis éthiques naissant dans ce nouvel environnement. Elle se base sur des principes fondamentaux du respect de l'information, de sa conservation et de sa valorisation. Elle devient alors l'éthique environnementale de l'environnement de l'information (i.e l'infosphère) (Floridi and Sanders, 2001 ; 2002).

Enfin, Brey (2000, 1999a) propose une approche complémentaire dite « *disclosive computer ethics* ». Pour ce dernier, les travaux qui mobilisent les approches traditionnelles ne se limitent qu'à des pratiques d'usage moralement controversées et pour lesquelles il existe actuellement un « vide politique ». Comme l'affirmait Moor « *A typical problem in computer ethics arises because there is a policy vacuum about how computer technology should be used.* » (Moor (1985, p. 266). Brey soutient que l'éthique informatique devrait également fournir des réponses et des lignes directrices sur les étapes de conception, de développement et de gestion des TI. La plupart des internautes, par exemple, ne sont pas familiarisés avec les méthodes de traçage ou de collecte de leurs données personnelles en ligne. Cette nouvelle approche va donc se focaliser sur les pratiques morales dites « *opaques* ». Il s'agit des pratiques généralement méconnues en dehors des cercles d'experts. Le traçage des navigateurs par exemple est considéré comme une pratique opaque parce qu'elle est méconnue ou incomprise par beaucoup de gens. De même, Introna et Nissenbaum (1998) considèrent que la pratique des moteurs de recherche basée sur certains algorithmes peut être discriminatoire par conséquent mettre en péril le principe de l'espace web comme un espace public où tout le monde peut s'exprimer. Même si ces problématiques sont méconnues du grand public, ces auteurs pensent fermement qu'une des fonctions de l'éthique des TI/SI est d'identifier, d'analyser, de moralement évaluer et d'élaborer des lignes directrices sur la surveillance en ligne par exemple. L'objectif final de cette approche est d'identifier de telles pratiques, de les décrire

et de les analyser afin qu'une réflexion soit engagée sur les caractéristiques problématiques identifiées dans ces technologies.

Dans l'ensemble, on retient que quel que soit la théorie éthique adoptée, un des objectifs communs est de fournir aux individus la capacité d'identifier, d'analyser et/ou de décrire les problématiques d'éthique propre aux pratiques d'usage des TI/SI mise en œuvre.

### 3. Problématiques d'éthique des TI/SI

Il est largement reconnu que les évolutions et l'expansion des technologies de l'information ont pourvu des avantages tant aux individus qu'aux organisations. Cependant, on ne peut s'empêcher de constater que d'une part, ces technologies accentuent, ou du moins, apportent de nouvelles dimensions aux problèmes d'éthique déjà existants. Et d'autre part, elles mettent en lumière de nouveaux dilemmes éthiques avec des dimensions insoupçonnées. Tous les ans par exemple, la vitesse des processeurs augmente, ce qui suppose que les organisations sont de plus en plus dépendantes de leur système d'information. De même, une grande quantité d'informations peut être stockée à coût réduit ; ce qui signifie que les organisations peuvent stocker pendant une période plus longue des données sur des individus ou sur des organisations... De ce fait, les problématiques d'éthique propre à l'usage des SI ne peuvent qu'émerger et entraîner des questions du type :

- Les organisations devraient-elles surveiller les sites de navigation ou les messageries de leurs employés ?
- Peut-on vendre les informations de ses clients à des tiers ?
- Peut-on surveiller l'activité numérique de ses employés ?
- Quelles informations conservées sur les individus ? Sur quelle période ? De quelle nature ?

Ces questions font surtout référence à des problématiques d'éthique de pratiques d'usage des TI/SI relativement bien connues. Ces dernières sont plus communément connues sous l'abréviation **PAPA** pour Privacy – Accuracy – Property – Accessibility. Ces problématiques ne sont autres que la vie privée, l'exactitude, le droit de propriété et l'accessibilité. Elles ont initialement été identifiées par Mason en 1986. Bien qu'elles soient anciennes et ne constituent pas l'ensemble des problématiques d'éthique des TI/SI existantes ; elles sont toujours d'actualité. En effet, elles sont considérées comme les principaux défis à relever pour que les pratiques d'usage mises en œuvre soient considérées éthiques (Peslak, 2006 ; Marson et al. 2011). C'est justement une des raisons qui nous poussent à porter notre attention sur ces problématiques dans le cadre de cette thèse.

### 3.1. Vie privée (Privacy)

La vie privée largement est reconnue comme une des problématiques d'éthique les plus importantes et les plus complexes à laquelle la société de l'information doit faire face. Notion aux facettes multiples, elle est définie différemment suivant le contexte, les circonstances, les objectifs et même la culture (De George, 2003). Elle apparaît comme une notion large et ne semble se prêter à aucune définition exhaustive <sup>18</sup>(Roagna, 2012). Cela peut s'expliquer du fait que ce concept a été analysé par des auteurs appartenant à des ascendances philosophiques différentes.

Par ailleurs, la vie privée peut être considérée comme l'affirmation selon laquelle les individus et les groupes décident eux-mêmes quand, comment et dans quelle mesure leurs informations sont communiquées aux autres (Westin, 1967). En effet, les individus ont le droit de décider quand et combien d'informations les concernant seront révélés à d'autres insiste Elizabeth Beardsley (1971). Charles Fried (1984), quant à lui, stipule que la vie privée n'est pas simplement l'absence de nos informations dans l'esprit des individus, c'est plutôt le contrôle que nous avons sur les données nous concernant. Comme on peut le constater, les différentes définitions de la notion « vie privée » soulignent implicitement l'aspect de contrôle. Elles présupposent donc, qu'il suffit de maîtriser des paramètres tels que le lieu, la manière, la quantité, etc. des informations pour garantir la « non-violation » de la vie privée. Or, il existe des circonstances dans lesquelles les individus n'ont pas de contrôle sur les échanges d'informations les concernant. Circonstances qui peuvent conduire à la « perte » ou à la violation de la vie privée (Moor, 1990).

Une autre définition intéressante est celle proposée par William Parent (1983). Ce dernier, définit la vie privée comme la condition selon laquelle une personne n'a pas ses informations personnelles non-documentées (undocumented personal knowledge) et détenues par d'autres. Cette définition implique que le respect et/ou la protection de la vie privée d'un individu est réduite dans la mesure où les informations personnelles non-documentées sont possédées par d'autres parties<sup>19</sup>. Cette définition laisse donc la vie privée tributaire de ce qui est connu-documenté par exemple dans les bases de données publiques. Elle ne prend pas en compte les types de données (données personnelles, données médicales, données financières, etc.) qui peuvent être renseignées et stockées dans une base de données. Moore (2000) reproche à Parent de considérer que tout ce qui est non-documenté est privé alors que ce qui est documenté ne l'est pas. Par conséquent, dans le cadre de cette étude nous considérons que **la vie privée peut être comprise comme : un droit de contrôle aux types d'informations qui sont stockés et pour quels traitements mais aussi un droit de contrôle sur qui les collecte,**

---

<sup>18</sup> La protection du droit au respect de la vie privée et familiale par la convention européenne des droits de l'homme-Série des précisions des droits de l'homme du Conseil de l'Europe, Strasbourg, 2012

<sup>19</sup> W. A. Parent, "Privacy, Morality, and the Law," *Philosophy and Public Affairs*, Fall 1983, pp. 269-288; reprinted in *Ethical Issues in the Use of Computers*, ed. D. Johnson and J. Snapper (Belmont, Calif.: Wadsworth, 1985), p. 203 (all page citations refer to the reprint).

**les stocks et qui y a accès. Cela implique enfin le droit de contrôler et de limiter l'accès à qui que ce soit à des informations qu'on estime personnelles.**

### **3.1.1. Vie privée face à la loi**

Selon Meulders-Klein (1992), l'émergence de la notion de « vie privée » et du droit à sa protection parmi les droits de la personnalité est relativement tardive. En effet, elle n'est apparue que très progressivement en droit privé européen et américain à partir de la fin du XIXe siècle (ibid). Aujourd'hui, les lois sanctionnent les invasions dans la vie privée d'un individu que ce soit par le gouvernement ou par tout type d'organisation ou par d'autres individus. Elle recouvre des situations complexes et diverses telles que : le droit au nom, la protection de l'image ou de la réputation, la connaissance des origines familiales, l'intégrité physique et psychologique, l'identité sexuelle et sociale, la vie et l'orientation sexuelles, l'autodétermination et l'autonomie de la personne de même que la protection contre les fouilles et les saisies. Dans le contexte de l'utilisation des TI, la vie privée implique de façon générale la protection des comportements ou des pratiques de l'individu en ligne. Il peut s'agir de leurs pratiques sexuelles, de leurs activités religieuses ou politique. De même, elle peut inclure la protection des transmissions de données à savoir les données personnelles qui sont aussi connue sous l'appellation data privacy or information privacy. Il s'agit des données telles que des textes, de l'audio, des images et des vidéos qui peuvent être associées à un individu.

D'une manière générale, les questions relatives à la protection de la vie privée sont largement reconnues dans la communauté de l'éthique informatique. Avec les possibilités d'usage offertes par les TI, la vie privée reçoit de plus en plus d'attention qu'elles en ont jadis reçues. Ceci est dû en partie au « flou » existant entre le périmètre constituant la sphère publique et la sphère privée durant l'usage des TI (Brey, 2000 ; Moor, 1997). En effet, les capacités de stockage, de diffusion, de surveillance et de communication permises par les TI peuvent être perçues comme une menace qui facilitent l'intrusion dans la sphère privée. Cette intrusion peut se faire parfois à l'insu de l'individu concerné. Cela est d'autant plus vrai qu'avec la sophistication de la technologie aujourd'hui, la traçabilité et/ou la localisation des individus avec ou sans leur accord est un « jeu d'enfant ». C'est un fait qui est vérifiable et ce malgré que la loi reconnaisse que « tout individu a le droit d'utiliser divers médias (téléphone par exemple) pour communiquer sans que ses communications subissent une quelconque surveillance de la part d'autres individus ou d'organisation »<sup>20</sup>. Rappelons, que l'interception ou la récolte des données ne peut se faire qu'avec le consentement de l'individu présumé ou si elle a été autorisée par la justice. Et pourtant, des travaux révèlent que certains services, logiciels et applications favorisent un profilage des individus ou récupèrent les informations des utilisateurs (Felt et Evans 2008 ; Good et al. 2007). C'est le cas de certains algorithmes intégrés dans les moteurs de recherche sur Internet.

---

<sup>20</sup> Article 5 of the EU's e-Privacy Directive

Par ailleurs, Internet offre la possibilité de communiquer librement à travers le monde. Avec les différents services valables comme les messageries, les services judiciaires, les services médicaux, la télé et la téléphonie ou encore les banques en ligne. Les informations qui y sont publiées sont potentiellement visibles et accessibles par tous. Grâce à cet outil, les individus accèdent et échangent des informations qui peuvent concerner leurs habitudes, leurs préférences personnelles, leurs croyances, etc. Ce sont des informations qui étaient jadis gardées physiquement sous clés dans un coffre-fort par exemple. Mais qu'aujourd'hui, elles sont largement à portée de main particulièrement du fait de leur format numérique. La problématique de vie privée émerge alors favorisée par les possibilités d'accès permises ainsi que grâce au caractère international d'Internet. C'est justement ce caractère international qui facilite l'accès aux données à un grand nombre de personnes dispersées sur le globe. De plus, il est de plus en plus facile de collecter des données individuelles détaillées à partir des sources telles que LinkedIn, Youtube, Facebook, Twitter, blogs, etc. L'exploitation des bases de données correspondantes peut même être entreprise par des « amateurs ». La croissance des réseaux sociaux par exemple a favorisé la publication d'informations intimes. Le contenu de ce qui y est publié peut avoir des répercussions sur l'auteur mais potentiellement sur les personnes concernées. Tel a été le cas de Jessica Cutler, alias Washingtonienne qui perdit son travail suite à la publication détaillée de la nature de sa relation avec un avocat travaillant au sénat américain (Solove, 2007a). Selon Solove :

*« la mise en ligne d'une information même existante à l'état de commérage constitue une violation à la vie privée et ce même si cette information n'est consultée que par quelques personnes... La publication en ligne augmente considérablement le risque d'exposition au-delà du cercle social. Exposer cette information sur Internet n'est pas une simple extension du commérage ; c'est une exposition profondément différente avec la capacité de ternir la réputation de la personne concernée » (2007a, p. 181).*

Comme cet exemple l'illustre, les réseaux sociaux par exemple peuvent avoir des répercussions négatives sur des individus. Rappelons également que les organisations s'y réfèrent avant de sélectionner ou pour sélectionner un nouvel employé (Hull et al. 2009). Il est un fait aujourd'hui que les réseaux sociaux sont un complément à d'autres canaux de recrutement, élargissant les possibilités pour une entreprise de toucher un public plus diversifié.

### **3.1.1. Vie privée et loi dans le contexte européen et français**

En matière de protection des données personnelles, la législation européenne est relativement ancienne. Elle est garantie comme un droit dans la charte européenne des droits fondamentaux, la Convention européenne des Droits de l'homme, la Déclaration universelle des droits des Nations unies, ainsi que par la Directive communautaire de la Protection des données (95/46/CE), la directive vie privée et communications électroniques (2000/58/CE). Il est

stipulé dans la convention des droits de l'homme article 8 que « *toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile et de sa correspondance* »<sup>21</sup>. Les lignes directrices de l'OCDE de 1980 sur les flux transfrontaliers de données à caractère personnel et la Directive communautaire sur la Protection des données (95/46/CE) identifient un ensemble de pratiques équitables de traitement de l'information. De même, elles peuvent identifier des principes qui sont importants dans l'examen des questions éthiques qui pourraient concerner la vie privée et la protection des données.

C'est en 1950 que le premier texte a évoqué ce thème. L'article stipule que « toute personne a droit au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile et de sa correspondance. ». Le premier cadre juridique européen du droit fondamental à la protection des données personnelles n'intervient qu'en 1981. La réelle mesure législative est introduite en 1995. C'est la directive 95/46/CE. Elle constitue au niveau européen, le texte de référence en matière de protection des données personnelles. A cette directive s'ajoute celle dite « vie privée dans les télécommunications », c'est la directive 97/66/CE. Elle s'applique au traitement des données à caractère personnel dans le cadre de la fourniture de services de télécommunications accessibles au public de télécommunications dans la communauté.

La directive 2002/58/CE représente le dispositif législatif appelé à encadrer le secteur des communications électroniques et à modifier la réglementation 97/66/CE. Elle concerne la pratique du e-commerce (spam ou cookies). La loi de 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dispose dans son article 8 qu'il est interdit de collecter ou de traiter des raciales ou données à caractère personnel qui font apparaître, directement ou indirectement, les origines ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou l'appartenance syndicale des personnes, ou qui sont relatives à la santé ou à la vie sexuelle de celle-ci.

La loi du 31 décembre 1992, qui fait écho à celle 6 janvier 1978, a posé les jalons d'un droit "informatique et libertés" dans l'entreprise. Principe de proportionnalité ("nul ne peut apporter aux droits des personnes et aux libertés individuelles et collectives de restrictions qui ne seraient pas proportionnées au but recherché" - art L 120-2 du code du travail) ; consultation du comité d'entreprise lors de l'introduction de nouvelles technologies (art L 432-2) ; information préalable des salariés (art L 121-8).

Sur le lieu du travail par exemple, l'employeur peut accéder aux fichiers figurant sur le disque dur de l'ordinateur de son salarié, hormis lorsque le salarié a identifié ces documents comme étant personnels. Cependant, on constate que la jurisprudence (Chambre sociale de la Cour de Cassation, 4 juillet 2012) considère que le fait de nommer un disque dur "Données personnelles" n'empêche pas l'employeur d'y accéder pour autant. En Mars 2013 par exemple, un article indiquait que les membres de la faculté d'Harvard étaient stupéfaits suite aux

---

<sup>21</sup> <http://conventions.coe.int/treaty/en/Treaties/Html/005.htm>

révélations de Boston Globe que leur administration avait consulté le contenu des comptes de messagerie de seize doyens dans l'espoir d'identifier la source d'une fuite dans les médias relative au scandale de fraude de l'automne dernier. Il s'est avéré que cette perquisition transgressait la politique de protection de vie privée établit par la faculté. Cette politique stipulait que l'administration pouvait perquisitionner le contenu des comptes de messagerie des employés dans des « circonstances exceptionnelles telles qu'une procédure juridique ou des investigations internes » et les employés devaient être avisés soit avant, soit peu après l'inquisition. Ce cas n'est qu'un exemple parmi tant d'autres qui illustre bien la problématique de vie privée dans le contexte du milieu professionnel. Contexte dans lequel, il est délicat de trouver un équilibre entre la protection de la vie privée et la surveillance électronique évaluative. En effet, les TI qui sont tout à la fois, ergonomiques, faciles d'emploi et parfois ludiques, conduisent les organisations à veiller à ce que leurs salariés n'en fassent pas un usage abusif, sans lien avec leur activité professionnelle. Dans son rapport « Les libertés publiques et l'emploi »<sup>22</sup> Gérard Lyon-Caen (1991) soulignait déjà que :

*“La ligne de partage [entre lien de subordination et vie privée] ne saurait plus être tracée à la sortie des lieux de travail et à l'expiration de l'horaire. Tout est devenu plus complexe et plus flou”. Il évoquait un “nouvel espace police, véritable ordre technologique qui n'a plus rien de commun avec l'ancienne subordination car le salarié n'est plus sous les ordres de quelqu'un. Il est surveillé par la machine, à la limite par lui-même, par tous et par personne. » (Gérard Lyon-Caen ,1991)*

Par conséquent, les TI posent de façon nouvelle des questions qui avaient été réglées dans un contexte ancien.

La problématique de vie privée dans l'environnement professionnel est telle que les chercheurs sont poussés à s'intéresser aux types de mesures de surveillances déployées par les organisations pour contrôler leurs employés (Voir Moore, 2000 pour exemple). D'autres travaux au contraire se sont focalisés sur les mesures déployées pour protéger la vie privée des employés (Henderson et Sydner, 1999). A cet effet, la vie privée n'est pas juste une problématique d'éthique mais elle est aussi un problème qui est taclé par la loi. Comme le prouve le code du travail (article L120-2) stipule que : "*Nul ne peut apporter aux droits des personnes et aux libertés individuelles et collectives de restrictions qui ne seraient pas proportionnées au but recherché*". De même, le code du travail prévoit également une information individuelle (article L121-8) et collective (article L432-1) des salariés sur l'existence d'un traitement contenant des données personnelles les concernant.

Avec les évolutions rapides que connaissent les TI/SI, l'adaptation des outils législatifs, répressifs et de coopération internationale est devenu un acte indispensable. L'exemple en est

---

<sup>22</sup> Rapport pour le ministre du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, décembre 1991, Document française.

le décret n° 2000-405 du 15 mai 2000. Il a créé au sein de la direction centrale de la police judiciaire (DCPJ) un office central de lutte contre la criminalité liée aux technologies de l'information et de la communication (OCLCTIC). L'OCLCTIC traite les affaires judiciaires qui concernent plus spécifiquement les atteintes aux systèmes de traitements automatisés de données, les fraudes aux télécommunications, les fraudes aux cartes de paiement et à microprocesseurs ainsi que toutes les formes de criminalité qui utilisent les nouvelles technologies. On peut citer les piratages informatiques, le phishing et les autres formes de captation de données bancaires sur internet, le piratage des distributeurs de billets ou de carburant.

### 3.2. Exactitude (Accuracy)

Les problématiques d'éthique résultent également en grande partie à cause de la nature et de la valeur des données diffusées, stockées et traitées aux moyens des TI/SI. En effet, l'information est l'un des actifs les plus valorisés dans l'organisation (Glazer, 1993 ; McFadzean et al. 2006 ; Nadiminti et al. 1996 ; VanWegen et DeHoog, 1996). Elles peuvent être source de pouvoir ou d'avantage concurrentiel car elles permettent de décider d'une action ou d'une stratégie pertinente, instantanément ou de façon différée (Guinier, 1992, p.23). De ce fait, la survie de l'organisation en dépend. Les systèmes d'information contiennent des données de nature variées. Il peut s'agir des données :

- **à caractère personnel** : définies par la CNIL comme *« toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres »*. Ces données peuvent être considérées comme **sensibles** i.e qui font apparaître, directement ou indirectement, *« les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou l'appartenance syndicale des personnes, ou qui sont relatives à la santé ou à la vie sexuelle de celles-ci »* (Art. 8 loi I&L). Les principes de protection des données personnelles de la commission Européenne requièrent que ces données doivent être :
  - Collectées et traitées de manière loyale et licite (Art. 6 al.1 loi I&L)
  - Collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et ne soient pas traitées ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités (Art. 6 al.2 loi I&L).
  - Adéquates, pertinentes et non excessives ;
  - Exactes, complètes et si nécessaires mises à jour. (Art. 6 al.4 loi I&L)
  - Conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées (Art. 6 al.5 loi I&L).

- Sécurisées i.e des « mesures techniques et d'organisation appropriées » (Article 17).
  - Ne doivent être transférées vers des pays sans protection adéquate.
- **à caractère organisationnel** i.e. qui composent le capital immatériel de l'organisation tel que :
- **les informations techniques et technico-commerciales** : méthodes de conception, idées originales, connaissance des options techniques infructueuses, études spécifiques, savoir-faire, concepts technologiques, projet architectural, solutions innovantes, designs, algorithmes et logiciels, améliorations d'un processus de fabrication, combinaisons de matières pour une application donnée, plans, prototypes, modes de réglage d'un outillage, données d'essai de composants et de solutions techniques, données d'évaluation de fournisseurs, solutions spécifiques pour répondre à un cahier des charges, astuces technologiques permettant la réduction de coûts (consommation, entretien, maintenance), solutions de développement durable.
  - **les informations commerciales** : fichiers clients, fichiers fournisseurs, plans marketing, canaux et méthodes de distribution, résultats d'enquêtes marketing et d'évaluation de produits.
  - **les informations économiques et financières** : contenu des offres et propositions commerciales, prix d'achat et de vente, montage juridique et financier, conditions de contrat, assurances.
  - **les informations stratégiques et organisationnelles** : projets de rapprochements, méthodes et organisations propres à l'entreprise ou au groupement, projets de recrutement, synthèses résultant de la veille stratégique et technologique.

Du fait de la valeur que peuvent acquérir ces informations, il est plus que nécessaire de se prémunir contre les erreurs. Mais surtout de s'assurer que c'est bien la « bonne » information qui est véhiculée et traitée. En effet, il y a un risque que l'information soit utilisée à des fins malveillantes que cette dernière soit exacte ou non. Pour Mason, ce risque est d'autant plus réel que les parties prenantes, qui y ont accès, peuvent détenir plus de pouvoir et d'autorité que d'autres (Mason, 1986). De plus, les choix des investissements ou les diagnostics médicaux par exemple, s'appuient sur des données exactes pour que la bonne décision soit prise ou pour que la bonne action soit appliquée. C'est justement pour éviter des « abus » et/ou prendre une décision pertinente qu'intervient la notion d'exactitude.

Bien que l'exactitude soit reconnue comme une des problématiques d'éthique, la littérature ne renvoie pas à une abondance de travaux qui s'y réfèrent en tant que telle. La littérature renvoie particulièrement à des travaux relativement techniques. Ces travaux ont pour principal objectif la construction d'un modèle de mesure de l'exactitude de l'information. Dans ces travaux, l'exactitude est reconnue comme un des critères de qualité de l'information<sup>23</sup> (Wang et Wang, 1997). Pour la mesurer, deux indicateurs sont retenus justesse et l'intégrité (Nelson et al. 2005). L'exactitude fait alors référence à ce qui est juste i.e. exempte d'erreur, authentique et conforme aux normes. Elle est aussi définie comme le degré selon laquelle l'information est correcte, sans ambiguïté, objective, significative, crédible et cohérente (Nelson et al. 2005). Par conséquent, les données exactes doivent être mises à jour. Ceci renvoie au droit d'accès, d'opposition et de rectification ouvert à chaque personne concernée par le traitement.<sup>24</sup> En tant que problématique d'éthique des TI/SI, l'exactitude de l'information renvoie aux questions telles que : qui est responsable des erreurs ? Quelle partie prenante est responsable des informations incorrectes ou inexactes ? Comment s'assurer que les erreurs dans les bases de données, les données transmises et traitées sont accidentelles et pas intentionnelles ?

### 3.2.1. Exactitude face à la loi

De façon générale, la loi impose que les données soient « exactes, complètes et si nécessaires mises à jour » (Art. 6 al.4 loi I&L). Particulièrement lorsqu'il s'agit des données à caractère personnel. Indirectement, la loi va également s'adresser à l'exactitude en s'adressant à la sécurité des données. Ainsi, la loi « informatique et libertés » impose que les organismes mettant en œuvre des traitements ou disposant de fichiers de données en garantissent la sécurité. Par sécurité des données, on entend l'ensemble des « précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement », pour notamment, « empêcher que les données soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. » (Art.34 loi IL). Cette sécurité rappelle la CNIL, se conçoit pour l'ensemble des processus relatifs à ces données, qu'il s'agisse de leur création, leur utilisation, leur sauvegarde, leur archivage ou leur destruction et concerne leur confidentialité, leur intégrité, leur authenticité et leur disponibilité.<sup>25</sup>

### 3.3. Propriété intellectuelle (Intellectual Property)

---

<sup>23</sup> La notion de qualité des données renvoie aux principes qui doivent être respectés pour le recueil et la conservation des données, ainsi que pour l'adéquation de ceux-ci aux finalités du traitement.

<sup>24</sup> <http://www.cil.cnrs.fr/CIL/spip.php?article1646>

<sup>25</sup> Les guides de la CNIL, édition 2010 - [https://www.cnil.fr/sites/default/files/typo/document/Guide\\_securite-VD.pdf](https://www.cnil.fr/sites/default/files/typo/document/Guide_securite-VD.pdf)

La notion de propriété intellectuelle est définie comme les œuvres de l'esprit i.e. les inventions, les œuvres littéraires et artistiques, les dessins et modèles, les emblèmes, les noms et les images, les programmes informatiques, etc. (Phillips et Firth, 2001). En tant que problématique d'éthique, la propriété intellectuelle a plusieurs ramifications. Ces dernières touchent différents aspects de l'usage des technologies de l'information et donc des systèmes d'information. Cette problématique d'éthique va particulièrement s'intéresser à des questions telles que : qui possède les droits du logiciel ou de l'information ou de l'image digitale ? Comment peuvent-ils (logiciels et données) être protégés ? Comment les mécanismes de protection peuvent-ils être appliqués ?

Ces questions font référence à la notion de droits. Les droits de propriété intellectuelle constituent un ensemble de droits incluant les droits d'usage, de gestion, de possession, de ventes et de reproduction permettant à son auteur ou propriétaire d'en tirer profit (Spinello, 2000 ; Ladd, 2000). Ils confèrent donc à leur auteur le droit de vente, le droit de manipulation ou de modification du contenu et le droit de copie. De même, l'auteur acquiert le droit de jouir de la notoriété que sa production intellectuelle lui permet ; le droit de restreindre ce qui peut être fait sur son œuvre. Et enfin, l'auteur acquiert également le droit d'accorder ou non ces mêmes privilèges à d'autres. Ces droits sont énoncés dans l'article 27 de la Déclaration universelle des droits de l'homme, qui consacre le droit de chacun à la protection des intérêts moraux et matériels découlant de toute production scientifique, littéraire ou artistique dont il est l'auteur.

La particularité des créations intellectuelles correspond au fait qu'elles sont infiniment reproductibles, au point qu'il est impossible de discerner la copie de l'originale (Hinman, 2002 : Mason, 1986). Cela est d'autant plus vrai que les technologies de l'information (TI) ont en outre réduit le coût de reproduction au point où il est négligeable en comparaison du coût global de la création. Les contenus du type audio ou vidéo posent d'une certaine façon moins de contentieux parce qu'ils ont depuis longtemps été protégés par la loi. Cette forme de protection n'est autre que le copyright (droit d'auteur). Or ce droit ne garantit pas à son propriétaire un usage exclusif mais se focalisent surtout sur le gain financier ou autre (reconnaissance, notoriété...) qui lui est réservé (Weckert et Adeney, 1997). Lorsqu'une personne copie le travail d'une autre, l'auteur peut perdre soit l'habileté de vendre son travail, soit le prestige ou la renommée qui aurait pu en découler. En effet, copier le travail d'une autre personne n'est autre que la transgression de ses droits de propriété. Pour mieux comprendre la notion de copie, prenons l'exemple suivant : lorsque quelqu'un achète un livre, que possède-t-il en réalité ?

Il possède le livre i.e. l'ensemble des feuilles de papier qui forme le livre. Mais il ne possède pas le contenu intellectuel i.e. l'histoire relatée. De ce fait, il ne peut copier le contenu et le vendre sous peine de transgresser les droits de propriété et même d'encourir une poursuite judiciaire. A contrario, la copie peut être faite mais dans le cadre d'un usage personnel. En effet, il n'y a pas de mal à utiliser le travail d'un autre du moment qu'il n'y a pas de plagiat, que la reconnaissance est donnée à son auteur ou son créateur, que les modifications qui y

sont apportées sont reconnues et présentées tout en faisant référence à l'originale... De ce fait, la problématique de propriété intellectuelle ne s'intéresse pas à si le propriétaire est privé de l'usage de son œuvre mais plutôt de la copie du contenu.

Un autre aspect qui relève de la propriété intellectuelle est le piratage des logiciels. Le piratage de logiciel est considéré comme la copie non autorisée du logiciel. Cette copie peut se faire à différents niveaux. Elle peut inclure la copie du code, de l'interface du design... Par exemple le cas de Apple Inc. vs Microsoft Corporation dans lequel Apple revendiquait que Microsoft transgressé le copyright en copiant l'interface graphique utilisateur de son logiciel. Les logiciels sont plus difficiles à protéger. Quand ils sont devenus commerciaux, les législateurs ont eu du mal à décider s'il fallait appliquer le copyright sur le code d'un logiciel ou sur d'autres éléments. D'autres formes de protection en plus du copyright ont été déployées. C'est le cas des licences qui sont des contrats entre les développeurs de logiciels et les clients. La licence peut donner, à celui qui l'achète pendant un temps déterminé, l'habilitation de copier le logiciel sous réserve d'un usage personnel. Ou encore des contrôles techniques, qui donnent aux développeurs un contrôle sur l'usage du matériel. Il s'agit là du « digital right management – DRM ». Par exemple les mp3 limitent l'usage de certains formats de données.

### 3.3.1. Propriété intellectuelle face à la loi

La propriété intellectuelle est complexe à protéger car la reproduction d'une œuvre par exemple, ne prive pas son auteur de la réutiliser. C'est le cas des logiciels ou de la musique qui peuvent être indéfiniment copiés (Maner, 2004, Stahl, 2005). De ce fait, la propriété intellectuelle doit se reposer sur des régulations qui diffèrent de celles des productions physiques. Plusieurs moyens sont mis en œuvre pour la protéger à savoir les brevets, les droits d'auteur et d'enregistrements de marques. Ces différents moyens permettent aux « créateurs » de tirer une reconnaissance ou un avantage financier de leurs inventions ou créations<sup>26</sup>.

- *Brevet*

Un brevet est un droit exclusif accordé sur une invention. D'une manière générale, un brevet confère à son titulaire le droit de décider si – et comment - l'invention peut être utilisée par les tiers. En contrepartie, le titulaire du brevet divulgue au public l'information technique relative à l'invention dans le document de brevet publié. Le brevet garantit à son titulaire la protection de l'invention. Cette protection est octroyée pour une durée limitée, qui est généralement de 20 ans (OMPI- Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle ou WIPO- World International Property Organisation)

- *Droit d'auteur(copyright)*

---

<sup>26</sup> OMPI-Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle ([www.wipo.int](http://www.wipo.int))

Le terme "copyright" désigne la notion de droit d'auteur dans la loi américaine (dans le Titre 17 du United States Code). En France, il est régi par la loi du 11 mars 1957 et la loi du 3 juillet 1985. C'est un terme juridique utilisé pour décrire les droits des créateurs sur leurs œuvres littéraires et artistiques. Les œuvres couvertes par le droit d'auteur comprennent notamment les œuvres littéraires, musicales, sculpturales et cinématographiques, ainsi que les programmes d'ordinateur, les bases de données, les créations publicitaires, les cartes géographiques et les dessins techniques. L'auteur d'une œuvre de l'esprit jouit sur cette œuvre, du seul fait de sa création, d'un droit de propriété incorporelle exclusif et opposable à tous. Ce droit comporte des attributs d'ordre intellectuel et moral ainsi que des attributs d'ordre patrimonial<sup>27</sup>.

- **Marque**

Une marque est un signe distinctif qui indique que des produits ou services sont produits ou fournis par une certaine personne ou une certaine entreprise. La marque offre une protection à son propriétaire, en lui donnant le droit exclusif d'utiliser la marque pour désigner des produits ou des services, ou d'autoriser un tiers à le faire en contrepartie d'une rémunération. On peut citer par exemple, Apple, Microsoft... C'est une notion qui renvoie à la loi n° 64-1360 du 31 décembre 1964 sur les marques de fabrique, de commerce ou de service.

Aujourd'hui des organisations telles que le WIPO (World International Property Organisation), cherchent à développer une législation de la propriété intellectuelle plus équilibrée et accessible. Une telle législation est nécessaire du fait de la nature internationale des technologies, du potentiel de « bons » usages et de « mauvais » usages que ces dernières sont susceptibles de favoriser. On peut retrouver différentes lois pour la protection de la propriété intellectuelle. C'est le cas de la loi n° 92-597 du 1 juillet 1992 relative au code de la propriété intellectuelle.

Enfin, Hadopi préconise que l'employeur doit s'assurer que les employés utilisent le réseau conformément à la législation sur la propriété intellectuelle. Si le salarié télécharge un contenu contrefait via le réseau Internet de l'entreprise, l'employeur sera responsable.

### **3.4. Accessibilité (Accessibility)**

Le concept d'accessibilité en soi est très large. C'est un concept qui couvre des réalités différentes puisqu'il peut être appréhendé différemment suivant la discipline scientifique qui s'y réfère. En géographie par exemple, l'accessibilité d'un lieu est généralement définie

---

<sup>27</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006069414>

comme la plus ou moins grande facilité avec laquelle ce lieu peut être atteint à partir d'un ou de plusieurs autres lieux, par un ou plusieurs individus susceptibles de se déplacer à l'aide de tout ou partie des moyens de transport existants<sup>28</sup>. On peut aussi distinguer d'autres approches de la notion d'accessibilité :

- « L'accessibilité temporelle et géographique qui consiste à permettre à des personnes soumises à des contraintes diverses, distantes géographiquement, vivant dans des fuseaux horaires ou tout simplement possédant des agendas chargés ou une liberté organisationnelle variable.
- L'accessibilité socio-culturelle qui consiste à s'adapter facilement à des réalités culturelles et sociales variées.
- L'accessibilité intellectuelle qui renvoie à prolonger l'accessibilité culturelle en s'adaptant à divers styles cognitifs ou de compétences à développer (de simples à complexes, théoriques ou pratiques, etc.).
- L'accessibilité socio-économique qui fait référence à être accessible à un grand nombre d'utilisateurs, à un coût faible (voire gratuitement), bien qu'au niveau de la gestion et de la conception, les efforts doivent être poursuivis (démocratisation).
- L'accessibilité technique renvoie à être accessible moyennant des compétences techniques basiques. En outre, les efforts sont poursuivis en vue d'améliorer l'accès au niveau ergonomique. » (Atsou et al. 2009).

En plus des contraintes spatio-temporelles, socio-économiques, techniques, l'accessibilité est un concept qui fait également référence à un droit<sup>29</sup>. En d'autres termes, la possibilité qu'a quelqu'un d'avoir accès à un service ou autre. C'est le cas par exemple de l'accessibilité à un emploi ou de l'accessibilité aux soins médicaux. La question d'accessibilité aux soins médicaux par exemple, est centrale dans le contexte actuel de fortes mutations que connaît la société. Selon Picheral (2001) l'accessibilité peut être définie comme « *la capacité matérielle d'accéder aux ressources sanitaires et aux services de santé ; elle présente au moins deux dimensions qui sont la dimension matérielle et la dimension sociale. L'accessibilité traduit la possibilité de recourir aux prestataires de soins et n'a donc qu'une valeur potentielle (desserte). Surtout fonction du couple distance / temps donc de la proximité ou de l'éloignement du cabinet médical, de l'établissement de soins et de la longueur du trajet à effectuer. Indicateur social (inégalités) et indicateur de santé fréquemment utilisés, l'accessibilité est une condition de l'accès aux soins mais ne détermine pas à elle seule le recours aux soins effectif (c'est à dire l'utilisation effective du système). L'accessibilité se dit aussi de la possibilité financière de recourir à des services de santé (couverture, assurance sociale) ou à une innovation médicale (pratique, technique, équipement, diffusion). La plus grande accessibilité est ainsi un des objectifs premiers de tout système de santé dans sa*

---

<sup>28</sup> Laurent Chapelon - <http://www.hypergeo.eu/spip.php?article30#>

<sup>29</sup> <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/accessibilit%C3%A9/421>

*dimension sociale (équité). Dans les deux cas, l'accessibilité est maintenant considérée comme un déterminant de santé et un éventuel facteur de risque »<sup>30</sup>.*

L'accessibilité renvoie également au degré auquel un système et les informations liées à ce système peuvent être accédés avec relativement peu d'effort (Nelson et al. 2005). Avec l'arrivée d'Internet en particulier et des technologies de l'information en générale, l'accessibilité a acquis une nouvelle dimension. Désormais, il est question d'accessibilité numérique. L'accessibilité numérique, telle qu'elle existe actuellement, consiste à permettre à tout individu d'utiliser des ordinateurs et leurs logiciels, et de consulter ou créer des ressources numériques sur tout type de support (ordinateur, téléphone portable, tablette...). L'accessibilité numérique, par tout type de public, renvoie implicitement à une accessibilité universelle. Il s'agit par exemple de faciliter l'accès à des personnes à mobilité réduite. Ainsi, un site Internet par exemple, ne peut être qualifié d'accessible que, lorsqu'il garantit que son contenu est utilisable par qui que ce soit et ce sans discrimination. Dans ce contexte, l'accessibilité des TI peut aussi être comprise comme une technologie conviviale et ergonomique permettant à tout type de public de les utiliser. Selon la commission Européenne, un manque d'accessibilité persiste dans de nombreux domaines tels que les sites internet, la télévision numérique, les téléphones, les services d'urgence et l'information du public sur les bornes. En effet, les marchés tendent parfois à négliger les besoins des seniors et des personnes à mobilité réduite. Cela peut s'expliquer par le fait qu'il existe peu de lignes directrices, obligatoires ou volontaires et de normes connexes réglementaires<sup>31</sup>. Par conséquent, les défis à relever pour garantir l'accessibilité impliquent de considérer par exemple : comment les personnes à mobilité réduite ou les seniors peuvent accéder aux TI/SI ? Comment les personnes à mobilité réduite ou les seniors peuvent accéder à l'information ? Quels sont les obstacles à éliminer pour rendre accessible les TI/SI par les personnes à mobilité réduite ou les seniors ?

L'accessibilité numérique par des personnes à mobilités réduites ou par les seniors n'est qu'un aspect des défis à relever par les organisations et plus largement par la société. Pour que l'information en ligne par exemple soit accessible par tous et ce sans discrimination ; il faudrait au moins que les personnes, qui souhaitent y accéder soient alphabétisées. De plus, l'accès à ces informations en ligne sous-entend un accès physique à la technologie (ordinateur, téléphone...). Ce point révèle la nécessité d'avoir à sa portée les ressources financières

---

<sup>30</sup> Picheral H., Dictionnaire raisonné de géographie de la santé. GEOS, Atelier Géographie de la santé, ed. 2001, Montpellier: Université Montpellier 3 - Paul Valéry. 307p

<sup>31</sup> European Commission, The European Research Area: New Perspectives, Green Paper, COM (2007) 161 final, Brussels, 4 Apr 2007. European Commission, European i2010 initiative on e-Inclusion: "To be part of the information society", Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, COM (2007) 694 final, Brussels, 8 Nov 2007.

indispensables pour se procurer le matériel adéquat. Enfin, les droits de propriété intellectuelle peuvent constituer une barrière à l'accès à l'information. Cela est particulièrement vrai, lorsque l'information à laquelle on souhaite accéder n'appartient pas au domaine public. L'accessibilité numérique apparaît alors comme une problématique à multiples facettes puisqu'elle considère non seulement l'accès physique (ordinateur par exemple) mais aussi l'accès virtuel.

Au vu des points mis en lumière ci-dessus, on peut considérer que l'**accessibilité** renvoie particulièrement à la *mise à disposition de ressources potentielles*. En ce sens, l'accessibilité peut donc être considérée comme un élément majeur pour l'utilisation de toute technologie de l'information ou système d'information mais surtout des informations.

Enfin, l'accessibilité numérique est également reconnue comme une des problématiques d'éthique des TI/SI (Mason, 1986 ; Peslak, 2006). Dans ce contexte, la littérature révèle qu'elle est surtout approchée sous l'angle de droits ou de privilèges d'obtenir des données ou d'accéder à des informations issues de sources différentes (Ellis et Griffith, 2001). Autrement dit, elle renvoie aux questions telles que : qui va accéder au système d'information ou à l'information et quels types d'information va-t-il accéder ? Quelles informations peuvent être détenues par une organisation ou par un gouvernement par exemple ? Ces questions sont importantes du fait que les droits d'accès peuvent conférer à son auteur des avantages stratégiques, économiques, politiques ou autres... suivant ce à quoi il a accès. En effet, l'accessibilité au système d'information ou à une information sous-entend que l'on « permette une personne d'utiliser cette information ou ce système ». D'où l'intérêt de limiter l'accès à certaines données à ceux qui ont en réellement besoin. La difficulté sera alors de mettre en œuvre des principes capables de déterminer ou d'évaluer les « réels » besoins des parties prenantes concernées. Aussi pour garantir que chaque utilisateur du système n'accède qu'aux données qu'il a besoin de connaître, deux éléments sont nécessaires selon la CNIL (2010):

- la remise d'un identifiant unique à chaque utilisateur associé à un moyen de s'authentifier : une méthode d'authentification ;
- un contrôle a priori de l'accès aux données pour chaque catégorie d'utilisateurs : une gestion des habilitations.

C'est donc particulièrement l'accessibilité numérique qui nous intéresse dans le cadre de cette étude.

### **3.4.1. L'accessibilité face à la loi**

De façon générale, la notion d'accessibilité a reçu une attention particulière de la part de la législation. Cette attention peut s'expliquer du fait qu'elle est perçue comme un droit qui doit

être protégé et promue. Mais aussi, parce qu'elle intervient dans différentes disciplines scientifiques. De ce fait, l'accessibilité renvoie à différents articles de loi. C'est le cas de la loi Hôpital, patients, santé et territoires (HPST) du 21 juillet 2009 qui introduit pour la première fois la notion d'accessibilité géographique dans la définition même des Schémas régionaux d'organisation des soins. Cette loi renvoie à l'accessibilité spatiale qui est définie comme la facilité avec laquelle la population d'un lieu donné peut atteindre les services. Cette loi comprend quatre titres respectivement consacrés à la modernisation des établissements de santé, à l'accès à tous aux soins de qualité, à la prévention et la santé publique et enfin à l'organisation territoriale du système de santé.

Le principe d'accessibilité concerne également la participation pleine et entière des personnes à mobilité réduite. Cela peut se traduire à l'accès aux services de communications publiques en ligne, à la justice, aux bureaux et techniques de vote, aux programmes télé, à Internet... D'où le vote qui a été fait sur la loi Handicap du 11 Février 2005. Cette dernière définit les nouvelles normes permettant l'accès de toute personne handicapée aux Établissements recevant du public (ERP)<sup>32</sup>. Il s'agit là d'une accessibilité physique des bâtiments par l'individu.

L'accessibilité numérique, quant à elle renvoie au RGAA<sup>33</sup> qui est le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations. Il a été mis en place pour guider les administrations dans leur politique d'accessibilité. Le but est de permettre l'accès aux contenus numériques sur internet, pour tous. Ce référentiel fait référence à l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées fait de l'accessibilité une exigence pour tous les services de communication publique en ligne de l'État, les collectivités territoriales et les établissements publics qui en dépendent. Ainsi, l'objectif est de pouvoir proposer la version audio d'un site web pour les malentendants ou encore d'améliorer l'ergonomie de l'interface pour permettre la lecture même en cas de déficience visuelle. Les outils mis en place pour faciliter cet accès concernent un public plus large. Comme l'explique Jennifer Noesser :« ces outils sont destinés à un public qui englobe tout autant les personnes en situation de handicap que les personnes analphabètes, les personnes âgées, le jeune public, etc. »<sup>34</sup>.

---

<sup>32</sup> <http://www.unapl.fr/index.php/la-loi-handicap-accessibilite-aux-locaux-professionnels.html#tab1>

<sup>33</sup> <http://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite/>

### 3.5. Récapitulatif des quatre principales problématiques d'éthique

Récapitulatif des problématiques d'éthique propre à l'usage des TI/SI		
Problématiques	Spécificités	Questions à se poser
<b>Vie privée (Privacy)</b>	<p>Confidentialité de vos informations.</p> <p>Droit d'accès aux informations vous concernant, si du moins elles sont stockées.</p> <p>La problématique de vie privée inclue la collecte, le stockage, et la diffusion des informations concernant les individus.</p>	<p>Quelles sont les informations qu'un individu est requis de révéler à d'autres ?</p> <p>Quel type de surveillance l'employeur peut utiliser sur ses employés ?</p> <p>Quels types d'information les individus peuvent garder pour eux-mêmes sans être obligés de les révéler à d'autres ?</p> <p>Quelles informations sur les individus devraient être conservées dans les bases de données, et comment devraient-elles être sécurisées ?</p>
<b>Propriété Intellectuelle (Property)</b>	<p>Utilisation de vos logiciels ou de vos propriétés intellectuelles par d'autres sans votre consentement.</p> <p>La problématique de propriété intellectuelle inclue "ownership" et la valeur de l'information</p>	<p>Qui est propriétaire de l'information ?</p> <p>Quels sont les prix justes et équitables pour l'échange ?</p> <p>Comment faire face au piratage des logiciels ?</p> <p>Sous quelles circonstances peut-on utiliser les bases de données propriétaires ?</p> <p>Comment les experts qui contribuent à créer de la connaissance devraient être compensés ?</p> <p>Comment les moyens d'accès aux informations devraient-ils être alloués ?</p>

<p><b>Accessibilité (Accessibility)</b></p>	<p>Accès aux informations vous concernant. Les problématiques d'accessibilité concernent qui devrait accéder à l'information et si l'accès devrait être payant L'accessibilité numérique va permettre à tout individu d'utiliser des ordinateurs et leurs logiciels, et de consulter ou créer des ressources numériques, sur tout type de support (ordinateur, téléphone portable, tablette...).</p>	<p>Qui est autorisé à accéder à l'information ? Combien les organisations doivent-elles faire payer pour accéder à l'information ? Comment fournir l'accès aux TI/SI aux personnes à mobilité réduite ? Qui sera approvisionné avec le matériel nécessaire pour l'accès ? Quelles sont les informations que les individus ou les organisations ont le droit ou le privilège d'obtenir, sous quelles conditions et quelles garanties ?</p>
<p><b>Exactitude (Accuracy)</b></p>	<p>Exactitude des informations concernant un individu par exemple La problématique d'exactitude renvoie à l'authenticité, à la fidélité et à la justesse des informations qui sont collectées et traitées</p>	<p>Qui est responsable de l'authenticité, la fidélité et l'exactitude des informations collectées ? Comment peut-on garantir que les erreurs dans la base de données, les informations transmises et traitées sont accidentelles et non intentionnelles ? Qui est responsable en cas d'erreurs dans l'information, et comment compenser les victimes ?</p>

**Tableau 3: Récapitulatif des principales problématiques d'éthique propre à l'usage des SI.**

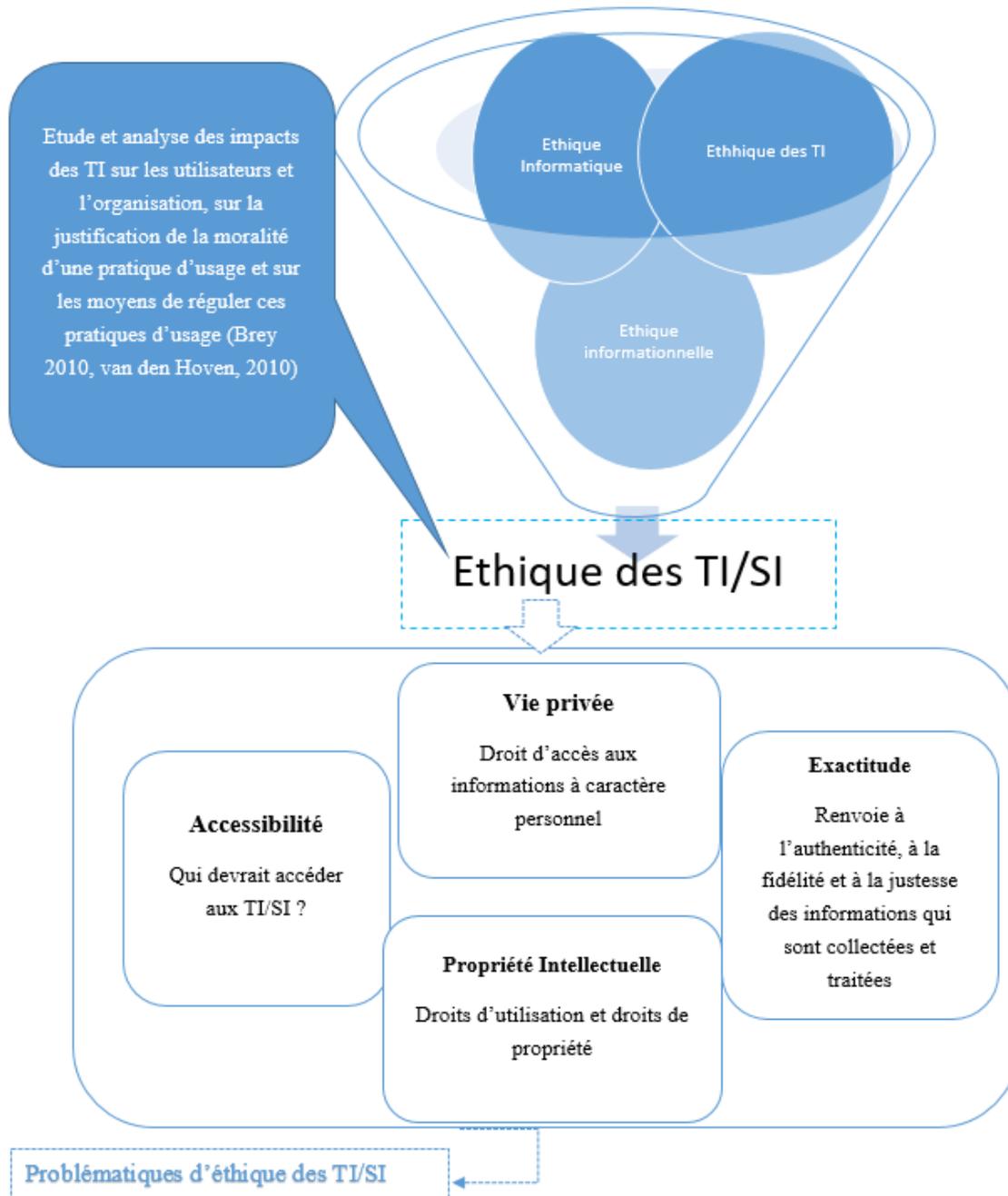
D'une certaine manière, le tableau ci-dessus présente les problématiques qui peuvent être à l'origine d'une pratique d'usage des TI/SI contraire à l'éthique. En plus, de ces principales problématiques d'usage des TI/SI, la littérature permet d'en identifier d'autres.

Dans le cadre de ses travaux par exemple, Weiner (Wiener, 1948, 1950, 1954, 1964) avait identifié différentes problématiques d'éthique des TI/SI. Ces problématiques d'éthique présentent encore un intérêt aujourd'hui. On peut citer les problématiques qui touchent la sécurité des TI/SI, le chômage et les TI/SI, l'apprentissage et les TI/SI, les usages des TI/SI par les personnes à mobilité réduite, la fusion de l'humain avec les TI, l'intelligence artificielle ou encore les communautés virtuelles (Bynum, 2000, 2004, 2005, 2006). De même, Johnson (1985) avait initié un agenda sur les problématiques à étudier. Ces problématiques couvrent les sujets tels que : les droits de propriété des logiciels et la propriété intellectuelle, les TI et la vie privée, la responsabilité des professionnels des TI/SI et la distribution juste des technologies et du pouvoir. Dans ses autres travaux, elle ajouta des thèmes tels que : le

« hacking », les TI pour les personnes à mobilité réduite, l'impact de l'Internet sur la démocratie (voir Johnson, 1994, 2001).

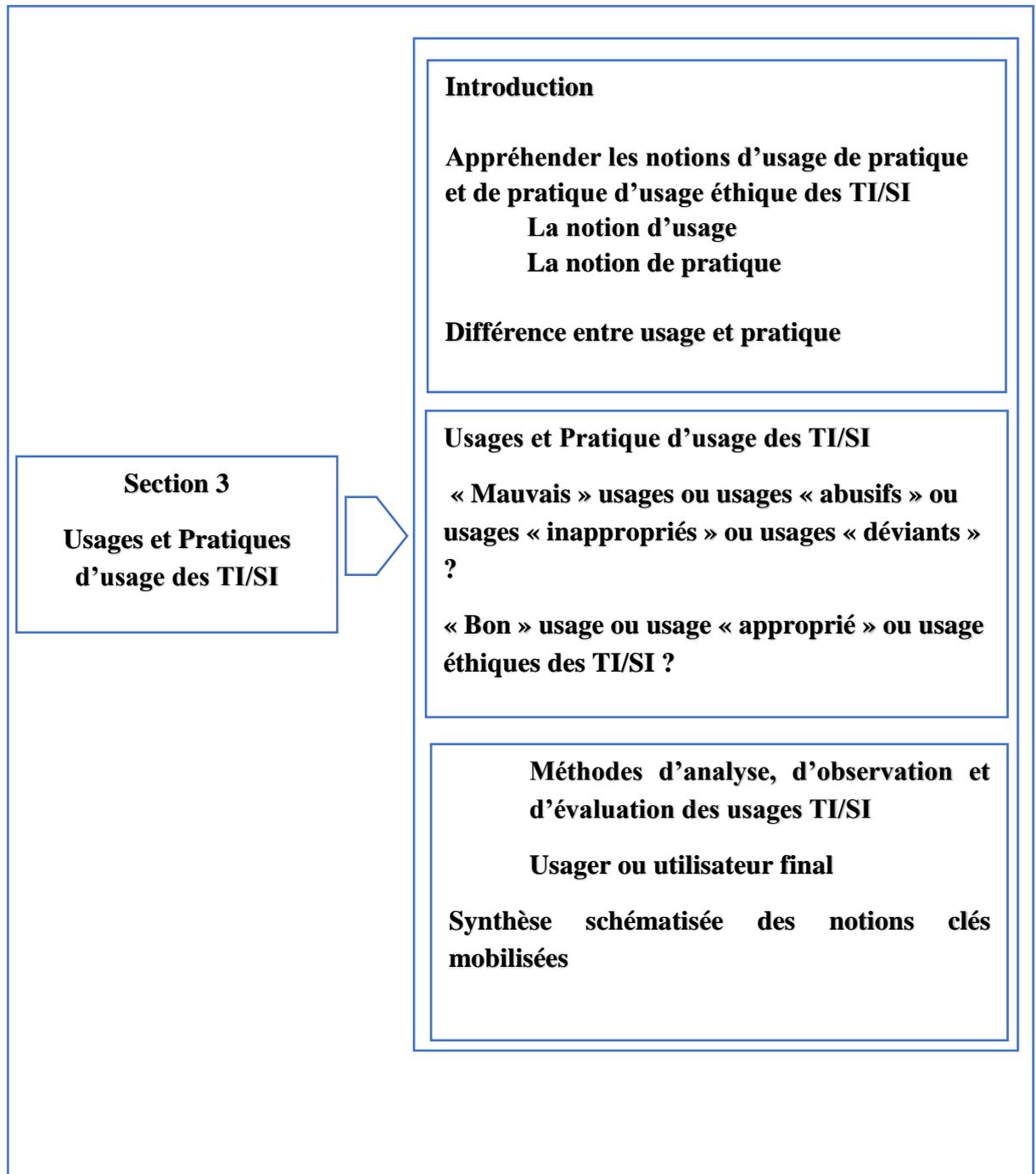
Comme nous l'avons précédemment indiqué, notre étude va particulièrement s'intéresser aux problématiques que sont la vie privée, la propriété intellectuelle, l'exactitude et l'accessibilité. Bien entendu, ce ne sont pas les seules problématiques d'éthiques qui existent dans la littérature. Mais ces dernières sont plutôt considérées comme des incontournables dans la littérature. De plus, le temps imparti pour cette étude ne nous permet de traiter toutes les problématiques d'éthique des TI/SI.

## Synthèse schématisée des notions clés



# SECTION 3 USAGES ET PRATIQUES D'USAGE DES TI/SI

## Plan



## Introduction

Il n'est pas étonnant aujourd'hui de parler d'usage ou de pratiques d'usage des TI/SI dans le contexte organisationnel. Les concepteurs et les décideurs sont particulièrement sensibles à ces questions notamment lorsqu'ils s'aperçoivent que les dispositifs mis en œuvre ne sont pas utilisés comme ils avaient prévu (Cléach et al. 2008). Leurs inquiétudes sont justifiées. Rappelons qu'aujourd'hui les TI et les SI ont acquis une utilisation vaste et extensive au sein des organisations. En effet, le potentiel interactif des TI les distingue des médias tant dans leur mode de consommation que d'adoption. De même, les pratiques d'usage en sont différenciées (Paquien-séguy, 2010). C'est aussi particulièrement grâce à leur baisse des prix, à l'augmentation de leurs capacités de stockage, à l'amélioration de leur convivialité ainsi qu'à leur polyvalence, que les TI/SI ont acquis une popularité croissante auprès de différentes organisations. Enfin, que ce soit dans un cadre personnel ou professionnel, les TI offrent un large éventail d'activités. Ces activités peuvent inclure des achats en ligne, du chat, de la lecture, de la recherche d'information, des activités bancaires... Cependant, leur caractère évolutif entraîne l'apparition de pratiques d'usage parfois difficiles à identifier et à cadrer. En effet, la diffusion des TI ne s'opère pas non plus dans un vide social ; elle interfère avec des pratiques existantes qu'elle prend en charge et réaménage (Chambat, 1994). Pour mieux appréhender ces pratiques d'usages, différents travaux sont menés. L'objectif visé consiste à comprendre entre autres les implications managériales et stratégiques d'adoption d'une technologie particulière, l'articulation des mécanismes d'adoption, les pratiques d'usages ou encore l'identification des modèles d'usage. Dans le contexte organisationnel, l'intérêt de ce type de travaux est de prêter attention à la réalité à laquelle peuvent faire face les praticiens au quotidien. L'objectif final est de pouvoir participer à la prévention et à la recherche de solutions pour concilier mutations techniques et transformations organisationnelles (Benedetto-Meyer et Chevallet, 2008). Cet intérêt est d'autant plus justifié que les usages mis en œuvre sont difficilement prédictibles. En effet, « l'apparition » d'une technologie peut contribuer à « l'émergence de nouvelles » pratiques d'usage et/ou à les favoriser.

Par ailleurs, les notions d'usage et de pratiques ont donné lieu à une littérature conséquente puisqu'elles sont mobilisées dans différents champs de recherche. En effet, ce sont des notions qui sont mobilisées dans les approches sociologiques, anthropologiques mais aussi dans les SIC (sciences de l'information et de la communication) et enfin dans l'ergonomie cognitive. Dans les paragraphes qui suivent, le chercheur présente la revue de littérature qui lui a permis de comprendre les notions d'usage des TI et de pratiques d'usage des TI/SI. Bien entendu, cette revue de littérature n'est pas exhaustive mais elle permet de contextualiser cette étude.

## 1. Appréhender les notions d'usage, de pratique et de pratique d'usage éthique des TI/SI

### 1.1. La notion d'usage

#### 1.1.1. Origine et influences

Avec son ouvrage intitulé « l'invention du quotidien »<sup>35</sup>, Michel De Certeau est considéré comme un des pionniers des études sur les usage (Proulx, 1994, Bourdeloie, 2002). Son approche consiste à mettre en évidence les mécanismes par lesquels les individus marquent socialement, par leurs pratiques, un écart dans certains domaines tels que l'écoute de la radio. « *Les gens ordinaires sont capables de créativité* » affirme-t-il. « *Ils sont à même de s'inventer une manière propre de cheminer dans les univers construits des industries culturelles par des ruses, bricolages, braconnages ou détournements* ». De Certeau utilise le terme "usages" qui renvoie à des "manières de faire", à des "opérations d'emploi" – ou, plutôt, de réemploi... « *Je leur donne le nom d'usages bien que le mot désigne le plus souvent des procédures stéréotypées reçues et reproduites dans un groupe, ses « us et coutumes* », affirme-t-il. Ce dernier considère que la complexité du mot usage vient du fait que « *le problème tient dans l'ambiguïté du mot, car, dans ces « usages* », il s'agit précisément de reconnaître des « actions » (au sens militaire du mot) qui ont leur formalité et leur inventivité propres et qui organisent en sourdine le travail fourmilier de la consommation ».

Par ailleurs, les premiers emplois de la notion d'usage sont identifiés dans la sociologie des médias découlant du courant fonctionnaliste « *uses and gratifications* » (Proulx, 2005). Ce courant renverse la perspective imposée par les études sur les médias en substituant à leur schéma causal un schéma fonctionnel. Schéma selon lequel l'usage des médias est guidé par la satisfaction des besoins (Patriarche, 2008). C'est un tournant majeur dans ce domaine de recherches puisque les questions sur les usages deviennent centrales (Flichy, 2008). Dès lors, les études menées prennent en compte le cadre social dans lequel se déroule l'usage du dispositif technique. Granjon et Denouël (2011) notent même que les chercheurs se sont alors de plus en plus attachés à étudier les usages dits « sociaux ». Lull (1990) par exemple présentait dans ses travaux une typologie des « usages sociaux » de la télévision au sein de la sphère domestique<sup>36</sup>. Cette notion d'usage social qui semble s'imposer (Badillo et Pélissier, 2015) vient apporter une nouvelle dimension à la notion d'usage en inscrivant l'usage dans une perspective sociale (Boutet et Tremembert, 2008). Les usages sociaux sont définis comme des « patterns d'usages d'individus ou de collectifs d'individus (strates, catégories, classes) relativement stabilisés à l'échelle d'ensemble sociaux plus larges (groupes, communautés, sociétés, civilisation) (Proulx, 2007) ». Ils sont aussi reconnus comme « des modes d'utilisation se manifestant avec suffisamment de récurrence et sous la forme d'habitudes

---

<sup>35</sup>De Certeau M., *L'invention du quotidien. Volume 1, Arts de Faire*. Union générale d'éditions 10-18. 1980.

<sup>36</sup> LULL J. (1990), *Inside Family Viewing, Ethnographic Research on Television's Audiences*, Londres, Routledge.

suffisamment intégrées dans la quotidienneté pour s'insérer et s'imposer dans l'éventail des pratiques culturelles préexistantes, se reproduire et éventuellement résister en tant que pratiques concurrentes ou connexes » (Lacroix, 1994, p.147, cité par Millerand, 1998). D'autre part, les recherches sur les médias (Medias studies – Cultural studies) ont aussi largement favorisé les études d'usage (Vidal, 2012). La notion d'usage des médias [...] s'impose alors [...] dans la recherche empirique anglo-saxonne. Ici, le courant ne s'interroge plus sur « ce que les médias font aux individus » mais sur ce que « les individus font des médias » (Jouet, 2000).

C'est dans les années 1980, que les premières études d'usage des TIC sont entreprises dans l'objectif de mesurer les écarts entre les utilisations attendues (*les bons usages*) et les *utilisations observées* (Jauréguiberry, 2008). Ces travaux avaient également pour objectifs de décrire ce que les gens faisaient réellement avec les outils (minitel, le magnétoscope...). La panoplie des usages observés s'est progressivement élargie avec pour conséquence le déploiement de ce courant de recherche vers l'étude des usages des TI (Massit-Folléa, 2002). Cette première vague de travaux sur les usages (1980-1995) se cristallise autour d'une topique conceptuelle mobilisant essentiellement une série de quatre catégories analytiques (Jauréguiberry et Proulx, 2011) :

- **L'usage d'un objet technique** - la notion d'usage est ici associée au fait d'employer, d'utiliser l'appareil technique, l'instrument, l'outil, le dispositif, d'une manière relativement autonome par le sujet humain. Puis une nuance sémantique est introduite entre d'une part la notion d'usage qui suppose la constitution d'une épaisseur sociologique à travers l'émergence de routines d'emploi et d'habitudes dans « les manières de faire » (De Certeau, 1980) avec le dispositif ; et d'autre part la notion d'utilisation qui dépeint l'interaction directe, le face à face entre l'individu et le dispositif.
- La **pratique quotidienne d'un individu ou d'un groupe** – ici l'usage de l'objet technique s'insère dans le cadre d'exercice d'une activité (travail, loisirs, famille...)
- Les **représentations de la technique** – l'objet technique à manipuler est perçu par les utilisateurs, à partir de ses caractéristiques matérielles ainsi que ses représentations mentales et sociales.
- Le **contexte social, culturel ou politique** – l'utilisation ou l'usage s'insère dans un cadre socioculturel ou sociopolitique agissant comme déterminant sur la situation d'usage.

Dans cette vague de travaux se dénote deux approches qui n'ont cessé de s'opposer. Il s'agit du déterminisme technique et du déterminisme social. L'approche dite déterminisme technique présente la technologie comme le facteur déterminant des changements socio-

historiques, des comportements individuels et collectifs (McLuhan, 1967)<sup>37</sup>. Autrement dit, les technologies mises en œuvre dans une société influencent son fonctionnement. Dans le contexte organisationnel, cette influence est manifeste au travers de la structuration des usages ou en agissant sur la nature du savoir et de la distribution du pouvoir entre les classes sociales précises (Vedel, 1994). C'est donc une approche qui peut être considérée comme *technocentriste*. Dans ce type d'approche, l'homme occupe une position résiduelle et où son activité réelle n'ayant plus de statut propre, elle ne peut, le plus souvent, être pensée que dans les termes mêmes du processus technique (Raberbel, 1995). Pour Tremblay (2007), cette approche technocentriste contribue à donner une « *explication réductrice incapable de prendre en considération les stratégies d'acteurs et les conflits qui en résultent* » (p.119). Au lieu de supposer que les technologies sont déterministes, il semble raisonnable d'imaginer que leurs usages sont façonnés par les choix culturels affirme Nye (2008, p.30). A l'opposé du déterminisme technique figure le déterminisme social. Le déterminisme social renvoie davantage à une approche *anthropocentrique* dans laquelle l'activité de l'homme est au cœur de l'analyse. Cette approche permet entre autres de déterminer en quoi les structures de reproduction du social conditionnent le développement des technologies (Jauréguiberry et Proulx, 2011). Il se développe alors une sociologie des usages. Cette sociologie des usages refuse de réduire l'usage à une construction linéaire comme s'il était gravé dans l'objet technique (Lohisse, 2009, p.219).

Cependant, ces deux perspectives ne sont pas les seules approches que l'on identifie dans la littérature. Il existe des travaux dans lesquels sont proposées des approches qui vont au-delà du déterminisme technologique et du déterminisme social (voir Giddens, 1987 ; Orlikowski, 1992, 2000 ; Barley, 1986 ; Desanctis et Pool, 1994 ; Vedel et Vitalis, 1994 ; Emery et Trist, 1961 ; Markus, 1994). Dans l'ensemble, cinq courants d'études (Proulx, 2005) ont beaucoup influencé le champ d'étude sur les usages qui sont :

- les études des significations d'usage ; noyaux fondateur de la sociologie française des usages (Jouët, 2000) ;
- la diffusion sociale des innovations (Rogers, 1995) ;
- la genèse de l'innovation sociotechnique (particulièrement le modèle de la traduction de Callon, 1986) ;
- la sociopolitique et la sociologie critique des usages (Vitalis, 1994) ;
- la microsociologie (ethnométhodologie, interactionnisme, pragmatique de l'action située et de la cognition distribuée) (Conein, 2004).

### 1.1.2. Définition

Etymologiquement, le mot « usage » est dérivé du latin « *usus* ou *us* ». Il désigne une pratique considérée comme normale dans une société donnée et l'ensemble des habitudes d'une société (Gardiès et al. 2010). Le Robert (1999), quant à lui, définit l'usage comme premièrement la

---

<sup>37</sup>McLuhan M. and Fiore Q., 1967, *The medium is the message*. An Inventory of effect, Batman Books.

« pratique sociale que l'ancienneté ou la fréquence rend normale dans une culture donnée ». Secondement, il est défini comme « l'utilisation d'un objet naturel ou symbolique à des fins particulières ». Selon Jauréguiberry et Proulx (2011), c'est ce second sens, qui est utilisé dans le contexte des études d'usage des technologies de communication et de l'information. Ce second sens fait également écho à la définition proposée par Tricot et Lafontaine (2002). Pour ces derniers, l'usage est un ensemble d'actions réalisées plus ou moins automatiquement et fréquemment avec un outil considéré par un usager (ou groupe d'usagers) comme utile et utilisable pour un ensemble de buts dans un ensemble d'environnements).

Proulx (2007) quant à lui, inscrit l'usage dans une perspective sociale en le définissant comme « patterns d'usages d'individus ou de collectifs d'individus (strates, catégories, classes) relativement stabilisés à l'échelle d'ensembles sociaux plus larges (groupes, communautés, sociétés, civilisation) ». De même, pour Docq et Daele (2001), l'usage est un ensemble de pratiques, une façon particulière d'utiliser quelque chose, un ensemble de règles partagées socialement par un groupe de référence et construite dans le temps.

Enfin, Perriault (1989) reconnaît que l'usage n'est pas le mode d'emploi. C'est un objet à analyser dans et par une discipline. Le concept d'usage renvoie, de ce fait, à la façon de se servir d'un artefact au bout d'un certain temps, lorsque son rôle s'est stabilisé dans la société. Sa compréhension de l'usage est similaire à celle de Mahoudeau (2006) qui conçoit l'usage comme ce que font réellement les utilisateurs des outils de médiation qu'ils manipulent.

Comme on peut le constater, la notion d'usage n'a jamais vraiment fait l'objet d'un consensus chez les sociologues et encore moins chez les communicologues. L'usage reste au carrefour de la sociologie des usages (Akrich, 1990 ; Jouët, 2000), de la socio-politique des usages (Vitalis, 1994) et des travaux critiques sur l'usage de la notion d'usage (Lacroix, 1992 ; Jeanneret 2004) (Paquien-séguy, 2010). D'autre part, l'usage n'a pas le même sens pour tous. On peut alors reconnaître, comme l'affirmait Chambat (1994), que cette multiplicité de définitions tient du fait que la notion d'usage est utilisée à la fois pour « *repérer, décrire et analyser des comportements et des représentations relatifs à un ensemble flou : les TIC (...)* » (p.250) ». De même, ces différentes « significations d'usage » font référence aux « *représentations et aux valeurs qui s'investissent dans l'usage d'une technique ou d'un objet* » (Chambat, 1994a, p.262). La notion d'usage en sociologie des usages par exemple recouvre des acceptions multiples, pas toujours explicitées d'ailleurs et qui diffèrent selon la relation établie entre la technique et le social (Chambat, 1994). Par conséquent, les études sur les usages adoptent des approches méthodologiques variées. L'attention peut se porter soit sur l'utilisateur et le concepteur (Flichy, 2001 ; Akrich, 1993), soit sur les dispositions d'adoption mises en œuvre par les usagers-consommateurs (Rogers, 1983). Ainsi, en fonction de l'approche adoptée, l'usage peut être considéré *comme acte de consommation et d'adoption* (Titah et Barki, 2005 ; Agarwal, 2000 ; Markus et Tanis, 2000), *comme utilisation (emploi fonctionnel)* ou *comme appropriation* (Dumont et al. 2008 ; David et Pallez, 2001). D'autres part, l'usage peut être analysé en tant que processus comme le témoigne les travaux de Breton et Proulx (2006). Pour ces derniers l'usage peut être considéré comme un processus de

construction. Ce processus peut être divisé en trois phases. Ces trois phases sont l'adoption, l'utilisation et l'appropriation. Ils reconnaissent à l'usage une acception plus large. De ce fait, l'usage ne peut être considéré comme égale à l'adoption ou à l'utilisation ou encore à l'appropriation. Nous pensons même qu'une quatrième phase pourrait être ajoutée au processus de construction. Cette troisième phase intervient après la phase d'appropriation de l'objet technique. C'est le « détournement » - qui suppose une prise en main, une compréhension et une maîtrise du fonctionnement de l'objet technique acquise au travers de l'expérience (voir tableau ci-dessous).

<b>Phase 1 : Adoption</b>	<b>Phase 2 : Utilisation</b>	<b>Phase 3 : Appropriation</b>	<b>Phase 4 : Détournement</b>
Découverte de l'innovation Choix de la configuration technique Acquisition Consommation Inscription économique (marché)	Conformité au mode d'emploi Expérimentation, apprentissage Face-à-face avec l'objet technique Mise en place opérationnelle Inscription technique	Maitrise de la technologie Banalisation, construction d'une configuration organisationnelle Personnalisation Inscription sociale	Création d'usages « nouveaux »
<i>Théories de la diffusion</i>	<i>Analyse de données statistiques Ergonomie des interfaces</i>	<i>Sociologie des usages</i>	

Tableau 4: Processus de construction des usages (tableau originellement issu des travaux de Breton & Proulx, 2006, p. 256 dans lequel nous ajoutons la quatrième phase)

Comme on peut le constater, ces différentes phases ne font pas référence aux mêmes réalités et à la même méthode d'analyse. Ainsi, l'adoption consiste en l'achat et la consommation d'un objet « stable » (Bachelet, 2004). L'utilisation, quant à elle, concerne selon Bricoune (2004), le rapport fonctionnel de l'individu à la technique, à un face à face dont les modalités correspondent à un mode d'emploi. Elle s'attache aux pratiques objectives ou objectivables et mobilise des méthodes d'évaluation souvent quantitatives et/ou fondées sur l'observation (Benedetto-Meyer et Chevallet, 2008). L'utilisation implique également une action novatrice grâce à l'outil et correspond de ce fait à l'emploi plus ou moins maladroit qu'en fait tout novice (Andonova, 2004). Et enfin, elle fait aussi référence à des formes sporadiques de manipulation fonctionnelle de la technique (Chaptal, 2007).

L'appropriation quant à elle, introduit la dimension processuelle (Laulan, 1984) ou la trajectoire au cours de laquelle se construisent les usages ; elle est liée à la connaissance qu'à un individu de la technologie utilisée. C'est une notion qui semble également faire référence premièrement « à la notion d'adaptation, « rendre propre à une destination précise », « adapter quelque chose à un usage déterminé », « conformer » à quelque chose ou à une situation, « convenir ». Et secondement, elle a pour idée dominante le fait de « s'attribuer », le plus souvent possible « indument », quelque chose, d'en faire sa « propriété » »<sup>38</sup> (Dumont et al. 2008).

En somme, l'usage peut renvoyer à une dimension sociale et notamment organisationnelle où se déroule l'utilisation des outils (Chaumat, 2008 ; Moisdon, 1997 ; David et Pallez, 2001 ; Brotcorne et al, 2010). C'est le résultat « d'utilisations inscrites dans le temps long de pratiques [...] sociales stabilisées » (Lacroix et al. 1993, p.101). Il recouvre non seulement l'emploi des techniques (saisir, traiter, stocker et communiquer l'information) mais aussi les comportements, les attitudes et les représentations des individus qui se rapportent directement ou indirectement à l'outil (Jouet, 1993). Cette notion complexe, considérée par Chambat (1994) comme un construit social et non un objet naturel, renvoie pour Breton et Proulx (2002) à un continuum, allant de la simple adoption à l'utilisation puis à l'appropriation. Ces différentes argumentations sur ce qu'est l'usage invitent à considérer l'usage d'une technologie au-delà d'une simple application de règles d'utilisation. Cette invitation implique également à considérer les « savoirs faire » incorporés au fil du temps par les utilisateurs ainsi que l'influence de l'environnement dans lequel la technologie et l'utilisateur évoluent. D'une certaine manière, c'est l'idée de dépasser la logique technique (quels outils pour quels besoins), économique (quels coûts pour quel retour sur investissements), sociale (quels désirs ou besoins pour quelle technique) tout en intégrant la dimension temporelle, la dimension humaine (l'usager) (Perriault, 1989 ; Bachelet, 2004 ; Orlikowski, 2003). Dans cette optique, l'utilisation apparaît comme une contribution provisoire, éphémère et transitoire à un processus évolutif, qui serait l'usage social d'une technique ou d'une technologie (Lacroix et al. 1942, cité par Andonova, 2004).

## 1.2. La notion de pratique

Du grec, « *prattein* » signifie « agir » qui donne « praxis » i.e. l'action. C'est une notion qui renvoie à l'action ou à l'activité humaine, ou encore au faire au cœur de l'action. La pratique renvoie aussi bien à s'asseoir correctement sur une chaise qu'à passer des appels téléphoniques, à cuisiner un plat ou à saluer quelqu'un. L'ampleur de l'action dépend de l'approche adoptée par le scientifique. En effet, la notion de pratique doit son développement tant aux écrits philosophiques que sociologiques mais aussi anthropologiques... (Schegloff, 1986 ; Bourdieu ; 1981 ; Schatzki, 1996 ; Reckwitz, 2002). De façon générale, les pratiques sont

---

<sup>38</sup>Analyser les usages des systèmes d'informations et des TIC : quelles démarches, quelles méthodes ? - ©ANACT

des unités complexes – composées d'éléments plus « petits » ; en fait, ce sont des configurations d'actions qui portent une signification spécifique (Nicolini, 2013).

La pratique peut être considérée comme une manière concrète d'exercer une activité (Rey, 2005). C'est le cas par exemple de la pratique médicale. Dans ce contexte, faire partie d'une pratique médicale renvoie implicitement à une façon de faire, d'apprendre, de parler ainsi qu'à certaines attentes... Pour Reckwitz (2002), la pratique de « tomber en amour d'une façon romantique » par exemple, consiste en un ensemble de patterns routinisés. C'est-à-dire une façon de faire qui implique l'usage de schémas, d'outils ou de discours par exemple offrir des fleurs ou quelque chose de sucré, écrire des lettres... Pour ce dernier, la pratique est un type de comportement routinisé qui consiste en plusieurs éléments interconnectés entre eux. Il peut s'agir des formes d'activités corporelles, des formes d'activités mentales, des « choses » et leur usage, des connaissances de base constituées de savoir-faire, états émotionnels et motivations (Reckwitz, 2002, p. 249). C'est donc une articulation des dimensions aussi bien cognitives que matérielles et normatives. La dimension normative sous-entend que l'on accepte certaines normes de justesse (ce qui est bon ou mauvais) aussi bien que certains besoins et sentiments (Nicolini, 2012). L'exemple en est que s'il est bon de contacter et de proposer une somme d'argent dans le contexte d'un mariage arrangé il n'en n'est pas le cas dans le cadre d'une pratique dite « tomber en amour de façon romantique ». Pour Reckwitz (2002, p.254), le sens de ce qui est bien ou mal ainsi que les besoins et les émotions « n'appartiennent pas aux individus mais – dans une forme de connaissances – aux pratiques ».

D'une certaine manière, la pratique désigne la façon habituelle d'agir ou encore un comportement habituel d'un individu ou d'un groupe, la conduite et se rapporte au domaine concret de l'expérience (CNRTL)<sup>39</sup>. Cette notion de pratique indique à la fois, ce qui se fait et ce qui s'observe, les objectifs et les intentions qui sont à l'origine des comportements, les gestes et les paroles (Beillerot, 1998)<sup>40</sup>. C'est un ensemble d'habitudes établies (Le Coadic 1997). Chaptal (2007, p.82) ajoute même que la pratique renvoie à une « habitude approfondie et stabilisée caractéristique d'une culture professionnelle ».

D'autre part, la pratique fait aussi référence à l'ensemble des actes par lesquels les membres d'une organisation résolvent les multiples situations ou problèmes qu'ils rencontrent dans la poursuite des objectifs des missions qui leur ont été assignés (Foudriat, 2011, p15). Par la capacité à mettre en œuvre ces actes, les sujets acquièrent une autonomie. En effet, ils recourent à des stratégies variées tout en s'adaptant aux situations rencontrées. L'évolution des pratiques est souvent indissociable de la formation des acteurs qui mettent en œuvre les nouvelles démarches jugées plus performantes (Levy et Thoër, 2012). Les pratiques peuvent donc être uniques même si elles sont imprégnées de codes et/ou de règles professionnels. De même, les pratiques peuvent être liées à un contexte de travail ou à des situations singulières

---

<sup>39</sup> CNRTL- Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales. Praxis

<sup>40</sup> Beillerot, Jacky, Blanchar-Laville Claudine, Mosconi Nicole. Rapport au savoir : éléments théoriques et illustrations cliniques. *Nouvelle Revue de l'Adaptation et de l'Intégration Scolaire*, n°1 & 2, La question des savoirs, juin 1998

(Lagadec, 2009). Elles peuvent aussi être de natures différentes et parfois s'entrelacer. On parle de pratique informationnelle par exemple, pour faire référence à ce que les gens font de l'information - qu'elle soit scientifique, culturelle, professionnelle - ou pour signifier la manière dont ils utilisent les dispositifs techniques intermédiaires (Gardiès et al. 2010). Au quotidien, cette pratique peut se présenter comme le visionnement de supports écrits, sonores et audiovisuels (Miège, 2008). Elle est ainsi définie « comme l'ensemble des actions et des choix de l'individu qui peuvent être actifs et / ou passifs, conscients ou non et toujours liés aux sources d'information lors d'une phase de recherche provoquée par un besoin d'informations » (Wilson, 2000). Ainsi, l'individu « construit sa pratique dans l'expérience quotidienne d'évènements qui surgissent, de la manière dont il les traite et des routines qui, ainsi, s'installent »<sup>41</sup>. Enfin, la pratique semble ne pas seulement renvoyer à un individu mais à un groupe ; on parle alors de communauté de pratiques. Ce sont les travaux de Lave et Wenger (1990) ainsi que ceux de Brown et Duguid (1991) qui ont contribué à fonder la notion. Il s'agit là d'un groupe de personnes qui témoignent d'un intérêt commun pour un domaine précis (Daele, 2009). Ces communautés peuvent prendre différentes formes avec des niveaux de participation variés (Wenger, 2005).

En somme, les études sur les pratiques s'intéressent aux différentes formes d'action humaines à partir d'un point de vue particulier. Ce type d'études facilite la compréhension des phénomènes sociaux et organisationnels. En effet, la pratique n'est pas juste faire ; c'est faire dans un contexte social et historique qui confère une structure et une signification à ce que les individus font (Wenger, 1998, p.47).

### 1.3. Différence entre usage et pratique

La revue de la littérature révèle qu'il n'est pas si évident de différencier l'usage de la pratique. Cette difficulté résulte en partie de l'interprétation que chaque auteur donne de ces notions. Ainsi, certains reconnaissent que contrairement à la notion d'usage, la notion de pratique est considérée comme plus large et plus riche théoriquement (Miège, 2007). En effet, les pratiques « ne se limitent pas à l'usage d'une TIC ou à la fréquentation de tel spectacle (...). Les pratiques font aussi référence à toute une série de représentations sociales symboliques y compris à des schémas relevant de l'imaginaire. Ces schémas ne permettent pas d'identifier clairement et immédiatement les significations dont elles sont porteuses » (Miège, 2007, p.173). De même, Proulx (2000) distingue l'usage de la pratique. La pratique est alors définie comme une notion plus large qui englobe l'un ou l'autre des grands domaines des activités des individus en société comme le travail, les loisirs, la consommation, la famille, etc. L'usage pour sa part est défini comme étant directement lié à une manière de faire singulière avec un objet ou dispositif technique particulier. Jouët (1993, p.371) de son côté reconnaît que « la

---

<sup>41</sup> Guillier D., « L'analyse institutionnelle des pratiques professionnelles » dans Blanchard-Laville C, Fablet D., (coordonné par), *Travail social et analyse des pratiques professionnelles*, Paris: L'Harmattan, 2003, p. 39

distinction entre ces deux notions est souvent tenue du fait que ces termes sont fréquemment employés l'un pour l'autre ». De plus, elle considère que la pratique est une notion plus élaborée qui recouvre non seulement l'emploi des techniques (l'usage) mais aussi les comportements, les attitudes et les représentations des individus qui se rapportent directement ou indirectement à l'outil ». Contrairement à l'usage qui est plus restrictif et renvoie à la simple utilisation (ibid.). Aussi, pour distinguer usage et pratique Ihadjadene (2009) invite à « réserver le terme d'usage pour désigner les travaux portant sur les dispositifs et leurs interactions avec les usagers ; et de réserver celui de pratique pour caractériser les approches centrées sur le comportement composite à l'œuvre dans les différentes sphères, informationnelles, culturelles, journalistiques, etc. ».

Cependant, pour d'autres auteurs la notion d'usage n'est pas si restrictive. Flichy par exemple, reconnaît à l'usage de multiples dimensions renvoyant à l'interface avec la machine, aux représentations sociales de la technologie, au positionnement dans l'espace et le temps de la vie quotidiennes, aux règles d'usages, aux pratiques sociales dans laquelle la technologie est encadrée et aux ressources des utilisateurs (cité par Brotcorne et al, 2010, p. 23). De même, Docq et Daele (2001) stipulent que l'usage des TI est composé d'un ensemble de pratiques et de règles partagées socialement par un groupe de référence. Enfin, Chambat (1994) conçoit que la notion d'usage est comme la combinaison de pratiques de communication et de représentations qui leurs sont associées.

Par ailleurs, cette distinction entre usage et pratique n'est pas de l'avis de tous. Ainsi, Badillo et Pélissier (2015) argumentent que très souvent, les notions d'usage et de pratique se confondent. En effet, l'usage peut être assimilé au concept pratique. Dans ce cas, l'usage recouvre alors une ensemble d'« art de faire » nécessitant l'intervention proactive des usagers dans la réalisation de l'activité (De Certeau, 1980, 2005). Millérand (1998), pour sa part, considère que non seulement ce terme peut être assimilé à l'emploi, à l'utilisation, à l'appropriation mais aussi à la pratique. Jeanneret (2007), quant à lui, soutient que l'usage peut être considéré comme la pratique inscrite dans le dispositif d'écriture matérialisé par des traces. Ces traces qui sont recueillies et analysées, conduiront potentiellement à la mise à jour d'un logiciel et la pratique devient l'actualisation de l'usage inscrit dans le dispositif. Par ailleurs, l'usage peut être compris comme pratique. Benatouil par exemple considère que l'usage désigne la pratique par laquelle on met quelque chose dont on dispose au service de ses besoins, ses intérêts, ses objectifs et ses projets propres (Benatouil, 2014, p.31). Enfin dans le cadre des *medias studies*, Levy et Thoër, 2012 soutiennent que l'usage devient pratique en ce que l'utilisation d'une TI, n'est pas exceptionnelle, peut être évolutive, changeante dans le temps, et en lien étroit avec une expérience de vie quotidienne.

Pour conclure, le chercheur s'inscrit dans le courant de pensées qui reconnaît une distinction entre usage et pratique. Aussi, dans le cadre de cette étude, l'usage n'est pas juste un emploi concret et relativement autonome d'un dispositif technique ; mais, renvoie également à un continuum allant de la simple adoption à l'utilisation puis à l'appropriation (Breton et Proulx, 2002) pour enfin inclure le « détournement ». La pratique, quant à elle fait référence à un type de comportement routinisé qui consiste en plusieurs éléments interconnectés entre eux. Il

s'agit des formes d'activités corporelles, des formes d'activités mentales, des « choses » et leur usage, des connaissances de base constituées de compréhension, savoir-faire, états émotionnels et motivations (Reckwitz, 2002, p. 249). Elle caractérise les approches centrées sur le comportement composite à l'œuvre dans les différentes sphères, informationnelles, culturelles, journalistiques, etc. (Ihadjadene, 2009).

De même, dans le cadre de cette étude on peut retenir que :

- L'usage est défini comme « l'emploi d'un système par un utilisateur pour accomplir une tâche » (Burton-Jones & Gallivan, 2007, p. 659). Cette définition renvoie à celle proposée par le Robert (1999) et qui constitue l'approche adoptée dans le contexte d'usage des TI (Jauréguiberry et Proulx, 2011). Il s'agit donc de l'usage comme « utilisation d'un objet naturel ou symbolique, à des fins particulières ».
- La pratique, quant à elle, renvoie à ce qui se fait et ce qui s'observe, les objectifs et les intentions qui sont à l'origine des comportements, des gestes et des paroles (Beillerot, 1998)<sup>42</sup>. De même, la pratique renvoie à une « habitude approfondie et stabilisée caractéristique d'une culture professionnelle » (Chaptal, 2007, p.82).

Ces deux définitions contribuent à la compréhension de ce qu'est une pratique d'usage. De ce fait, on ne peut évoquer la notion de pratique d'usage des TI/SI sans se référer aux notions d'usage et de pratique.

#### 1.4. Pratiques d'usage des TI/SI

Jauréguiberry et Proulx (2011) identifient cinq registres possibles d'interprétation des pratiques d'usages :

1. *Approche centrée sur l'interaction entre l'utilisateur et le dispositif* : séquence d'interaction qui caractérise la relation humain-machine (Human Computer Interaction : HCI). Dans ce cadre les contraintes d'usage sont inscrites a priori par les équipes concepteurs.
2. *Approche centrée sur la coordination entre l'usager et le concepteur* : coordination entre, d'une part, les représentations que l'usager se fait du dispositif à travers sa pratique des interfaces et, d'autre part, les représentations du concepteur à l'égard des utilisateurs potentiels du dispositif qu'il élabore. Ce cadre est plus proche du domaine

---

<sup>42</sup> Beillerot, Jacky, Blanchar-Laville Claudine, Mosconi Nicole. Rapport au savoir : éléments théoriques et illustrations cliniques. *Nouvelle Revue de l'Adaptation et de l'Intégration Scolaire*, n°1 & 2, La question des savoirs, juin 1998

de l'ergonomie cognitive et des pratiques de conception des interfaces (Laurel, 1986 ; Norman, 1986, 1993).

3. *L'usage situé dans une quotidienneté* : situation de l'usage dans un contexte de pratiques quotidiennes, sources de production des significations d'usage (expérience de l'utilisateur).
4. *L'objet technique prescripteur de normes politiques et morales* : la conception et l'usage d'un objet technique sont porteurs de représentations sociales, de significations collectives, de valeurs politiques et morales (Stourdzé, 1987 ; Winner, 2002).
5. *Les formes socio-historiques de l'usage* : ancrage social et historique des utilisateurs dans des séries culturelles (formation discursives, matrices culturelles, systèmes de rapports sociaux de pouvoir) qui constituent les formes.

Le registre d'interprétation des pratiques d'usage dans lequel s'inscrit cette étude n'est autre que *l'usage situé dans une quotidienneté*. Dans ce cadre, l'expérience de l'utilisateur est privilégiée. L'objectif ici est de pouvoir identifier et comprendre ses pratiques d'usage des TI/SI au quotidien dans le contexte organisationnel. Comme le rappelle Mallein et Toussaint (1994, p.317) « ...le développement de nouveaux usages n'émerge pas ex nihilo...l'apparition de nouvelles pratiques se greffe sur le passé, sur des routines, sur des survivances culturelles qui perdurent et continuent à se transmettre bien au-delà de leur apparition ». D'une certaine manière, la pratique affecte les usages et vice-versa. A titre d'exemple, les téléphones mobiles peuvent aujourd'hui être utilisés pour regarder des chaînes télévisées ou des vidéos ou écouter de la musique ou prendre des photos ou encore pour lire un livre quand l'occasion se présente.

On retient dans le cadre de cette étude que **les pratiques d'usage des TI/SI désignent ce que les individus font des outils c'est-à-dire les usages mis en œuvre par les individus dans un contexte donné pour une fin déterminée**. Ces pratiques d'usage des TI/SI se rapportent à l'ensemble des actions et choix permettant d'accomplir une tâche à partir des TI/SI (recherche information, envoi/réception de mails, etc.) dans un contexte donné. La pratique informationnelle, par exemple, peut être considérée comme l'ensemble des actions et des choix de l'individu lors d'une phase de recherche d'information en vue d'une action, provoquée par les nécessités des situations, par certains états inadéquats ou anomalies de connaissance ou manques informationnels (Thivant, 2005). Une action est en fait conçue comme l'application de principes générales, précises, véridiques et calculables tout en faisant référence à des principes plus universels tels que l'idée universelle du bien ou du mal (Nicolini, 2012). Par conséquent, une action peut être considérée comme bonne ou mauvaise, appropriée ou inappropriée, abusive ou illégale, éthique ou non éthique suivant les principes mis en œuvre. De même, un usage des TI/SI mis en œuvre peut être bon ou mauvais, approprié

ou inapproprié, légale ou illégale, éthique ou contraire à l'éthique. Dans le cas où, un usage des TI/SI peut être labélisé comme inapproprié ou illégal ou abusif ou contraire à l'éthique. De même, une pratique d'usage des TI/SI peut aussi être labélisée comme abusive, inappropriée ou contraire à l'éthique.

Il est reconnu que le type d'usage des TI/SI, mis en œuvre par les utilisateurs, constituent un élément central pour une « bonne » gestion des ressources TI dans le contexte organisationnel (Davis, 1989; Adams et al. 1992; Karahanna et al. 2006 ; Wu et Lederer, 2009). De ce fait, identifier et comprendre, les usages des TI/SI dans l'activité professionnelle, sont un préalable. Un préalable qui est nécessaire pour identifier les transformations organisationnelles nécessaires à mettre en œuvre pour améliorer, conjointement, performance de l'organisation et conditions de travail des utilisateurs. C'est aussi, un préalable pour identifier les pratiques d'usages mises en œuvre par l'ensemble des employés.

La littérature révèle une multitude de travaux sur les différents « types d'usages des TI/SI » qui sont mis en œuvre. Parmi ces « types d'usage », certains sont qualifiés de bon - de mauvais - d'abusifs – d'illégales – d'usage professionnels ou encore de personnels. Dresser un inventaire complet de ces différents travaux semble irréaliste. En effet, il y a une grande variété de technologies dont le caractère évolutif et le contexte d'usage sont différents. C'est le cas de la diffusion d'Internet qui a favorisé ces dernières années, une attention considérable des chercheurs sur l'usage personnel du web que ce soit dans un cadre privé ou professionnel (Anandarajan et al. 2011, CREDOC, 2012<sup>43</sup>). De même, l'utilisation d'autres outils dits personnels (téléphone mobiles) peuvent être aussi bien utilisés dans le privé que dans le cadre professionnel (Moody et Siponen, 2013). Enfin, la littérature renvoie à des études spécifiques telles que celles sur les outils de communication en ligne à savoir les e-mails, les forums, les blogs, les réseaux sociaux... (Beaudoin et Velkovska, 1999 ; Fluckiger, 2006 ; Dominique et Delaunay-Téterel, 2006 ; Fouetillou, 2007 ; Cardon, 2008 ; Auray, 2009...) aux études relatives aux pratiques d'usages adoptées dans le cadre professionnel ou personnel (Maurel et Bergeron, 2009 ; Järvelin, 2003 ; Hjørland, 1997 ; Thivant, 2008...) ; etc.

Par conséquent, la diversification des technologies utilisées ainsi que leur contexte d'usage conduisent à celle des pratiques quotidiennes mises en œuvre. De même, la diversité d'usage permise par ces technologies favorise celle des pratiques d'usage déployées. Habituellement quand on évoque le terme « type d'usage », on pense par exemple à Perriault (1989). Ce dernier propose une typologie des usages en mettant l'accent sur les « formes » de l'usage i.e. les configurations possibles de la relation entre la machine et l'usager. En effet, l'autonomie d'usage dont bénéficie l'utilisateur peut l'encourager soit à s'adapter i.e. l'utilisateur modifie le dispositif pour l'ajuster à son usage sans changer la fonction originelle de l'objet ; soit à déplacer l'usage i.e. qu'il modifie le spectre des usages sans introduire de modifications majeures dans le dispositif technique ; soit à détourner i.e. l'utilisateur se sert du dispositif pour un propos qui n'a rien à voir avec les usages prévus ; et enfin l'utilisateur peut ajouter

---

<sup>43</sup> Enquête CREDOC, conditions de vie et aspirations, 2012

des éléments au dispositif permettant d'enrichir la liste des fonctions, on parle alors d'extension (Akrich, 1998). Ainsi, Saintive (2000) par exemple, identifiait dans ses travaux trois formes différenciées d'usage de la messagerie au sein d'une organisation en s'appuyant sur le profil des utilisateurs, leurs métiers et les niveaux hiérarchiques.

Dans le cadre de cette étude, le chercheur utilise le type d'usage pour faire référence la nature de l'action réalisée. Comme indiqué précédemment une action est l'application de principes généraux, précises, véridiques et calculables tout en faisant référence à des principes plus universels tels que l'idée universelle du bien ou du mal (Nicolini, 2012). Par conséquent, une action peut être considérée comme bonne ou mauvaise, appropriée ou inappropriée, légale ou illégale, éthique ou non éthique suivant les principes mis en œuvre. De même, un usage des TI/SI mis en œuvre peut être bon ou mauvais, approprié ou inapproprié, légale ou illégale, éthique ou contraire à l'éthique.

### **1. 5. « Mauvais » usages ou usages « abusifs » ou usages « inappropriés » ou usages « déviants »**

Dans une société numérique où l'usage des technologies est presque inéluctable que ce soit dans le cadre professionnel ou personnel, parler de mauvais usage ou d'usage abusif ou encore d'usage inapproprié des TI/SI n'est pas étonnant. Cependant, ces termes ne renvoient pas à une même réalité. Est-ce qu'ils peuvent être utilisés de façon interchangeable ? A quoi donc fait-on référence lorsqu'on parle d'usages « inappropriés » ou d'usages « abusifs » ou encore d'usages « déviants » ou de « mauvais » usages des TI/SI ?

S'agit-il des usages pouvant compromettre la santé physique ou mentale de l'utilisateur ? cette question est légitime puisqu'on retrouve dans la littérature des études telles que celles réalisées par Chang et al. (2007). Dans ces études par exemple, les auteurs cherchent à déterminer s'il y a une corrélation entre les usages quotidiens de l'ordinateur avec l'apparition de symptômes musculo-squelettiques. En effet, les symptômes de troubles musculo-squelettiques peuvent être suffisamment sévères au point de limiter les activités quotidiennes d'un individu (Katz et al. 2002 ; Hupert et al. 2004). La déclaration d'une utilisation prolongée de l'ordinateur par exemple est l'un des facteurs risque lié à cette maladie auprès de la population estudiantine (Gerr et al. 2004). D'autres travaux mettent en lumière des problèmes de cou et d'épaules auprès des employés (Brandt et al. 2004). Pour ce qui concerne de la santé mentale des utilisateurs, des études sont conduites pour déterminer les caractéristiques d'usage conduisant à un comportement addictif (Griffiths, 1991, 2000 ; Chou et Hsiao, 2000 ; King et al. 2011), ou encore à une favorisation de problèmes psychiques (Skoric et al. 2009 ; Pies, 2009 ; American Psychiatric Association, 2000). Comme en témoigne l'étude sur l'addiction à Facebook, qui révèle que son utilisation peut contribuer à la sévérité des symptômes liés à l'addiction à l'internet (Kim et Bryne, 2011 ; Kittinger et al. 2012). De même, des travaux

révèlent qu'il existe plusieurs facteurs prédictifs à une utilisation problématique d'Internet. Ces facteurs incluent des éléments tels que les motivations, l'anxiété sociale, la symptomologie dépressive, les traits de personnalité, les difficultés d'adaptation psychosociales, les facteurs parentaux et familiaux (Kormas et al. 2011 ; Weintstein et Lejoyeux, 2010).

S'agit-il des usages ne correspondant pas à ceux prescrits par l'organisation au travers des chartes d'usage déployées ou d'autres politiques d'usage en place ? En effet, des travaux révèlent par exemple que durant leurs heures de travail, les employés utilisent les ressources mises à leur disposition pour des tâches qui n'ont aucune relation avec leur fonction. On distingue par exemple le « cyber moonlighting <sup>44</sup> ». C'est la période durant laquelle les employés usent de leur temps de travail pour gagner des sous sur le web (Marsan, 2000). On peut également distinguer le cyber-loafing. C'est le temps perdu à naviguer sur internet durant les horaires de travail (Li et al. 2010 ; Restubog et al. 2011 ; Garrett et Danziger, 2008). Par ailleurs, c'est une pratique qui peut contribuer à la diminution de stress (Coker, 2011). Des études révèlent également que cette pratique est largement répandue et plus fréquente auprès de la hiérarchie qu'au niveau des autres catégories d'employés (Li et al. 2010 ; Restubog et al, 2011 ; Garrett et Danziger, 2008). Il s'agit là particulièrement des concepts qui dénoncent l'usage à titre personnel des ressources organisationnels par le personnel. De ce fait, ces comportements peuvent être taxés de « déviants » parce qu'ils dévient de ce que l'employeur avait initialement établi (Manstragelo et al. 2006).

Ou alors, fait-on référence à tout usage qui ne correspond pas à celui prescrit par les concepteurs ? Des études sur l'usage du minitel par exemple, ont montré comment cet outil, originellement conçu pour consulter des banques de données, est par la suite utilisé à des fins de divertissements et de messageries. De même, la radio a fait dans l'histoire l'objet de bien de détournements affirmait Perriault (1989, p.155). En effet, bien que les usages soient cadrés par des modes opératoires et des manuels d'utilisation, ils ne peuvent échapper à la liberté créative des utilisateurs et l'on constate parfois des dérives entre les usages prévus par les concepteurs et les usages réels de ces outils (Bachelet et Harouchi, 2008). Pour Perriault (1989), on parle d'usages « déviants » dans le sens où ils ne correspondent pas à un usage « orthodoxe » ou au mode d'emploi du dispositif.

S'agit-il enfin des usages criminels et donc illégaux tels que le piratage ? En effet, le piratage est reconnu pour être un des types d'usage criminel des TI (Higgins et al. 2005 ; Zhang et al., 2009 ; Moores et Chang, 2006 ; Gopal et al. 2008 ; Fafinski, 2009). Pour Levy (1984), l'émergence de la culture du hacker (pirate) a commencé dans les années 1961<sup>45</sup>. C'est dans les années 1970 et début 1980 que l'intérêt croissant des dommages générés par ce type d'actions faisait leur apparition. Ces études ont été initiées pour la plupart à la suite des cas célèbres tels que : l'allemand Hans Hubner, connu en tant que « Pengo », qui vola et vendit

---

<sup>44</sup> Marsan, C.D. (2000). Are workers cyber-moonlighting? Available at: [www.cnn.com/2000/TECH/computing/03/08moonlight.idg/index.html](http://www.cnn.com/2000/TECH/computing/03/08moonlight.idg/index.html). Accessed September 13, 2006

<sup>45</sup> Levy, S., *Hackers* (Anchor Doubleday, New York, 1984) 20–2.

des données sensibles du gouvernement ; la diffusion du premier virus Elk cloner pour attaquer Appel DOS en 1982... De ce fait, sont identifiées des catégories d'usage entre autres la falsification des données ou programmes pour un gain financier ou autre - c'est la catégorie propre à la fraude, les accès non-autorisés, le vol de données, le déni de service, les usages des ressources organisationnelles à titre personnel, la diffusion d'application malveillante, la falsification d'identité etc. Aujourd'hui, les organisations font de plus en plus face à ce type d'usages des ressources informationnelles nécessitant, pour certains, un recours aux tribunaux (Hilley, 2004 ; Haggerty et Taylor, 2006 ; Chen et al. 2008). Ces usages rendent le SI organisationnel vulnérable aux menaces de sécurité et sont susceptibles d'entraîner un coût financier important (Garg et al. 2004 ; Warkentin et Willison, 2009). L'usage « criminel » d'une technologie informatique, quant à elle, fait référence à la fois, à l'utilisation de cette technologie comme outil principal pour commettre un crime ou une infraction pénale<sup>46</sup>. En d'autres mots, la technologie est à la fois l'objet, le sujet ou l'instrument du crime. Il est aussi considéré comme un usage illégal puisqu'il transgresse la loi.

Plus on analyse la littérature plus on se rend compte que la distinction entre les termes « mauvais » usage ou usage « inapproprié » ou encore usage « abusif » ou « comportement d'usage déviant » ou encore usage « criminel », n'est pas si aisée. D'autant plus, qu'ils sont souvent employés pour exprimer la même idée avec des degrés de différenciation. C'est le cas par exemple, des termes tels qu'usage « criminel » et usage « abusif » des ordinateurs ; qui sont fréquemment rencontrés et utilisés de façon interchangeable dans la littérature (Kesar et Rogerson, 1997). Ces derniers définissent les « mauvais » usages des TI comme l'occurrence d'un acte intentionnel, en d'autres termes, c'est une « mauvaise » appropriation délibérée des TI au travers duquel l'individu a l'intention de gagner malhonnêtement des avantages. Dans ce même ordre d'idées, Folz et al. (2005) définissent un « mauvais » usage et un usage « criminel » des TI/SI comme tout usage non-autorisé, délibéré et reconnaissable en tant que tel en interne, des ressources organisationnels par un individu.

Dans le cadre de cette étude, le comportement déviant d'un employé est défini comme un comportement volontaire qui transgresse les normes organisationnelles importantes et ce faisant menace le bien-être de l'organisation, ces membres, ou les deux (Robinson et Bennett, 1995). C'est aussi une forme de comportement intentionnellement nuisible légal, subtil et de niveau faible, répété au fil du temps, et ciblant les individus ou l'organisation (Edwards & Greenberg, 2010). Ces déviations peuvent affecter l'usage des TI/SI. Dans ce cas, on parle de comportement antisocial (Robinson & O'Leary-Kelly, 1998), de comportement non-conforme (Puffer, 1987), de cyber loafing (Lim, 2002), de comportement contreproductif (Spector et al. 2006), du côté obscur du comportement organisationnel (dark side of organizational behaviour) (Griffin & O'Leary-Kelly, 2004), de la mauvaise conduite dans l'organisation (Vardi et Wiener, 1996) ... pour ne citer que ces quelques exemples (Pour plus, voir également les travaux de Gruys et Sackett, 2003 ; Sackett, 2002 ; Lawrence et Robinson, 2007 ; Ozler et Polat, 2012).

---

<sup>46</sup> Mandell, S., *Computers, Data Processing and the Law* (West Publishing, St Paul, MN, 1984) 155.

Les travaux sur les comportements d'usage déviants se distinguent de ceux sur les comportements éthiques ; en ce sens qu'ils se concentrent sur les comportements d'usage qui transgressent les normes établies par l'organisation (Lewis, 1985). Ce type de comportement est considéré comme volontaire du fait soit de l'absence de motivation des employés à se conformer aux attentes normatives du contexte social ; soit parce qu'ils sont motivés à transgresser ces attentes (Kaplan, 1975). De plus les comportements d'usages déviants ont des conséquences négatives sur le rendement des employés et de leur organisation (Dunlop et Lee, 2004) ; puisqu'ils contribuent à la réduction de la qualité, à la perte du temps de travail, à des frais médicaux et juridiques et à endommager la perception du public (Litzky et al. 2006 ; Van Fleet et Griffin, 2006). Compte tenu des possibilités d'usage offertes par les TI/SI, Mastrangelo et al. (2003, 2006) les divisent en deux catégories :

- La première concerne les usages non-productifs i.e. exécutés pendant les heures de travail mais qui ne sont pas potentiellement destructifs pour l'organisation. C'est le cas du chat, jeu en ligne, achat...
- La deuxième catégorie est dite usage contre-productif qui a lieu quand l'employé s'engage dans un comportement qui peut entrer en contradiction avec les objectifs de l'organisation (harcèlement en ligne, diffusion de virus, téléchargement des données pornographiques...). Robinson et Bennett (1995) proposent une typologie des comportements d'usage déviants en les divisant en pratiques d'usage mineures (vérifier ses mails ou visiter des sites d'informations en ligne) ou en pratiques d'usage majeures ou sérieuses (paris en ligne, téléchargement illégal de music) d'un côté, et en pratique d'usage interpersonnelles ou organisationnelles de l'autre (Ozler et Polat, 2012).

L'usage « inapproprié » des TI/SI quant à lui, peut correspondre à deux situations (Kerr, 2003). Dans la première, l'utilisateur peut outrepasser ses privilèges sur une technologie, soit en utilisant une technologie pour laquelle il n'a aucune autorisation d'usage ; ou en l'utilisant d'une manière dont il n'a pas été autorisé de faire. Par exemple, pirater le réseau d'une organisation et accéder aux fichiers confidentiels. Dans la seconde situation, l'utilisateur peut causer un déni de privilèges en empêchant l'accès au réseau ou à l'outil à d'autres utilisateurs. Il peut s'agir d'une attaque par déni-de service qui rend l'usage du réseau impossible. Cet acte est défini comme un usage qui génère des interférences dans le bon fonctionnement des ordinateurs ou du réseau et est réalisé de façon intentionnelle, imprudente, ou négligente (Kerr, 2003).

D'autre part, l'usage « inapproprié » des TI peut aussi correspondre à tout comportement non autorisé en relation avec l'usage de l'ordinateur, des logiciels, des programmes informatiques ou des données (Wasik, 1991)<sup>47</sup>. Ainsi définit, une grande variété de mauvais usages des technologies informatiques peuvent y être inclus afin de déterminer la solution la plus

---

<sup>47</sup> Wasik, M., *Crime and the computer* (Clarendon Presse, oxford, 1991)

appropriée, souligne Fafinski (2009). On parle alors d'usages « inappropriés » comme faisant référence à tout usage qui mettrait soit la sécurité du système d'information en danger, soit réduirait la productivité des employés, soit augmenterait les coûts financiers de l'organisation. Parmi ces usages, on peut identifier par exemple (liste non exhaustive) :

- Le harcèlement des autres employés ou susciter un environnement de travail inconfortable par l'envoi de mails ou de la diffusion des données à caractère pornographique (Smith et Tabak, 2009).
- La pratique d'abus tels que la violation des droits d'accès aux logiciels (piratage), aux ressources physiques (usb, disque de stockage, unité centrale, imprimantes...), aux données (vol ou modifications non autorisé des données...), à certains services en ligne (Straub, 1987)
- La diffusion consciente des virus, des vers, des spywares, de cheval de troie et de botnets qui soient dits en passant peuvent générer d'énormes pertes financières (Bagchi et Udo, 2003).

Comme ces exemples l'illustrent, les usages inappropriés des TI/SI peuvent aussi être considérés comme des usages illégaux.

Enfin, compte tenu de la connotation très négative à laquelle renvoient les termes usages criminels, usages déviants et usages abusifs, le chercheur ne mobilisera pas ces termes dans le cadre de son étude mais s'attachera particulièrement à l'expression : *usage inapproprié des TI/SI*. Dans ce cas, *usage inapproprié des TI/SI* désigne « tout usage contreproductif (création et diffusion de virus, accès aux données confidentielles...), non-productif (achat sur internet durant horaires de travail par exemple), délibéré ou non délibéré et reconnaissable en tant que tel en interne (i.e. en contradiction avec les normes d'usage établies), des ressources organisationnelles par un individu. Cette définition découle de celles proposées par Folz et al (2005) ; Mastragelo et al. (2003) et Kerr (2003). Ainsi l'usage inapproprié d'une TI peut être légal ou illégal et/ou contraire à l'éthique. Il peut également être intentionnel ou non intentionnel. Plusieurs combinaisons sont possibles suivant les contextes.

## 1.6. « Bon » usage ou usage « approprié » ou usage éthique des TI/SI

Par opposition à la définition indiquée ci-dessus, les usages appropriés peuvent être compris comme ceux qui ne contribuent pas à des usages contreproductifs ou non-productifs. Que ces usages contreproductifs soient mis en œuvre de façon délibéré ou non ; ou qu'ils soient considérés légaux ou illégaux. Par ailleurs, définir ce qu'est un « bon » usage ou un usage « approprié » n'est pas chose facile. En effet, on constate que le terme « bonne utilisation » renvoie à suivre les prescriptions des concepteurs et à respecter les modalités de fonctionnement des objets (Jauréguiberry, 2008). Il s'agit en fait du mode d'emploi qui est

fourni avec l'objet technique. Par conséquent, un bon utilisateur est celui qui fait un effort d'apprentissage technique et applique le mode d'emploi correspondant.

Par ailleurs « un appareil peut avoir les usages les plus divers selon les mains dans lesquels il se trouve » (Perriault, 1989, p. 128). « S'il y a résistance, on improvise » (p. 128) ; si le besoin s'en fait ressentir, on « détourne carrément l'appareil de son usage primitif » (ibid.). Prenons le cas du magnétoscope. Initialement conçu comme outil de création vidéo ; cependant, il est utilisé en pratique comme périphérique de la télévision essentiellement pour visionner des cassettes vidéo. De même, le Minitel inventé comme terminal de consultation permettant l'accès à tout un ensemble de banque de données ; mais il est approprié (du moins à ses débuts) comme un outil ludique, d'échange et de rencontres interpersonnelles (Toussaint, 1992).

Enfin, la revue de littérature révèle que les termes « éthique, sécurité, morale, approprié et légal » sont habituellement mobilisés quand il s'agit d'identifier si un usage est « bon » ou « mauvais ». Pourtant, Johnson (2002) souligne que ces termes diffèrent les uns des autres, bien qu'ils soient souvent utilisés de façon interchangeable. Ainsi on constate que :

- L'usage éthique des TI est le terme générique qui s'applique lorsqu'on veut désigner qu'un usage est bon ou mauvais.
- L'usage sécuritaire des TI désigne toute situation dans laquelle un préjudice physique peut atteindre l'utilisateur ou sa propriété.
- L'usage moral des TI correspond à toute situation dans laquelle les valeurs spirituelles ou religieuses s'appliquent (bien ou mal).
- L'usage approprié des TI s'applique à des actions qui peuvent être bonnes ou mauvaises suivant le lieu (contexte) dans lequel elles se déroulent.
- L'usage légal des TI s'applique à des situations dans lesquelles la loi mise en place est transgressée.

Bien que ces termes soient distincts les uns des autres, on ne peut exclure la possibilité qu'une même action puisse être contraire à l'éthique et/ou à la sécurité, immorale et/ou inappropriée et/ou illégale. C'est le cas par exemple de la diffusion des virus informatiques qui est à la fois considérée comme un acte illégal, contraire à l'éthique et à la sécurité du SI. Par ailleurs, si la visualisation d'une vidéo pornographique peut être considérée comme immorale, elle n'est cependant pas illégale si c'est un adulte qui le fait en privé.

Dans le cadre de cette étude, on peut retenir qu'un usage approprié diffère d'un usage éthique. Ainsi, un usage des TI/SI est approprié lorsqu'il correspond aux normes établies dans le contexte où l'usage est mis en œuvre. Autrement dit, l'usage approprié des TI/SI respecte les règles d'usage contenu dans une charte d'usage des TI/SI par exemple. Ce type d'usage

respectent donc les règles de sécurité du SI organisationnel. Rappelons en effet que les chartes ont pour objectif de promouvoir un usage conforme aux normes et aux règles de sécurité établies par l'organisation. Par ailleurs, un usage approprié peut être éthique ou contraire à l'éthique. Lorsque l'usage approprié est éthique, il peut être qualifié de bon usage des TI/SI. Dans le cas contraire, il est qualifié de mauvais usage des TI/SI. Le « bon usage des TI/SI » est le terme générique mobilisé pour identifier un usage éthique. Tandis que le terme générique pour qualifier un usage contraire à l'éthique est « mauvais usage des TI/SI ».

Mais alors, qu'est-ce qu'un usage éthique des TI/SI ?

Habituellement, un comportement éthique est reconnu comme tout comportement, qui se conforme aux normes sociales – lesquelles sont presque universellement acceptées (De George, 2009). Dans ce sens, le comportement contraire à l'éthique correspond à tout comportement qui transgresse les normes sociales ; « que ce type de comportement transgresse ou non la loi » (Siponen et Vance, 2010). Par ailleurs, un comportement est aussi dit éthique lorsqu'il peut être considéré comme « un comportement légal (Barnes et al. 2011). Et que, celui-ci peut également être assimilé à un comportement moral dans la société dans laquelle, il émerge. Tandis qu'un comportement contraire à l'éthique est défini comme un comportement illégale et qui ne peut être accepté comme un comportement moral. ». Dans le cadre de cette étude, c'est la définition de De George (2009) que nous retenons. D'autre part, nous allons particulièrement nous intéresser aux problématiques d'éthique des TI/SI proposées par Mason<sup>48</sup>. Dans ce cas, un usage contraire à éthique des TI/SI est défini comme tout usage qui transgresse la vie privée, et/ou la propriété intellectuelle, et/ou l'accessibilité, et/ou l'exactitude des données d'un individu, d'un groupe d'individu, ou d'une organisation par un autre individu, un groupe ou une organisation (Chatterjee et al. 2015). C'est le cas par exemple de l'envoi des spams, de l'utilisation des logiciels sans licence ou copiés, la diffusion de données personnelles sans consentement, le plagiat, la diffusion des virus, le harcèlement ou le racisme en ligne, la violation des droits d'auteurs (Lee, 2010 ; Akman & Mishra, 2009 ; Arıcak et al. 2008).

## 2. Méthodes d'analyse et d'évaluation des usages TI/SI

La littérature révèle que différentes approches et méthodes peuvent être mobilisées pour analyser et/ou comprendre les comportements d'usage, pour évaluer les usages et/ou pour observer les pratiques d'usage. C'est le cas des travaux entrepris par Velkovska (2002) qui s'intéressent aux chats-forums. Son objectif était de comprendre comment les relations se développent et se maintiennent durablement dans un contexte où seule l'écriture numérique est accessible aux individus. Dans ce contexte, Velkovska (2002) avait appliqué l'analyse des conversations et des entretiens avec des « *chatteurs* ». Chapman (1981), quant à lui, a étudié les « patterns » d'usage en enregistrant et en cartographiant les commandes des utilisateurs. Il

---

<sup>48</sup> Mason defined privacy, accuracy, property, and access (henceforth PAPA) as four ethical issues of the information age.

s'agissait entre autres d'analyser la progression du comportement de recherche d'informations des utilisateurs. Fouetillou (2007) va, pour sa part, analyser les utilisations des blogs. C'est la méthode du « *crawling* » qui est mobilisée dans ce cas. Cette méthode permet d'explorer le web en suivant les hyperliens puis en indexant le contenu des blogs. Jomaa et Fernandez (2011), quant eux, étudient l'usage des SI en appliquant l'approche processuelle.

D'autres études se sont focalisées sur la corrélation entre les profils d'utilisateurs et les types d'usages adoptés (Mentzer et al. 1987 ; Zeffane et Cheek, 1993). L'évaluation de l'utilisation d'un outil informatique par exemple, peut être réalisée par l'application de critères ergonomiques (Scapin et Bastien, 1997) ou d'utilisabilité (Nielson, 1993) qui permettent de diagnostiquer en quoi l'utilisation peut être améliorée par une amélioration de l'outil. En mobilisant l'analyse des protocoles d'interaction, ceux-ci permettent d'interpréter le comportement de l'utilisateur (Tricot et Lafontaine, 2002).

La revue de littérature révèle également que ces différentes études se situent dans des contextes de pratiques variées. De même, elles peuvent être réalisées en considérant tant la sphère professionnelle que la sphère publique et/ou la sphère privée. Il apparaît alors nécessaire lors de l'analyse ou de l'évaluation des usages de les « situer les usages dans le contexte de l'ensemble de leurs pratiques culturelles » (Provonost Cité par Jauréguiberry, 2008). D'autre part, les études sur les usages utilisent des types de mesures dites « objectives » et « subjectives » (Wu et Du, 2012). Les mesures « objectives » utilisent les données issues des fichiers logs ou des historiques de navigation ou tout fichier enregistrant l'activité des utilisateurs. On parle alors d'usages réels ou actuels i.e. le temps ou le nombre de fois que le système est utilisé par un utilisateur. Lu et Gustafson (1994), par exemple, ont déployés pendant une période de cinq mois un système permettant d'enregistrer combien de fois les utilisateurs utilisaient le système. Szajna (1996), pour sa part, a rassemblé grâce aux fichiers log, les données relatives à l'envoi de mails pendant plus de 15 semaines. L'évaluation des usages actuels ou réels semble également inclure le nombre d'activités accompli par les utilisateurs durant l'emploi du système (Devaraj et al. 2008), le temps des connexions au système (Venkatesh et al. 2002) et le nombre de communications initiés au travers du système (Klein, 2007). Ce type de mesure peut être difficile à déployer puisqu'elle nécessite le consentement éclairé des participants ; que ce soit sur le type de données qu'on souhaiterait collectées ou le moyen de collecte que l'on souhaite à mettre en œuvre.

Tandis que les mesures dites « subjectives » contiennent les usages déclarés i.e. ce que l'utilisateur déclare avoir fait avec les ressources mises à sa disposition. Ce type d'usage prend en considération la quantité de temps passé à utiliser le système ou le nombre de fois où le système a été utilisé. Les usages déclarés peuvent fournir un indicateur important dans l'évaluation de la manière dont un TI est utilisé dans l'organisation (Devaraj et Kohli, 2003). Des paramètres différents peuvent être retenus pour analyser et/ou évaluer ces usages. La fréquence de mise à jour des statuts par semaine a été mobilisée pour déterminer les usages de Facebook par exemple dans l'étude de Ong et al. (2011). D'autres variables peuvent aussi être mobilisées ; c'est le cas des variables émotionnelles qui transparaissent au travers des phrases telles que « *je serai désolé si Facebook n'était plus accessible* » (Ellison et al. 2007,

2011 ; Valenzuela et al. 2009 ; Vitak et al. 2011). Des variables relatives à la durée de connexion à une application ont également été utilisées pour évaluer et analyser les usages. Ce type de variables peut correspondre au nombre d'heures d'utilisation par semaine ou par jour (Martins et Kellermanns, 2004 ; Zhang et al. 2006). Il peut également de la fréquence d'utilisation i.e. le nombre de fois dans la semaine ou dans la journée d'usage du system (Keil et al, 1995 ; Yi et al. 2005). L'évaluation des usages reportés peut aussi se faire en demandant aux utilisateurs d'indiquer le nombre de mails envoyés et reçus dans la journée (Adams et al. 1992) ; ou le nombre de tâches qu'ils accomplissent durant l'usage du système d'information (Taylor et Todd, 1995). En plus des usages déclarés, les mesures subjectives incluent les usages évalués. Ce type d'usage implique de jauger l'intensité d'utilisation et l'étendue d'utilisation d'un système sur une échelle ordinale. Davis (1989) et Igarria & Parasuraman (1989) font partis des initiateurs de ce type de mesure. L'objectif est de collecter auprès des utilisateurs les données relatives à la quantité de temps passé sur un système par jour sur une échelle de six (allant de (1) " presque jamais " à (6) "plus de 3 heures par jour ") et à la fréquence d'usage sur une échelle allant de (1) " moins d'une fois par mois " à (6) " plusieurs fois par jour". D'autres études ont utilisé l'échelle de mesure pour évaluer la portée d'utilisation des fonctions d'un système (Karahanna et al. 2006). Par ailleurs, on reproche à l'approche « subjective » de présenter des résultats différents de ceux obtenus par l'application de l'approche « objective » (Lee et al. 2003 ; Karahanna et al. 2006 ; Straub & Burton-Jones, 2007) ; et d'autre part, d'utiliser des paramètres de variables qui sont trop variés (Junco, 2012). Il a également été suggéré que le report du temps ou de la fréquence par les utilisateurs était parfois exagéré (Collopy, 1996) ; ou encore que l'oubli affecte les réponses de ces derniers (Devaraj & Kohli, 2003).

Dans l'ensemble, les travaux consultés révèlent le rôle central qu'occupe l'analyse des discours des utilisateurs dans les contextes où les objets techniques sont utilisés (Le Marec, 2001). C'est justement dans ce sens que nous pensons nous orienter dans le cadre de notre étude.

### 3. Usager ou utilisateur

En général, le terme « usager » fait référence à celui qui a recours à un service (usagers de la route, usagers des télécoms...). C'est une notion qui marque la relation entre un individu et un service, et comporte un élément implicite d'utilisation (Perriault, 1989). Suivant le profil assumé par l'usager, ce dernier agit et réagit en fonction des désirs, des opinions, des capacités, des compétences, des besoins, et/ou des obligations (Massit-Folléa, 2012). Ainsi, un usager peut être profane i.e. tout usager qui ne veut rien connaître de la technique pour accomplir sa tâche (Perriault, 1989). Il peut aussi être reconnu novice, amateur voir passionné (Breton, 1989 ; Brunet, 1993 ; Jouët, 1993a). De même, on peut lui reconnaître différents profils. Il peut s'agir d'un lycéen (Pasquiers, 2000), d'un adolescent (Breda, 2001) ou encore d'une personne âgée (Le Goaziou, 1992) ... Dans le cas des travaux de Rogers par exemple, cinq

profils d'utilisateurs sur l'échelle temporelle de la diffusion d'une technologie sont identifiés (Rogers, 1995, p. 22). Il s'agit :

- des innovateurs i.e ; ceux qui sont à l'affût des dernières idées et découvertes, porteurs de changements et anticipent les apports positifs de l'innovation ;
- Des adoptants précoces i.e. ceux qui adoptent l'innovation après les innovateurs ;
- De la majorité précoce i.e ceux qui sont dynamiques et prudents, adoptent les avantages de l'innovation une fois prouvé ;
- De la majorité tardive i.e. des suiveurs, ils adoptent l'innovation parce qu'elle est incontournable) ;
- Des retardataires i.e. ceux qui refusent d'adopter l'innovation ou mettent beaucoup de temps avant d'adopter.

Par ailleurs, l'utilisateur peut aussi être « coproducteur ou producteur de la technologie » par sa capacité à se réapproprier la technologie en adoptant un usage différent de ce qui avait été préconisé (Vedel, 1994). Il devient innovateur lorsque celui-ci contribue à « créer » de nouveaux usages que les concepteurs n'avaient pas prévus ni même souhaités. Innovateur dans le sens où l'utilisateur est impliqué dans l'innovation d'un objet technique (Akrich, 1998). En plus d'être producteur d'interactions supportés par les TI (Jouët, 1989, p. 13-16), il est reconnu comme client ou consommateur.

Cependant pour certains, l'utilisateur dépasse le consommateur en ce sens qu'il n'est plus un simple consommateur passif de services et de produits qui lui sont offerts (Chambat, 1994, p.47 ; Vitalis, 1994, p. 35-43). Il est « un consommateur exigeant dont les besoins et les attentes font l'objet d'une attention particulière » (Carré et Panico, 1997). « Ces deux dernières décennies, ont marqué l'avènement d'un consommateur caméléon, omnivore et insatiable » (Decrop, 2008, p. 85). Cette perception contredit le concept de l'utilisateur consommateur qui sous-entend, selon Bourdeloie (2002), une démarche passive et renvoie à la simple consommation. Cette simple consommation évoque un schéma économiste linéaire et causal offre/demande où l'utilisateur n'a aucune résistance mais est seulement envisagé en tant que réponse à une offre (ibid). De plus, « *l'utilisateur n'est plus un simple consommateur passif de produits et services qui lui sont offerts (...) ; il devient acteur* » (Chambat, 1994a, p. 47). En tant qu'acteur, il devient un utilisateur actif qui bâtit son propre usage de l'objet, capable de filtrer et de reconstruire ce qui lui est donné (Vitalis, 1994, p. 35-43). De même, il est suffisamment créatif pour faire sien les technologies proposées (ibid). Son rôle d'utilisateur productif lui confère un rôle actif par rapport à des technologies déjà constituées mais en cours d'adoption et d'adaptation (Akrich, 1998).

L'utilisateur est aussi reconnu comme un acteur en situation partageant des pratiques de travail avec ses collègues et possédant des habiletés spécifiques (Bannon, 1991). Ces habiletés lui permettent de dicter ses ordres à la machine (Jouët, 1993) ; et ce bien que cette machine lui impose la logique technique de son mode d'emploi en retour (ibid). « Investi de compétences spécifiques, il possède non seulement une maîtrise relative du dispositif technique mais,

surtout, il agit de manière à la fois autonome et contrainte, compte tenu des dispositions et compétences acquises dans le contexte organisationnel de la situation » (Jauréguiberry et Proulx, 2011). Puisqu'il est doté de droits, de capacités, et de compétences élargis grâce aux possibilités d'outils qu'il emploie (Paquienséguy, 2012) ; ce dernier fait usage et crée l'usage dans des situations et contextes variés ou initie une nouvelle gamme d'usages (Charon, 1987).

Cette perspective de l'utilisateur actif s'oppose à certains travaux se rapportant au paradigme classique des effets des médias où les usagers sont considérés comme passifs. Les usagers sont alors le produit de l'offre et ne sont pas autonomes comme l'indiquait Lacroix : « *c'est l'offre qui amorce le processus d'implantation et de généralisation des TIC, y compris en ce qui a trait à la formation des usages sociaux de ces technologies* » (Lacroix, 1994, p.146). Ce qui renvoie à l'approche déterministe dans laquelle le point de vue du concepteur est privilégié ; puisque le cadre d'action est inscrit dans l'objet technique. L'objectif est de prédéterminer si possible « contrôler » les actions des usagers. Les usagers sont alors en quelque sorte sans pouvoirs par rapport aux concepteurs. Ils le sont du fait qu'ils sont étrangers au dispositif technique et n'apparaissent qu'au travers des représentations que les concepteurs ont d'eux (Woolgar, 1991, cité par Flichy, 2008).

En plus de la notion d'utilisateur, la littérature permet aussi d'identifier celle de l'utilisateur final (end-user) (Lefkovist, 1979 ; Rivard et Huff, 1985 ; Panko, 1987 ; Leitheiser et Wetherbe, 1986 ; McLean, 1979 ; Alavi, 1985 ; Rockart et Flannery, 1981 ; Davis, 1985). L'utilisateur finale est défini comme toute organisation ou tout individu qui interagit avec une ressource informatique, un SI. C'est le cas d'un « consommateur » ou « producteur et consommateur » de l'information (Cotterman et Kumar, 1989). C'est une notion qui a surtout été populaire dans les années 70-80. Les travaux relatifs à ce sujet permettent de faire émerger diverses catégories. Le rapport Codasyl identifie trois catégories d'utilisateurs finaux. Il s'agit :

- d'utilisateurs finaux indirects qui utilisent les ressources informatiques au travers des autres individus ;
- des utilisateurs finaux intermédiaires qui spécifient les informations requises pour les rapports qu'ils vont finalement recevoir ;
- et des utilisateurs finaux directs, qui utilisent actuellement le terminal<sup>49</sup>.

Par ailleurs, Mclean (1979) propose une classification plus large. Dans cette dernière, les utilisateurs finaux sont subdivisés en professionnels de traitement de données (data processing professionals -DPP), qui codent pour l'utilisation des autres et en utilisateurs des données traitées (DP user -DPU). Les utilisateurs des données traitées (DP user -DPU) sont subdivisés en d'autres sous catégories. Rockart et Flannery (1981) quant eux, proposent une classification en deux groupes que sont :

- les individus qui développent le système utilisé par d'autres. Il s'agit du personnel support fonctionnel, du personnel support des utilisateurs finaux et des programmeurs.

---

<sup>49</sup> Codasyl end-user facilities committee status report. Info. Manag. Two. North Holland, 1979. 137-163.

- Le second groupe est constitué de ceux qui développent le système pour leur propre usage. Il s'agit des utilisateurs finaux non programmeurs, des utilisateurs dits niveau commande et des programmeurs) (Kasper et Cerveny, 1985).

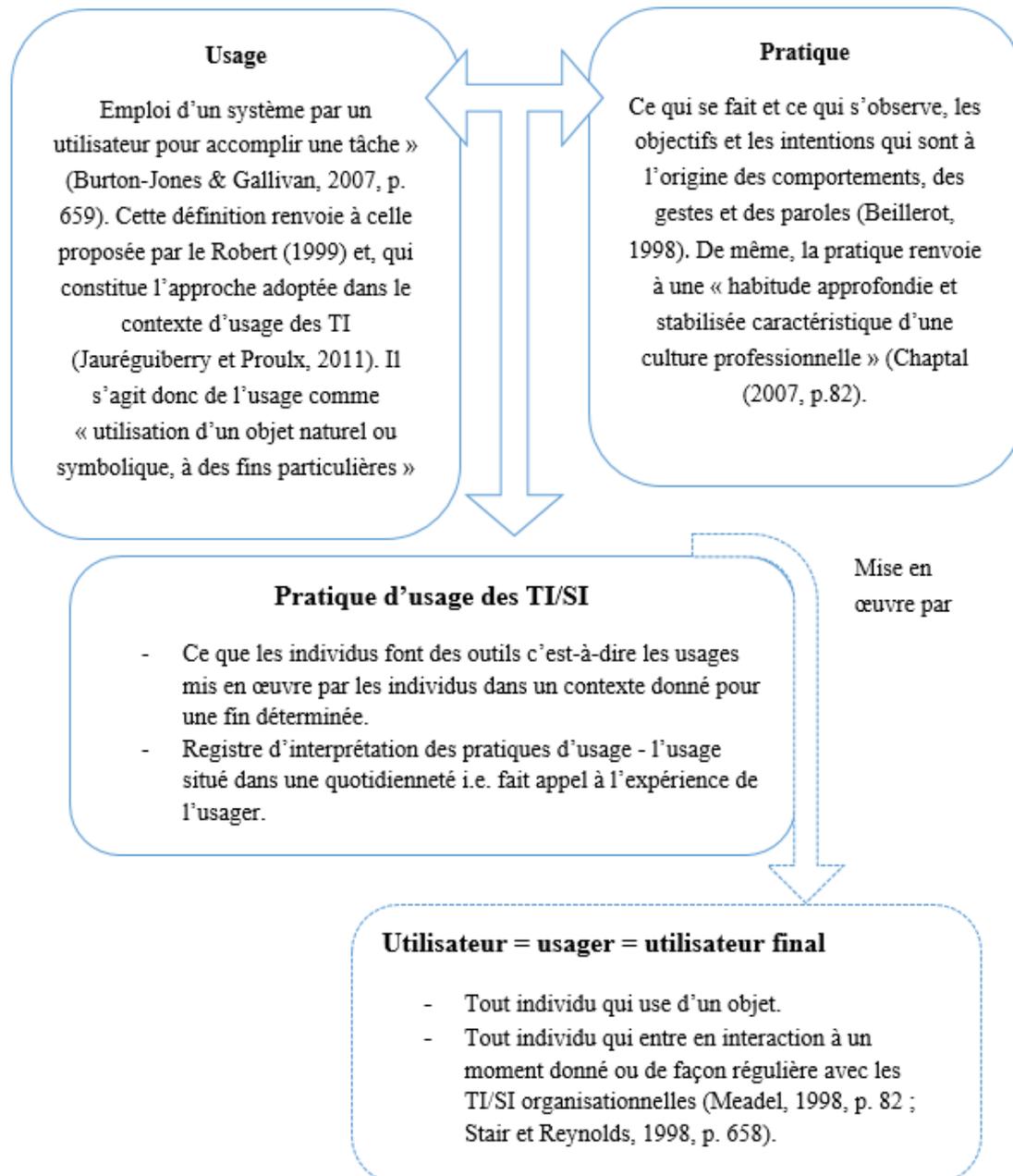
Cette classification permet de distinguer les utilisateurs finaux qui sont de simples « consommateurs », de ceux qui sont à la fois « consommateurs » et « producteurs ». Un individu peut donc, suivant les tâches que requière son poste ou son métier et ses compétences, exploiter de diverses façons l'outil mis à disposition.

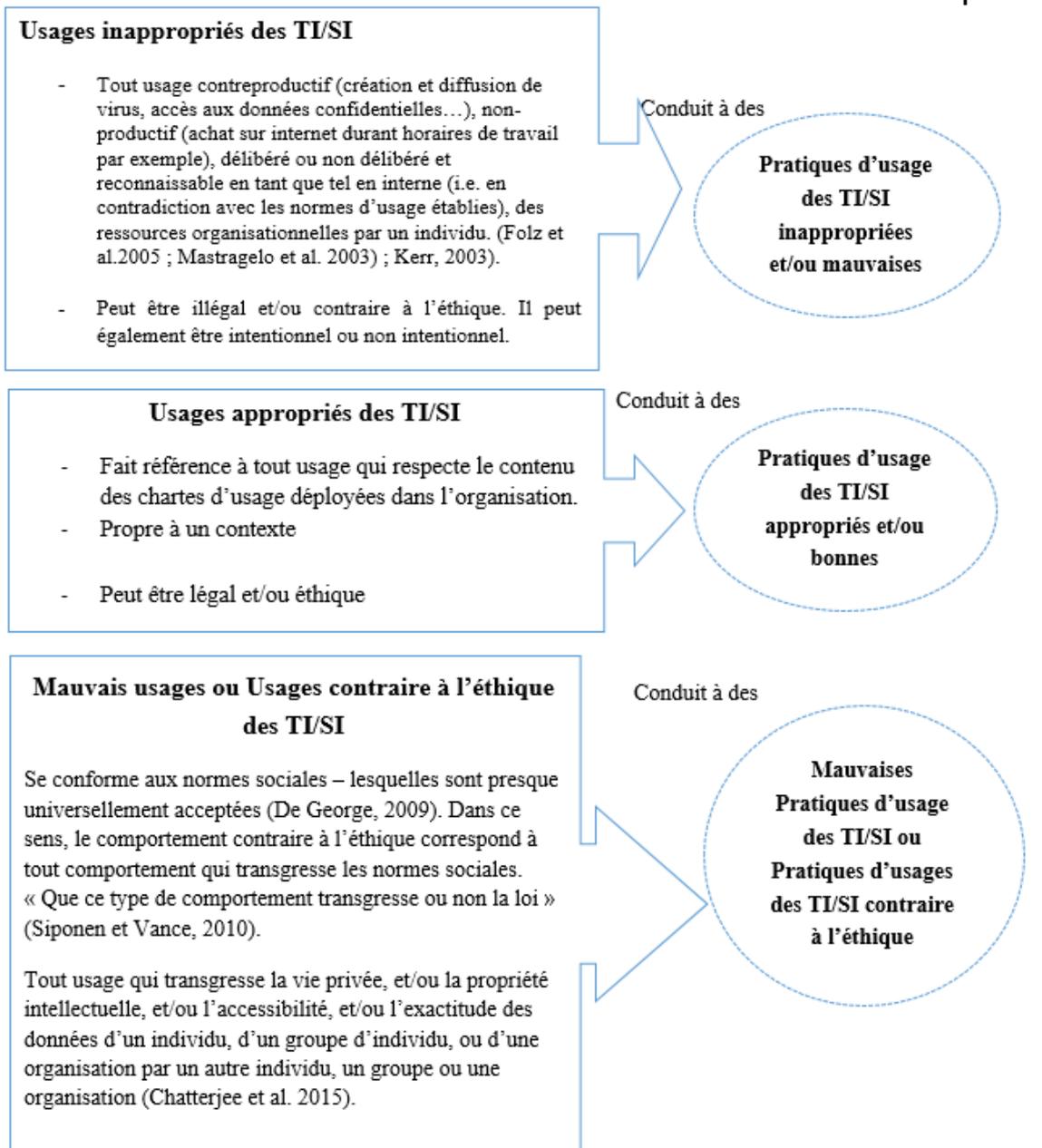
D'autre part, la présence d'Internet et d'autres dispositifs (blogs, messagerie instantanées...) ont aussi transformé les conditions d'usage (Proulx, 2005, 2006). Cette transformation conduit à l'émergence des collectifs d'utilisateurs en ligne (Gensollen, 2004b) tels que les communautés d'échange de fichiers numériques ou d'échange de conseil entre consommateurs. A cela s'ajoute les groupes dits :

- « communautés d'utilisateurs » qui se forment autour d'usages ou de significations partagés. C'est le cas des communautés interprétatives, communautés virtuelles, communautés épistémiques (Radway, 1974, Rheingold, 2000, Conein, 2004) ;
- ainsi que des communautés de pratiques (Wenger, 1998) qui sont au sein des organisations à l'échelle locale ou international.
- Et enfin, des communautés d'utilisateurs branchés en continu qualifiées d'ultranautes dont l'âge varie de 12-15 ans (Les Echos, Editions du 31 Juillet 2007).

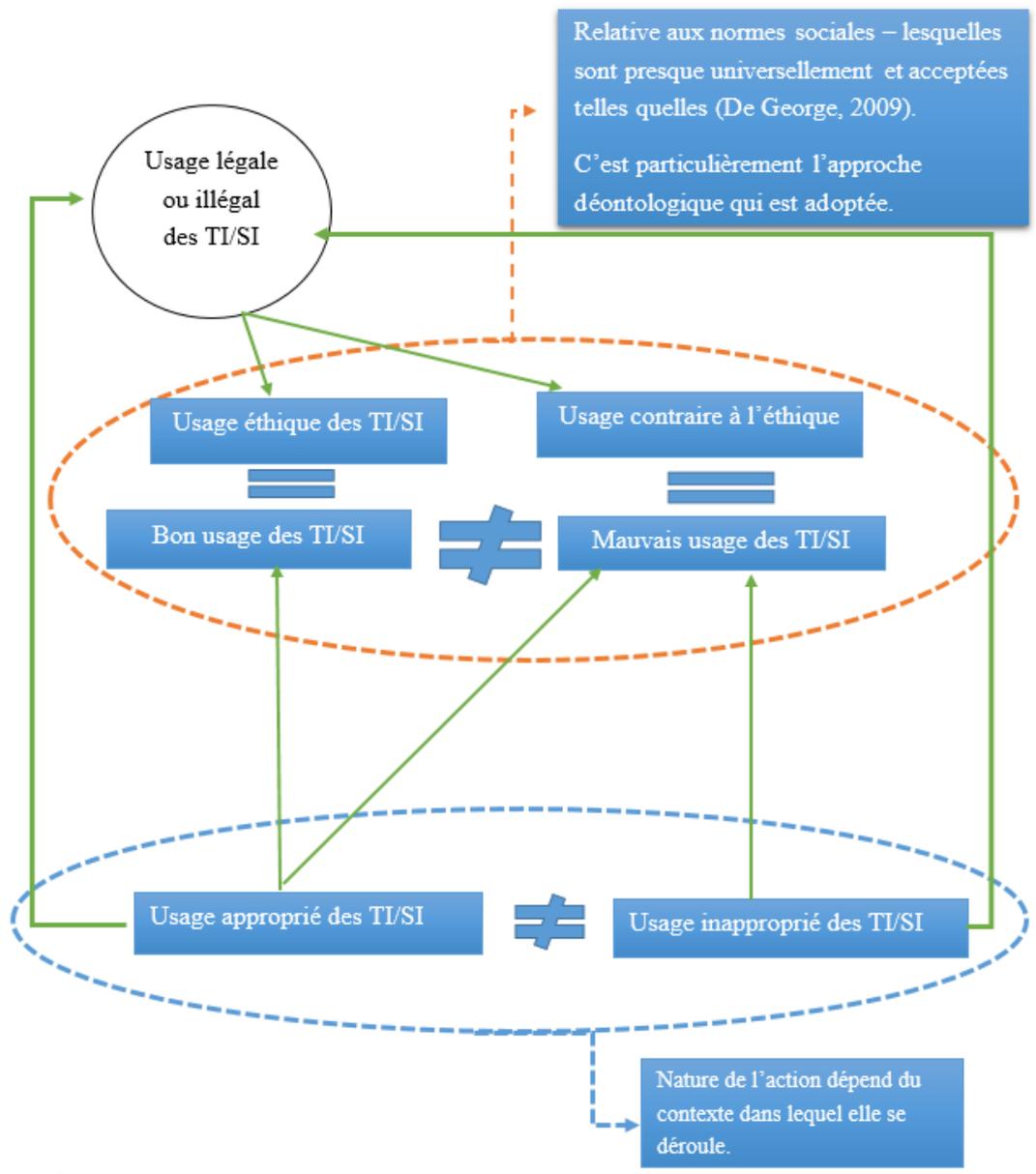
En somme qu'il s'agisse d'utilisateur ou d'utilisateur finaux, ces notions sont similaires du fait qu'elles identifient tout individu qui use d'un objet technique. En tant que tel, cet individu peut soit détourner l'objet technique vers une nouvelle fonctionnalité (Perriault, 1989 ; Bertand et al. 2002) ; soit, il peut favoriser des adaptations des objets techniques ou provoquer une extension (module ajouté par les utilisateurs aux logiciels clés en main) de leurs usages ou encore favoriser un déplacement de l'outil vers une nouvelle fonctionnalité (Brotcorne et al. 2010). Dans le contexte organisationnel, cet objet technique peut être soit un TI, soit un SI. L'utilisateur ou l'utilisateur final peut alors être défini comme tout individu qui entre en interaction à un moment donné ou de façon régulière avec les TI ou le SI organisationnel (Meadel, 1998, p. 82 ; Stair et Reynolds, 1998, p. 658).

## Synthèse schématisée des notions clés mobilisées





## Schéma résumant la différence entre usage éthique et usage approprié ; entre usage contraire à l'éthique et usage inapproprié des TI/SI



→ : Peut être

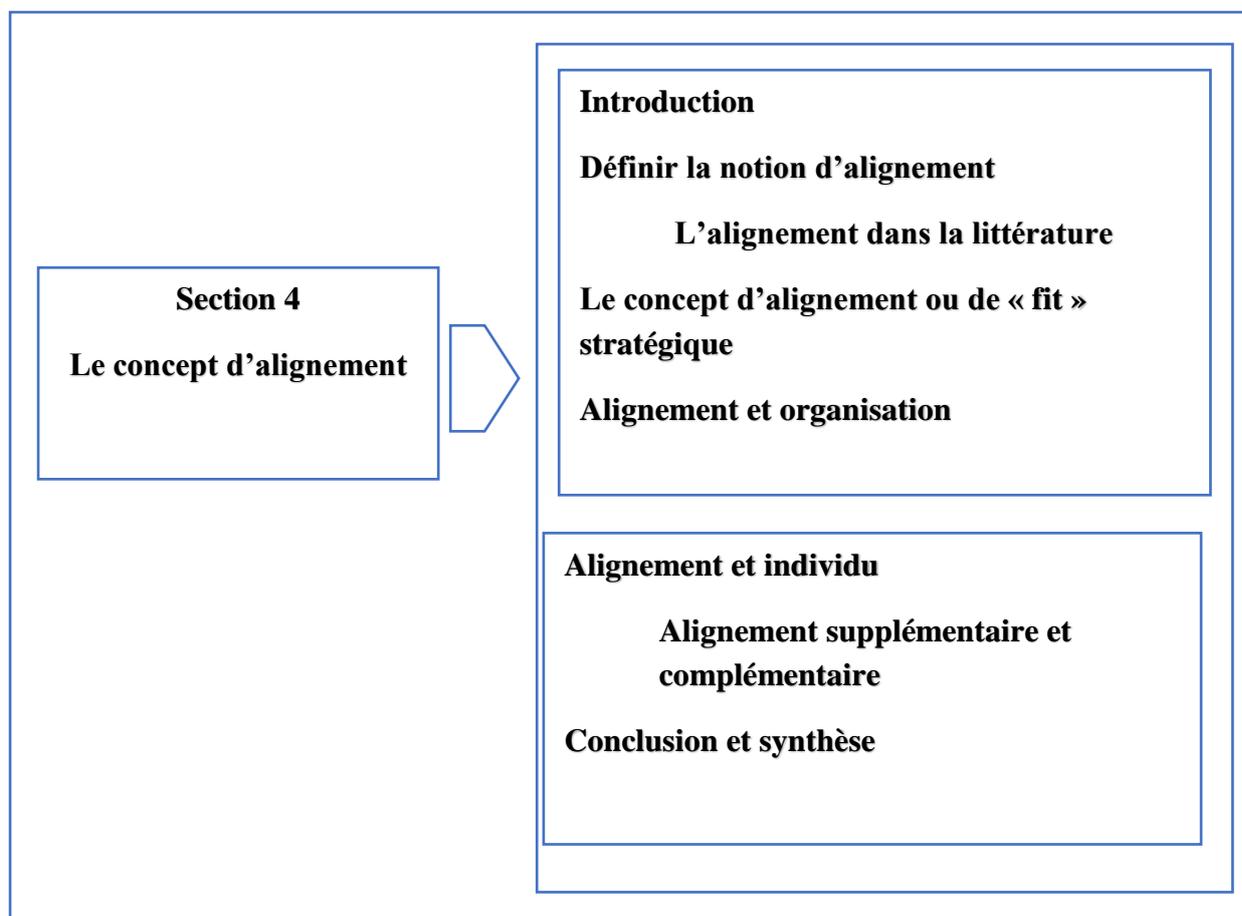
== : Egale à

≠ : Différent



## SECTION 4 LE CONCEPT D'ALIGNEMENT

### Plan



### Introduction

La notion d'alignement est largement utilisée dans divers champs de recherche ; ce qui lui confère des interprétations variées. Dans cette section, nous donnons un aperçu de quelques domaines de recherche qui mobilisent la notion d'alignement. A la suite de cette aperçue, nous présentons l'interprétation de la notion d'alignement que nous adoptons dans le cadre de notre étude.

## 1. Définir la notion d'alignement

Etymologiquement parlant, l'alignement veut dire mettre sur une même ligne, sur un même niveau. Selon, le centre national de ressources textuelles et lexicales (CNTRL)<sup>50</sup>, l'alignement peut faire référence à :

- Aligner, s'aligner, être aligné :
  - l'état de ce qui est aligné. Cela peut correspondre à l'action de donner une disposition rectiligne à une chose ou à plusieurs choses affectant déjà une forme linéaire, état résultant de cette action.
  - La disposition de plusieurs choses placées l'une à la suite de l'autre, en ligne droite.
  - La conformité à une règle rigide – être, mettre à l'alignement
- L'action d'aligner sur ou s'aligner sur :
  - Action de régler sur- par exemple les appareils récepteurs comprennent souvent plusieurs étages d'amplification H. F. ou M. F. qui doivent être réglés sur une fréquence déterminée.

### 1.1. L'alignement dans la littérature

La littérature renvoie à différentes interprétations de la notion d'alignement. C'est une notion qui est mobilisée dans plusieurs domaines de recherche. Elle est généralement associée à une autre notion ou à un autre concept pour exprimer une idée plus complexe et/ou plus riche. On peut remarquer par exemple :

- Qu'en web sémantique, l'alignement est associé au concept d'ontologie. On parle alors d'alignement d'ontologie. Les ontologies proposent des représentations sémantiques des connaissances susceptibles d'être manipulées par les machines. Elles participent dans les dimensions scientifiques et techniques du domaine de l'Intelligence Artificielle, et en particulier dans la branche de l'ingénierie des connaissances (Bachimont, 2000). Cet alignement renvoie alors à un ensemble de techniques qui permet d'identifier un ensemble de correspondances entre les entités ontologiques appartenant aux deux ontologies à aligner (Euzenat et Shvaiko 2007 ; Rahm et Bernstein, 2001).

---

<sup>50</sup> <http://www.cnrtl.fr/definition/alignement>

- En science du langage, l'alignement est un ensemble de méthodes et de techniques qui vise à aligner des textes. Aligner des textes est une opération au cours de laquelle l'aligneur vise à rendre explicite les correspondances entre segments en relation d'équivalence traductionnelle (Kraif, 2006). Autrement dit, il consiste en la mise en correspondance entre des unités logiques de textes alignés. C'est-à-dire un ensemble de textes de langues différentes, constitué d'un texte original et de sa ou ses différentes traductions. Il s'agit alors de décomposer en unités textuelles plus petites : sections, paragraphes, phrases, voire syntagmes ou lexies. L'alignement résulte donc de la segmentation des textes au niveau d'un certain grain - généralement phrastique - et de la mise en correspondance des segments - ou groupes de segments - jugés équivalents. Cette segmentation conduit à l'obtention d'un corpus bi-textuel - ou multi-textuel dans le cas multilingue (Harris, 1988).
- En urbanisme, la notion d'alignement, nous dit Haumont (1996), est mobilisée pour exprimer soit :
  - le plan d'alignement qui renvoie à la détermination des limites d'une ou plusieurs voiries par exemple. Les plans d'alignement vont par exemple couvrir les voiries de la ville et des parties agglomérées d'une commune rurale, les ouvertures de voiries nouvelles et l'élargissement des anciennes voiries ainsi que leur suppression.
  - L'alignement particulier ou individuel qui renvoie à limite qui sépare un immeuble déterminé de la voie publique, telle qu'elle existe actuellement ou telle qu'elle doit exister dans l'avenir.
- En archéologie, l'alignement renvoie à un arrangement co-linéaire des caractéristiques ou des structures avec des repères externes (Shaw et Jameson, 2008). Tandis qu'en astronomie, la notion d'alignement renvoie au phénomène où chaque planète, par exemple, est en conjonction avec toute autre planète ; c'est-à-dire que toutes les planètes sont alignées du même côté du soleil (Meeus, 1981).
- En éducation l'alignement renvoie au concept d'alignement curriculaire. Cet alignement vise à s'assurer une correspondance élevée entre le programme prescrit, l'enseignement réalisé et l'évaluation effectuée (Cohen, 1987 et 1995 ; Guskey, 2003). Le principe de cet alignement vise également à s'assurer de la congruence entre les contenus d'apprentissage et les opérations intellectuelles visées par le programme, les tâches d'enseignement-apprentissage qui seront réalisées ainsi que l'évaluation qui en résultera (Bissonnette et al. 2006). Son objectif est donc de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'enseignement.

- Enfin, en science de gestion, la notion de l'alignement est associée au concept de stratégie. On parle alors d'alignement stratégique (Campbell et al. 2005). C'est un concept qui est largement reconnu dans ce domaine de recherche.

## 2. Le concept d'alignement ou de « fit » stratégique

L'alignement stratégique est reconnu comme un concept théorique largement mobilisé dans les travaux en sciences de gestion. Dans la littérature, il est souvent associé au concept de « fit ». Le « fit » nous dit Garlich (2011) peut être référé comme correspondance, (co) alignement, congruence, ou cohérence. C'est un concept qui trouve ses racines dans la tradition de la théorie de contingence (Venkatraman et Camillus, 1983). Le principe du « fit » stratégique est reconnu comme : le degré d'alignement qui existe entre situation compétitive, stratégie, culture organisationnelle et style de leadership (Chorn, 1991). L'alignement renvoie donc à l'adéquation de ces éléments les uns aux autres.

Le concept d'alignement ou de « fit » a reçu une attention importante dans la littérature (Beer et al. 2005). Parmi les premières, figurent les travaux de Chandler (1962) par exemple. Celui-ci proposait déjà d'examiner l'association contingente entre la stratégie de l'organisation et sa structure (In particular divisional and functional form). Cette proposition fut testée et empiriquement soutenue par Rumelt (1974). On peut également citer les travaux de Lawrence et Lorsch (1963). Ceux-ci proposent que l'examen se fasse entre l'association de la structure organisationnelle et son environnement. Miles et Snow (1978), quant à eux, suggèrent que l'association se fasse entre la structure organisationnelle, son environnement et sa stratégie (voir également Porter, 1980 ; Venkatraman, 1989...).

On reconnaît cependant qu'initialement trois approches sont proposées pour comprendre le concept du « fit » dans le contexte organisationnel (Van de Ven et Drazin, 1985). La première approche est dite l'approche de sélection. Dans cette approche, le concept de « fit » renvoie à l'adaptation de l'organisation à son contexte pour assurer sa survie ou son effectivité. Autrement dit, une organisation effective adopte la structure qui correspond à la situation dans laquelle elle se trouve. Dans la seconde approche, le « fit » est l'effet de l'interaction du contexte organisationnel et de la structure sur la performance. C'est l'approche de l'interaction. Celle-ci met l'accent sur la dépendance de la performance organisationnelle vis-à-vis de la structure organisationnelle et son contexte. Enfin, la troisième approche est dite l'approche système. Cette dernière défend l'idée selon laquelle la compréhension de l'organisation peut seulement progresser, si on traite en simultanée plusieurs contingences, des alternatives structurales et la performance, inhérentes à l'organisation. Cette approche systémique met l'accent sur l'importance d'aligner les activités internes et externes de l'organisation afin d'améliorer la performance organisationnelle et atteindre les objectifs

stratégiques préétablis. Par ailleurs, Venkatraman (1989) développe un cadre conceptuel et identifie six perspectives du « fit ». Ces perspectives sont mobilisées pour cartographier le « fit » comme modération, médiation, appariement, déviation de profil, gestalts et covariation. Ces perspectives se focalisent sur une approche statique selon laquelle le « fit » peut être testé et mesuré à partir de méthodes statistiques. D'autre part, Miles et Snow (1984) considèrent le concept d'alignement comme étant un processus et un état. Ils soulignent que le « fit » peut être analysé comme une recherche dynamique qui vise à aligner l'organisation sur son environnement et à organiser les ressources en interne. Cette dualité « processus – état » suggère l'existence de deux formes de cohérence liées à la relation au temps - la cohérence statique versus la cohérence dynamique.

Ce concept d'alignement stratégique ou de fit stratégique a, depuis, connu des évolutions ; car, la structure, l'environnement et les stratégies de l'organisation se sont diversifiés. Elle s'étend désormais à tous les métiers et fonctions de l'organisation.

### **3. Alignement et organisation**

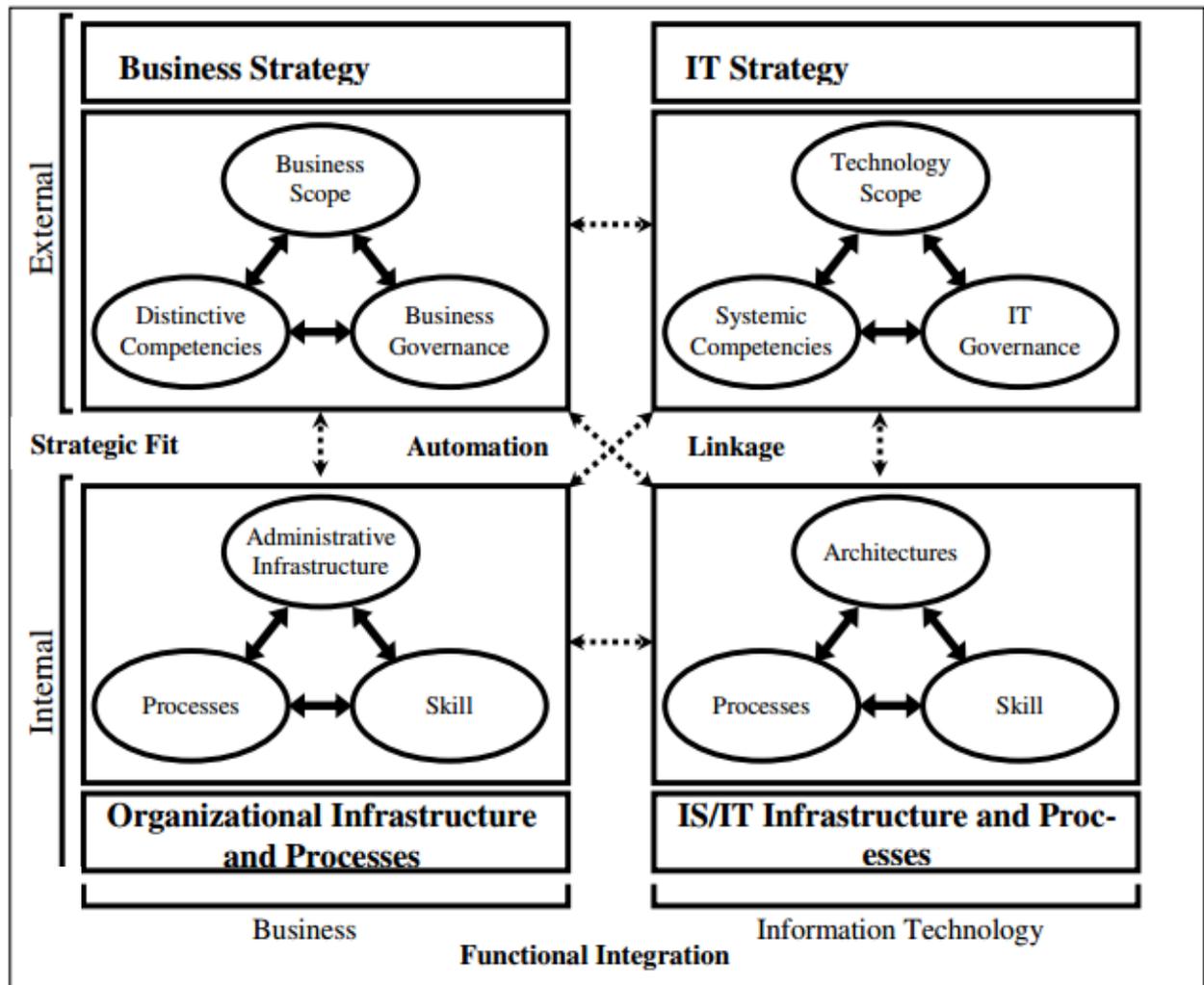
La revue de la littérature révèle que l'alignement est particulièrement mobilisé dans le contexte de la stratégie organisationnelle. C'est une pratique stratégique et managériale très valorisée à tel titre qu'elle peut être considérée comme une compétence managériale à part entière (Kalika, 2006). Elle repose sur l'idée essentielle que la performance organisationnelle résulte de la cohérence entre plusieurs facteurs comme la stratégie, la structure, la technologie (Raymond et Bergeron, 2008, p. 578). Aligner l'organisation consiste à faire en sorte que toutes les composantes de l'organisation synchronisent leurs activités pour favoriser l'intégration et la synergie (Marion et al. 2012). Son objectif est donc d'aider l'organisation à créer une sorte d'harmonie entre les différentes unités, départements et/ou fonctions. Cette harmonie contribue à créer de la valeur qui aura pour finalité l'acquisition d'un avantage concurrentiel. L'alignement stratégique devient alors un facteur contribuant au succès mais aussi un facteur d'amélioration de la performance de l'organisation.

Dans le contexte des ressources humaines par exemple, on peut distinguer l'alignement vertical de l'alignement horizontal (Herrbach et al. 2009). L'alignement est vertical lorsqu'il consiste à construire la stratégie RH ainsi que les pratiques et outils qui lui sont liés, en fonction des opportunités et des contraintes externes auxquelles l'organisation est confrontée. L'alignement horizontal, quant à lui, vise à assurer la cohérence intrinsèque de la stratégie RH. C'est-à-dire la capacité des diverses dimensions de la fonction ressource humaine – telles que les pratiques de rémunération, d'évaluation, de formation, etc. – à être compatibles entre elles et, surtout, à être en harmonie avec la culture de l'organisation. L'alignement du capital

humain exprime la congruence entre la stratégie de l'entreprise et les objectifs, la formation et le système de motivation du personnel (Marion et al. 2012).

Lorsque l'alignement est appliqué aux systèmes d'information, on parle de l'alignement stratégique du SI. Celui-ci est né du fait que la plupart des organisations ont découvert que le développement de leur système d'information ne soutenait pas toujours leurs activités (Smaczny, 2001). Quand on parle de l'alignement SI, on pense aussitôt aux travaux de Venkatraman. Celui-ci mettait déjà en évidence que les TIC contribuent à développer de nouvelles activités conférant à l'organisation un avantage concurrentiel (Venkatraman, 1989). L'alignement stratégique du SI est considéré comme une compétence organisationnelle qui vise à transformer les investissements TIC en facteurs de performance (Kalika, 2006). Par ailleurs, une distinction peut être faite entre les notions d'alignement stratégique des SI, d'alignement structurel des SI et d'alignement technologique des SI (Rival et Kalika, 2009). L'alignement stratégique des SI met généralement l'accent sur l'ajustement de la stratégie SI avec la stratégie d'entreprise (Chan et al. 1997 ; Sabherwal et Goles, 2001). Tandis que l'alignement organisationnel souligne l'adéquation entre les structures (infrastructures et processus organisationnels) de l'entreprise et les structures SI au sein de l'organisation (Eindor et Segev, 1982 ; Sabherwal et Hirschheim, 2001 ; Hederson et Venkatraman, 1993). Enfin, l'alignement technologique renvoie à l'adéquation entre l'infrastructure technologique et les différents processus liés à l'activité de l'entreprise (Hederson et Venkatraman, 1993 ; Broadbent et Weill, 1993).

Henderson et Venkatraman (1993) proposent un modèle d'alignement stratégique qui permet de visualiser les interactions existantes entre les différents composants (voir figure ci-dessous).



- ↔ Strategic Fit
- ↔ Functional Integration
- ↔ Cross-Dimension Alignment

**Figure 4 : Modèle d'alignement stratégique (Henderson et Venkatraman, 1993).**

Comme on peut l'observer, ce modèle est basé sur des facteurs internes et externes à l'organisation. Ces derniers se déclinent en deux composantes complémentaires. La première composante consiste à harmoniser les choix des activités stratégiques de l'organisation et les choix en matière de déploiement technologique. Elle est externe et aussi reconnu sous l'appellation « fit stratégique ». La seconde composante concerne l'harmonisation entre les processus organisationnels et l'infrastructure du SI. C'est la composante interne aussi dit « intégration fonctionnelle ». Ce modèle d'alignement stratégique a servi de base théorique à de nombreux travaux (Kefi, 2011). Il est fondé sur une approche systémique, mettant l'accent sur l'importance d'aligner les activités internes et externes de l'entreprise. L'objectif est d'améliorer la performance organisationnelle et atteindre les objectifs stratégiques préétablis.

Pour Henderson et Venkatraman, (1993) l'alignement stratégique est défini comme un ensemble de mise en relation toutes à double sens entre quatre concepts. Il s'agit de la stratégie de l'organisation, de la stratégie TIC, des processus organisationnels et métiers et de l'infrastructure SI. C'est une conception qui renvoie à l'hypothèse selon laquelle un développement dynamique et cohérent des TI (stratégie et infrastructure TI), de la stratégie de l'entreprise et des processus d'affaires, a un impact sur la performance et par conséquent sur la compétitivité de la firme.

Dans l'ensemble, l'approche de l'alignement stratégique est mobilisée pour améliorer la performance d'une organisation. Cette approche peut être appliquée à différents départements, corps de métiers et processus de l'organisation.

#### **4. Alignement et individu**

C'est particulièrement dans le domaine de la psychologie industrielle et organisationnelle que l'on retrouve l'association de la notion d'alignement à l'individu. On parle alors de concept d'alignement personne-environnement (ou PE fit). Bien que datant de l'époque de Plato, les recherches actuelles sur ce concept sont surtout retracées aux travaux de Parsons (Edwards, 2008). Celui-ci développe un modèle considéré comme une des premières théories de l'alignement personne – environnement (PE fit) (Kristof-Brown et al. 2005). Ce modèle correspond à la prise de décision relative au choix de carrière. Il est basé sur la description de l'alignement entre les attributs d'une personne et les différentes caractéristiques de vocations (Parsons, 1909). C'est à lui aussi qu'est crédité la fondation de la psychologie vocationnelle (Hartung & Blustein, 2002).

Par ailleurs, les fondations théoriques du concept d'alignement personne-environnement reposent sur le modèle de « need-press » de Murray (Murray, 1938, 1951) et de la théorie du milieu (field theory) de Lewin (Lewin, 1935, 1951). Si Murray a permis d'identifier les différents besoins d'un individu et les catégoriser ; Lewin, quant à lui, a produit la formule  $B = F(P, E)$ . Cette formule signifie que le comportement est fonction de la personne et de l'environnement (Edwards, 2008). Autrement dit, la personne et son environnement ont un impact sur le comportement. Ce concept est devenu central dans les études sur la satisfaction au travail (Katzell, 1964 ; Locke, 1976), le stress au travail (French, Caplan, & Harrison, 1982 ; McGrath, 1976), le choix vocationnel (Dawis & Lofquist, 1984 ; Holland, 1997), le recrutement et la sélection (Wanous, 1992 ; Werbel & Gilliland, 1999), la culture organisationnelle et le climat (Chatman, 1989 ; Meglino et al. 1989 ; Schneider, 1987).

D'une manière générale, l'alignement personne – environnement (Person-Environment fit ou PE) est défini comme le degré de congruence, de correspondance ou de similarité entre les individus et certains aspects de leur environnement de travail (Dawis & Lofquist, 1984 ;

Kristof-Brown, Zimmerman, & Johnson, 2005 ; Caplan & Harrison, 1998). Cet alignement peut inclure un large éventail de concepts spécifiques de sorte que la correspondance, la similarité ou la congruence se fasse :

- « entre les intérêts personnels et les caractéristiques vocationnels,
- entre les valeurs individuelles et la culture organisationnelle, les préférences individuels et le système organisationnel,
- entre les connaissances, les compétences et les habilités et ce qui est requis dans le travail,
- entre les besoins de l'individu et les ressources mises à disposition, ou la similarité de l'objectif et la compatibilité de la personnalité
- entre les individus et leurs supérieurs ou collègues » (Kristof-Brown et Guay, 2011).

Ces différentes combinaisons révèlent les différents niveaux de conceptualisation de cet alignement. Ainsi, l'environnement peut être construite à des échelles variées. L'alignement personne-environnement apparaît alors comme un construit multidimensionnel dans lequel on peut distinguer :

- L'alignement personne-groupe ou personne-équipe de travail : dans ce cas, l'accent est mis sur la compatibilité interpersonnelle entre les individus et leurs collègues ou équipe de travail (Jansen & Kristof-Brown, 2005 ; Kristof-Brown & Stevens, 2001 ; Schaubroeck et Lam, 2002).
- L'alignement personne-fonction : celui-ci se réfère à la compatibilité entre les caractéristiques de l'individu et celles de la fonction (Edwards, 1991 ; Kristof, 1996).
- L'alignement personne-organisation : cet alignement va mettre l'accent sur les similarités entre l'individu et l'organisation. C'est la congruence entre les normes et valeurs organisationnelles et les valeurs des individus (Chatman, 1989). De façon plus spécifique, il s'agit d'identifier le niveau de compatibilité en termes de valeurs, de croyances (Netemeyer et al. 1997), de personnalité (Christiansen et al. 1997) et/ou d'objectifs (Kristof, 1996) entre l'individu et l'organisation.
- L'alignement personne-vocation : dans ce cas, l'accent est mis sur les principes des théories de choix vocationnels. Ces théories s'intéressent à l'adéquation des besoins individuels, de leurs habiletés et de leurs intérêts avec les demandes et les offres de vocations variées ou de choix de carrières (Holland, 1997 ; Moos, 1987).
- L'alignement personne-individu : l'alignement binaire peut se produire entre deux individus. L'accent dans ce cas est mis sur l'alignement entre une personne et leur « tendre moitié ». On y inclut aussi bien les duos recruteur-candidat que mentor-

protégé (Graves & Powell, 1995) et superviseurs-subordonnés (Van Vianen, 2000). Cette catégorie contient également les travaux qui concernent la congruence entre les valeurs d'un leader et de ses suiveurs (Krishnan, 2002) ou celle entre manager et employé (Witt, 1998).

Ces différents niveaux de conceptualisation de l'alignement PE illustrent qu'il existe des interactions variées suivant les concepts mobilisés. Le défi est alors de déterminer le type d'interaction qui permet de délimiter les sous-ensembles de l'alignement PE. Deux conditions sont généralement distinguées pour identifier le paramétrage des dimensions de l'alignement PE.

Dans la première condition, les dimensions de la personne et de l'environnement doivent être proportionnelles ou comparables (Caplan, 1987 ; Edwards, 2008). Il en implique que quel que soit les dimensions retenues, celles-ci doivent être définies de sorte à avoir un même contenu aussi bien pour la personne (P) que pour l'environnement (E). Deux points caractérisent ces dimensions proportionnelles. Il s'agit de l'équivalence nominale et de l'échelle d'équivalence. L'équivalence nominale signifie que la personne et l'environnement sont décrites avec des termes semblables (Edwards et Shipp, 2007). Par exemple, si l'étude porte sur la similarité des personnalités ; la personne et son environnement social (collègues, chef, subordonnés) doivent être comparés sur la même base. Pour Caplan (1987), nous disent Kristof-Brown et Guay (2011) la mesure proportionnelle (commensurate measure) est une "exigence particulière" (p.252) de l'alignement. Elle est particulière parce qu'elle rend l'intérêt conceptuel explicite. Tandis que l'échelle d'équivalence signifie que la personne et l'environnement sont évalués sur la même métrique (French et al. 1974). Par exemple, l'utilisation du niveau d'importance pour estimer la congruence entre les objectifs d'un superviseur et de son subordonné (Elsass et Veiga, 1997). Cependant, ces deux spécificités ne sont pas toujours prises en compte dans les travaux ou, du moins, une des spécificités est incluse (Edwards et Shipp, 2007).

Dans la seconde, l'alignement ne se produit que lorsqu'il y a une correspondance exacte (identical match) entre les niveaux de la personne et de l'environnement (Edwards, 2007). Cette perspective reflète d'autres termes mobilisés et déjà présents dans la littérature à savoir la similarité, l'adéquation et la congruence des variables de la personne et de l'environnement (Breugh, 1992 ; Chatman, 1989 ; French, Caplan, & Harrison, 1982 ; French Rogers, & Cobb, 1974). Les travaux sur la congruence des valeurs « personne – organisation » par exemple, ont retenu le profil d'indice de similarité pour représenter la notion d'alignement « personne-environnement » (Kristof-Brown et Guay, 2011). Cependant, nous dit Edwards (1993), l'introduction de la régression polynomiale pour étudier l'alignement démontre que ces indices étaient basés sur des présuppositions non vérifiées. De plus, Edwards et al. (2006) démontrent que la correspondance exacte n'explique qu'à minima la moyenne de variance de la perception de l'alignement.

Pour Kristof-Brown et Guay (2011), ces conditions traduisent qu'il existe deux types de conceptualisation de l'alignement du PE. C'est-à-dire ceux qui se rangent dans la catégorie d'une définition restrictive et ceux qui se rangent dans la catégorie d'une définition moins restrictive. La première catégorie requiert une congruence parfaite entre les deux entités (personne – environnement). Dans ce cas, l'alignement n'existe seulement que lorsqu'il y a une correspondance exacte entre personne et environnement ; et le degré de décalage dans l'une ou l'autre direction représente directement le niveau de non alignement. Cette approche est surtout représentée dans les travaux qui s'intéressent à l'alignement sur les valeurs, les objectifs et les traits de personnalités. Tandis que dans la seconde catégorie, l'alignement requiert une relation entre les dimensions proportionnelles de la personne et de l'environnement. Cette relation permet à la compatibilité de se produire à travers un large éventail de niveau de la personne et l'environnement. Ainsi, l'alignement peut se produire quand P et E sont compatibles et pas juste congruents. D'autre part, le non alignement se produit seulement lorsque cet éventail est dépassé. Cette perspective considère l'alignement comme une compatibilité proportionnelle (commensurate compatibility). Elle est mobilisée dans les études qui s'intéressent à l'alignement entre ressources fournies par l'organisation et besoins de la personne. C'est le cas par exemple de la paie et du salaire espéré. Enfin, cette catégorie inclut des études qui opérationnalisent l'alignement comme une compatibilité entre personne et organisation sur une base conceptuelle, mais non mesurable. Kristof-Brown et Guay (2011) qualifient cette perspective de compatibilité générale. Elle comprend des caractéristiques de l'environnement qui sont métriquement disproportionnelles mais conceptuellement liées. Par exemple Turban et Keon (1993) proposent que les individus, avec un besoin de réalisation élevé, conviendraient plus à des organisations offrant une paie pour la performance. Autrement dit, une personne voit ses besoins répondus lorsque sa performance est reconnue et récompensée. On peut alors en conclure, qu'il y a alignement entre les besoins de la personne et l'environnement de travail.

En somme, la conceptualisation de l'alignement PE dépend de la perspective adoptée. Celle-ci peut avoir des avantages et des inconvénients. Dans la restrictive par exemple, l'avantage est une claire démarcation de l'alignement. Cependant, l'inconvénient est la réduction de l'alignement à une relation mathématique de la personne et de l'environnement (Kristof-Brown et Guay, 2011).

Enfin, quelle que soit la perspective adoptée, deux principaux mécanismes sont à la base du concept alignement « personne-environnement » (Kristof, 1996). Il s'agit de l'alignement similaire et de l'alignement complémentaire.

#### **4.1. Alignement supplémentaire et complémentaire**

L'alignement supplémentaire se base sur la compatibilité qui découle de la similarité. Il se produit lorsqu'une personne « ajoute, embellie ou possède des caractéristiques qui sont similaires à d'autres individus » dans l'environnement (Muchinsky & Monahan, 1987, p. 269). Cet alignement s'intéresse donc à la comparaison entre la personne et son environnement social (Edwards et Shipp, 2007). Bien que les termes embellir et ajouter insinuent que la personne apporte quelque chose d'unique à son environnement, l'alignement supplémentaire est parfois égalé aux similarités interpersonnelles (Cable & DeRue, 2002 ; Day & Bedeian, 1995).

L'alignement complémentaire, quant à lui, s'articule autour de l'idée selon laquelle : « l'adéquation ou la congruence de PE, peut aussi provenir d'un schéma mutuel compensé des caractéristiques pertinentes entre P et E » (Muchinsky & Monahan, 1987, p. 272). L'alignement existe alors, quand la faiblesse ou le besoin de l'environnement est compensé par la force de l'individu, et vice versa. Cela signifie que les exigences sont imposées soit par l'environnement, soit par la personne. Les exigences de l'environnement renvoient aux demandes requises de l'individu. Ces exigences peuvent émaner des tâches, de la fonction ou d'un cadre social plus large. Ainsi, le degré dans lequel ces exigences sont satisfaites par la connaissance, les compétences, les habiletés et les ressources (temps, énergie...) de la personne correspond à l'alignement « exigences-habiletés » ou « demands-abilities fit » (French et al. 1982 ; Kristof, 1996 ; McGrath, 1976). Par ailleurs, les exigences de la personne reflètent ses besoins. Ces besoins comportent des exigences biologiques relatifs à la survie et psychologiques (désir, motivation et objectifs) (French et al. 1974). Ainsi, le degré, dans lequel ces besoins sont remplis par les ressources de l'environnement, représente l'alignement « besoins-ressources » fournies (French et al. 1982 ; Kristof, 1996). L'alignement « besoins-ressources » est aussi connu sous l'appellation « needs-supplies fit ».

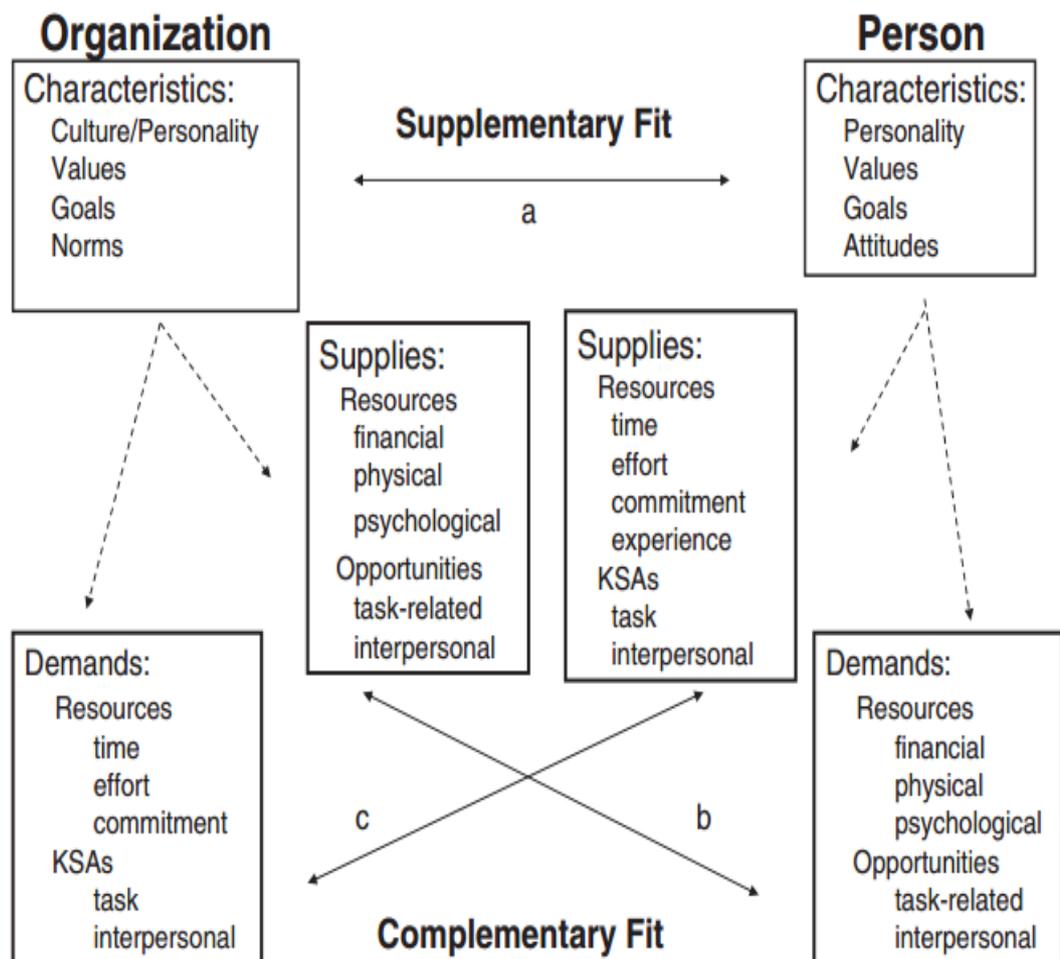
Bien que la différence entre ces deux alignements soient fondamentales (Edwards et Shipp, 2007), celle-ci est parfois négligée. En effet, ces alignements n'ont pas été distinctement spécifiés dans le contexte des travaux sur l'alignement personne-travail par exemple (Adkins et al. 1994 ; Kristof-Brown, 2000). Mais, d'une manière générale, les alignements « supplémentaire et complémentaire » constituent deux catégories qui regroupent les différentes formes de conceptualisation de l'alignement personne-environnement (Kristof-Brown et Guay, 2011). En effet, l'alignement personne-environnement (PE fit) requière une constellation formée d'attributs de la personne et de l'environnement pour influencer les résultats (Kristof-Brown et Guay, 2011). Ce qui se traduit par une conceptualisation à différents niveaux. Par exemple, les travaux sur la congruence entre les valeurs de la personne et de l'organisation (Cable et Judge, 1996 ; Chatman, 1991 ; Lovelace et Rosen, 1996) sont classifiés en tant qu'alignement supplémentaire avec l'environnement situé au niveau organisationnel et le contenu des dimensions au niveau du domaine (Edwards et Shipp, 2007). De même, les travaux, qui examinent l'alignement entre les exigences du travail et les habiletés des employés (Bolino & Feldman, 2000), renvoient à l'alignement exigences-

habiletés (demands-abilities). Dans ce cas-ci, l'environnement est situé au niveau du travail et le contenu des dimensions à un niveau global.

En somme, ces deux approches majeures contribuent à clarifier la conceptualisation de l'alignement « personne-environnement » (Kristof, 1996). Elles permettent également de préciser et de spécifier les réalités qui sont étudiées.

Concrètement comment cela se présente-t-il ?

Prenons le cas d'une étude qui s'intéresse à l'alignement personne-organisation. L'alignement personne-organisation (PO fit), par exemple, est généralement défini comme la compatibilité entre les individus et les organisations (Kristof, 1996). Plus spécifiquement, elle est définie comme la similarité entre les valeurs et la personnalité des individus et les caractéristiques de l'organisation (Chatman, 1989). La conceptualisation peut donc se faire de plusieurs manières suivant l'approche adoptée (voir figure ci-après).



### **Figure 5 : Synthèse des différentes conceptualisations de l'alignement personne-organisation (Source : Kristof-Brown et Guay, 2011 ; Kristof, 1996)**

Comme cette figure l'illustre, la flèche « a » représente la relation entre les caractéristiques fondamentales de l'organisation et celles de la personne. Pour l'organisation, ces caractéristiques incluent généralement la culture, les valeurs, les objectifs, et les normes. En ce qui concerne la personne, les caractéristiques les plus étudiées sont les valeurs, les objectifs, la personnalité et les attitudes. Lorsqu'il y a des similarités entre ces caractéristiques, l'alignement ou « fit » supplémentaire existe.

D'autre part, les entités (personne-organisation) peuvent aussi être décrites par ce qu'elles demandent ou offrent. Cependant, ces demandes et ces offres peuvent éventuellement être influencées par les caractéristiques issues de la première approche (Hogan, 1991 ; Schein, 1992). Cette influence est représentée par les flèches en pointillées dans la figure. Néanmoins, elles représentent une dimension différente dans laquelle l'alignement peut ou ne pas se produire. Dans cette dimension, l'organisation fournit les ressources financières, matérielles psychologiques aussi bien que les tâches connexes et les opportunités d'évolution qui sont demandées par les employés. Quand les ressources fournies par l'organisation répondent aux demandes des employés, l'alignement « demandes-ressources » (needs-supplies) est achevé (flèche « b »).

Similairement, l'organisation requière le temps, l'effort, l'engagement, la connaissance, les compétences et les qualifications à ses employés. Dans ce cas, l'alignement demandes-habilités (demands-abilities) est complété (flèche « c ») lorsque les employés répondent à ces demandes.

Au vu de cette figure, on peut en conclure que les résultats dépendent des objectifs de l'étude et donc de l'approche retenue pour remplir ces objectifs.

## **5. Conclusion et synthèse**

Comme cette revue de littérature le montre, la notion d'alignement est appréhendée différemment suivant le domaine d'étude dans lequel elle est mobilisée. En sciences de gestion, on s'y réfère pour évoquer le concept d'alignement stratégique. Elle repose alors exclusivement sur l'idée de la performance organisationnelle. Performance qui résulte de la cohérence entre plusieurs facteurs comme la stratégie, la structure, la technologie (Raymond et Bergeron, 2008, p. 578). Les résultats des travaux, qui lui font appel, s'attachent soit à évaluer la performance d'une organisation et/ou à améliorer cette performance.

Dans le champ de recherche de la psychologie interactionnelle, on réfère à la notion d'alignement en tant que concept d'alignement « personne-environnement ». Implicitement, c'est aussi la performance de l'organisation qui est visée, mais pas que. Ainsi, les objectifs

des travaux peuvent viser à améliorer le bien-être des individus dans le contexte organisationnel par exemple.

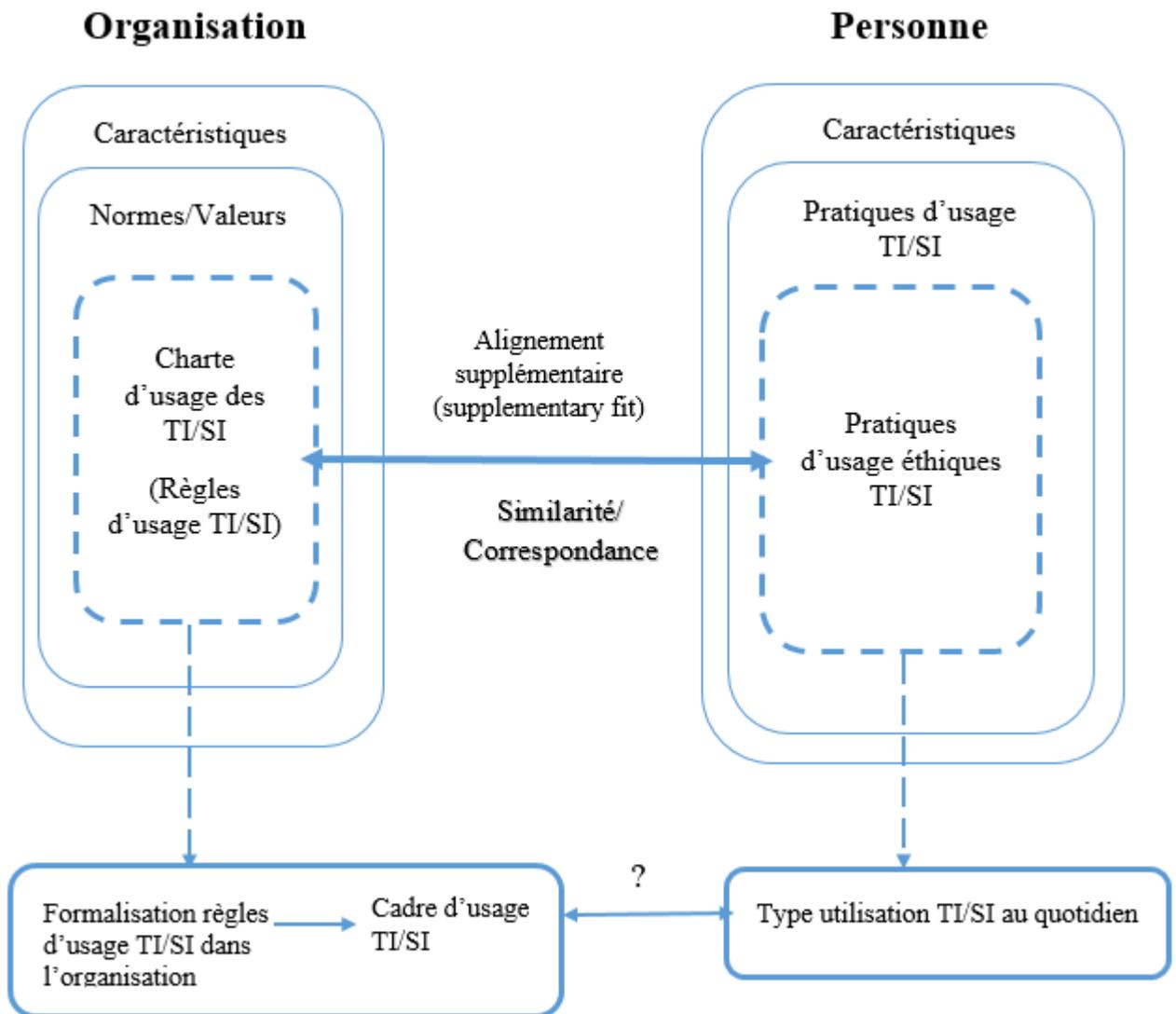
Il apparaît alors que, contrairement au concept d'alignement stratégique qui est relativement bien établie, le concept d'alignement personne-environnement nécessite encore des précisions conceptuelles. Pour Kristof-Brown et Guay (2011), cela peut s'expliquer du fait que ce concept repose sur des théories variées.

Par conséquent, dans le cadre de notre étude et compte tenu de nos objectifs, l'alignement en tant que concept d'alignement stratégique n'est pas retenu. Notre étude se rapproche davantage du concept d'alignement « personne-environnement », mais pas complètement. D'une façon plus spécifique, notre approche présente des points communs avec les études qui visent à identifier l'alignement « personne-organisation » (PO fit). En effet, la charte fait partie des normes organisationnelles puisqu'elle définit les règles d'usage à suivre lorsqu'on utilise les TI/SI dans le contexte organisationnel. Le principe incitant son déploiement est donc d'amener les employés à se conformer aux règles d'usage qui y sont prescrites. De plus, le terme norme, du latin « *norma* », signifie règle. Il désigne entre autres, les règles à suivre, la conduite à tenir<sup>51</sup>.

Par ailleurs, les pratiques d'usages des TI/SI, qui sont les manières d'utilisation des TI/SI, peuvent aussi caractériser l'individu. La figure ci-dessous illustre notre propos. Elle est adaptée à partir du modèle de conceptualisation de l'alignement supplémentaire (fit supplémentaire) (Muchinsky et Monahan, 1987). C'est un des mécanismes, qui est à la base du concept alignement « personne-environnement » (Kristof, 1996).

---

<sup>51</sup> <http://www.cnrtl.fr/definition/norme>



**Figure 6 : Conceptualisation de l'alignement charte-pratiques d'usage TI/SI**

Comme cette figure l'illustre, l'intérêt est mis sur la comparaison entre les règles d'usage des TI/SI définies dans la charte et les pratiques d'usage actuellement mises en œuvre dans le contexte organisationnel. Cet alignement va donc être étudié au travers de l'analyse de documents (charte d'usage des TI/SI). Cette approche rappelle celle adoptée par Webb (1997). Ce dernier, dans le cadre de l'alignement curriculaire, a mesuré l'alignement par l'analyse des documents. Il l'a décrit de la façon suivante : « *Alignment can be measured by coding and analysing the documents that convey the expectations and assessments. A coding systems must be developed that specifies the distinctions to be made in describing each documents* » (Webb, 1997, p.10).

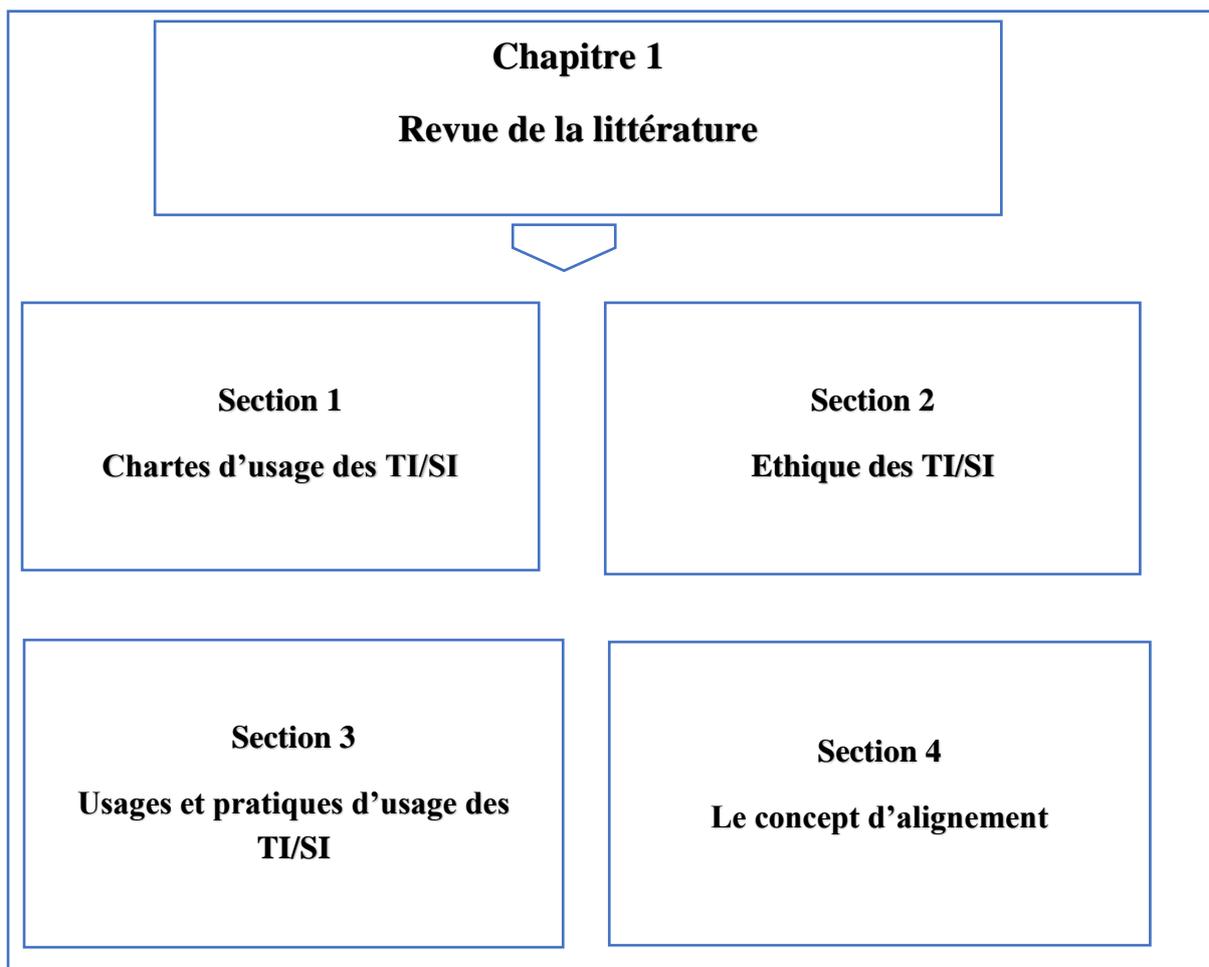
Notre conception de l'alignement est inspirée du concept d'alignement supplémentaire (supplementary fit) de Muchinsky et Monahan (1987) et du modèle proposé par Kristof (1996). Par conséquent, l'alignement charte-pratiques d'usage TI/SI renvoie à : l'identification de la similarité ou de la correspondance entre le contenu de la charte et les usages quotidiens des employés. Cet alignement, c'est aussi se conformer aux règles d'usage définies dans la charte ; lesquelles ont pour objet de guider les pratiques usages des TI/SI.

En somme, il y a alignement lorsque les règles d'usage sont appliquées durant l'utilisation des TI/SI de l'organisation. Toute déviance des règles préalablement établies peut alors être considérée comme le signe d'un décalage entre la charte et les pratiques d'usage.



# **FIN PARTIE 1 CHAPITRE 1 REVUE DE LITTÉRATURE**

Comme nous l'avons présenté, cette première partie du document a présenté les notions et concepts mobilisés dans le cadre de cette étude. Elle contient les sections présentées dans la figure suivante.





Ce deuxième chapitre du document introduit les stratégies mobilisées pour produire les connaissances nécessaires pour répondre à l'objet de l'étude.

La page suivante présente les cinq sections qui constituent ce deuxième de la première partie du document.

## **PARTIE 1- CHAPITRE 2 : DESIGN DE LA RECHERCHE**

**Partie 1**  
**Chapitre 2 Design de la recherche**



**Section 1**  
**Elaboration problématique de  
recherche et Cadre théorique**

**Section 3**  
**Approche et méthodes mobilisées**

**Section 2**  
**Positionnement épistémologique**

**Section 4**  
**Sources et méthodes de collecte de  
données**

**Section 5**  
**Traitements et Analyses des données**

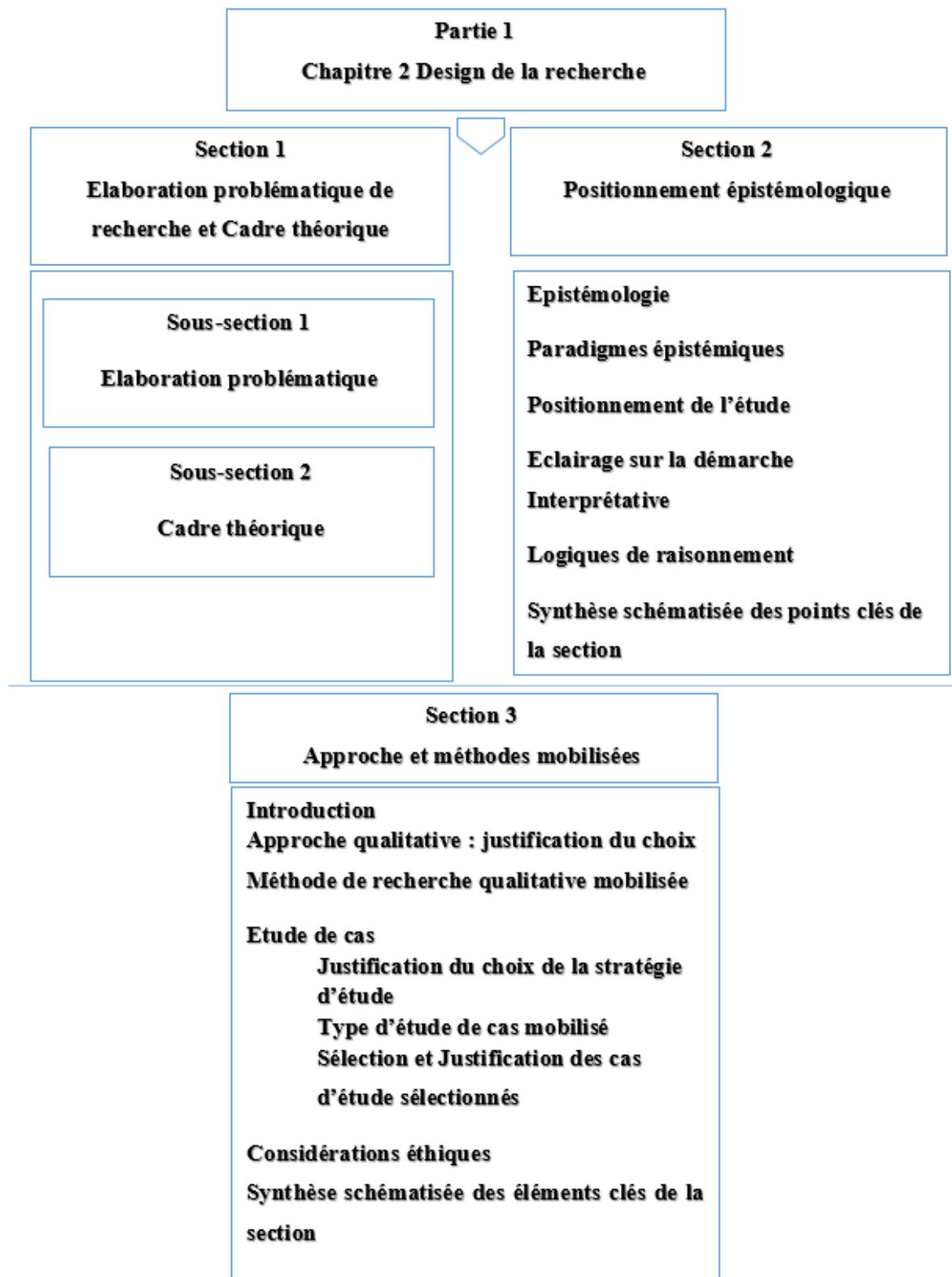
## INTRODUCTION PARTIE 1-CHAPITRE 2 DESIGN DE LA RECHERCHE

Dans le chapitre 1 de la première partie du document, nous avons présenté et précisé les concepts et notions clés qui sont mobilisés dans le cadre de cette étude. Ce premier chapitre est intitulé « **Revue de la littérature** ».

Ce deuxième chapitre du document introduit :

- Le processus d'élaboration de la problématique de recherche ainsi que le contexte dans lequel cette problématique a été construite. C'est la première section de ce chapitre.
- Par la suite, nous présentons le positionnement épistémologique dans lequel s'inscrit cette étude. C'est la deuxième section du deuxième chapitre.
- Puis, l'approche méthodologique adoptée pour répondre à la problématique de recherche. C'est la troisième section du deuxième chapitre.
- Après cela, le chercheur présente les sources de données ciblées et les méthodes de collecte retenues dans le cadre de cette étude. C'est la quatrième section du deuxième chapitre de ce document.
- Enfin, la cinquième et dernière section de ce deuxième chapitre du document aborde les stratégies de traitement et d'analyses des données pour répondre à la question de recherche.

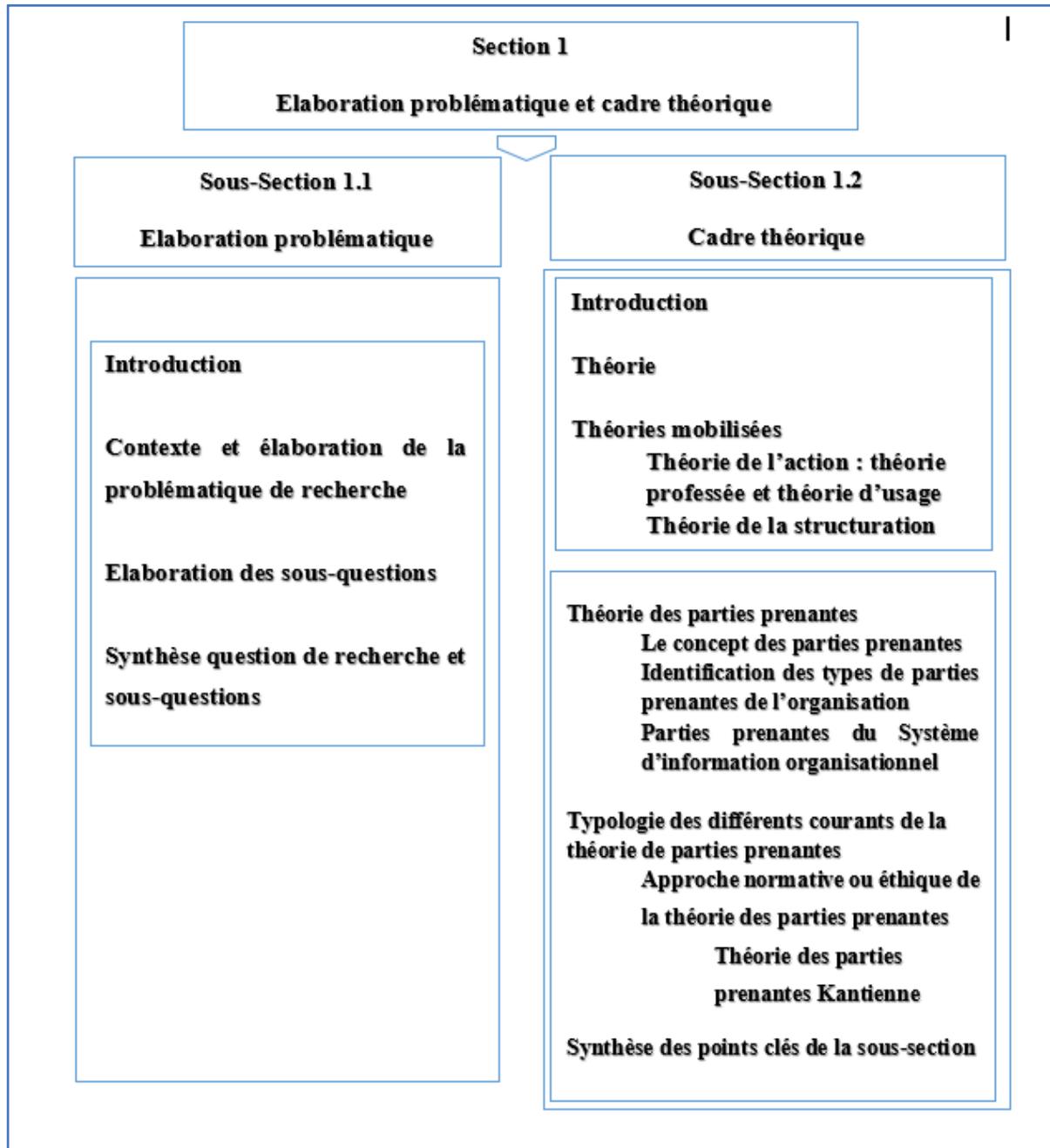
La page suivante présente ces différentes sections et leur contenu.



<p style="text-align: center;"><b>Section 4</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Sources et méthodes de collecte de données</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Section 5</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Traitements et Analyses des données</b></p>
<p><b>Introduction</b></p> <p><b>Sources des données</b></p> <p><b>Méthodes de collecte de données</b></p> <p style="padding-left: 20px;"><b>Méthode documentaire comme stratégie de collecte de données</b></p> <p style="padding-left: 20px;"><b>Justification du choix</b></p> <p style="padding-left: 20px;"><b>Mise en œuvre de la méthode documentaire</b></p> <p style="padding-left: 20px;"><b>Entretien semi-directif comme stratégie de collecte de données</b></p> <p style="padding-left: 20px;"><b>Justification du choix</b></p> <p style="padding-left: 20px;"><b>Mise en œuvre de l'entretien semi-directif</b></p> <p><b>Considérations éthiques</b></p> <p style="padding-left: 20px;"><b>Considérations éthiques lors de l'obtention des documents</b></p> <p style="padding-left: 20px;"><b>Considérations éthiques lors de la mise en œuvre des entretiens semi-directifs</b></p> <p><b>Synthèse des éléments clés de la section</b></p>	<p><b>Introduction</b></p> <p><b>Analyse des données qualitatives</b></p> <p><b>Méthodes d'analyse mobilisées dans le cadre de l'étude</b></p> <p style="padding-left: 20px;"><b>Analyse de contenu</b></p> <p style="padding-left: 20px;"><b>Analyse thématique</b></p> <p style="padding-left: 20px;"><b>Analyse de discours</b></p> <p><b>Analyse documentaire</b></p> <p><b>Mise en œuvre analyses : chartes et entretiens</b></p> <p style="padding-left: 20px;"><b>Phases d'analyse des chartes</b></p> <p style="padding-left: 20px;"><b>Phases d'analyse des entretiens</b></p>

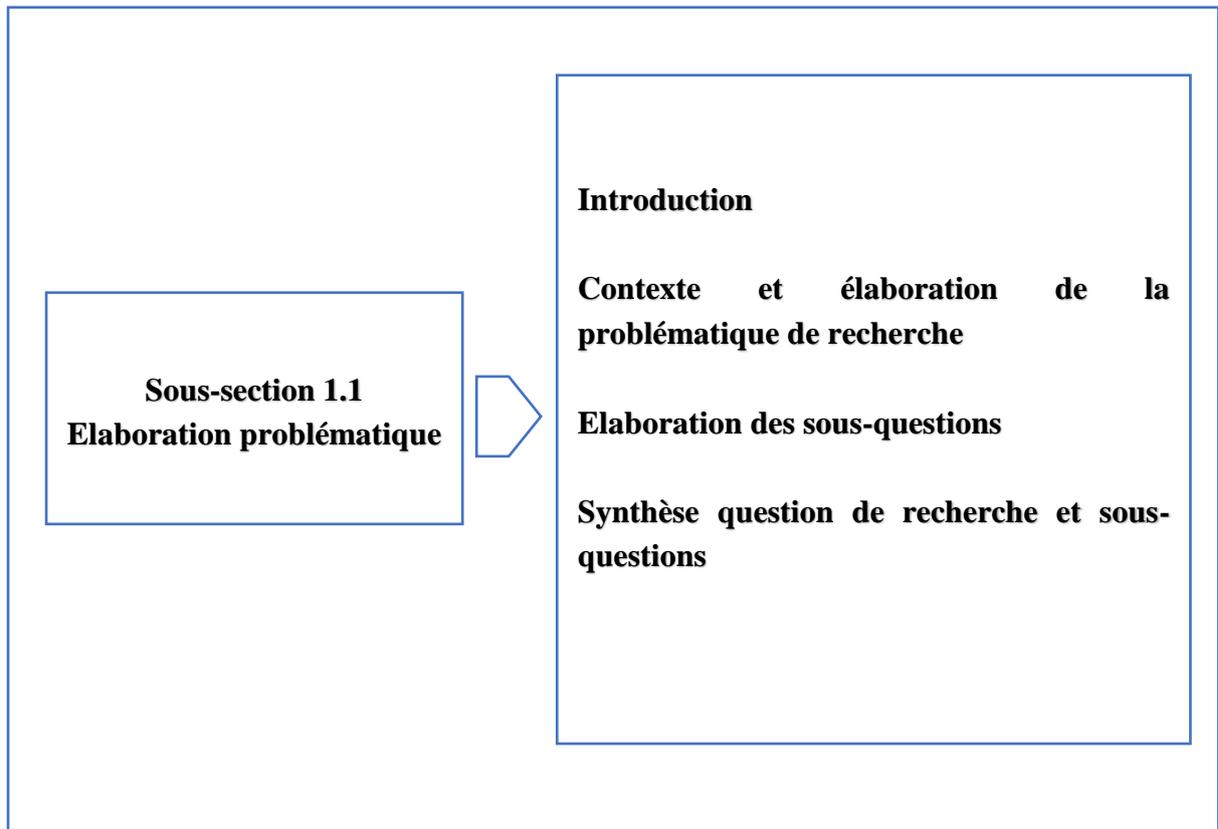
# SECTION 1 ELABORATION PROBLEMATIQUE ET CADRE THEORIQUE

## Plan



## **SOUS-SECTION 1.1 ELABORATION PROBLEMATIQUE**

### **Plan**



### **Introduction**

Dans cette section le chercheur présente le contexte dans lequel la problématique a été construite. Et, plus précisément, il présente le processus d'élaboration de la question de recherche principale ainsi que les sous questions sous-jacentes.

## 1. Contexte et élaboration de la problématique de recherche

La réflexion sur le concept d'éthique ne date pas d'aujourd'hui. En effet, le recours incessant à ce concept a contribué à l'apparition de disciplines telles que la bioéthique, l'éthique environnementale, l'éthique de la recherche scientifique, le commerce éthique ou équitable, etc. « *L'éthique est en demande. Un peu partout. Un peu par tous* » (Blondeau, 1999. p. 15). Depuis plusieurs années, on constate que l'éthique est de plus en plus à la mode dans le contexte organisationnel. Succès médiatique, transformations des pratiques de gestion et créativité conceptuelle contribuent à son exceptionnelle vitalité (Pasquero, 2000, p. 369). Cependant, la transposition dans le contexte organisationnel ne s'est pas faite sans difficultés. Cette difficulté résulte du fait que l'éthique a longtemps été considérée comme une réflexion essentiellement personnelle (Mercier, 2014). En effet, pour certains, parler d'éthique en gestion apparaît comme une absurdité d'autant plus que le monde des affaires n'obéit qu'à la loi du profit et, est exempte d'interrogations éthiques : « *les affaires sont les affaires* » (ibid, p.6).

On identifie cependant dans la littérature des travaux s'intéressant à l'éthique des affaires (business ethics). Cet intérêt est né suite à de nouvelles législations, des exigences des consommateurs et des pressions des acteurs sociaux (Trevino et al. 2006) ainsi que, suite à de nombreux scandales impliquant parfois des organisations d'une grande renommée. On peut citer le cas de la marque de chaussures Nike dans les années 1990. Cet entreprise fut pointée du doigt et accusée de sous-traitance par de multiples associations et ONG suite à la découverte d'une photo montrant un enfant pakistanais confectionnant des ballons Nike. Ou encore, le cas Apple en 2006, où la presse britannique dénonçait les conditions de travail déplorables d'ouvriers chinois de Foxconn. Foxconn n'est autre qu'un des sous-traitants taiwanais qui fabriquait alors les iPod d'Apple <sup>52</sup>.

La prolifération de ce type de scandales a suscité un véritable marché de l'éthique avec ses promoteurs, ses producteurs et ses consommateurs (Pasquero, 2000). Placées sous haute surveillance, les organisations sont désormais questionnées sur leurs pratiques. Ce qui a conduit, par exemple, à l'établissement de la loi du type Sarbanne Oxley dans le cas du secteur bancaire. Cette loi a été notamment initiée suite aux scandales financiers de ceux d'Enron et de Worldcom. C'est une loi qui s'adresse aux sociétés cotées sur le marché américain. Que cette société soit américaine ou non. Cette loi a pour objectif de lutter contre les comportements déviants et frauduleux des organisations en favorisant la traçabilité des comptes et la transparence des comptes mais aussi les contrôles liés aux processus de reporting financier, etc.

Il apparaît alors que le besoin en éthique constitue un enjeu important pour les organisations. Car, celles-ci sont confrontées à des choix difficiles. Choix, dont les conséquences peuvent avoir des répercussions négatives pour toute l'organisation, voire la profession. Les

---

<sup>52</sup><http://www.lefigaro.fr/societes/2013/05/17/20005-20130517ARTFIG00389-malgre-les-drames-et-scandales-l-industrie-a-la-memoire-courte.php>

répercussions peuvent affecter l'image ou la réputation de l'organisation. Par conséquent, face à de tels risques, l'opérationnalisation d'une éthique organisationnelle devient une nécessité et un enjeu crucial. En effet, cette opérationnalisation de l'éthique peut contribuer à fournir aux personnes de l'organisation des repères précis ou du moins un cadre de référence. Ce cadre de référence peut traiter la manière d'aborder les conflits ou les ajustements de valeurs qui se posent dans la pratique professionnelle (Saielli, 2001). De plus, il est reconnu que l'éthique permet de : « *définir la manière dont les organisations intègrent ses valeurs clefs dans ses politiques, pratiques et processus de décision. Cela inclut également la recherche à la conformité à des principes légaux et l'adhésion à des règles internes* » (Mercier, 2014, p.8).

Pour répondre au besoin d'un comportement éthique dans l'organisation et par l'organisation, des documents officiels sur les questions d'éthique sont rédigés (Durif et al. 2009). C'est le cas du circulaire DGT n °2008-22 du 19 novembre 2008 relative aux chartes éthiques, dispositifs d'alerte professionnelle et au règlement intérieur NOR : MTST0880880C. Ces chartes éthiques et codes de bonne conduite se sont développés dans les entreprises françaises en réponse à ces nouvelles obligations et à l'engagement plus fréquent de la responsabilité de l'employeur. Elles apparaissent alors comme un outil pertinent. Outil, qui permet de réunir en un document, selon un contenu et un degré de précision variables, les engagements et obligations respectifs de l'employeur et des salariés dans le cadre de l'exécution du contrat de travail. C'est un outil qui s'inscrit dans une approche inverse du règlement intérieur dont le champ est légalement limité. L'ensemble des dispositifs éthiques participent, par conséquent, à une démarche de prévention des risques. Cette démarche permet, d'une part, une amélioration des performances de l'organisation et une préservation de son image ; et d'autre part, elle contribue à la protection des employés qui exercent dans l'organisation ainsi que du public qui fait appel à ses services.

C'est également dans cette perspective que les codes d'éthique sont élaborés et adoptés par des organisations au niveau mondial (Trevino et al. 1999). Le code d'éthique est une déclaration écrite de l'organisation mentionnant ses principes, ses règles de conduite, ses positions morales, ses codes de pratique et sa philosophie en matière de responsabilité envers ses parties prenantes (Donker et al. 2008). Il est implémenté chez 78 % des 1000 plus grandes entreprises américaines (85 % au Canada) (Nijhof et al. 2003) et chez 52,5 % des 200 plus grandes entreprises mondiales (Kaptein, 2004). Sa popularité est due au fait que son adoption offre des avantages certains à l'organisation. Il s'agit particulièrement de la préservation et de l'amélioration de son image, de la diminution des amendes en cas de transgressions, de l'augmentation de la performance et du renforcement du climat de travail (Kaptein et Schwartz, 2008). En outre, son déploiement s'avère déterminant pour l'organisation, d'une part parce qu'il vise à protéger les employés (Durif et al. 2009). Et d'autre part, parce qu'il peut influencer sur les comportements des employés en modifiant leur perception de la moralité d'une action (Lere et Gaumnitz, 2007). Ce référentiel normatif de management contribue également à montrer la légitimité de l'organisation auprès des parties prenantes et vient de surcroît combler le vide entre la loi en vigueur dans la société et les valeurs organisationnelles implicites. Il concourt donc à une démarche de formalisation de l'éthique organisationnelle de même qu'il contribue à expliciter les droits et les obligations des parties prenantes. Cette

formalisation de l'éthique organisationnelle (i.e. code d'éthique), peut aussi être appréhendée comme un outil de référence des valeurs adoptées et promues par l'organisation. Les obligations, qui en découlent, créent d'une certaine manière un cadre de confiance - critère nécessaire pour un environnement de travail sain.

La littérature révèle que les travaux sur les codes d'éthique s'inscrivent dans le champ de recherche dit éthique des affaires (Business Ethics). Ce champ s'intéresse à « l'ensemble des règles, des normes, des codes ou des principes qui orientent les comportements vers plus de moralité et de véracité dans chaque situation rencontrée » (Lewis, 1985). « *L'éthique des affaires apparaît alors comme une discipline du management à part entière (...). Elle est le lieu de réflexion sur les conséquences éthiques des actes de gestion des organisations (...). Et, il s'agit aussi de se poser la question des conséquences éthiques dans et en dehors de l'organisation* » (Pesqueux, 2007, p. 208). On reconnaît à ce champ une littérature très féconde en gestion (Saielli, 2001). On peut alors en conclure que les préoccupations d'éthique touchent les différents domaines de la gestion. Par conséquent, la gestion des systèmes d'information n'y échappe pas.

En effet, il n'est plus à démontrer aujourd'hui que le recours à un système d'information dans le contexte organisationnel constitue une composante essentielle (O'Brien, 1995). Il contribue à l'optimisation et à l'automatisation des flux (économiques, financiers...), à l'amélioration de la communication interne mais aussi à la diminution des coûts. Autrement dit, c'est un soutien pour les différentes activités opérationnelles dans l'organisation. Mais aussi, c'est un agent organisateur de l'activité humaine dans le contexte organisationnel. Il contribue par la même occasion à la viabilité de nouvelles stratégies déployées par l'organisation. Ce qui fait du système d'information un vecteur stratégique pour obtenir des avantages concurrentiels. Afin de garantir son bon fonctionnement, les organisations déploient différentes mesures soit à titre préventif, soit à titre "curative". Car, son bon fonctionnement contribue entre autres à garantir une aide à la décision pertinente ainsi qu'à améliorer les performances de l'organisation. Il est reconnu qu'un système d'information (SI) n'est pas seulement un ensemble organisé de matériel, logiciel, données et de procédures mais aussi de personnes permettant d'acquérir, traiter, stocker, communiquer des informations dans des organisations (Reix, 2002).

Aussi, parmi les mesures déployées, on peut distinguer des mesures techniques et humaines. Ces dernières sont mises en œuvre dans le cadre du déploiement d'une politique de sécurité des systèmes d'information. La politique de sécurité contribue à établir un certain nombre de règles, de procédures et de dispositifs techniques pour cadrer les usages des TI/SI organisationnels. Ces différentes procédures définissent un cadre général prescrivant les comportements à tenir. La sécurité est alors perçue comme un facteur de qualité des systèmes (Degoulet et al. 2003). Ses principaux défis consistent en la définition explicite des droits et des responsabilités des utilisateurs ainsi que de leur communication de façon cohérente et efficace à l'ensemble des employés (Hong et al. 2006 ; Hone et Eloff, 2002b). C'est justement dans ce cadre qu'est déployée la charte d'usage des TI/SI.

La charte est reconnue comme un document qui contient un ensemble de règles d'usage des ressources TI/SI dans l'organisation. Son objet est la définition claire et explicite de la manière dont les TI/SI de l'organisation doivent être utilisées par l'ensemble des employés. D'une certaine manière, la charte indique la position officielle de l'organisation vis-à-vis des pratiques d'usage des TI/SI promues et à mettre en œuvre (Scott et Voss, 1994). Au fil du temps, la charte a acquis de l'importance dans le contexte organisationnel. On se l'explique du fait qu'elle est de plus en plus considérée comme une des pratiques modernes la plus importante dans l'organisation (Foltz et al. 2008 ; Holmes, 2003 ; Lichtenstein, 1996). D'autre part, c'est parce qu'elle est aussi recommandée par la CNIL (Commission National Informatique et Libertés). De plus, sa transgression peut constituer un motif de licenciement. Ainsi, dans un arrêt du 8 décembre 2009 (Cour de cassation, Chambre sociale, 8 décembre 2009, Sergio G. / Peugeot Citroën Automobiles), la Cour de cassation a cassé l'arrêt d'une cour d'appel (Cour d'appel de Rennes, 5e chambre prud'homale, 11 mars 2008) qui avait validé le licenciement pour faute d'un salarié dont le poste informatique contenait des fichiers à caractère pornographique et zoophile. La Cour de cassation a considéré « que la seule conservation (par un salarié) sur son poste informatique de trois fichiers contenant des photos à caractère pornographique sans caractère délictueux ne constituait pas, en l'absence de constatation d'un usage abusif affectant son travail, un manquement du salarié aux obligations résultant de son contrat susceptible de justifier son licenciement ». Des notes de service contestant un tel usage avaient pourtant été adressées par l'employeur du salarié, comme l'avait souligné la Cour d'appel dans son arrêt cassé par la Cour de cassation. En revanche, dès lors qu'un tel « détournement du système d'information » de l'entreprise est précisément interdit par sa charte informatique, la faute du salarié peut être engagée. C'est ce qui a été rappelé par la Cour de cassation dans un arrêt du 15 décembre 2010 (Cour de cassation, Chambre sociale, 15 décembre 2010, Emmanuel G. C/ Coca Cola, Assedic) : « l'utilisation de sa messagerie pour la réception et l'envoi de documents à caractère pornographique et la conservation sur son disque dur d'un nombre conséquent de tels fichiers constituaient un manquement délibéré et répété du salarié à l'interdiction posée par la charte informatique mise en place dans l'entreprise et intégrée au règlement intérieur, a pu en déduire que ces agissements, susceptibles pour certains de revêtir une qualification pénale, étaient constitutifs d'une faute grave et justifiaient le licenciement immédiat de l'intéressé ».

D'une façon générale, la charte va contribuer à la politique de sécurité du système d'information organisationnel. Cet objectif consiste à garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des ressources. Elle va aussi permettre de limiter les usages qui pourraient causer des dommages, parfois irréversibles, auprès des individus ou de l'organisation. Ces objectifs sont, d'autant plus d'actualité, que les organisations font de plus en plus face à de "nouveaux" défis et risques. Ces derniers sont liés à l'évolution rapide et à l'usage exponentiel des technologies de l'information dans le cadre professionnel mais aussi personnel. En 2006 par exemple, le rapport du groupe de travail Informatique et Juridique identifiait trois types de comportements :

- l'utilisation des ressources informatiques comme l'objet même de l'infraction, à l'exemple des atteintes aux systèmes de traitement automatisé de données, aux données personnelles, à l'usage de la cryptologie, ou encore aux interceptions illégales de communications.
- L'utilisation des capacités des technologies numériques et notamment d'Internet comme moyen pour faciliter, préparer ou commettre une infraction comme par exemple le blanchiment d'argent, la divulgation de données informatisées ou de fichiers de nature à nuire à la défense nationale ou aux intérêts fondamentaux de la Nation, la divulgation d'informations bancaires.
- L'utilisation des technologies numériques comme support d'une infraction de contenu comme racisme, outrage ou encore pédopornographie.

Ainsi, à mesure que ces technologies de l'information évoluent et se répandent dans les différentes activités organisationnelles, des préoccupations d'ordre éthique émergent. En effet, ces évolutions confèrent aux technologies une fonction à double tranchant. C'est-à-dire qu'à la fois elles peuvent améliorer la pratique et/ou causer des problèmes de nature variée et complexe que la loi n'a pas encore considéré. C'est le cas avec l'émergence d'un questionnement autour des problématiques d'éthiques des usages des TI/SI.

Déjà, dans les années 1990 on s'inquiétait du remplacement de l'humain par les ordinateurs. Aujourd'hui, on constate que les ordinateurs (et d'autres technologie) remplacent effectivement les humains dans la réalisation de certaines tâches. Il en résulte alors une perte ou une suppression d'emplois dans certains secteurs d'activité. Cette perte ou suppression de postes est due au fait que certaines activités sont prises en charge par des automates. Ces automates ou robots accomplissent les mêmes tâches à des coûts réduits dans des délais courts et de façon efficace. Par ailleurs, ces technologies nécessitent désormais des humains qui possèdent des compétences ou une expertise bien spécifique. A cause de cette exigence, une iniquité dans l'accessibilité au travail est désormais une des problématiques d'éthique auquel les sociétés doivent faire face. C'est aussi le cas avec l'émergence de la problématique de l'accessibilité numérique. Autrement dit, certains individus ne pourront plus exercer dans une fonction qui est à leur portée si les automates ou les robots peuvent les remplacer. C'est le cas des personnes à mobilité réduite ; ou celles qui ont une déficience mentale ; c'est aussi le cas pour des personnes âgées ou illettrées. On constate alors qu'en fonction du profil de l'individu, celui-ci est aussi confronté au risque de ne pas pouvoir bénéficier des opportunités d'usage qu'offrent ces technologies. Ce risque devient élevé lorsque les concepteurs de ces technologies ne prennent pas en compte le profil des différents individus.

D'autre part, les journaux et les revues spécialisées dénoncent de plus en plus des usages dont la nature porte atteinte à l'éthique. C'est le cas de l'affaire Snowden en 2013. Ce dernier avait rendu publique des informations classées top-secrètes par le gouvernement américain. Ces

informations concernaient entre autres des systèmes d'écoute déployés sur Internet, des programmes de surveillance, etc. Ces mesures avaient été déployées à l'insu des personnes et groupes ciblés. Plus récemment le scandale Volkswagen<sup>53</sup> qui a suscité beaucoup d'émotions avec la découverte du logiciel truqueur. Ce dernier permettait de fausser les résultats des tests anti-pollution en affichant des valeurs bien inférieures à la réalité. Ces deux cas illustrent d'une part que les usages des TI/SI dans le contexte organisationnel peuvent avoir des implications morales ou éthiques (Johnson, 1999 ; Maner, 1996). Et d'autre part, ils illustrent l'importance d'un questionnement sur ce qu'est un usage éthique. D'autant plus que, les diverses technologies utilisées dans les organisations offrent de nouvelles possibilités d'usage dans la pratique professionnelle. Vraisemblablement, « les technologies vont continuer à générer des questions d'éthique » (Koocher & Keith Spiegel, 2008, p. 144) à l'image du progrès technique. En effet, « ...le progrès technique accentue la complexité du mélange des éléments positifs et négatifs. Plus il y a de progrès, plus la relation du « bon » et du « mauvais » est inextricable, ... » (Ellul, 2012, p. 95). D'autre part, les projets du type ETICA (Ethical Issues of Emerging ICT Applications) prouvent bien que les problématiques d'éthique des TI/SI sont bien d'actualité. Lancé en 2009 par la commission européenne, ce projet avait pour but de démontrer que les problèmes d'éthique du type vie privée, liberté d'expression, autonomie, dignité humaine... continuent d'être d'actualité.

Désormais, les organisations doivent faire face à de nouveaux défis. Défis qui incitent à se poser des questions telles que : Peut-on utiliser les TI/SI de l'organisation à des fins privées ? Quelles est l'influence des TI sur le respect de la vie privée, la propriété intellectuelle, l'accessibilité ou l'exactitude des données ? Comment la technologie véhicule-t-elle des valeurs ? Quelle est la limite dans le traitement des données personnelles en matière de biométrie, de géolocalisation, de vidéo-surveillance ou d'identification des individus ? Qui est responsable des erreurs dans les informations et comment devrait être indemnisée la victime ? Qui est autorisé à accéder aux informations personnelles ? Selon quels principes se guider pour mettre en œuvre un usage éthique d'une TI/SI ? C'est quoi d'ailleurs un usage éthique des TI/SI ? Quelles sont les mesures qui sont déployées pour identifier ou du moins cadrer les usages ? Ces mesures sont-elles légitimes et/ou éthiques ? Il semble alors important, de reconnaître la nécessité d'identifier et d'analyser les mesures mises en œuvre par les organisations dans ce cadre. Particulièrement lorsque ces mesures ont pour objectif de cadrer, de promouvoir et/ou sensibiliser les pratiques d'usages des TI/SI « appropriées » dans le cadre organisationnel. Il n'est donc pas étonnant de s'interroger sur leur pertinence et leur actualité ; car les technologies connaissent des progrès et ces progrès contribuent à accentuer la complexité des problématiques d'usage.

Vraisemblablement, les organisations sont au fait que le numérique introduit des transformations profondes et durables dans les pratiques d'usage des TI/SI. Par conséquent,

---

<sup>53</sup>[http://www.lemonde.fr/economie/article/2015/10/06/volkswagen-les-questions-financieres-derriere-le-scandale\\_4783646\\_3234.html](http://www.lemonde.fr/economie/article/2015/10/06/volkswagen-les-questions-financieres-derriere-le-scandale_4783646_3234.html)

les problématiques d'éthique ne peuvent qu'émerger. C'est particulièrement le cas, lorsqu'on est amené à exploiter et/ou à gérer des données personnelles ; si on est amené à déployer des mesures de sécurité pour garantir le respect de la vie privée ou du droit à l'oubli. Chaque organisation se doit alors de s'interroger sur ses pratiques d'usage des TI/SI ; et d'identifier les enjeux qui s'y rattachent. De même, elle se doit d'explicitier clairement ce qu'elle considère comme pratique d'usage éthique et/ou comme pratique d'usage contraire à l'éthique des TI/SI. Pourquoi ? Eh, bien par ce qu'il est reconnu « *qu'au cours de l'histoire, lorsqu'une société n'est plus habitée par des certitudes collectives, ne comporte plus un projet clair en commun, n'a plus de croyances partagées, ou encore lorsqu'elle soumise à un défi, ... le nombre de comportements déviants augmente* » (Ellul, 1992, p.17). De même, les organisations ne peuvent qu'être confrontées à des défis similaires. Ou plus précisément, elles vont devoir faire face à des pratiques d'usage qui peuvent éventuellement susciter des questionnements d'éthique. Cela est d'autant plus probable que l'évolution de la technologie ouvre de nouveaux modèles économiques, de nouveaux processus, de nouvelles organisations et de nouvelles pratiques. Cependant, la revue de la littérature ne nous a permis d'identifier qu'un document qui explicite clairement ce qu'est un usage approprié des TI/SI dans le contexte organisationnel. A l'image du code d'éthique ou code de conduite qui traite de la conduite éthique à adopter dans l'organisation. Ce document présente en quelque sorte les « normes » des usages que l'ensemble des parties prenantes est tenu de respecter. Il s'agit de la charte d'usage des TI/SI.

Actuellement, la charte d'usage des TI/SI est reconnue comme une des stratégies déployées pour contrôler, cadrer et influencer les pratiques d'usage des TI/SI (Foltz et al. 2008). Celle-ci est déployée principalement pour contrer la menace de la sécurité en interne (Doherty et al. 2011, p.202). En effet, une grande partie des organisations considèrent les menaces de sécurité en interne plus pressantes que celles qui sont externes. C'est-à-dire celles qui sont causées par des pirates informatiques (Leach, 2003). En effet, des études identifient les usagers comme « un peuple à problème » (Scheiner, 2000) ou encore comme un des maillons « faible » des mesures de sécurité déployées dans l'organisation (Loch & Carr, 1991 ; Parker, 1998 ; Neumann, 1999 ; Gaunt, 2000 ; Hughes et Stanton, 2006 ; Richardson, 2011 ; Post et Kagan, 2007 ; Warkentin et Willison, 2009 ; Guo et al. 2011 ; Furnell et Rajendran 2012). Pour certains, le personnel est qualifié de la sorte, en partie, du fait que les employés succombent plus facilement aux attaques du type phishing ; et ils partagent de façon excessif leurs informations sur le web (CSI/FBI, 2007 ; Deloitte, 2007). Et la charte, justement, est aussi déployée pour dissuader les usages considérés comme abusifs par l'organisation.

Par ailleurs, elle contribue également à sensibiliser et à responsabiliser les employés dans les organisations (Lichtenstein, 1997). Enfin, sa mise en œuvre est aussi encouragée du fait que pendant longtemps la conceptualisation de la sécurité des SI de la plupart des organisations était, et, est encore techno-centrique (Dhillon et Torkzadeh, 2006). Cette approche techno-centrique encourage une forme d'ignorance. Ou du moins, elle contribue à ce que l'organisation néglige les mesures socio-organisationnelles. Or, ces mesures sont importantes puisqu'elles permettent de renforcer la confiance, l'éthique et l'intégrité des employés (Dhillon et Backhouse, 2000). En effet, la sécurité d'un SI dépend largement des

pratiques d'usage mises en œuvre par les utilisateurs (Rhee et al. 2009). Et ce, même si les mesures techniques de défenses déployées sont sophistiquées. Rappelons également que ces pratiques peuvent contribuer à l'amélioration de l'image et/ou à l'augmentation de la productivité. De même, elles peuvent exacerber la perte financière, la dégradation de l'image de l'organisation ou des individus ainsi que le licenciement et/ou les poursuites judiciaires.

En conséquence, la charte peut être mobilisée comme moyen d'identification des usages prescrites. Elle va donc permettre d'identifier, la nature des pratiques d'usage promues dans le contexte organisationnel. Dans un certain sens, le chercheur vise à mobiliser la charte de la même manière qu'ont été les codes d'éthique organisationnelle (codes of ethics). En effet, les codes d'éthique constituent d'une part un outil de formalisation et de communication du comportement éthique à adopter dans le contexte organisationnel (Wood, 2000 ; Mercier, 2014). Et d'autre part, ils sont aussi reconnus comme un des moyens tangibles d'examiner si les organisations reconnaissent le besoin d'un comportement éthique ; et s'y sont engagées (Nicholson, 2011). Ainsi, à l'image du code d'éthique, la charte reflète d'une certaine manière les valeurs qu'une organisation souhaite communiquer à ses parties prenantes. Ces valeurs sont implicitement communiquées par la promotion de certains usages et dans l'interdiction d'autres. Par conséquent, elle pourrait, si ce n'est déjà le cas, jouer un rôle similaire à celui du code d'éthique. La différence consiste en ce que la charte est plus spécifique puisqu'elle va se focaliser sur la formalisation et la communication des pratiques d'usage des TI/SI à adopter dans le contexte organisationnel. Tandis que le code d'éthique s'intéresse aux comportements en générale. Ainsi, les usages promus peuvent être éthiques, légaux et/ou sécuritaires. Par ailleurs, l'étude exploratoire initialement menée par le chercheur lui a permis de reconnaître qu'il n'existe pas actuellement un autre document qui jouerait un rôle semblable. La charte d'usage des TI/SI apparait, pour le moment, comme le seul point de repère vers lequel les employés ou des tiers peuvent se tourner pour identifier une formalisation concrète du cadre d'usage « approprié » des TI/SI. Aussi, compte tenu de son rôle actuel et des enjeux relatifs aux pratiques d'usage des TI/SI, la question suivante se pose :

---

*Quel Alignement entre charte d'usage des TI/SI et pratiques d'usage éthiques des TI/SI dans l'organisation ?*

---

## **2. Elaboration des sous-questions**

Si les dimensions sécuritaires ont un impact indéniable sur l'efficacité des systèmes d'information, il n'en ressort pas moins que leur implémentation doit faire écho à des

dimensions à la fois éthiques et humaines (Trompeter et Eloff, 2001 cité par Hasnaoui et Biot-paquerot, 2010). La charte d'usage des TI/SI pourrait justement contribuer (si ce n'est qu'elle le fait déjà), à l'établissement de ces principes d'éthique des usages des TI/SI. Ou du moins, elle pourrait contribuer à fournir un cadre de référence. Cependant, pour que celle-ci soit capable de jouer ce rôle, il faudrait que certaines conditions soient satisfaites. Particulièrement, si un alignement doit se faire entre cette charte et les pratiques d'usage éthiques des TI/SI dans l'organisation.

Ainsi, pour le chercheur, il faudrait au moins que le contenu de la charte soit pertinent. C'est-à-dire, qu'il traite les problématiques d'éthique relatives à l'usage des TI/SI. Car en tant que document formel et officiel de l'organisation, celui-ci présente les croyances, les attitudes et les valeurs auxquelles l'organisation adhère. La charte explique donc ou du moins justifie un schéma d'activité donné. C'est en quelque sorte la théorie de référence de l'organisation. D'autres part, les travaux portant sur les politiques d'utilisation d'Internet sur le lieu de travail par exemple, révèlent la nécessité de traiter des problèmes et des questions spécifiques à l'utilisation d'Internet. Stiefer (2000) souligne par exemple, que le concept de propriété du mail (ownership of email) devrait être adressé dans le contenu d'une politique d'utilisation d'Internet. De même, pour que l'alignement entre charte et pratique d'usage éthiques soit possible, il faudrait que celle-ci adresse les problèmes d'éthique liés à l'usage des TI/SI. Bien qu'elle ne puisse pas traiter l'ensemble des problématiques d'éthique existantes ; qu'elle traite au moins des problématiques d'éthique que sont la vie privée, la propriété intellectuelle ; l'exactitude et l'accessibilité des informations. En effet, celle-ci sont encore considérées comme les principaux défis à relever pour que les usages soient considérés éthiques (Peslak, 2006 ; Marson et al. 2011). De même, pour que la charte puisse jouer un rôle semblable à celui du code d'éthique<sup>54</sup> - c'est-à-dire qu'elle soit capable d'établir les principes d'un usage éthique des TI/SI - il faudrait qu'elle remplisse les critères d'un code d'éthique. En effet, dans le cas du code d'éthique, Johnson (1985) soutient qu'on ne peut parler de code d'éthique que lorsque, celui-ci remplit les obligations envers la société, les obligations envers l'employeur, les obligations envers les clients et les obligations envers les collègues et les autres organisations de la profession. Les obligations et droits ou même devoirs vont être influencés par les parties prenantes à qui la charte est diffusée. Rappelons que, les chercheurs en théorie des parties prenantes admettent que « les intérêts de toutes les parties prenantes (légitimes) possèdent une valeur intrinsèque et aucun ensemble d'intérêts n'est supposé dominer les autres » (Wicks et Jones, 1999 : 207, cité par Cazal, 2011).

Par ailleurs, on ne peut parler d'alignement entre charte et pratiques d'usage si, d'une part les parties prenantes, à qui la charte est diffusée, ne sont pas au courant de son existence. En effet, Doherty et al. (2011) par exemple, considèrent que les personnes sensibilisées ont une plus grande possibilité d'utiliser les ressources informationnelles en cohérence avec le contenu de la charte. Et d'autre part si, les pratiques d'usage des TI/SI ne sont pas conformes au contenu de la charte. Rappelons que, les pratiques sont des actions mises en œuvre par des individus

---

<sup>54</sup> Code d'éthique organisationnel : déclaration écrite de l'entreprise mentionnant ses principes, ses règles de conduite, ses positions morales, ses codes de pratiques.

de façon continue et récurrente (Giddens, 1984, 1990). Ces actions sont structurées par le système (qui est l'organisation). Cette structuration se fait au travers des règles formelles ou informelles et des ressources. Cet ensemble forme justement le structurel. Ce structurel peut être analysé en examinant les orientations des conduites des acteurs (Nizet, 2007). En particulier, les règles auxquelles ceux-ci se réfèrent et les ressources qu'ils mettent en œuvre. Rappelons que, les acteurs mettent en œuvre, en agissant, un ensemble d'orientations. Ces orientations sont soit formelles, soit tacites. Autrement dit, ces orientations vont guider le comportement des individus. Or, la charte est une des formalisations de ces orientations dans le contexte organisationnel. La question, qui se pose alors, est de savoir si ces orientations correspondent réellement à ce qui est dans la charte ? Il apparaît alors nécessaire de s'entretenir avec les individus concernés. Car, les individus perçoivent, comprennent les conditions dans lesquelles ils agissent. De même, ils se donnent des buts, des intentions en fonction desquelles, ils orientent leur conduite. En tant qu'acteur, ils sont caractérisés par leur capacité de parler de ce qu'ils font. En particulier d'explicitier, les raisons qui commandent leurs actions (Giddens cité par Nizet, 2007). C'est justement l'occasion pour identifier ce qui gouverne les actions de ces individus.

C'est au regard de ces différents points que le chercheur identifie les sous-questions suivantes pour répondre à notre problématique.

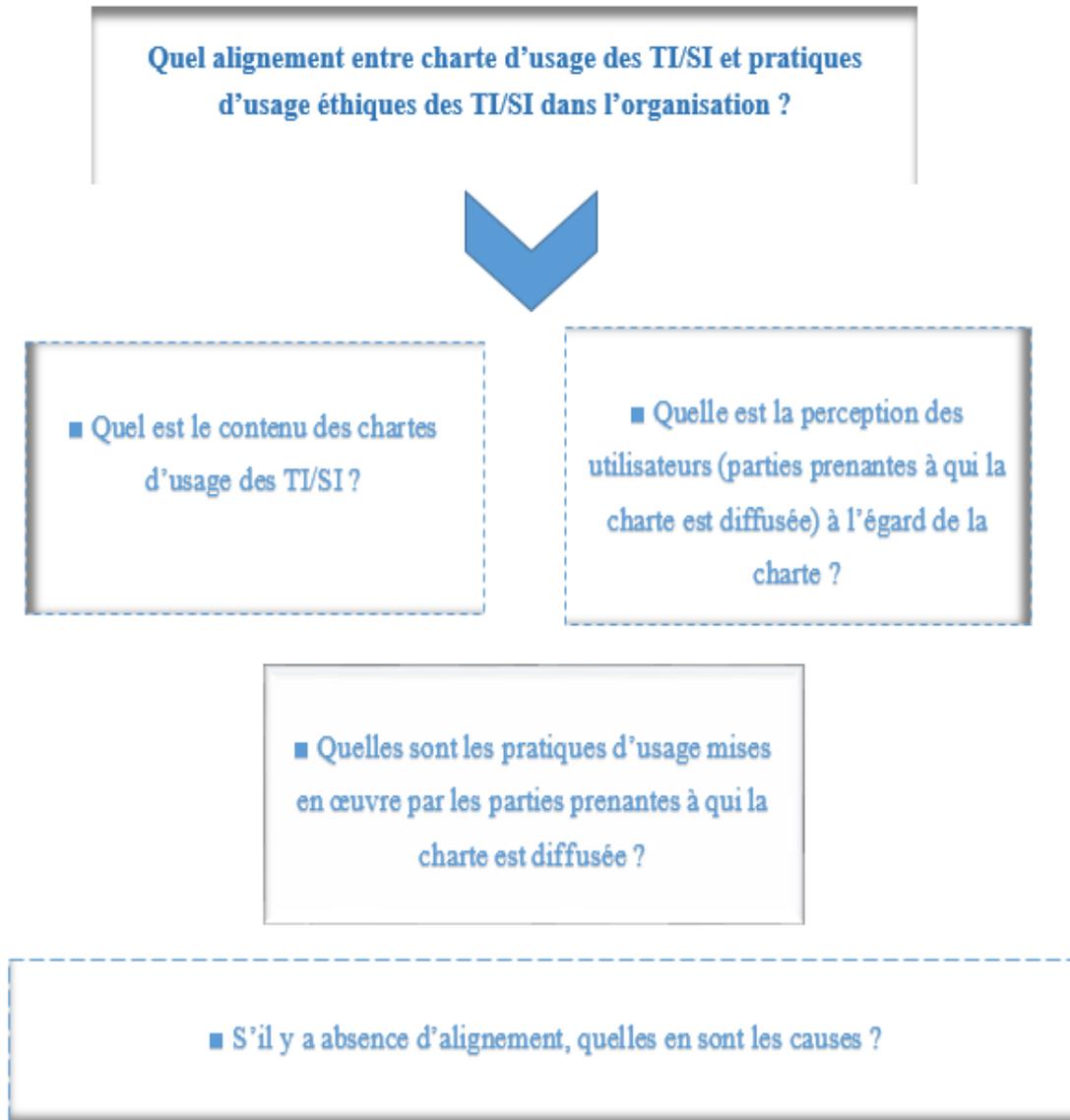
- Quel est le contenu des chartes d'usage des TI/SI ?
- Quelle est la perception des utilisateurs (parties prenantes à qui la charte est diffusée) à l'égard de la charte ?
- Quelles sont les pratiques d'usage mises en œuvre par les parties prenantes à qui la charte est diffusée ?

Cependant, le chercheur est aussi conscient qu'il existe une différence entre ce qu'on professe faire et ce que l'on fait (Argyris et Schön, 1996). De ce fait, il ajoute dans ces sous-questions la question suivante :

- S'il y a absence d'alignement, quelles en sont les causes ?

## Synthèse question de recherche et sous-questions

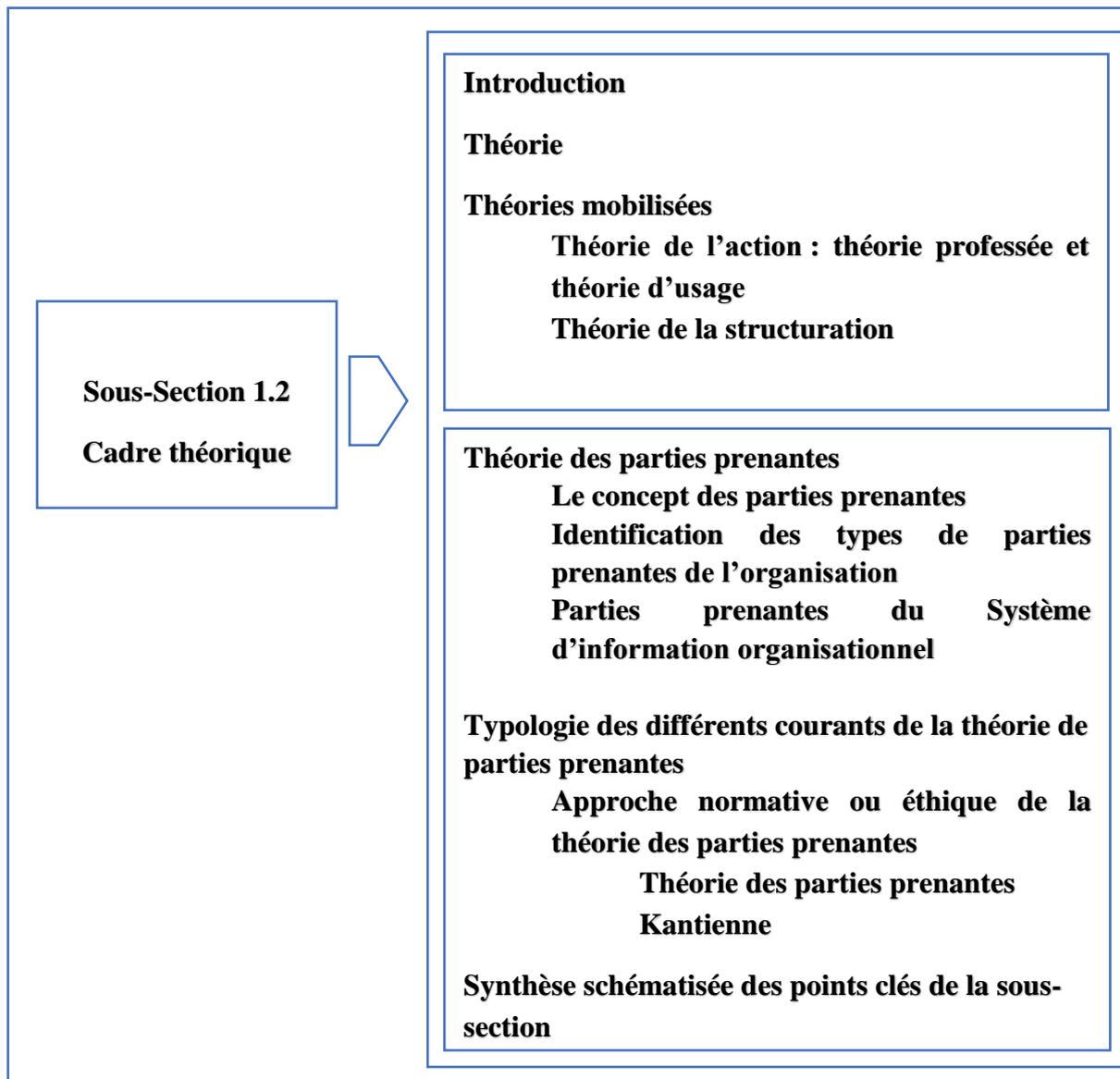
---





## SOUS-SECTION 1.2 CADRE THEORIQUE

### Plan



### Introduction

Il est reconnu que la théorie donne au chercheur un cadre de référence pour construire sa problématique. De même, elle aide également le chercheur à sélectionner les stratégies de collecte, d'analyse et d'interprétation des données. Aussi, dans cette section, le chercheur présente les différentes théories qui l'ont guidé dans sa deuxième partie empirique de son étude.

## 1. Théorie

Le terme théorie dérive du grecque « theoria » qui signifie révéler des phénomènes précédemment cachés de notre connaissance et de notre attention » (Fawcett et al. 2001, p. 117). Pour le Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales<sup>55</sup>, la théorie se décline comme :

- un ensemble de notions, d'idées ou de concepts abstraits appliqués à un domaine en particulier ;
- des connaissances abstraites et spéculatives indépendantes des applications ;
- une construction intellectuelle, hypothétique et synthétique, organisée en système et vérifiée par un protocole expérimental ;
- un ensemble de lois formant un système cohérent et servant de base à une science, ou rendant compte de certains faits ;
- un ensemble d'opinions systématisées.

La théorie peut donc être définie comme un corps organisé de concepts et de principes visant à expliquer ou à décrire un phénomène particulier (Leedy et Ormrod, 2005, p.4). Elle donne au chercheur un cadre de référence. C'est-à-dire un « ensemble de règles implicites ou explicites orientant la recherche pour un certain temps, en fournissant, sur la base de connaissances générales reconnues, des façons de poser des problèmes, d'effectuer des recherches et de trouver des solutions » (Gauthier, 2003, p. 106 ; Gingras, 1997, p. 104). Aussi, de la même façon qu'il n'y a pas qu'une seule façon de comprendre ou d'expliquer un phénomène ; de même elle fournit au chercheur différentes perspectives dans la manière d'approcher l'objet en étude (Reeves et al. 2008). Chacune de ces perspectives peut se focaliser sur un aspect donné de l'objet en étude. Ainsi, le chercheur est guidé dans la construction de sa question de recherche, dans la sélection des données pertinentes, dans l'interprétation des données et dans la proposition d'explications relatives aux causes ou influences du phénomène étudié (Reeves et al.2008). Par exemple la mobilisation d'une théorie peut montrer au chercheur la nécessité d'étudier le contenu, le contexte et le processus de changement organisationnel lors des recherches sur la stratégie d'affaire et leurs implémentations. C'est le cas avec la théorie du contextualisme développée par Pettigrew (1987, 1990).

Par ailleurs, la relation entre théorie et recherche est caractérisée par une relation réciproque (Polit et Beck 2006). Autrement dit, la théorie et l'étude s'influencent mutuellement. La théorie est mobilisée dans la conceptualisation de la problématique et inspire les questions de recherche. Tandis que l'étude peut ou ne pas supporter la théorie (Wu et Volker, 2009, p. 2721). Dans le cadre d'une étude qualitative, le rôle de la théorie est différent de celui d'une étude quantitative. En effet, la théorie est omniprésente dans le contexte d'une étude qualitative. C'est-à-dire qu'elle influence l'ensemble du processus de l'étude. Elle ne s'arrête

---

<sup>55</sup><http://www.cnrtl.fr/definition/theorie>

pas juste à aider à la construction de la méthodologie (Anfara et Mertz, 2006). De ce fait, elle peut être mobilisée à différentes étapes de l'étude. C'est à dire de la sélection de l'objet d'étude à la rédaction des résultats (Wu et Volker, 2009). Dans le cadre « d'une étude de cas interprétative, l'utilisation d'une théorie dans les premières phases définit le cadre théorique. Ce cadre théorique intègre les précédentes connaissances puis il donne une base théorique raisonnable pour informer sur les concepts et l'approche initiale de la phase empirique » (Walsham, 1995, p.76). La qualité d'une étude qualitative est donc affectée par la manière dont le chercheur mobilise la (les) théorie (s) durant les différentes étapes de son étude (Kelly, 2010).

D'autre part, le rôle de la théorie varie en fonction du design de la recherche (Creswell, 2007). Autrement dit, la mobilisation de la théorie varie suivant qu'il s'agit d'une approche dite étude de cas, d'une approche enracinée ou d'une approche ethnographique... Yin (2009) soutient que l'identification d'un cadre théorique au début de l'investigation d'une étude de cas est nécessaire. Car, ce choix va affecter la question de recherche, les analyses et les interprétations des résultats.

En somme, la théorie donne au chercheur des lentilles à travers lesquelles, il scrute l'objet d'étude sous des angles différents.

## **2. Théories mobilisées**

### **2.1. Théorie de l'action : théorie professée et théorie d'usage**

En règle générale, les théories de l'action peuvent être mobilisées comme un outil pour analyser et représenter les règles sous-jacentes au comportement observé (Reason et Bradbury, 2006). En effet, le comportement humain est guidé par les théories de l'action que les individus ont dans leur esprit (Argyris et Schön, 1974, 1978).

Pour Argyris et Schön (1974, 2002), les individus possèdent des cartes mentales relatives à leur façon d'agir. Cela implique la manière dont ils planifient, implémentent et revoient leurs actions. Ces cartes guident donc leurs comportements. Par conséquent, les actions mises en œuvre ne sont pas accidentelles. Les théories de l'action permettent donc d'expliquer ou de prédire ces actions. Elles constituent une manière de définir les connaissances opérationnelles. Argyris et Schön (2002) proposent de les schématiser de la manière suivante : soit une situation donnée S, une conséquence précise voulue C, et une stratégie d'action A, dont le but est d'atteindre la conséquence C dans le cadre de la situation S. La forme générale d'une théorie d'action est alors la suivante : si l'on a l'intention de produire la conséquence C dans la situation S alors faire A. Deux éléments supplémentaires entre dans la composition du schéma global d'une théorie d'action. Il s'agit des valeurs attribuées à C qui la rendent apparemment souhaitable comme objectif à atteindre ; et des axiomes de base ou schémas directeurs universels qui autorisent à penser que l'action A aura pour effet la conséquence C dans le cadre S.

Trois objectifs sont donc visés dans le cadre des théories de l'action (Neuberg, 1991). En premier lieu, il faut élaborer un système conceptuel permettant de décrire de façon adéquate la ou les structures qui motivent l'action. Pour ce faire, il est nécessaire d'identifier et de décrire les différents types d'actions ; qu'elles soient normales ou déviantes (l'acte contraint, l'action non intentionnelle, etc.). De même, une identification et une description doivent être faites des différents types de déterminants de l'action (l'émotion, les attitudes intentionnelles, les événements neuropsychologiques, les normes et règles sociales, etc.). Enfin, l'analyse détaillée de la « machinerie interne » de l'action (la structure de l'intention, des désirs et des préférences, le processus de décisions, etc.) doit être faite. Le second objectif, pour sa part, consiste à mettre en évidence la structure, les présupposés et la portée respective des explications de l'action. Enfin, le troisième objectif s'attache à clarifier la signification des notions normatives ou partiellement normatives. Ces notions, qui se rapportent à l'action, peuvent être la responsabilité, la rationalité ou les différentes notions de liberté (liberté de l'action, la liberté de la volonté, liberté de la personne). Ces théories d'action gouvernent le choix des stratégies et les paradigmes sur lesquels elles reposent (Argyris et Schön, 2002). Lorsqu'elles sont explicites, celles-ci peuvent être mobilisées pour prédire le comportement qui en résulterait si les conditions de la théorie sont vraies. La théorie n'est infirmée que lorsque les prédictions ne s'accomplissent pas. En général, elles peuvent s'appliquer aussi bien aux individus qu'aux organisations. Deux formes distinctes des théories de l'action peuvent être identifiées (Argyris and Schön, 1996, p.13). Il s'agit de la théorie professée et de la théorie d'usage.

La théorie professée correspond à la théorie d'action que l'on avance pour expliquer ou justifier un schéma d'activité donné. Aussi appelée théorie de référence, elle englobe les croyances, les attitudes et les valeurs. Dans le contexte organisationnel, elle fait référence aux documents formels tels que les chartes, les diagrammes, les normes, les stratégies, les déclarations d'intention ainsi que les fiches de description des fonctions (Argyris et Schön, 1978).

Au niveau de l'individu, les théories professées peuvent être testées de la manière suivante :

- «
- (1) En demandant aux professionnels d'exprimer ce qu'ils ont l'intention de faire dans une situation donnée dans le but d'atteindre les résultats désirés.
  - (2) En leur demandant de « produire » leur théories en réalisant l'action soit dans une situation réelle, soit dans une simulation, soit dans un jeu de rôle.
  - (3) En observant leurs comportements actuels et les résultats qui en découlent. »
- (Reason et Bradbury, 2006, p.134).

Ainsi, une théorie professée est réfutée lorsque les acteurs produisent des comportements ou des résultats non voulus.

La théorie d'usage, pour sa part, correspond à la théorie d'action implicite dans l'accomplissement de ce même schéma d'action. Elle renvoie à ce qui gouverne actuellement les actions des individus ou d'une organisation. Celle-ci se construit à partir de l'observation

d'un schéma d'action. Les théories d'usage sont, d'une part, considérées comme descriptives puisqu'elles cartographient le processus non visible de ce qui génère le comportement (Robertson, 2000). D'autre part, elles sont souvent considérées comme tacites (Argyris et Schön, 1978, 2002). Elles restent non dites s'il est impossible de la décrire ou d'en débattre. Deux cas peuvent être distingués :

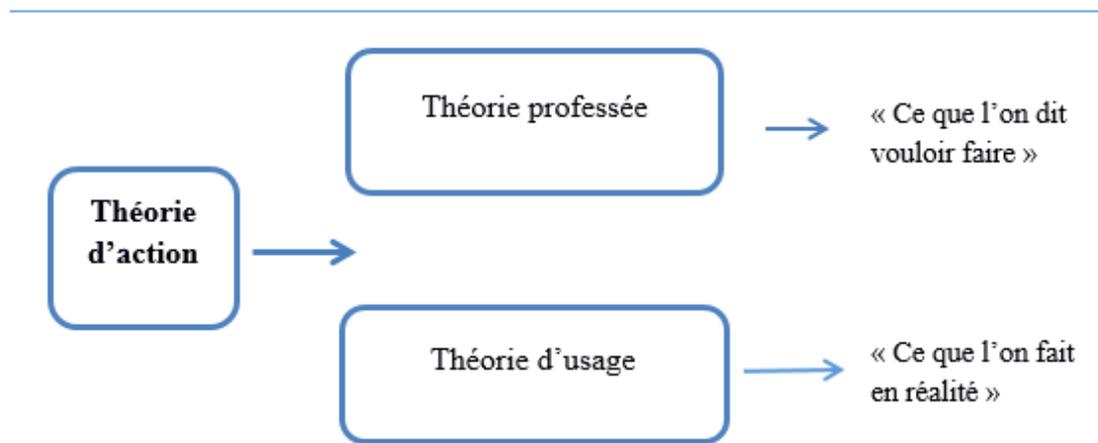
- Les individus qui l'appliquent en savent davantage que ce qu'ils peuvent dire mais se montrent incapables de décrire le savoir-faire que leurs tâches journalières exigent d'eux ;
- Les individus sont réticents à parler. Il leur est impossible d'en discuter car toute tentative de révéler l'incongruité ou l'absurdité de la théorie professée est perçue comme une gêne ou une menace.

On reconnaît cependant à ces théories, la capacité de préserver la continuité de l'organisation. De même, elles sont en grande partie responsables de l'identité que l'organisation acquiert avec le temps. Du fait que certaines pratiques se transmettent par un processus continu de « socialisation » des individus. Tant qu'il y aura une continuité dans les règles qui gouvernent le comportement des membres individuels, l'organisation durera. Et ce même si, elle perd ou gagne en nombre quelques membres.

La découverte des théories d'usage d'une organisation, nécessite un examen de ses pratiques. C'est à dire de son « *task system* ». Il s'agit alors de décrire comment le *task system* de l'organisation est mis en évidence par le degré d'observance des règles par le personnel (Argyris et Schön, 2002). En effet, ses membres ont accès à un savoir-faire par le biais duquel, ils génèrent et contrôlent les pratiques appropriées au « *task system* » de l'organisation. Ce savoir-faire peut revêtir la forme de connaissances procédurales. Il peut s'agir des règles déduites de l'expérience ou la compréhension qu'ont les membres des diverses catégories de situations et de comportements appropriés pour eux ou leurs perceptions spontanées de « ce qu'il faut faire dans ce cas-là » (Argyris et Schön, 2002, p. 38).

Rappelons également que chaque membre de l'organisation construit sa propre image ou représentation de la théorie d'usage. En effet, l'organisation est comme un organisme. Dans cet organisme, chaque cellule détient une image d'elle-même essentiellement spécifique, partielle et changeante par rapport au tout dont elle fait partie. Ainsi, la théorie d'usage de l'organisation dépend des représentations de ses membres. Celles-ci sont par contre incomplètes. Aussi, ces individus visent continuellement à compléter leurs représentations de la théorie d'usage de l'organisation. Cette complétion se fait au travers de la description qu'ils se font d'eux-mêmes par rapport aux autres membres de l'organisation. Cette description est testée et modifiée avec le changement des circonstances. C'est dans ce maillage continu des représentations et des activités de ses membres que l'organisation construit sa théorie d'usage (Argyris et Schön, 1978).

En somme la théorie professée révèle l'explication ou la justification d'un schéma d'action. Celle-ci légitime la mise en œuvre de certaines pratiques. Tandis que, la théorie d'usage révèle ce qui est réellement pratiquée. La théorie d'usage peut être à la fois considérée comme un moyen que les individus ont d'obtenir ce qu'ils veulent ; et comme un moyen de maintenir un certain degré de cohérence (Argyris et Schön, 1974). La figure ci-dessous illustre la différence entre la théorie professée et la théorie d'usage.

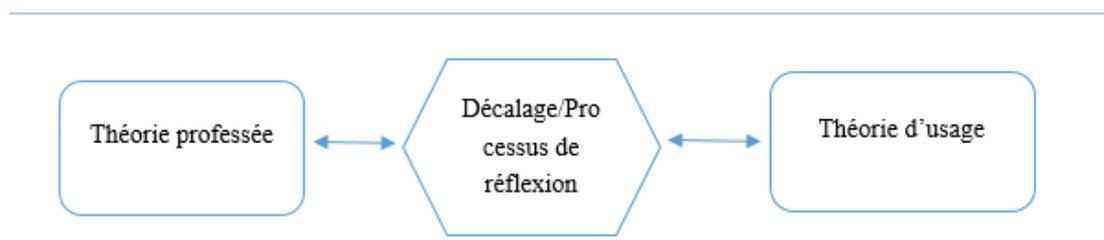


**Figure 7 : Différence théorie professée et théorie d'usage (Source : Argyris et Schön, 2002, p. 37)**

La théorie d'usage peut ou ne pas être compatible à la théorie professée ; car, il n'est pas rare que les documents officiels d'une organisation, tels que les organigrammes, la politique officiel et les descriptions d'emplois, contiennent des théories d'action professées incompatibles avec le schéma d'activité réel de l'organisation ou des employés. Un individu, par exemple, peut ou ne pas être conscient du décalage entre ce qui est requis dans ces documents officiels et ses pratiques (Argyris et Schön, 1974, p.7). Ce décalage peut résulter des problèmes perçus comme une source de gêne ou de peur par l'individu. Ses raisonnements et ses actes se conforment alors à un model particulier de la théorie d'action (Argyris et Schön, 2002). Cela est d'autant plus vrai qu'une situation difficile conduit systématiquement à un écart entre la théorie professée par l'acteur et la théorie d'usage (Raucent et Villeneuve, 2010).

Bien que la théorie d'usage soit tacite, elle peut être explicitée au travers de la réflexion sur la pratique. En effet, la réflexion sur l'action (ou la pratique) est la clé pour révéler la théorie d'usage et explorer le fossé existant entre ces deux théories (Argyris, 1980). De plus, le postulat de base de la pratique réflexive est que l'intention se trouve implicitement au cœur de l'action (Argyris, 1980, 1995). La connexion des deux théories crée une dynamique pour la réflexion et le dialogue (voir figure ci-dessous). Le discours procure alors les meilleures données qu'il soit possible de trouver pour inférer (déduire) les processus implicites à l'action

(Argyris et al. 1985 cité par Raucant et Villeneuve, 2010). La compréhension des théories d'usage passe donc par un processus d'explicitation des actions ou des pratiques. C'est ce que Schön (1996) nomme la réflexion en cours et sur l'action. Elle permet de faire émerger le savoir pratique dans l'action. Dans ce sens, la réflexivité est considérée comme l'expérience discursive de l'explicitation de l'implicite, d'expression du tacite.



**Figure 8 : Interaction théorie professée et théorie d'usage** (Source Remenyi, 2004, p. 499).

Enfin, on notera que ces deux théories ne sont pas statiques, mais elles évoluent soit à travers une simple boucle d'apprentissage, soit à travers une double boucle d'apprentissage (Argyris et Schön, 1974). La simple boucle d'apprentissage n'implique pas un changement majeur de la structure cognitive. Tandis que la double boucle d'apprentissage change profondément la structure cognitive de l'individu. Ces deux théories sont particulièrement mobilisées dans le cadre de l'apprentissage organisationnel.

## 2.2. Théorie de la structuration (Giddens, 1984, 1987)

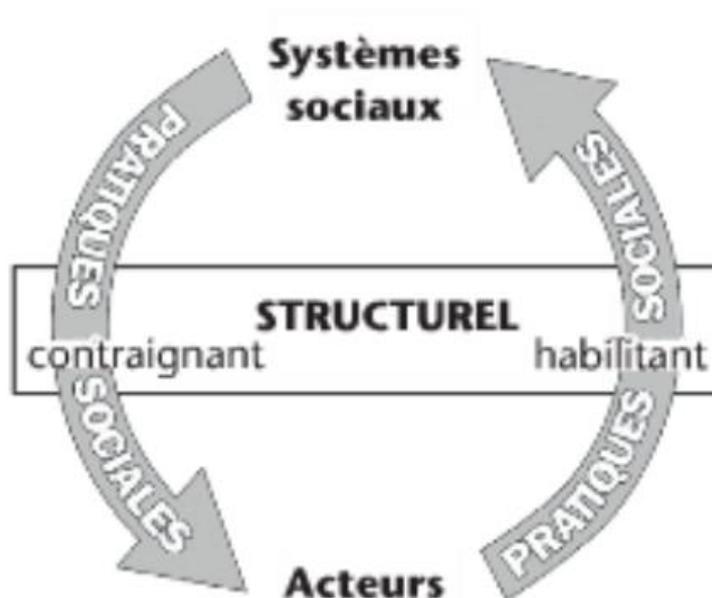
Développée par Anthony Giddens<sup>56</sup>, cette théorie s'intéresse majoritairement à des entités dynamiques. Cette perspective offre un appui théorique pour influencer un changement souhaité au niveau macro tout en intervenant au niveau individuel et vice versa. Elle propose un cadre d'analyse fécond intégrant simultanément la structure et l'individu, l'action et l'interaction dans un mouvement dynamique (Husser, 2010). Deux notions principales interviennent dans la théorie de structuration (Nizet, 2007). Il s'agit des systèmes sociaux (social systems) et de la structure. Un système social est un ensemble d'interactions situées dans le temps et l'espace. Plusieurs catégories de systèmes sociaux (Giddens, 1989, 1990) peuvent se distinguer à savoir :

- les organisations qui sont des systèmes de taille relativement importante et qui présentent un haut degré de coordination.
- Les groupes qui sont des systèmes plus petits et souvent plus éphémères.

<sup>56</sup> Voir, tout particulièrement, *The Constitution of Society* (Cambridge, Polity Press, 1984) ; trad. fr., *La constitution de la société* (Paris, PUF, 1987). Les références concernent l'édition française.

- Les mouvements sociaux, systèmes qui visent des transformations de certaines composantes de l'ordre qui prévaut dans une société.
- Les sociétés peuvent aussi être considérées comme des systèmes plus larges qui englobent les autres formes que l'on vient de présenter.

La structure, pour sa part, renvoie au concept de structurel. Giddens s'inspire de la notion de structure chez Saussure. Le structurel est hors du temps et de l'espace ; il est intérieur plutôt qu'extérieur aux actions ; il ne fait pas l'objet d'une observation directe mais constitue « un code profond qu'il faut inférer à partir de ses manifestations superficielles » (Nizet, 2007). Le structurel « existe [...] sous la forme de traces mnésiques grâce auxquelles les agents compétents orientent leurs conduites » (ibid, p. 19). Pour Giddens, il existe une dualité structurel (voir figure ci-dessous).



**Figure 9 Processus de structuration (Nizet, 2007)**

Le structurel, nous dit Nizet (2007), intervient alors de deux manières dans le processus circulaire des pratiques sociales. L'acteur est d'abord contraint (flèche vers le bas). Il enserme en quelque sorte les pratiques sociales dans un ensemble de règles. Puis, le structurel permet à l'acteur d'agir (flèche vers le haut). Il lui livre alors les ressources au travers desquelles il produit et reproduit les systèmes sociaux. Le structurel est alors à la fois contraignant et habilitant » ; il est fait de règles et de ressources. Celles-ci sont utilisées par l'acteur dans la production et la reproduction de la vie sociale. Issue du langage de Wittgenstein, la notion de règle renvoie à un ensemble de procédures inscrites dans la conscience pratique de l'acteur

qu'il met en œuvre dans ses actions. La règle est aussi un guide pour les actions possibles. À travers une règle, les acteurs possèdent plutôt « une capacité d'intervention dans un ensemble indéterminé de circonstances sociales » (Giddens, 1987). Il est important de noter que la règle ne fixe pas toutes les modalités de l'action, elle est un cadre interprétatif de l'action (Kechidi, 2005). La ressource, pour sa part, fait référence à la capacité transformative de l'acteur.

La dualité du structurel signifie que les règles et les ressources mobilisées dans l'action des individus et des systèmes sociaux sont en même temps le résultat de l'action et la condition de celle-ci. « L'étude de la structuration des systèmes sociaux est celle des modes par lesquels ces systèmes, qui s'ancrent dans les activités d'acteurs compétents, sont situés dans le temps et dans l'espace et faisant usage des règles et des ressources dans une diversité de contextes d'action, sont produits et reproduits dans l'interaction de ces acteurs et par elle » (Giddens, 1987 : 74).

Trois énoncés fondamentaux sont à la base du modèle de structuration (Kechidi, 2005). Le premier part de l'affirmation selon laquelle dans tout système social, les interactions entre les acteurs sont structurées et structurantes. Cette différenciation entre le « structurant » et le « structuré » dans l'interaction sociale permet de proposer une distinction pertinente entre « structure » et « système ». La théorie de Giddens débouche ainsi sur un concept de structure comme ensemble de règles et de ressources qui permettent l'interaction entre des acteurs.

Le deuxième énoncé indique que le structurel se constitue en trois dimensions :

- *Une dimension sémantique* qui permet aux acteurs de donner du sens à leurs actions ainsi qu'à leurs relations. Elle favorise la réduction de l'incertitude liée à tout comportement. Les règles permettent la compréhension mutuelle entre les participants à l'interaction. Elles sont le support de la communication ; elles induisent des schèmes d'interprétation communs. « Les schèmes d'interprétation sont les modes de représentation et de classification qui sont inhérents aux réservoirs de connaissance des acteurs et que ceux-ci utilisent de façon réflexive dans leurs communications » (Giddens, 1987 : 79). C'est aussi cette exigence sémantique de l'interaction que semble mettre en avant Salais quand il introduit le concept d'interprétation pour désigner l'objectif de toute interaction : « arriver à une compréhension commune de la situation et de son sens » (Salais, 1994 : 373).
- *Une dimension de pouvoir et de domination.* Parce qu'il est inhérent à toute action humaine, le pouvoir est la faculté de « déployer continuellement, dans la vie quotidienne, une batterie de capacités causales, y compris celle d'influencer les capacités causales déployées par d'autres agents » (Giddens, 1987 : 63). Concrètement, cette aptitude s'exprime dans l'élaboration des règles de comportement et dans le contrôle des ressources de l'action. Les règles, structures d'action plus ou moins codifiées, possèdent un fort contenu normatif. Elles influencent dans une certaine mesure les comportements.

- *Une dimension de légitimation de l'action.* Le respect de la règle devient un moyen de légitimation de l'action.

Enfin, le troisième prend en compte l'interaction entre les acteurs sociaux. Cette interaction se constitue suivant une double perspective :

- *Un volet structurel* qui fait référence au développement dans l'espace et le temps de modèles régularisés de relations qui reproduisent les activités individuelles et collectives. Alors que le système — visage extériorisé de l'organisation — désigne l'espace de l'interaction des agents humains, le structurel, lui, désigne « l'ensemble des règles et des ressources organisées de façon récursive » (Giddens, 1987 : 74) que mettent concrètement en œuvre les acteurs pour produire et reproduire leurs interactions.
- *Un volet systémique* qui désigne le système comme l'espace organisé des relations récurrentes entre des acteurs individuels ou collectifs. Ces relations « reproduites et organisées en tant que pratiques sociales régulières » (Giddens, 1987 : 74) s'édifient sur les activités des acteurs. En d'autres termes, un système social — espace organisé d'interactions sociales — n'apparaît qu'au travers des activités des individus qui en font partie, activités qui produisent et reproduisent le système.

Enfin, deux autres notions interviennent dans la théorie de la structuration. Il s'agit des pratiques sociales et de l'acteur. Pour Giddens, les pratiques sociales désignent les processus de structuration. Ces deux expressions sont considérées comme quasi synonymes (Nizet, 2007). Ces pratiques ne sont pas des comportements ponctuels que l'on pourrait isoler arbitrairement en observant les individus. Ce sont par contre des activités « continues » ou « récurrentes » ou encore des « flots d'actions » (ibid). Elles constituent donc des « points d'articulation entre les acteurs et les structures ».

L'acteur justement intervient dans le processus de structuration. Etre acteur revient à mettre en œuvre une « capacité d'accomplir des choses » et/ou une capacité à influencer les comportements d'autres acteurs. L'acteur transforme également les circonstances ; de même que les contextes dans lesquels se tiennent les interactions. On reconnaît à l'acteur la capacité de percevoir, de comprendre les conditions dans lesquelles il agit. Il se donne donc des buts, des intentions en fonction desquelles il oriente ses conduites. Par conséquent, il attend des autres acteurs avec lesquels il interagit, qu'ils fassent de même. On dit qu'il est caractérisé par la réflexivité. La réflexivité peut prendre deux formes. La première est dite conscience discursive. Il s'agit de la capacité qu'ont les acteurs de parler de ce qu'ils font. Et plus particulièrement, c'est la capacité d'explicitement les raisons qui commandent leurs actions. La seconde forme est dite conscience pratique. Ici, la réflexivité s'y révèle dans tout ce que les acteurs font sans pouvoir en parler. Dans ce cas, la plus grande partie du savoir mis en jeu dans les actions humaines n'accède pas à la parole. Pour Giddens, la compétence et la capacité caractérisent l'acteur. Ici, la compétence de l'acteur relève de tout ce qu'il connaît (ou croit),

de façon tacite ou discursive, sur les circonstances de ses actions et de celles des autres ; et qu'il utilise dans la production et la reproduction de l'action.

Par ailleurs, on reconnaît des limitations à la réflexivité (Nizet, 2007). Une première limitation tient au fait que les actions peuvent avoir des conséquences non voulues, non intentionnelles. Celle-ci pourront influencer les conditions dans lesquelles, se trouveront ultérieurement les acteurs. Et par là, ils pourront influencer les comportements futurs. Secondement, le contrôle réflexif sur les conduites est limité par les motifs inconscients. Il s'agit des motifs qui commandent, en partie, les actions quotidiennes.

## 2.3. Théorie des parties prenantes (Stakeholder theory- Freeman, 1984, Donaldson et Preston, 1995)

### 2.3.1. Le concept des parties prenantes

Le terme de « stakeholder » s'est rapidement développé dans la littérature autour de l'éthique organisationnelle et de la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) (Mercier, 2010). Le concept « stakeholder » est une volonté délibérée de jouer avec le terme de stockholder (désignant l'actionnaire) afin d'indiquer que d'autres parties ont un intérêt (stake) dans l'organisation (Mercier, 2010). Le mot « stake » est traduit par parti pris (Igalens, 2003), mais également par partie intéressée, ayant droit, dépositaire (Mullenbach-Servayre, 2007). Pour Clarkson (1995), « stake » fait plutôt référence à enjeu, pari, rejoignant la définition du terme « Stakeholder » donnée par le Webster's : « One who holds the stake in a game ». Il est cependant plus connu sous la traduction de « partie prenante ».

C'est en 1963 que remonte l'apparition de la première définition de ce concept (Friedman et Miles, 2006). Crédité à un mémo produit dans l'institut de recherche de Stanford, cette définition stipule que les parties prenantes sont « des groupes sans le soutien desquels l'organisation cesserait d'exister » (Freeman, 1984, p.31). Phillips et al. (2003) font remarquer que cette notion n'a pas le même sens pour tous les auteurs. Ce constat peut être vérifié en examinant le tableau ci-après.

Sources	Définitions
<b>Stanford Research Institute (1963)</b>	« groupes sans le soutien desquels l'organisation cessera d'exister » (Cité dans Freeman et Reed, 1983 ; Freeman, 1984)
<b>Rhenman (1964)</b>	« dépendent de l'entreprise pour réaliser leurs objectifs personnels et dont l'entreprise dépend en vue de son existence »

<b>Ahlstedt et Jahnukainen (1971)</b>	« elles participent aux activités de l'entreprise, avec laquelle elles ont une relation d'interdépendance, poussées par leurs propres intérêts et objectifs, » (Cité dans Nasi, 1995)
<b>Freeman et Reed (1983, p.81)</b>	« qui peuvent affecter la réalisation des objectifs d'une organisation ou qui peuvent être affectés par la réalisation des objectifs d'une organisation » (définition large) « dont l'organisation dépend pour sa survie » (définition étroite)
<b>Freeman (1984, p.46)</b>	« individu ou groupe d'individus qui peut affecter ou être affecté par la réalisation des objectifs organisationnels»
<b>Freeman et Gilbert (1987, p.397)</b>	« peuvent affecter ou être affectés par une entreprise »
<b>Cornell et Shapiro (1987, p.5)</b>	des « demandeurs » avec des « contrats ».
<b>Evan et Freeman (1988, p.79)</b>	« qui bénéficient de ou sont lésés par les actions des entreprises, dont les droits sont ou violés ou respectés par ces mêmes actions ».
<b>Bowie (1988 a, p.112, note 2)</b>	« sans le soutien desquels l'organisation cesserait d'exister ».
<b>Alkhafaji (1989, p.36)</b>	« groupes pour lesquels l'entreprise est responsable ».
<b>Carroll (1989, p.57)</b>	« prétendent posséder un ou plusieurs intérêts aux titres (légaux ou moraux) à la propriété des avoirs de l'entreprise ».
<b>Evan et Freeman (1990)</b>	« ceux qui ont signé un contrat ».
<b>Thompson et al. (1991, p.209)</b>	en « relation avec une organisation ».
<b>Savage et al. (1991, p.61)</b>	« ceux qui ont un intérêt dans les actions d'une organisation et [...] la capacité de l'influencer ».
<b>Hill et Jones (1992, p.133)</b>	« des constituants qui ont un intérêt légitime dans l'entreprise [...] grâce à l'existence d'une relation transactionnelle » qui « fournissent des ressources critiques à l'entreprise (contributions) ; en échange, les deux parties s'attendent à ce que leurs intérêts soient satisfaits (par des avantages) ».
<b>Brenner (1993, p. 205)</b>	« qui ont une relation légitime et non triviale avec une organisation [caractérisée, par exemple, par] des transactions d'échange, des actions qui affectent les autres, des responsabilités morales ».

<b>Carroll (1993, p.60)</b>	« qui prétendent avoir un ou plusieurs intérêts de ce genre dans une entreprise ». « peuvent être affectés par l'entreprise ou l'affecter ».
<b>Freeman (1994, p. 415)</b>	« qui participent au processus humain de création de valeur ».
<b>Wicks et al. (1994, p. 483)</b>	« qui interagissent avec, définissent ou donnent une signification à l'entreprise ».
<b>Langtry (1994, p.433)</b>	« ceux et celles dont l'entreprise a une responsabilité significative pour leur bien-être ou qui possèdent un titre moral ou légal à la firme ».
<b>Starik (1994, p. 90)</b>	« ceux qui sont capables de faire connaître leurs intérêts » ; « peuvent influencer une organisation ou sont influencés par, ou encore qui ont le potentiel d'influencer une organisation ».
<b>Clarkson (1995, p. 5)</b>	« qui s'exposent à un risque dû au fait d'avoir investi une forme de capital –humain ou financier-dans une entreprise » ou « pour qui les activités d'une organisation comportent un risque ».
<b>Clarkson (1995, p.106)</b>	« qui ont, ou prétendent avoir des droits sur, des intérêts dans une entreprise ou dans ses activités ».
<b>Nasi (1995, p.19)</b>	« dont les interactions avec l'entreprise rendent possible l'existence de cette dernière ».
<b>Brenner (1995, p.76, note 1)</b>	« qui peuvent impacter ou être impactés par l'entreprise / l'organisation ».
<b>Donaldson et Preston (1995, p.85)</b>	« des individus ou des groupes qui ont des intérêts légitimes dans les aspects procéduraux ou substantifs de l'activités des entreprises ».
<b>Gibson (2000, p. 245)</b>	Groupe ou individus avec lesquels les organisations interagissent ou ont des interdépendances, et tout individu ou groupe qui est affecté par les actions, les politiques, les pratiques, ou les objectifs de l'organisation.
<b>Scott et Lane (2000, p. 53)</b>	Qui ont une influence directe sur la performance et la survie de l'organisation.
<b>Ruf et al. (2001, p. 145)</b>	Circonscriptions qui ont des contrats explicites ou implicites avec l'entreprise
<b>Phillips (2003a, p. 30)</b>	Normatives stockholders : ceux pour lesquels les bénéfices de l'entreprise devraient être géré Derivatives stakeholders : susceptibles d'affecter l'organisation et ses actionnaires

**Tableau 5 : Définitions du concept de partie prenante dans la littérature**  
(Source : Boucher et Rendtorff, 2014 ; Friedman et Miles, 2006)

Le tableau ci-dessus illustre de façon non exhaustive les différentes définitions identifiées dans la littérature. Parmi ces définitions, on peut distinguer celles qui sont larges de celles qui sont plus spécifiques. C'est le cas de celle proposée par (Freeman, 1984, p.46) ; dans laquelle les parties prenantes sont considérées « comme tout groupe ou individu qui peut affecter l'atteinte des objectifs de l'entreprise ou être affectée par celle-ci ». Elle permet d'intégrer un spectre considérable d'interlocuteurs. C'est justement ce qui lui a valu quelques critiques de la part de certains auteurs. Jensen (2002) par exemple, estime que cette définition conduit à ce que n'importe qui revendique un intérêt auprès de l'organisation. Se pose alors la question de savoir si l'environnement ou les animaux peuvent prétendre à ce titre.

A l'opposé, Clarkson (1984, 1995) propose une définition plus restreinte dans laquelle on peut distinguer des parties prenantes volontaires et involontaires. Elles sont volontaires ou involontaires selon qu'elles acceptent ou, qu'elles soient exposées à un certain risque en nouant une relation avec l'organisation. Ces risques peuvent être associés à un investissement sous la forme de ressources financières ou tout investissement matériel ou immatériel. Qu'elles soient élargies ou restreintes, les différentes perspectives reconnaissent à ces individus ou groupes d'individus la possibilité de faire valoir et de faire reconnaître leurs droits vis-à-vis de l'organisation. Il s'agit alors pour les organisations d'ajuster leurs objectifs et leurs stratégies de manière à satisfaire de façon équitable aux intérêts, parfois contradictoires, des parties prenantes.

Dans le cadre de cette étude, les considérations suivantes sont retenues pour identifier les parties prenantes. Les parties prenantes sont : «

- les individus dont une organisation est dépendante pour sa survie et sa réussite d'un ou de plusieurs tiers ;
- qui sont affectés par les objectifs, les pratiques, les stratégies de l'organisation et qui influencent la performance de l'organisation ;
- qui ont investi leurs ressources de façon volontaire et ce quelle que soit la ressource concernée (temps, finance...)
- » (Evan et Freeman, 1988 ; Bowie, 1988b ; Freeman, 1994 et Näsi, 1995 ; Gibson, 2000 ; Scott et Lane, 2000)

Ces parties prenantes sont donc des entités (physiques et morales) qui sont directement ou indirectement affectées par les pratiques des organisations. De même, elles peuvent affecter l'organisation par leurs pratiques et leurs décisions.

### **2.3.2. Identification des types de parties prenantes de l'organisation**

De façon générale, l'identification des parties prenantes se fait sous la base de la classification des types de relations que ces groupes d'individus ont avec l'organisation (Friedman et Miles, 2006). Les groupes les plus communément identifiés dans la littérature sont les actionnaires,

les clients, les fournisseurs et les distributeurs, les employés et les communautés locales. A titre d'exemple, la General Electric Company et Sears identifient quatre groupes majeurs de parties prenantes : les actionnaires, les employés, les clients et la communauté (Ballet et de Bry, 2001 ; Mercier et Guinn-Milliot, 2003). Dodd (1932), pour sa part, cite GEC comme identifiant quatre groupes majeurs que sont : les actionnaires, les employés, les clients et le grand public.

Pour Mitchell et al. (1997), les parties prenantes peuvent être classifiées en trois catégories. Il s'agit :

- des parties prenantes latentes (latent stakeholder) qui regroupent les parties prenantes dormantes (dormant stakeholder), les parties prenantes discrétionnaires (discretionary stakeholder) et les parties prenantes revendicatrices (demanding stakeholder).
- des parties prenantes en attente (expectant stakeholder) qui regroupent les parties prenantes dominantes, les parties prenantes dangereuses et les parties prenantes dépendantes ;
- et enfin les parties prenantes définitives (definitive stakeholders).

Cette classification est guidée par trois critères. Le premier critère « le pouvoir (P) » se manifeste quand un acteur amène un autre à faire quelque chose qu'il n'aurait pas réalisé autrement (Mitchell et al. 1997). Le pouvoir peut être coercitif, utilitariste et normatif. Le coercitif renvoie aux contraintes coercitives. Celles-ci sont posées par la loi ou la réglementation. Elles sont assorties de sanctions. Elles contraignent les comportements et régulent les actions des groupes qui ne partagent pas les valeurs que la société a traduites dans la loi. On parle également de contraintes normatives. Elles sont en général édictées par les milieux professionnels. Les normes ne comportent pas de sanctions mais elles orientent et guident les comportements. De même, elles définissent des bases cognitives, des pratiques et des méthodes similaires. Enfin, on peut distinguer des contraintes mimétiques. Celles-ci conduisent les organisations à imiter d'autres organisations considérées comme des modèles ; et cela d'autant plus que l'environnement est incertain et ambigu. L'anticipation de la conformité peut conférer à l'entreprise un avantage de légitimité. Le pouvoir apparaît alors comme un attribut nécessaire dans la mesure où la stratégie adoptée par l'organisation envers son environnement dépend du pouvoir que les groupes ont. Ce pouvoir résulte des ressources qu'ils contrôlent et du degré d'interdépendance qu'ils ont avec la firme (Mullenbach-Servayre, 2007).

Le deuxième critère est dit « légitimité (L) ». Il est défini comme « une perception ou hypothèse générale que les activités d'une entité sont désirables ou appropriées à un certain système de normes socialement construit, à des valeurs, des croyances et des définitions ».

Enfin, le troisième critère est « l'urgence (U) ». Celui-ci désigne la frontière à partir de laquelle les demandes des parties prenantes appellent une attention immédiate. Elle est fondée d'une part sur la sensibilité au temps. C'est-à-dire la frontière à partir de laquelle la partie prenante considère que le délai de réaction du dirigeant face à la demande est inacceptable.

D'autre part, elle est fondée sur l'importance de la demande ou l'importance de la relation pour le demandeur. Le tableau suivant présente les différentes catégories et sous catégories des parties prenantes (PP).

Catégories de PP	Définitions	Sous-catégories	Attributs	Commentaires
« Latentes » (latent)	PP possèdent un des 3 critères.	1. PP « dormantes »  2. PP « discrétionnaires »  3. PP « moustiques qui bourdonnent aux oreilles des entreprises »	P  L  U	Pouvoir inutile faute de posséder L et U (Ex. Lobbying).  Volonté d'agir, mais ne peut exercer de pression sur la firme (Ex. actionnaires minoritaires).  Demande répétitive, mais sans influence sur les décisions de l'entreprise (Ex. riverains).
« En attente » (expectant)	PP possèdent deux des 3 critères.	4. PP « dominantes »  5. PP « dangereuses »  6. PP « dépendantes »	P + L  L + U  P + U	Possibilité de coalition dominante (Ex. CODIR).  PP coercitives, voire violentes (Ex. grévistes).  Dépendance p.r. aux autres PP (Ex. population touchée par la marée noire).
« Qui font autorité » (définitive).	PP possèdent les 3 critères.	7. PP « déterminantes »	P + L + U	Survie de l'entreprise dépend de leurs décisions (Ex. clients, donneurs d'ordre).

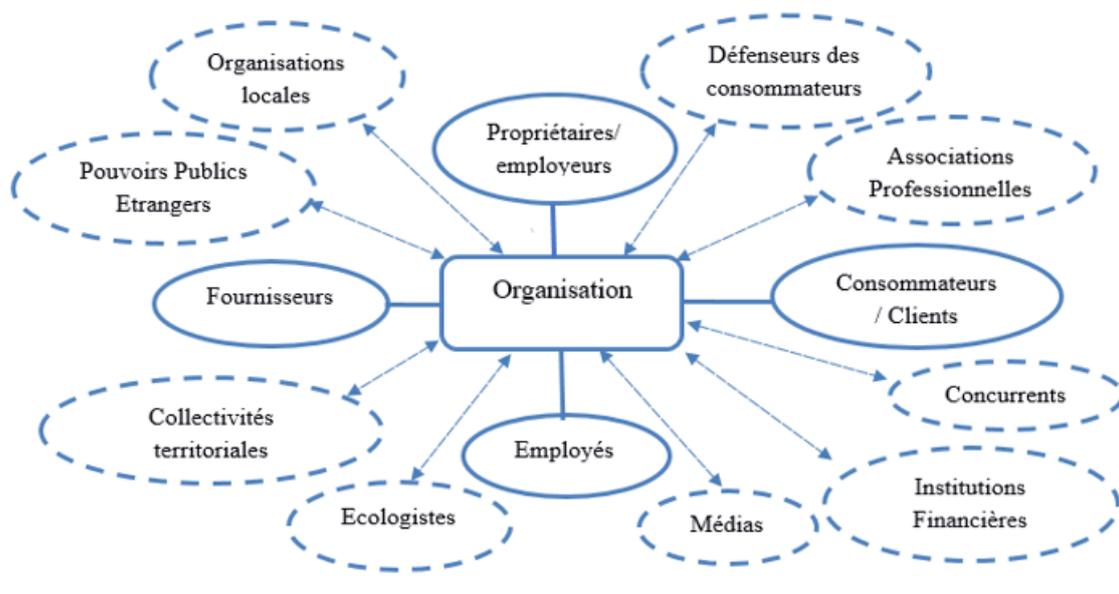
**Tableau 6 : Catégories et sous-catégories de PP** (Source : De Bry, Galindo, 2005)

Par ailleurs, les parties prenantes peuvent aussi être classifiées comme :

- « Institutionnelles », c'est à dire celles qui sont liées aux lois, aux réglementations, et aux organismes inter-organisationnels ;

- Economiques, c'est-à-dire les différents acteurs opérant sur les marchés sur lequel l'entreprise est positionnée ;
- Et enfin, éthiques, c'est à dire les organismes de pressions éthiques » (Pelle-Culpin, 1998).

Enfin, les parties prenantes peuvent se distinguer en parties primaires et secondaires (Carroll, 1995 ; Clarkson, 1995, Capron, 2007). Les primaires concernent les acteurs en relation directe, contractuels et pouvant menacer la survie de l'organisation (actionnaires, salariés, clients et fournisseurs). Pour Clarkson (1995) par exemple, la survie de l'organisation dépend principalement de la satisfaction des parties prenantes primaires. Tandis que les secondaires, regroupent les acteurs situés dans l'environnement de l'organisation mais non essentiel à la survie de celle-ci et ne sont pas directement engagés dans des transactions avec cette dernière (ONG, collectivités territoriales, associations...). Des acteurs de nature différente peuvent donc faire partie des parties prenantes comme l'illustre le schéma ci-dessous.



**Figure 10 : Partie prenante de l'organisation** (Source : adapté Cazal, 2011, p.5).



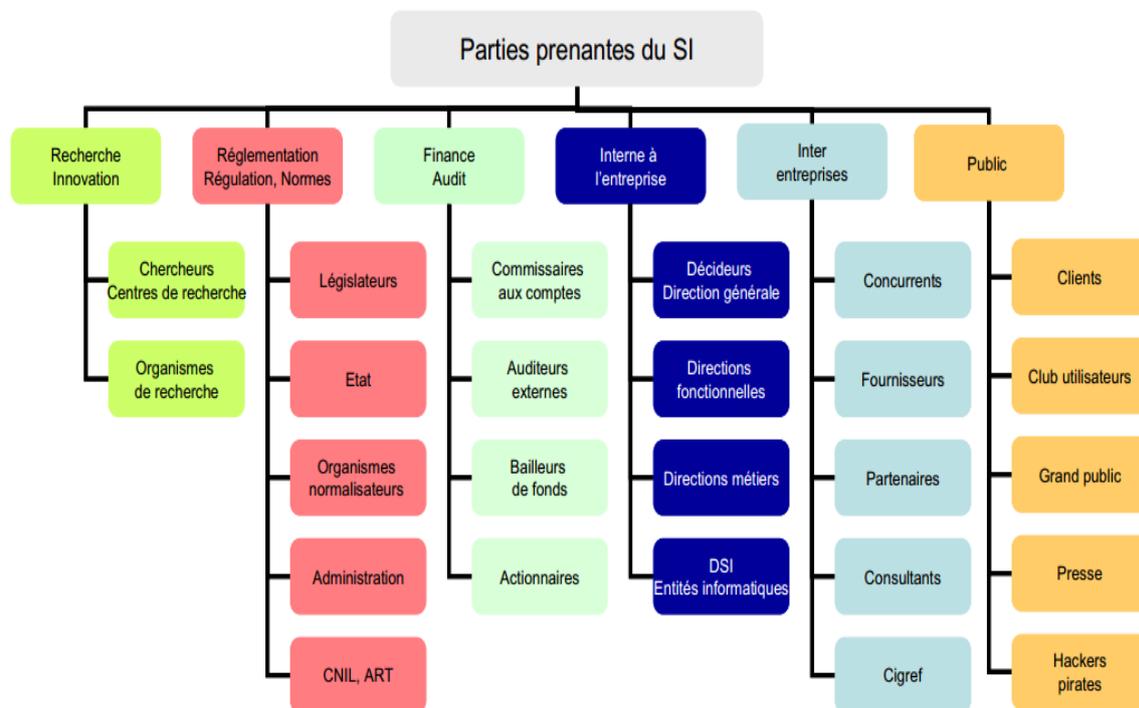
Ce schéma illustre clairement que l'organisation reste au centre de la constellation et que les parties prenantes forment des groupes de nature différente. Chacun d'eux joue un rôle

différent mais complémentaire dans le fonctionnement de l'organisation ; et que leur rôle se limite à l'apport des ressources humaines ou matières premières ou financières. L'organisation ne peut que leur reconnaître des droits mais aussi des devoirs et obligations. Par ailleurs, de nouvelles parties prenantes peuvent être intégrées au schéma. Dans le contexte français par exemple, on observe une montée en puissance de groupes multiples tels que organisations syndicales... (Cazal, 2011).

Les parties prenantes sont aussi une réalité qui touche également d'autres entités dans l'organisation à savoir le système d'information. De ce fait, on peut parler de parties prenantes du système d'information organisationnel. Il s'agit de ceux qui affectent et sont affectés par les objectifs et les stratégies mises en œuvre par l'organisation pour gérer son SI.

### 2.3.3. Parties prenantes du Système d'information organisationnel

Il existe aujourd'hui une diversification des moyens d'accès au système d'information organisationnel. Cette diversification favorise l'interconnexion des différentes parties prenantes de l'organisation. Six grandes familles de parties prenantes peuvent être distingués (CIGREF, 2003). Ces catégories ne sont pas homogènes d'une organisation à l'autre. Cette différence peut s'expliquer par leur appartenance à des secteurs d'activité variés. De plus, ces parties prenantes n'ont pas le même poids politique et financier, les mêmes compétences, les mêmes stratégies d'influence, les mêmes objectifs, les mêmes calendriers et horizons temporels (ibid). Ces six familles sont présentées dans la figure suivante.



## Figure 11 : Parties prenantes du SI (Source : CIGREF, 2003)

Cette figure présente les différentes parties prenantes propre à un système d'information organisationnel. Comme on peut s'en douter, ces parties prenantes n'ont pas nécessairement les mêmes souhaits ou besoins qui doivent être satisfaits. Les législateurs par exemple vont s'intéresser au respect des lois. Tandis que les investisseurs vont s'intéresser au ROI de l'organisation. Le DSI, pour sa part, va identifier les entités ou personnes qui ont un impact sur le fonctionnement du SI. Il paraît alors évident que les enjeux ne soient pas les mêmes pour ces différentes parties prenantes. L'accroissement des coûts ou des failles de sécurité ne va pas affecter de la même manière et à la même hauteur ces différentes parties prenantes.

### 2.3.3.1 Typologie des différents courants de la théorie de parties prenantes

A la suite des travaux de Freeman, la théorie des parties prenantes s'est développée autour de trois directions (Donaldson et Preston, 1995, cité par Friedman et Miles, 2006). Il s'agit :

- du courant descriptif des parties prenantes : celui-ci appréhende l'organisation comme une constellation d'intérêts coopératifs et concurrents (Gond et mercier, 2004). Aussi appelée théorie empirique, elle est utilisée pour décrire des caractéristiques spécifiques des actions de l'organisation telles que la nature de l'organisation, les manières de penser des managers sur la gestion, la façon de gérer les organisations.
- Du courant instrumentale des parties prenantes qui s'intéresse au lien entre pratiques de gestion des parties prenantes et performance de l'entreprise. Cette théorie a été insufflée par Jones (1995) et stipule que la gestion des parties prenantes contribue à réaliser les objectifs de l'organisation. Ainsi, les organisations qui contractent avec leurs parties prenantes sur la base de la coopération et de la confiance mutuelle s'octroient un avantage concurrentiel sur celles qui ne le font pas (ibid, cité par Gond et mercier, 2004).

Dans ces deux premiers courants, l'entreprise est vue comme le centre d'un réseau d'intérêts et de participants interdépendants (Post et al. 2002, p. 8). Cela conduit à une vision contractuelle élargie de l'entreprise.

- Enfin, la troisième direction est reconnue comme un courant normatif des parties prenantes qui s'intéresse aux fondements et aux exigences morales et éthiques de la théorie. Dans ce cas-ci la théorie spécifie les obligations morales ou les lignes directrices philosophiques pour la gestion des organisations. Cette approche catégorise ce qu'il faut ou ne pas faire parce que c'est bien ou parce que c'est mal. Elle sous-entend que :

- a) les parties prenantes sont des personnes ou des groupes ayant des intérêts légitimes dans les aspects relatifs aux procédures et/ou autres activités de l'organisation ;
- b) les intérêts de l'ensemble des parties prenantes ont une valeur intrinsèque et doivent être pris en compte pas seulement lorsqu'ils favorisent l'accomplissement des intérêts des actionnaires mais parce qu'ils sont légitimes.

(1)	(2)	(3)	Justification	Unité d'analyse	Niveau d'analyse	Théorie sous-jacente	Avocats (*)
SHT comme éthique normative (éthique)	Approches narratives	Métaphorique	Les SH comme prenant part à une histoire centrée sur la vie de l'entreprise	Tous les participants au processus organisationnel	Perspective macro et systémique	Management stratégique	Mitroff (1983) Freeman (1994) Litz (1996)
		Normative	RSE fondée sur le principe de fiduciarité et de légitimité de l'entreprise	Théorie élargie des droits de propriété	Principes centrés sur le système	Théorie des contrats sociaux intégrés	Donaldson et Preston (1995) Donaldson et Dunfee (1999)
				Éthique de l'agent	Principes centrés sur l'organisation	Théorie principal-agent	Wood et Jones (1995) Yuthas et Dillard (1999)
				Réseaux relationnels	Principes centrés sur l'organisation	Éthique féministe	Wicks <i>et al</i> (1994) Burton et Dunn (1996)
				Justice sociale	Principes centrés sur le système économique	Théories de la justice	Rawls (1971) Freeman (1994) Phillips (1997)
Capitalisme kantien	Principes centrés sur le système économique	Théorie éthique	Freeman et Evan (1990)				
SHT comme Science sociale (stratégique)	Approches analytiques	Instrumentale	Effet de la prise en compte des SH sur la performance organisationnelle	Efficiences des relations / contrats relationnels	Comportement concurrentiel	- Théorie des réseaux sociaux - Théories contractuelles	Preston <i>et al.</i> (1991) Hill Jones (1992) Jones (1995)
		Descriptive	Prise en compte des SH dans le management de l'entreprise	Orientation vers la performance et vers la justice	Comportement managérial	Économie managériale / Psychologie / Sociologie	Clarkson (1995) Etzioni (1988) Mitchell <i>et al.</i> (1997)
				Étude de la nature et des valeurs des SH	Comportement organisationnel	Théorie des organisations / Théories de la décision	Brenner et Cochran (1991) Berman <i>et al.</i> (1999)

**Tableau 7 : Typologies et caractéristiques des théories des parties prenantes (Source : Gond et mercier, 2004).**

- (1) Typologie proposée par Jones et Wicks (1999)
- (2) Catégorisation globale des approches proposée par Andriof et Waddock (2002)

- (3) Typologie retenue par Andriof et Waddock (2002) reprenant la typologie de Donaldson et Preston (1995) et y ajoutant l'approche métaphorique proposée par Freeman (1994).

Ce tableau donne donc un aperçu synthétisé des théories des parties prenantes. Il donne également la typologie et les caractéristiques de ces théories. Dans le cadre de cette étude c'est particulièrement le courant normatif qui nous intéresse.

### **2.3.3.2. Approche normative ou éthique de la théorie des parties prenantes**

L'approche normative est considérée comme le cœur de la théorie des parties prenantes (Friedman et Miles, 2006). Elle est étroitement fondée sur un raisonnement moral. C'est à dire qu'elle est associée à des règles morales basées sur des valeurs qui doivent être adoptées parce qu'elles sont justes. Autrement dit, cette approche n'est ni économique, ni psychologique, ni sociologique mais éthique. C'est la raison pour laquelle, elle recourt à des principes éthiques issus soit de la théorie de justice de Rawls (Phillips, 2003), soit de la théorie des devoirs de Kant (Bowie, 1999), soit de la théorie du contrat sociale (Donaldson et Dunfee, 1994, 1999). Pour Hendry (2001) trois sortes de théories normatives des parties prenantes peuvent être distinguées. La première propose que dans une société juste, les organisations devraient être gérées de sorte à bénéficier les parties prenantes. La deuxième requiert que des changements dans les lois et les institutions afin d'assurer plus de responsabilités envers les parties prenantes. Enfin, la troisième soutient que les managers devraient prendre en compte les intérêts de toutes les parties prenantes de l'organisation suivant le contexte juridique et institutionnel.

Ces différentes théories éthiques proposent des principes, qui une fois opérationnalisés, contribuent d'une part à donner des indications sur la façon dont les organisations devraient être gérées de sorte à satisfaire et légitimer les intérêts des parties prenantes. Car la théorie des parties prenantes insiste sur la légitimité intrinsèque des attentes des parties prenantes ; quand bien même la réponse à celle-ci n'est pas étroitement en lien avec la survie de l'organisation (Donaldson et Preston, 1995). De plus, l'organisation est appréhendée comme un véhicule permettant de coordonner les intérêts des différentes parties prenantes (Evan et Freeman, 1993, p. 102-103). D'autre part, ces principes contribuent à l'identification des parties prenantes concernées mais aussi légitimes. En effet, la plupart des théories normatives définissent les parties prenantes qui limitent implicitement les parties prenantes légitimes (Friedman et Miles, 2006). De plus, « les lois organisationnelles sont ambiguës et ne parviennent pas à répondre sans équivoque à la question : « dans l'intérêt de qui et pour le bénéfice de qui l'organisation devrait être gouvernée ? » (Evan et Freeman, 1993, p.76)

Dans le cadre de cette étude, c'est la théorie normative fondée sur les principes éthiques de Kant qui est retenue.

### 3.3.3.2.1. Théorie des parties prenantes Kantienne (Evan et Freeman, 1993 ; Bowie, 1998)

Comme son nom l'indique, cette approche, proposée par Evan et Freeman (1993) ainsi que Bowie (1998), repose sur les principes éthiques issus de la théorie éthique de Kant. Kant (1724-1804), dont les travaux s'insèrent dans le courant dit éthique déontologique, reconnaît que la dimension éthique d'un acte se mesure sur la base du devoir ou de l'obligation (Mercier, 2014). C'est l'intention ou la motivation de l'acte et non ses conséquences qui déterminent si une action est bonne ou mauvaise. Cette intention d'agir doit être motivée par le sens du devoir et seulement par devoir. C'est à dire que l'acte est désintéressé. Si un acte de charité par exemple est réalisé par l'organisation parce qu'elle pense que cela améliore sa réputation ou constitue une publicité à moindre coût, l'acte perd de sa valeur et ne peut être considéré comme morale et donc bon.

Deux types de devoirs peuvent être distingués à savoir l'impératif hypothétique et l'impératif catégorique.

- **L'impératif hypothétique** est conditionnel et dépend de certaines conditions ou exigences par exemple « si vous voulez gagner de l'argent, décrochez un travail » (« si tu veux faire X, fais Y »).
- **L'impératif catégorique**, quant à lui, est sans condition, absolu par exemple « tu ne voleras pas ». Il correspond à la loi morale dont toutes les maximes sont universelles et inconditionnelles.

Ainsi, une action ne peut être entreprise que si le principe sur lequel elle se base passe le test de l'impératif catégorique. Ce principe est exprimé de plusieurs manières dont les trois les plus connues (Bowie, 1998, Kant, 1788) :

- 1) « Agis de telle sorte que la maxime (principe) de ta volonté puisse toujours valoir en même temps comme principe d'une législation universelle ». Si une action peut être universalisable sans contradiction alors elle moralement permisible.
- 2) « Agis de telle sorte que tu traites l'humanité aussi bien dans ta personne que dans la personne de tout autre toujours en même temps comme une fin et jamais simplement comme un moyen »
- 3) « Agis comme si tu étais à la fois législateur et sujet dans la république des volontés libres et raisonnables. ». Puisque les humains sont dotés de libre arbitre et de dignité, aucun humain ne devrait utiliser un autre pour satisfaire ses intérêts. Car, « chaque personne humaine possède une dignité fondamentale qui commande un respect absolu ».

En règle générale, Kant estime qu'on doit agir selon des maximes universalisables (Canivet, 1992). Ce qui revient à dire qu'une maxime ou une norme est objectivement valable à partir du moment où elle est valable pour tout être raisonnable (ibid). Dans le cas des organisations, une règle qui y est régite devrait être formulée de sorte à s'appliquer à tous. Rappelons en effet, qu'une action est morale si elle peut être une loi universelle et si on ne traite jamais les êtres humains comme des moyens, mais toujours comme des fins (Boucher et Rendtorff, 2014). La condition en est le respect de la dignité humaine (ibid). De ce fait, Evan et Freeman (1993, p.76) soutiennent que « bien que les managers aient une obligation fiduciaire à l'égard des actionnaires, cela ne doit pas être une excuse pour traiter les parties prenantes comme des moyens de fin en soi pour atteindre cet objectif ». Cela suppose de trouver un équilibre entre des revendications qui peuvent être contradictoires. Aussi, Evan et Freeman (1993) proposent aux organisations d'adopter les principes suivants :

- Le principe dit droits de l'organisation (*Corporate rights*). Ce principe exige de l'organisation et de ses managers ne peuvent pas transgresser les droits légitimes des autres pour leurs intérêts.
- Le principe de corporate effects, celui-ci exige de l'organisation et de ses managers d'être responsables des effets de leurs actions sur les autres.
- Le principe de légitimité de l'organisation (*Principle of Corporate Legitimacy*) établit que l'organisation devrait gérer de sorte à bénéficier ses parties prenantes. Les droits des parties prenantes devraient être reconnus et assurés. De plus, elles doivent participer aux décisions qui peuvent affecter leur bien-être.
- Le principe fiduciaire des parties prenantes (*Stakeholder Fiduciary Principle*), il s'agit alors pour le management de supporter la relation fiduciaire des parties prenantes et de l'organisation comme une entité abstraite. Ils doivent agir dans l'intérêt des parties prenantes afin d'assurer la survie de l'organisation, ainsi que les enjeux de chaque groupe.

Bowie (1999) quant à lui propose sept principes :

- Les intérêts de toutes les parties prenantes devraient être considérés dans les décisions de l'organisation.
- Ceux qui sont affectés par les règles et les politiques de gestion devraient participer à la détermination de ces règles et politiques avant leur mise en œuvre.
- Les intérêts d'une partie prenante ne devraient pas automatiquement avoir priorité sur toutes les décisions
- Lorsqu'il y a conflit d'intérêts, les décisions ne devraient être prises uniquement que sur motif du groupe contenant le plus d'individus.
- Aucune règle ou pratique incompatible à l'impératif catégorique devrait être adoptée.
- Les organisations à but lucratif ont un devoir de bienfaisance
- Toutes les organisations devraient établir des procédures visant à assurer des relations entre les parties prenantes qui sont régies par les règles de justice.

En établissant ces différents principes, Bowie reconnaît que la pureté de la motivation (les actions doivent découler du sens du devoir pour être morales) peut être difficile à atteindre dans le cadre organisationnel. En effet, les organisations sont dans l'obligation de faire du profit. Cette obligation est fondée en partie sur des obligations juridiques à l'égard des actionnaires. Par l'établissement de ces principes, Bowie cherche à s'assurer que les individus impliqués dans l'organisation soient réceptifs à un minimum de bénéfice. Et suggère qu'au lieu de se focaliser sur le profit comme objectif principal, on devrait regarder le profit comme une conséquence des bonnes pratiques dans les affaires. Les managers devraient se focaliser plutôt sur le respect de l'humanité des parties prenantes.

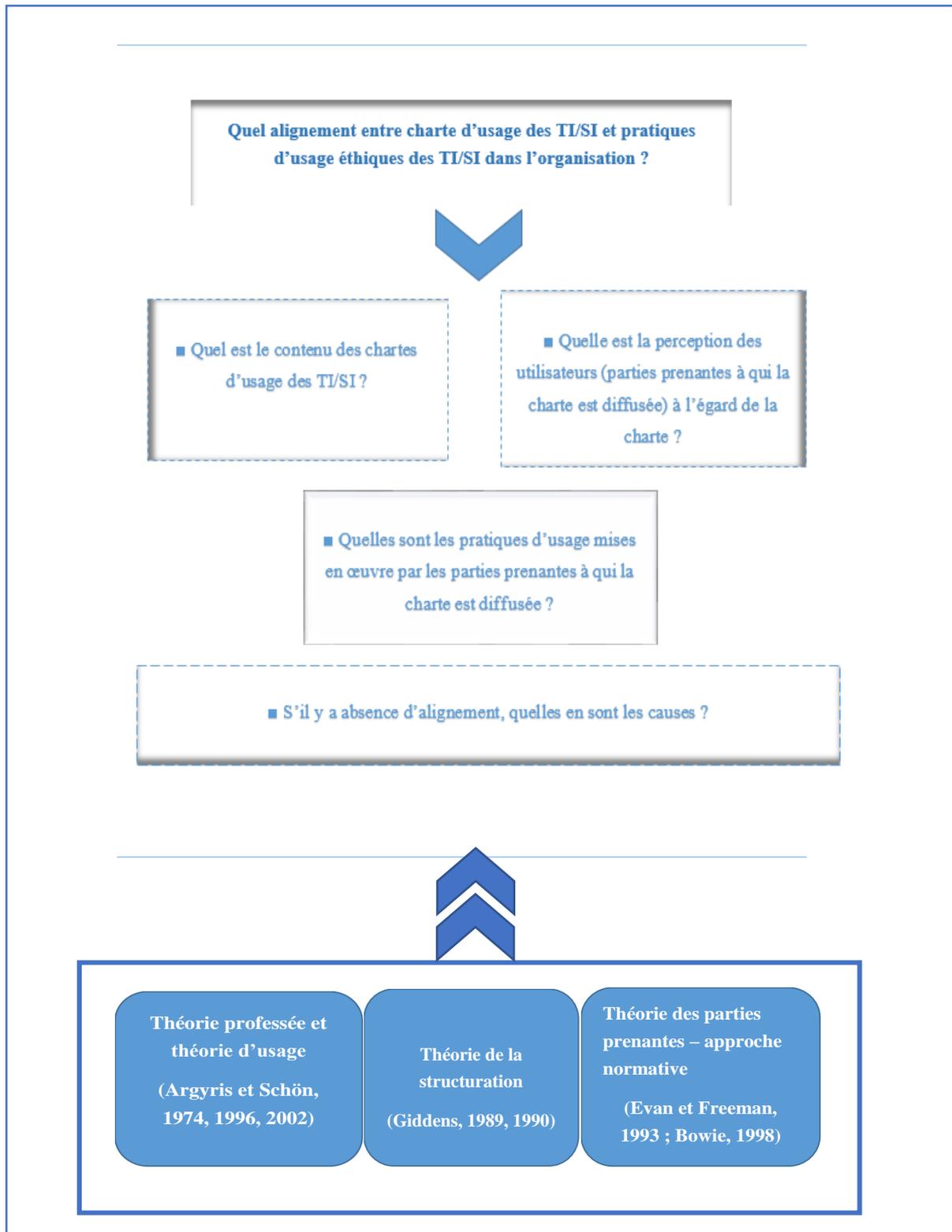
Cette approche souligne donc, qu'il existe des enjeux et des intérêts importants au-delà de la seule propriété du capital. Et, que le but des organisations est également de répondre aux besoins des personnes concernées par les décisions prises par l'organisation.

En s'inspirant du concept des parties prenantes, des codes de déontologie ou de valeurs par exemple ont été élaborés. C'est le cas de Clarkson (1998) qui développe des principes de management responsable fondés sur la notion de partie prenante. Celle-ci se développe donc avec une double filiation managériale et éthique. Dans le cadre du développement des codes d'éthique ou des codes de déontologie, les parties prenantes devraient consentir aux règles et aux politiques qui gouvernent l'entreprise. Rappelons que les stratégies managériales déployées par l'organisation ont un impact sur les parties prenantes de façon différente compte tenu de leur nature diversifiée.

Comme indiqué précédemment, la charte d'usage des TI/SI constitue une des mesures managériales mise en œuvre dans l'objectif d'influencer les usages des TI/SI à adopter en interne. Le chercheur s'interroge donc sur « l'équité » de son contenu. C'est-à-dire s'il intègre aussi bien les obligations et les devoirs de l'organisation envers ses parties prenantes que les obligations et les devoirs de ces dernières envers l'organisation ; mais aussi, si les impératifs qui sont proposés par Kant sont pris en compte.

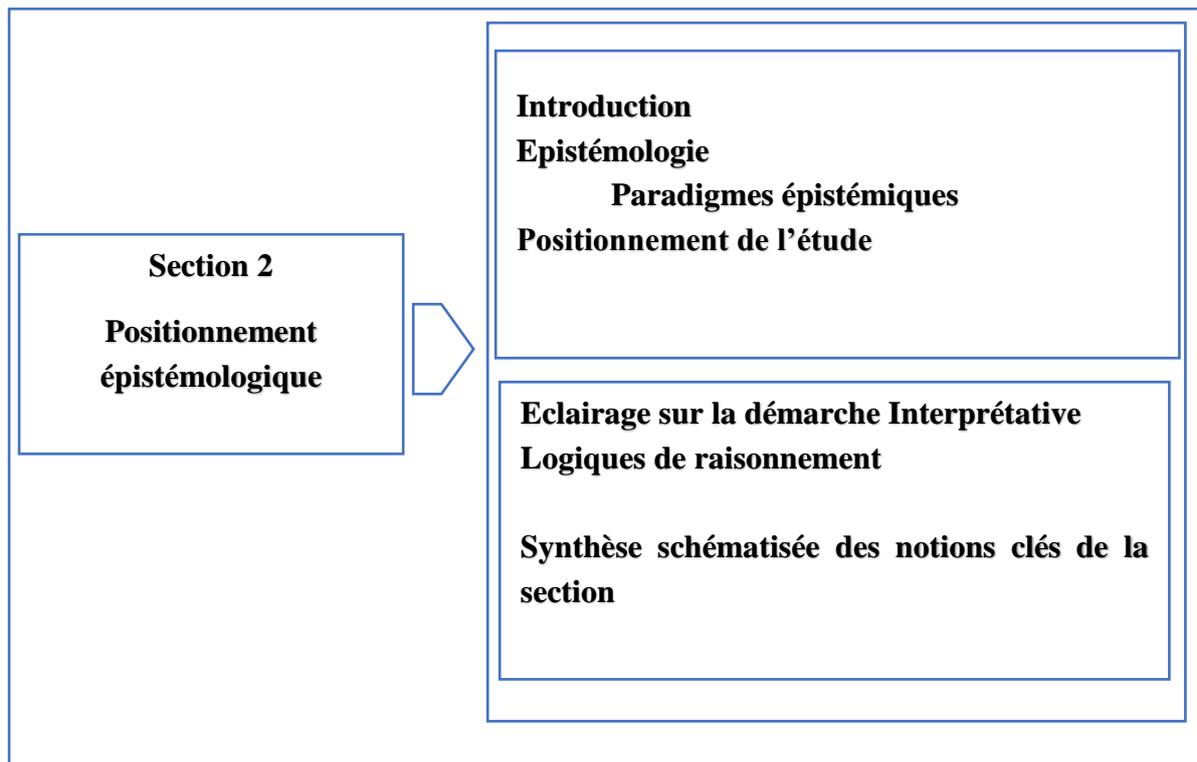
Rappelons que les chercheurs en théorie des parties prenantes admettent que « les intérêts de toutes les parties prenantes (légitimes) possèdent une valeur intrinsèque ; et qu'aucun ensemble d'intérêts n'est supposé dominer les autres » (Wicks et Jones, 1999 : 207, cité par Cazal, 2011).

## Synthèse schématisée des points clés de la section « Elaboration problématique de recherche et Cadre théorique »



## SECTION 2 POSITIONNEMENT EPISTEMOLOGIQUE

### Plan



### Introduction

Dans les paragraphes qui suivent, le chercheur vise à répondre à la question « *comment je cherche ?* » (Charreire Petit et Durieux, 2007, p. 58). L'objectif est d'exposer de façon concise les éléments qui ont permis au chercheur d'identifier le positionnement dans lequel son étude s'inscrit. Le but final est donc modeste et ne cherche pas à présenter l'intégralité de la littérature relative aux termes épistémologie, paradigme et logiques de raisonnement.

## 1. Epistémologie

Le terme épistémologie vient du grec « épistémê » (connaissance, science) et de « logos » (« discours sur » mais aussi « logique de »). L'épistémologie est une branche de la philosophie des sciences qui étudie de manière critique la méthode scientifique, les formes logiques et modes d'inférence utilisés en science, de même que les principes, concepts fondamentaux, théories et résultats des diverses sciences, et ce, afin de déterminer leur origine logique, leur valeur et leur portée objective (Nadeau, 1999, p.209). Elle a également été définie par Piaget (1967, p. 6) comme l'étude de la constitution des connaissances valables. Cette définition implique que l'épistémologie se préoccupe explicitement de la valeur des connaissances élaborées (Avenier, 2011). Pour Cohen (1996), l'épistémologie correspond à un simple retour critique de la connaissance sur elle-même, sur son objet, sur ses conditions de formation et de légitimité. La réflexion épistémologique peut alors se résumer sous trois questions : « Qu'est-ce que la connaissance ? Comment est-elle élaborée ? Comment justifier le caractère valable d'une connaissance ? » (Le Moigne, 1999). Ces questionnements constituent en quelque sorte des points de repères qui guident et orientent le chercheur dans ses actes quotidiens de production de connaissances (Wacheux, 1996). La littérature révèle que les réponses apportées à ces questions sont différentes suivant le paradigme épistémique adopté par le chercheur.

### 1.1. Paradigme épistémique

De façon générale, le concept de paradigme permet de distinguer diverses écoles de pensées et de mettre en lumière leurs différences. Il est défini « *comme un système de croyances fondamentales ou une vision du monde guidant le chercheur non seulement pour le choix d'une approche méthodologique, mais aussi sur les aspects ontologiques et épistémologiques de sa recherche* » (Guilbert, 1997b, p. 5). Ce terme peut représenter selon Kuhn (1972, p. 207), « des solutions d'énigmes concrètes qui, employées comme modèles ou exemples, peuvent remplacer les règles explicites en tant que bases de solutions pour les énigmes qui subsistent dans la science normale ». C'est aussi une conception de la connaissance partagée par une communauté qui repose sur un système cohérent d'hypothèses fondatrices relatives aux questions qu'étudie l'épistémologie (Avenier et Gavard-Perret, 2012). Trois grands paradigmes épistémologiques sont usuellement identifiés. Il s'agit du positivisme, de l'interprétativisme et du constructivisme (Perret et Girod-Séville, 2007). Ces paradigmes constituent autant de modèles, de schémas intellectuels ou de cadres de référence dans lesquels peuvent s'inscrire les chercheurs (Kuhn, 1983). Selon Girod-Séville et Perret (1999, 2007), elles répondent spécifiquement aux questions relatives à :

- la nature de la connaissance produite i.e. est-elle objective ? Est-elle une construction ? Ou est-elle l'interprétation de la réalité ?
- le processus de production de la connaissance i.e est-elle engendrée par un processus d'explication ou de compréhension ou de construction ?
- sur la valeur et le statut de la connaissance i.e est-elle vérifiée ou corroborée ? Est-elle scientifique ou non scientifique ? Est-elle intelligible, adéquate ? Est-elle idiographique, empathique (révélatrice de l'expérience vécue par le sujet) ?

Le chercheur peut s'inspirer des réponses fournies par ces trois paradigmes comme principaux repères épistémologiques (Perret et Séville dans Thiétart, 2003). Un résumé des caractéristiques dominantes et des différentes réponses aux précédentes questions par les paradigmes classiques sont présentés dans le tableau ci-dessous.

	Positivisme	Interprétativisme	Constructivisme
<i>Quel est le statut de la connaissance ?</i>	Il existe une essence propre à l'objet de connaissance	L'essence de l'objet ne peut être atteinte (constructivisme modéré ou interprétativisme) ou n'existe pas (constructivisme radical)	
<i>Nature de la Réalité (ontologie)</i>	La réalité est une donnée objective indépendante des sujets qui l'observent	La réalité est perçue/interprétée par des sujets connaissant	La réalité est une : <ul style="list-style-type: none"> <li>• construction de sujets connaissant qui expérimentent le monde ;</li> <li>• co-construction de sujets en interaction</li> </ul>
<i>Relation chercheur/objet de la recherche (épistémologie)</i>	Indépendance : le chercheur n'agit pas sur la réalité observée	Empathie : le chercheur interprète ce que les acteurs disent ou font qui, eux-mêmes, interprètent l'objet de la recherche	Interaction : le chercheur co-construit des interprétations et/ou des projets avec les acteurs
<i>Objectif de la recherche</i>	Découvrir la réalité	Comprendre les significations que les gens attachent à la réalité sociale, leurs motivations et intentions	Construire une représentation instrumentale et/ou un outil de gestion utile pour l'action
<i>Validité de la connaissance</i>	Cohérence avec les faits	Cohérence avec l'expérience du sujet	Utilité/convenance par rapport à un projet

<i>Origine de l'objet de recherche</i>	Identification d'insuffisances théoriques pour expliquer et prédire	Immersion dans le phénomène	Volonté de transformer la connaissance proposée en élaborant de nouvelles réponses
--	---	-----------------------------	--

**Tableau 8 : Positions épistémologiques des paradigmes interprétativiste, constructiviste et positiviste** (Sources : Giordano, 2003, p.9 ; Girod-Séville et Perret, 1999, p15 ; Bulinge, 2010).

La lecture de ce tableau permet d'emblée d'identifier les principales différences qui existent entre ces différents paradigmes. On constate que l'approche positiviste est en rupture radical avec les approches interprétative et constructive. Cette approche considère que la réalité est une entité objective. Ce qui signifie que cette réalité peut être décrite par des propriétés quantifiables et observables indépendamment du chercheur. Le chercheur procède par des expérimentations ou des tests d'hypothèses (est-ce que telle variable est cause ou non de tel phénomène ?) ; et étudie les enchaînements causes/conséquences courts. De façon générale, le positiviste cherche à découvrir les mécanismes (lois) qui conditionnent cette réalité. La découverte de ces mécanismes permet au positiviste d'expliquer un fait social ou un comportement par exemple, et peut être même de le prédire.

Contrairement aux positivistes, les chercheurs interprétatifs et constructivistes considèrent que la réalité n'est connaissable qu'au travers de l'expérience de celui qui l'observe et de celui qui l'expérimente. La connaissance est ainsi une représentation faite d'interprétations et de constructions, de modèles de compréhension ouvrant des possibilités d'actions et de transformations (Masengesho et al. 2009). De plus cette connaissance, est selon Koenig (1993), subjective et contextuelle. De façon plus spécifique, l'interprétatif va se focaliser sur le développement de la compréhension de la réalité qu'expérimente les sujets étudiés pour assigner un sens à leurs comportements (Hudson et Ozanne, 1988). Le chercheur développe une démarche qui doit prendre en compte les intentions, les motivations, les attentes, les raisons, les croyances des acteurs qui portent moins sur les faits que sur les pratiques » (Perret et Séville, 2007). Ce dernier doit alors être capable d'empathie dans son projet de saisir ce qui est signifiant pour les acteurs (Giordano, 2003).

Le constructiviste, pour sa part, va mettre l'accent sur la construction de la connaissance avec les acteurs de terrain (Allard-Poesi et Perret, 2004a). Cette posture devient du constructivisme radical lorsque la réalité est considérée comme non existante. Le constructivisme radical postule l'existence d'un réel expérimenté ; mais sans se prononcer sur l'existence ou la non existence d'un réel unique tel qu'il est ou pourrait être en lui-même en dehors de toute expérience humaine (Avenier et Gavard-Perret, 2008). Sans entrer dans les débats sur les diverses déclinaisons du constructivisme, retenons que généralement, c'est une posture dans laquelle sujet et objet co-construisent mutuellement un projet de recherche : l'interaction est alors mutuellement transformative (Giordano, 2003). Cette co-construction peut se concevoir de différentes manières selon le projet que s'assigne(nt) le chercheur et/ou les acteurs.

En résumé, le paradigme a des implications sur la nature des connaissances produites et sur le processus de production ou techniques déployées pour leur production. Mais c'est surtout en fonction de la nature de la connaissance que le chercheur souhaite produire que l'objet de la recherche et donc son processus d'élaboration sont déterminés.

## 2. Positionnement de l'étude

Le choix d'une posture épistémologique est souvent présenté comme un acte fondateur de toute recherche (Giordano et Jolibert, 2012). En effet, la posture épistémologique, dans laquelle le chercheur inscrit son étude, va guider sa réflexion tant sur les démarches que sur les théories à mobiliser. De plus, la légitimité et la validité des connaissances produites en dépendent (Girod-Séville et Perret, 1999). C'est à l'issue d'un exercice réflexif laborieux et itératif que le chercheur est amené à identifier ce positionnement. Le choix de ce positionnement est largement influencé par sa vision du monde ; mais aussi par la compréhension qu'il a de l'objet de recherche. C'est dans cette perspective que Girod-Séville et Perret (2007) préconisent d'identifier la nature de la connaissance, le processus de production de cette connaissance, la valeur et le statut de cette connaissance.

Ainsi, compte tenu de l'objet de recherche, de ses objectifs, du terrain et du mode de production des données, le chercheur adopte la perspective selon laquelle la réalité reste inconnaissable dans son essence. En effet, la connaissance ne peut être connue et inférée indépendamment des individus. L'objectif du chercheur est alors de développer une compréhension de l'objet de recherche au travers de l'interprétation qu'en font les acteurs. Cette interaction avec les acteurs pousse le chercheur à adopter une approche méthodologique basée sur l'empathie. En effet, la création de la connaissance passe par la compréhension du sens que les acteurs donnent à la réalité (Rapin, 2008). Rappelons que l'empathie est la capacité de se mettre à la place d'autrui, de percevoir ce qu'il ressent. Cette dernière constitue un des critères de validité des recherches interprétatives (Girod-Séville et Perret, 1999). Ainsi, la valeur de la recherche se voit mesurer au regard de sa dimension empathique i.e de sa capacité à mettre à jour et à travailler non plus uniquement sur les faits ; mais sur la façon dont ceux-ci sont interprétés par les acteurs (ibid, p.29). Cet effort conduit, par synthèses progressives, à formuler une synthèse finale, plausible socialement, qui en donne une interprétation, une « compréhension » de l'ensemble étudié (Paillé et Mucchielli, 2012). De plus, cette volonté de se mettre à la place des acteurs pour saisir la réalité vécue et perçue, amène le chercheur à se focaliser sur des événements singuliers. Ces événements singuliers permettent d'une part, une production de connaissance détaillée, qui contribue à la compréhension de la réalité étudiée et à la crédibilité de la recherche. En effet, « la crédibilité de la recherche repose sur la force de la description ou du compte-rendu où le lecteur est amené à voir et à entendre ce que le chercheur a vu et entendu » (Groulx, 1999, p. 320). La crédibilité traduit un souci de validité interne.

Par ailleurs, ces événements singuliers témoignent d'un raisonnement idiographique. C'est-à-dire relatif à l'étude descriptive de cas singuliers, sans vouloir en faire des lois universelles, les considérer de manière isolée. Le critère idiographique correspond à un autre critère de validité (Girod-Séville et Perret, 1999) car, l'interprétativisme vise une connaissance idiographique plutôt que nomométrique<sup>57</sup> (Thiétart et al. 2014). L'approche idiographique privilégie l'étude descriptive de cas singuliers renseignés de manière dense, afin de donner à voir, par la compréhension, la réalité des acteurs étudiés (ibid, p.35). Une recherche présente un caractère idiographique si les phénomènes sont étudiés en situation. La compréhension du phénomène est alors dérivée du contexte (Girod-Séville et Perret, 1999, p.29). La notion de contexte a été mise en avant par Popper (1979 ; voir Dumez, 2010b). Le contexte au sens théorique est défini de manière simple et nette (DeRose, 1992) comme :

- ce qui change la valeur de vérité d'une proposition - la même proposition est vraie ou fausse selon le contexte
- ou le sens d'une pratique - la même pratique prend des sens différents selon les contextes.

Par ailleurs, pour atteindre le sens, il faut s'efforcer de comprendre le contexte présent, car seul le contexte peut faire apparaître la signification ; laquelle n'est pas dans la connaissance des causes mais dans la connaissance de tous les éléments présents reliés entre eux (Paillé et Mucchielli, 2012).

En résumé, la mobilisation de l'approche interprétative permet au chercheur de prendre en compte les intentions, les motivations, les attentes, les raisons, les croyances des acteurs qui portent moins sur les faits que sur les pratiques (Pourtois et Desmet, 1988, p.27-28). Cependant, le défi est de constamment devoir s'adapter au terrain et de s'identifier aux individus pour accroître sa compréhension de la réalité. C'est justement à ce que le chercheur souhaite atteindre parmi ses objectifs. De plus, c'est là une approche compréhensive qui permet d'enraciner une recherche qualitative (Paillé et Mucchielli, 2012).

## 2.1. Eclairage sur la démarche interprétative

Le paradigme interprétatif a été influencé par des écoles de pensées variées (Yanow, 2006). Ainsi, Audet et Larouche (1988) distinguent des écoles de pensées et théories telles que le solipsisme qui considère le monde comme une simple création de l'esprit rejetant par le fait les notions de changement radical et de régulation ; la phénoménologie et la sociologie phénoménologique qui font reposer l'explication du monde social sur la conscience et la description des choses en dehors de toute construction perceptuelle et, finalement, l'herméneutique qui se consacre à l'interprétation du monde à partir de signes, symboles, textes, etc. Ainsi comme en herméneutique, le paradigme interprétatif tente de découvrir le

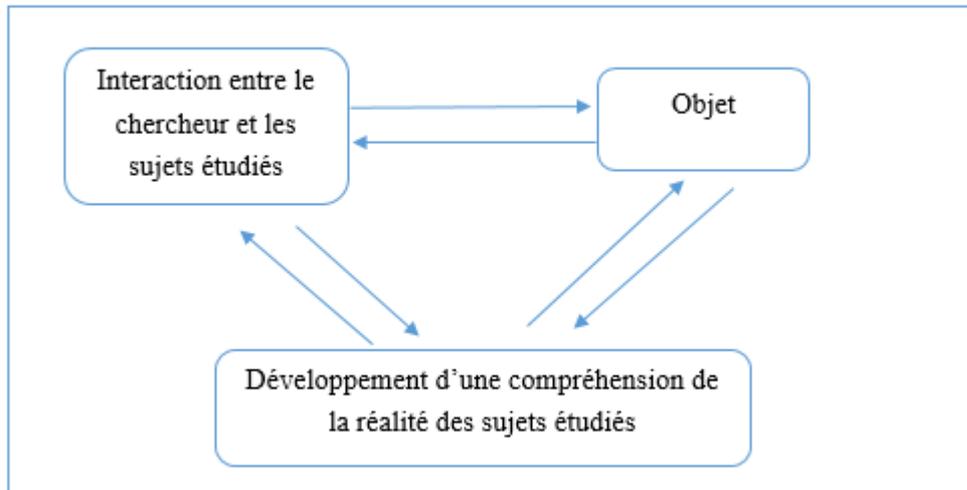
---

<sup>57</sup> L'objet et la méthode des approches nomothétiques est de permettre d'établir des lois générales ou universelles, représentées par des relations constantes entre les phénomènes observés.

sens caché que les personnes donnent à la réalité qu'ils vivent (Resweler, 1988, dans Poisson, 1998). Par conséquent, différentes formes d'interprétativisme peuvent exister (Klein et Myers, 1999). Ces diverses écoles de pensées ont en commun de stipuler que l'humain et le monde sont inextricablement liés par l'expérience vécue (Sandberg, 2005). En effet, la connaissance de la réalité est acquise au travers des constructions sociales telles que le langage, les significations partagées, les documents, les outils et autres artefacts (Klein et Myers, 1999).

La littérature permet, d'une part, de qualifier l'interprétativisme d'approche subjective. En effet, la composante subjective ne peut être négligée car la connaissance est relative à son détenteur. De plus, la création de connaissances résulte de l'interaction entre deux subjectivités, celle de l'acteur et celle du chercheur. D'autre part, l'approche interprétative est reconnue comme une approche compréhensive car elle accorde à la compréhension un statut privilégié. Ce privilège accordé à la compréhension se fonde sur la notion de *Verstehen* (comprendre) développée par Weber (1965). Cette notion couvre deux niveaux (Giordano 2003, p. 20-21). Dans le premier niveau, la compréhension est la façon dont les individus, dans leur vie quotidienne, s'orientent à partir de leur interprétation du monde. Dans le second niveau, la compréhension est une méthode scientifique par laquelle le chercheur tente de rendre compte des significations subjectives à l'origine du comportement des différents acteurs. Ainsi, en adoptant cette approche, le chercheur vise à comprendre la ou les significations que les acteurs donnent à leurs actions ou, plus simplement, les significations qu'ils attribuent à l'objet de la recherche (Girod-Séville et Perret, 1999). Bien entendu, il ne s'agit pas de faire une reproduction exacte du monde ou du phénomène étudié, mais d'offrir un portrait du monde étudié (Charmaz, 2006, p.10). Car la réalité est appréhendée à travers les interprétations apportées par les acteurs impliqués. Interprétations, qui sont aussi affectées par la vision du monde du chercheur. Par conséquent, les savoirs produits sont contextuels et circonscrits dans l'espace et le temps. En effet, le contexte est un axiome de la compréhension (Paillé et Mucchielli, 2012). Puisqu'un phénomène, pris tout seul en dehors de son contexte, non seulement n'existe pas dans cette représentation, mais aussi ne peut pas prendre un sens, car le sens est toujours confrontation, comparaison, évaluation, mise en perspective (ibid. p.51).

Le statut privilégié accordé à la compréhension affecte également l'approche de l'objet de recherche. Comme la figure ci-dessous l'illustre, le chercheur est amené à interagir avec les acteurs afin de développer une compréhension de leurs intentions, de leurs motivations, de leur langage et de leurs représentations ; ainsi que le contexte dans lequel ils évoluent. Cette compréhension est nécessaire pour pouvoir assigner un sens à leurs comportements (Hudson et Ozanne, 1988). En effet, « l'interprétation est une attribution de sens. Le sens étant à son tour un contexte de compréhension, celle-ci venant à l'existence lorsque des liens entre les choses ou les événements deviennent visibles et/ou familiers, et/ou prévisibles, et/ou logiques, et/ou plausibles, et/ou fonctionnels » (Paillé, 2006).



**Figure 12 : Construction de l'objet de la recherche dans l'approche interprétative (Source : Allard-Poesi et Maréchal, 1999)**

Comme cette figure l'indique, l'approche interprétative requière un processus fait d'aller - retours pour la construction de l'objet de recherche. Pour que cet exercice soit mené à bien, Klein et Meyers (2013) proposent sept principes à mettre en œuvre. Il ne s'agit pas de règles absolues à utiliser de manière séquentielle sur un sujet d'étude, mais plutôt de principes qui peuvent être appliqués selon les cas et à la discrétion des chercheurs et éditeurs.

### **Principes d'une recherche interprétative**

#### **1. *Le principe fondamental du cercle herméneutique***

Suggère que toute compréhension humaine est accomplie par un processus d'itération entre la considération des parties et l'ensemble qu'ils forment. Ce principe de la compréhension humaine est fondamental à tous les autres principes.

#### **2. *Le principe de contextualisation***

Requière une réflexion critique sur le passé social et historique de l'objet étudié afin que l'audience visée comprenne comment l'objet de recherche actuel a émergé

#### **3. *Le principe de l'interaction entre les chercheurs et les sujets***

Requière une réflexion critique sur la façon dont le matériel (ou les données) de

recherche ont été socialement construites à travers l'interaction entre les chercheurs et les participants.

**4. *Le principe de l'abstraction et de la généralisation***

Requière de relier les détails idiographiques révélés par l'interprétation des données à travers l'application des principes un et deux, à des concepts théoriques généraux qui décrivent la nature de la compréhension humaine et de l'action sociale.

**5. *Le principe du raisonnement dialogique***

Requière une sensibilité aux éventuelles contradictions entre les préconceptions théoriques guidant le design de la recherche et les résultats réels (l'histoire que les données racontent) avec les cycles de révision.

**6. *Le principe des interprétations multiples***

Requière une sensibilité aux éventuelles différences d'interprétations parmi les participants lorsqu'elles sont exprimées par des récits des mêmes événements étudiés. Semblable aux multiples comptes rendus de témoins même si tous s'expriment comme s'ils l'avaient vu. Il s'agit d'étudier l'influence du contexte social sur les actions étudiées.

**7. *Le principe du soupçon***

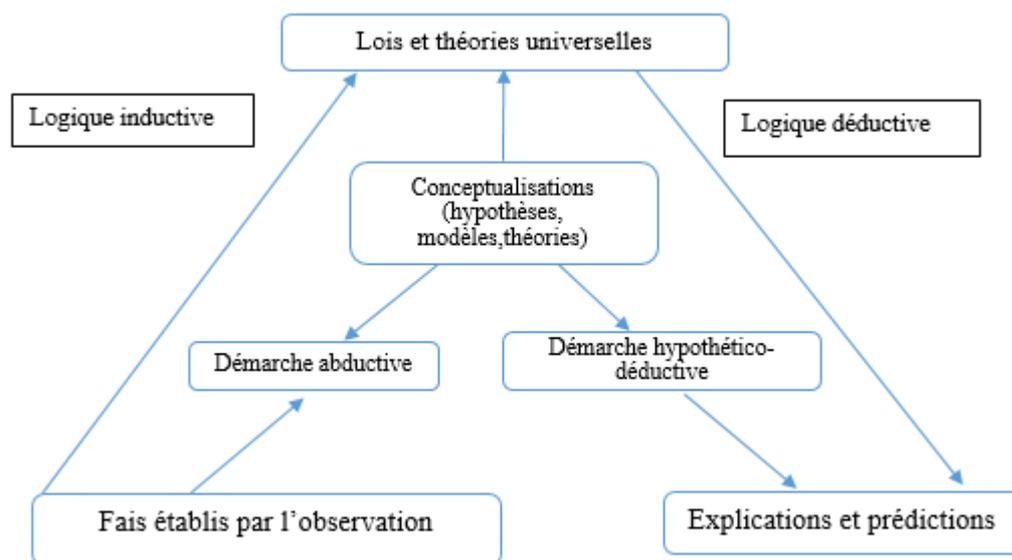
Requière une sensibilité aux biais possibles et aux distorsions systématiques dans les récits des participants.

**Tableau 9 : Principes d'une recherche interprétative suggérés par Klein et Myers (1999) (Source : Myers, 2013)**

Ces différents principes, permettent au chercheur de construire un ensemble de connaissances qui facilitent l'inscription de l'étude dans une approche interprétative. Cependant, cette création de connaissances suppose également la mobilisation de différentes logiques de raisonnement.

### 3. Logiques de raisonnement

Le mot raisonnement peut être compris comme une opération qui consiste à lier deux propositions pour en former une troisième (ou conclusion), au moyen de règles logiques.<sup>58</sup> Traditionnellement, la production des connaissances implique l'application des logiques de raisonnement déductives, inductives ou abductives (Blaikie, 2007). Le schéma ci-après illustre les différents modes de raisonnements.



**Figure 13 : Modes de raisonnement et connaissance scientifique (source, Charreire et Durieux, 1999).**

A la lecture de ce schéma, la déduction apparaît comme une opération qui va du général (règles ou principes) au particulier. Le chercheur procède donc par une démarche hypothético-déductive. Il s'agit « de tester, par le biais d'hypothèses, [...] une théorie ou de mettre à l'épreuve dans des situations particulières un certain nombre de connaissances développées préalablement (Gavard-Perret et al. 2008).

Tandis que l'induction consiste à partir du spécifique pour accéder aux énoncés universels. Ce raisonnement conduit donc à une généralisation d'une propriété constatée empiriquement sur un grand nombre de cas ou à partir d'échantillons représentatifs (Catellin, 2004). L'objectif principal de cette approche est de permettre l'émergence des résultats de la recherche par l'intermédiaire des thèmes significatifs inhérents aux données brutes sans les contraintes imposées par les méthodologies structurées » (Thomas 2006, p. 238). Pour Moscoso (2013),

<sup>58</sup> <http://www.cnrtl.fr/definition/raisonnement>

une recherche adoptant cette approche, consiste à ne pas s'appuyer sur les connaissances préexistantes et aborde son sujet d'étude à partir du terrain. Enfin, le raisonnement par abduction consiste en un processus inférentiel. Elle repose, dit Peirce (1985), sur le rapprochement entre ce qui a été observé (le fait surprenant i.e. une problématique de recherche) avec quelque chose de différent. L'abduction permet d'expliquer un phénomène ou une observation à partir de certains faits événements ou lois. Cependant, elle ne permet pas à elle seule de dire si une hypothèse est vraie ou fausse (Dumez, 2013).

Bien que différentes, les logiques de raisonnement peuvent être mobilisées par le chercheur au fur et à mesure de l'avancement de la recherche. En effet, le processus de recherche est basé sur un ensemble d'opérations cumulatives où les récurrences itératives sont incluses. De ce fait, le cloisonnement des ces différentes logiques de raisonnement n'est pas aussi marqué. Cependant, s'il fallait absolument inscrire l'étude dans une approche ; cette dernière correspond davantage à l'approche abductive. Sachant que, l'abduction semble être la notion qui rend le mieux compte de la démarche créative caractérisant la recherche idiographique (de La Ville, 2000). De plus, le couple légitime (abduction/qualitatif) trouve un crédit supplémentaire dans les nombreuses analogies policières qui font de l'étude de cas un terrain privilégié pour favoriser le raisonnement abductif (Yu, 1994). Ce raisonnement a également l'avantage d'une part, de conférer aux résultats un statut compréhensif ou explicatif (Charreire et Durieux, 2007). Et d'autre part, ces résultats ne sont pas indiscutables et universels, mais sont contextualisés et soumis au débat et à la discussion (Missonier, 2008). En la mobilisant, le chercheur peut appliquer une démarche souple comme celle proposée par Moscoso (2013). Celle-ci s'appuie sur trois phases bien distincts :

- **La première phase** : après élaboration d'une étude exploratoire, une orientation théorique est proposée et qui s'accomplit avec trois caractéristiques : (1) être suffisamment souple pour ne pas étouffer la création de l'hypothèse ; (2) être suffisamment serrée pour empêcher le chercheur de « se noyer » dans les données empiriques ; et (3) être un exercice de prise de conscience des notions mobilisées. Il ne s'agit surtout pas d'un cadre théorique contenant déjà une explication sous-jacente mais d'un guide pour le travail empirique. Dans cette phase l'on doit permettre aux données de « se montrer », à l'aide de la conception des outils de recueil de données moins restreints (entretiens ou autres) et modifiables selon les besoins chercheur-sujet d'étude (évolutifs). Finalement, la l'hypothèse résultante doit être alimentée par des théories existantes lui permettant d'élargir la compréhension vers l'explication, sous la forme de pistes à explorer.
- **La deuxième phase déductive** : vise à développer davantage le volet théorique pour renforcer l'hypothèse obtenue par abduction afin de la restituer au monde empirique. Cette hypothèse peut maintenant se poser à priori sous la forme d'une analyse par

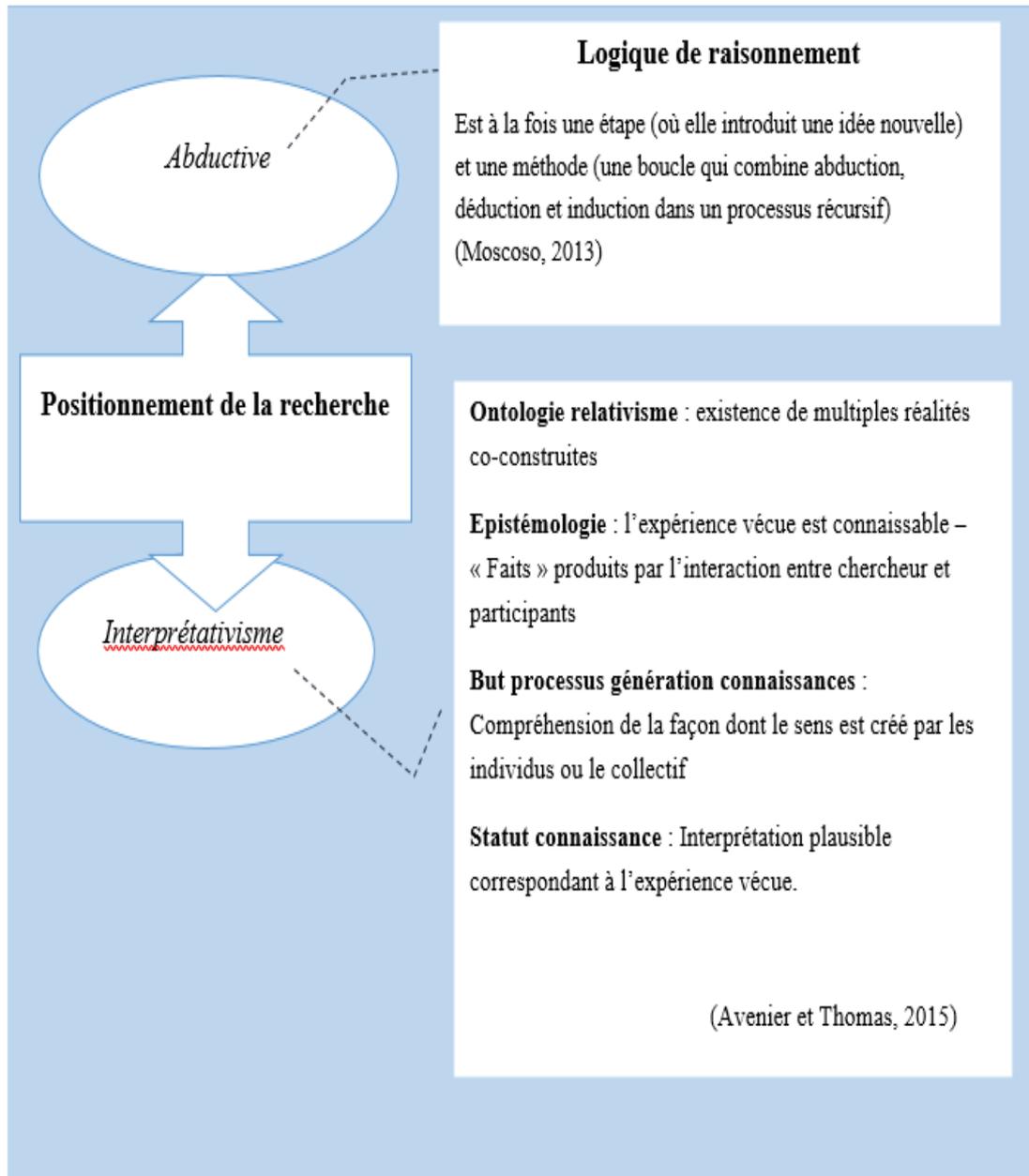
exemple. Le but est de chercher les conséquences et la portée de l'explication/compréhension établie.

- **La troisième phase inductive** se caractérise par une restitution des résultats du contraste entre l'hypothèse et le test empirique. Il s'agit d'une mise au jour dans la perspective d'établir des règles : quête et analyse d'un cas avec de caractéristiques relativement similaires au cas déjà étudié (où l'hypothèse abductive a eu lieu), analyse fine des conséquences de l'explication hypothétique et établissement de la règle et ses limites.

En somme, l'abduction ne tire son sens que de la démarche inductive qui la suit (après que la déduction a permis de préciser les effets attendus sur lesquels travaille l'induction). Aussi, dans le cadre d'une construction des connaissances scientifiques, ces logiques peuvent cohabiter. Savall et Zardet (2004, p.66) par exemple, estiment « nécessaire d'utiliser de façon itérative déduction et induction ; voire même de parcourir une boucle récursive abduction-déduction-induction pour dépasser l'opposition classique entre raisonnement hypothético-déductif et inductif ». De même, Catellin (2004) ajoute « le processus de compréhension qui mène à la connaissance les associe en fait étroitement : l'abduction fournit à la déduction sa prémisse ou son hypothèse, la déduction en tire les conséquences certaines, l'induction vérifie empiriquement la validité d'une règle possible ». En définitive, l'abduction est à la fois une étape (où elle introduit une idée nouvelle) et une méthode (une boucle qui combine abduction, déduction et induction dans un processus récursif). Plus précisément, sa fonction est de permettre au chercheur d'entamer le chemin menant à la fixation de nouvelles croyances-habitudes (ou connaissances) tandis que les inférences déductives et inductives assumeront pour leur part les rôles de justification et de vérification.

C'est donc à cet effet, que le chercheur choisit de mobiliser le *raisonnement abductif* particulièrement dans le cadre de cette étude. Ce choix est d'autant plus soutenu, que cette recherche qualitative a pour objet d'aider à voir d'une façon nouvelle les cadres théoriques existants.

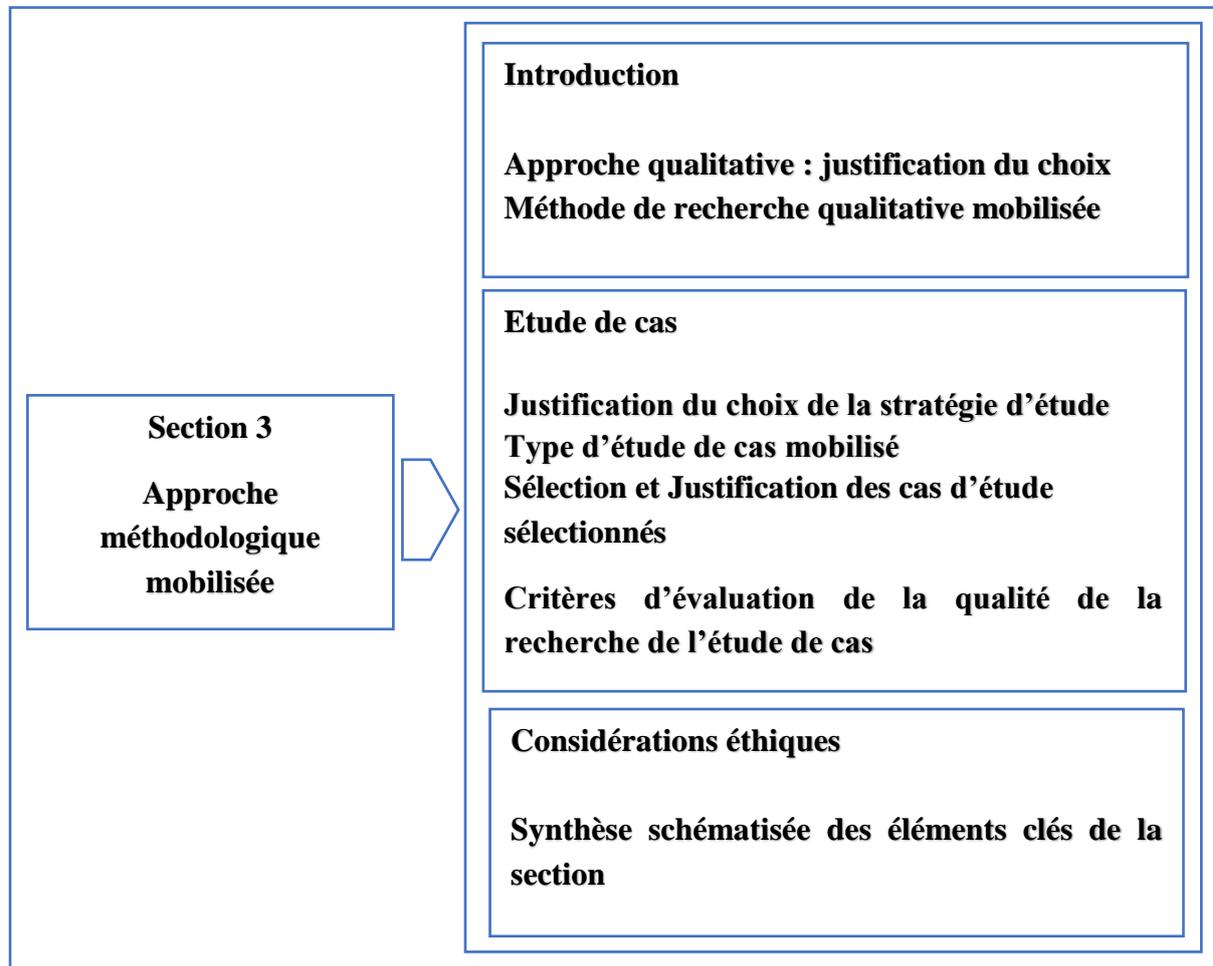
## Synthèse schématisée des notions clés de la section





## SECTION 3 APPROCHE METHODOLOGIQUE MOBILISEE

### Plan



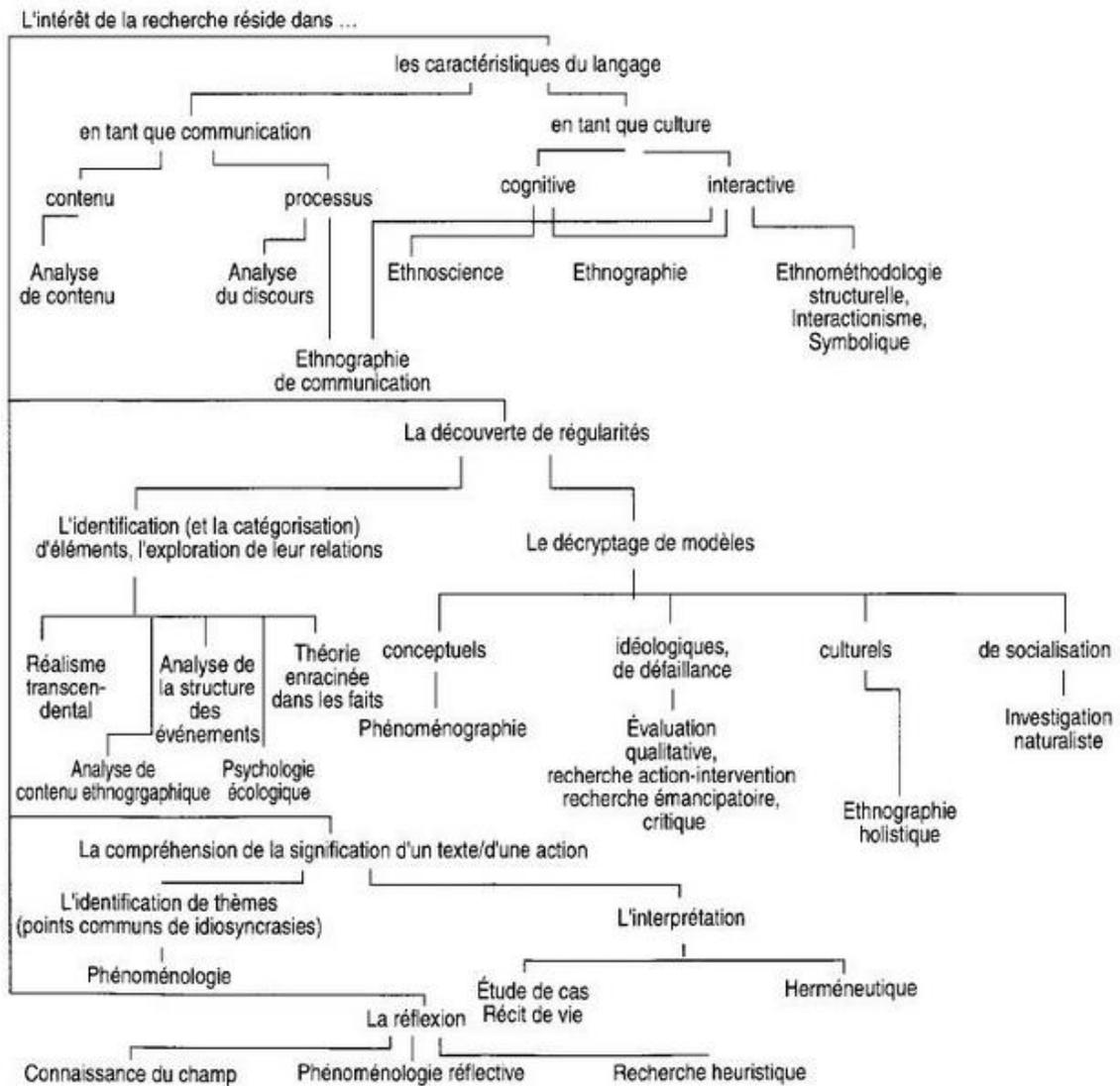
### Introduction

La méthodologie fait partie de la logique qui étudie les méthodes des différentes sciences par opposition à la logique formelle ou étude des lois de la pensée » (Quillet-Grolier, 1967). Pour répondre à notre question de recherche principale, c'est l'approche qualitative qui est retenue et plus précisément l'étude de cas. Rappelons en effet que la question de recherche n'a été finalisée qu'après avoir réalisée une première étude empirique (voir chapitre 3 phase empirique 1). Cette première phase est considérée comme l'étude exploratoire qui a conduit au déploiement de l'étude de cas. Aussi, dans cette section nous présenterons particulièrement la revue de littérature qui a permis de façonner l'étude de cas.

## 1. Approche qualitative : justification du choix

Initialement mobilisée dans le cadre des recherches anthropologiques et sociologiques, la recherche qualitative remonte aux années 1920. Il s'agit pour les anthropologues et les sociologues d'étudier des phénomènes humains dans leur environnement naturel et d'un point de vue holistique. La littérature révèle que son utilisation s'est accrue en sciences de gestion au cours de ces trente dernières années (Garcia et Gluesing, 2013). Elle constitue désormais un champ d'investigation à part entière qui comporte une grande richesse de termes, de concepts et de principes (Rispoli, 2002). La recherche qualitative est définie comme une forme d'enquête qui produit des explications, des descriptions et des interprétations (Denzin et Lincoln, 1994). Elle est souvent décrite comme une approche naturelle, interprétative qui concerne l'exploration d'un phénomène depuis une perspective interne (Flick, 2009). En effet, elle se caractérise par une démarche qui prend en compte la complexité des situations, leurs contradictions, la dynamique des processus et les points de vue des participants.

En fonction de sa finalité, la recherche qualitative peut être qualifiée de recherche exploratoire par exemple. Comme son nom l'indique, la recherche exploratoire explore une réalité qu'on connaît peu dans l'objectif de la cerner. Sa mobilisation peut intervenir dans le cas où le sujet est nouveau ou n'a pas encore été abordé avec un certain échantillon ou groupe de personnes, ou encore lorsque les théories existantes ne s'appliquent pas à un échantillon particulier ou groupe à l'étude » (Morse, 1991). Le chercheur peut également s'en servir pour « baliser une réalité à étudier ou pour choisir les méthodes de collecte de données les plus appropriées pour documenter les aspects de cette réalité ou pour sélectionner des informateurs ou sources de données capables d'informer sur cette réalité » (Trudel et al. 2007, p.39). Le qualificatif de recherche exploratoire n'est pas le seul identifiable dans la littérature. En effet, le développement continu de nouvelles approches et techniques s'est traduit par une diversité de types de recherches qualitatives (voir illustration ci-dessous).



**Figure 14 : Panorama graphique des types de recherche qualitative (Tesh, 1990, traduit par Miles et Huberman, 2003).**

Comme cette figure l'illustre, les études qualitatives couvrent un large éventail d'approches. Ces approches sont liées à des croyances variées telles que ce que l'on doit savoir sur la réalité étudiée et sur les moyens mis en œuvre pour y parvenir. Elles se distinguent donc les unes des autres par leurs suppositions théoriques, leur compréhension de l'objet investigué, leurs objectifs et leurs méthodes (Flick et al. 2004). Cependant, quelle que soit l'approche utilisée, l'objectif généralement est d'offrir une compréhension approfondie et interprétée de la réalité en étude en se basant sur les expériences et les perspectives des individus impliqués ainsi que le contexte dans lequel ils évoluent. En effet, pour mieux comprendre le (s) contexte (s), il

faut parler aux individus (Myers, 2013). De plus, il est difficile de séparer ce que les participants de leur contexte (Creswell, 2007).

En mobilisant l'approche qualitative, le chercheur peut atteindre une compréhension « holistique » (systémique, globale, intégrée) du contexte de l'étude - sa logique, ses arrangements, ses règles implicites et explicites (Miles et Huberman, 2003). En effet, Une recherche qualitative permet aux participants de partager leurs opinions, de faire entendre leurs voix et de minimiser les relations de pouvoir qui existent entre le chercheur et les participants (Creswell, 2007). Ce qui contribue à faciliter la compréhension des acteurs impliqués ; en d'autres termes ce qu'ils font, ce qu'ils disent et le contexte dans lequel ils évoluent (Meyers, 2013). C'est là, justement, la clé pour comprendre l'objet d'étude (Merriam, 2009). De plus, l'approche qualitative permet au chercheur de recourir à des méthodes d'analyse souples et davantage inductives et/ou abductives suivant la phase de recherche dans laquelle il se trouve. En outre, l'approche qualitative à l'avantage d'offrir au chercheur des formes de collecte de données variées telles que des entretiens et des questionnaires, des documents et textes, des impressions et réactions des chercheurs, des observations et observations participantes, etc. (Myers, 2009). La nature des données recueillies, par la mise en œuvre de ces différentes formes de collectes, peuvent contribuer à une meilleure compréhension de l'objet de recherche, du contexte et des acteurs impliqués. Elle peut aussi faciliter l'application d'une démarche interprétative ; d'autant plus qu'elle appréhende l'objet d'étude de manière globale, proximale, directe et interprétative (Muchielli, 2009). Rappelons également que l'approche qualitative s'inscrit dans une logique compréhensive, dite aussi interprétative ou holistique (Mukamurera et al. 2006).

En somme, le recours à l'approche qualitative apparaît comme la plus appropriée en considérant non seulement le positionnement épistémologique dans lequel s'inscrit l'étude mais aussi la question de recherche et ses objectifs. Aussi, le chercheur suit le conseil de Dumez (2011) qui soutient que c'est notamment l'hétérogénéité des sources empiriques dans la recherche qualitative qui en garantit l'objectivité car elle permet une triangulation des données. De plus, la recherche qualitative peut sans doute créer des cadres théoriques nouveaux ou aider à voir d'une façon nouvelle les cadres théoriques existants. Enfin, elle reste par nature toujours ouverte et exploratoire. Les propositions finales sont à la fois le résultat de boucles successives de découverte, dont la validité potentielle a été établie par triangulation.

## **2. Méthode de recherche qualitative mobilisée**

Du grec « odos », qui signifie route, la méthode est « la marche rationnelle de l'esprit pour arriver à la connaissance ou à la démonstration de la vérité » (Quillet-Grolier, 1967). C'est donc une stratégie de constitution des connaissances (Avenier et Gavard-Perret, 2008). Ainsi, les méthodologies établissent la façon dont on va analyser, découvrir, décrypter un phénomène » (Rispaal, 2002, p. 26). En outre, les méthodes constituent l'itinéraire de la recherche et englobent à la fois les étapes de choix, de production, de recueil, de traitement, d'analyse (ou

interprétation) des données, etc. (Delruelles-Vosswinkel (1980). Dans le cadre d'une approche qualitative, différentes méthodes sont identifiées dans la littérature. Il s'agit entre autres de la recherche-action (Rapoport, 1979 ; Baskerville et Myers, 2004), de l'étude de cas (Yin, 1994 ; Merriam, 1998 ; Stake, 1995), de l'ethnographie et de la théorie enracinée (Glaser et Strauss, 1967). Il apparaît alors que cette approche englobe un éventail de méthodes qui peuvent être sélectionnées en fonction de la question de recherche. C'est particulièrement l'étude de cas qui nous intéresse. Ce choix est principalement motivé par les objectifs de l'étude et le terrain auquel le chercheur a accès.

## 2.1. Etude de cas

Pour certains chercheurs, le cas est découvert en cours de recherche i.e. qu'il apparait progressivement au cours même de la recherche ; il se dévoile en quelque sorte. Pour d'autres, le cas est objet qui est empiriquement réel et dont les frontières en sont précisées (Albarello, 2011). L'étude de cas n'est donc pas simple à définir. Cela est en partie dû à la diversité de travaux existants. Yin (2008), par exemple, définit l'étude de cas comme une stratégie de recherche qui étudie un phénomène contemporain dans son contexte réel ; particulièrement quand les frontières entre le phénomène investigué et le contexte ne sont pas clairement évidentes et pour laquelle de multiples sources d'informations sont utilisées. Il situe l'étude de cas comme une stratégie de recherche à part entière, susceptible d'être comparée aux autres stratégies de recherche existantes (Rispoli, 2002). Pour Stake, l'étude de cas correspond davantage à un choix de ce qui va être étudié que d'un choix méthodologique (Stake, 2005, p. 443). Dans cette perspective, le cas est considéré comme une seule entité bien délimitée. On peut alors considérer ce cas comme un individu qui représente un phénomène ou un programme ou une institution... Enfin, Merriam (2009) définit l'étude de cas comme une description détaillée et l'analyse d'un système délimité. Pour cette dernière, l'étude de cas peut être assimilée à une entité, à une chose, à une unité délimitée (Merriam, 1998, p. 27). Dans cette perspective, une étude de cas peut comporter l'observation d'un système et peut ainsi être développée autour d'un programme, d'une politique spécifique, d'un individu ou bien être élargie pour inclure une communauté ou une culture ou un secteur économique...

En somme, l'étude de cas est une approche qualitative dans laquelle le chercheur explore un ou plusieurs systèmes délimités (un cas ou plusieurs) au fil du temps, à travers une collecte détaillée de données issues de sources variées (observations, entretiens, documents et matériel audiovisuel...), et en (du cas ou des cas) rapporte une description selon les thèmes (Cresswell, 2007).

## 2.2. Justification du choix de la stratégie d'étude

L'étude de cas constitue une des stratégies de recherche qui a fait ses preuves puisqu'elle jouit « aujourd'hui d'une espèce de préjugé favorable de la part de la communauté scientifique » (Gagnon, 2011). En effet, c'est une approche qui offre une « sorte » de flexibilité puisqu'elle peut être abordée selon différentes perspectives. La littérature révèle que les études de cas peuvent être réalisées en adoptant un positionnement positiviste, constructiviste ou interprétative. De même, on peut recourir à une approche inductive, déductive ou abductive, en utilisant une démarche qualitative ou quantitative, en investiguant des études un cas unique ou des cas multiples. Elle est également recommandée dans le cadre d'une étude exploratoire, descriptive, explicative, prédictive ou encore dans une étude de type contrôle de processus inhérents à divers phénomènes, individuels ou collectifs (Thomas, 2011 ; Woodside et Wilson, 2003). Une combinaison de ces quatre finalités est aussi possible (Gagnon, 2011). Enfin, l'étude de cas est largement utilisée dans les sciences de gestion (Giordano, 2003) et dans la recherche en SI (Orlikowski et Baroudi, 1991). On peut donc lui reconnaître des forces indéniables.

La décision de recourir à cette approche dans le cadre de cette étude découle du fait qu'elle permette :

- de porter une attention particulière à une problématique encore peu étudiée et/ou négligée en l'occurrence la combinaison d'une étude sur les chartes d'usage des SI et les pratiques d'usage éthique des SI dans les organisations. Il est largement reconnu, et ce de façon presque unanime, que l'étude de cas contribue à un apport de valeurs pour les recherches du type exploratoire (Gauthier, 2003). De plus, l'étude de cas peut être mobilisée dans deux contextes de recherche à savoir les recherches portant sur des phénomènes peu connus et des situations où une nouvelle perspective permet d'enrichir la vision d'un thème déjà étudié (Eisenhardt, 1989).
- D'inscrire l'étude dans une approche interprétative qui vise la compréhension de l'objet étudié. En effet, il est reconnu à l'étude de cas une fonction heuristique i.e. qu'elle éclaire sur la compréhension de l'objet en étude (Merriam, 2009). De plus, l'étude de cas conduit habituellement à la production d'une monographie où sont décrits et interprétés les éléments majeurs d'un phénomène particulier dans le but d'en faciliter la compréhension (Poisson, 1998).
- De mobiliser différentes formes de collecte et d'analyse des données dans l'objectif d'enrichir l'objet étudié car l'étude de cas n'exige pas des méthodes spécifiques et figées (Merriam, 2009). Par ailleurs, le choix des techniques de collecte et d'analyse des données est tributaire de ce qui permettra de comprendre au mieux le phénomène étudié (Ketokivi et Choi, 2014). De ce fait, l'étude de cas offre une flexibilité dans le choix des méthodes à mobiliser et à adapter au fur et à mesure afin de tenir compte des nouvelles données (Yin, 2009). La multiplicité

des méthodes de collecte contribue à l'objectivité de l'étude qui est un des critères de qualité identifié par Yin (2012). De plus, cette hétérogénéité de sources empiriques favorise la triangulation des données.

- De contribuer à la production de connaissances qui se rapportent une situation réelle et prise dans son contexte. En effet, les connaissances produites, à travers une étude de cas, sont concrètes et contextuelles du fait qu'elles résonnent avec des expériences qui sont elles-mêmes enracinées dans un contexte (Merriam, 2009). De plus, on reconnaît à l'étude de cas une fonction holistique (Stake, 2005) i.e. que le chercheur doit prendre en considération l'interrelation entre l'objet en étude et son contexte.
- De maintenir la cohérence de l'approche dans laquelle s'inscrit l'étude. Rappelons que c'est sans doute dans la pratique de la recherche qualitative que l'on peut le mieux tirer profit des propriétés de l'étude de cas (Collerette, 1997, Stake, 2000).
- Enfin, cette étude de par ses questions, ses objectifs et son cadre de référence remplit les critères proposés par Ketokivi et Choi (2014). Par conséquent notre étude correspond bien à une étude de cas du type « *theory elaborating emphasis* » (voir figure ci-dessous). Rappelons que l'étude est inscrite dans un paradigme interprétative qui a pour objet l'amélioration des théories (Klein et Myers, 2011). Ce type d'étude (*theory elaborating emphasis*) se focalise sur la contextualisation d'une théorie générale. Dans cette perspective, l'étude ne cherche pas à tester une théorie mais plutôt à y contribuer. Le chercheur peut alors explorer un contexte empirique avec plus de latitude en utilisant une théorie générale précédemment identifiée. En effet, le chercheur n'est pas obligé, comme c'est le cas avec une étude dite « theory testing », de construire des hypothèses ou des propositions pour anticiper les résultats de l'étude. De plus, ce type d'étude favorise l'approche de raisonnement dite abductive (Niiniluoto, 1999 ; Peirce, 1878 ; cité par Ketokivi et Choi (2014).

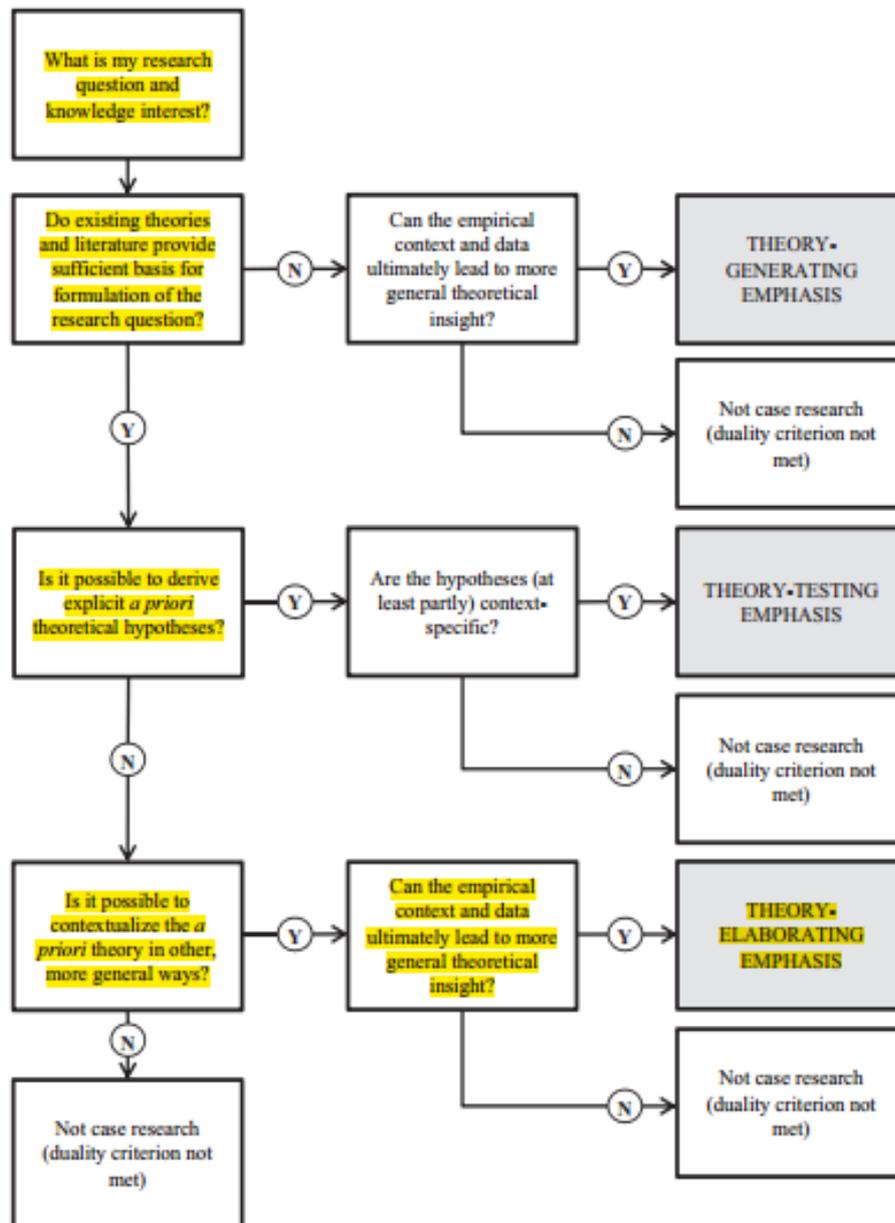


Figure 15 : Arbre de décision du type d'étude de cas dans laquelle peut s'inscrire la recherche (source : Ketokivi et Choi, 2014, p. 238).

### 2.3. Type d'étude de cas mobilisé

La littérature permet d'identifier qu'il existe différents types d'étude de cas (voir tableau). Le choix de recourir à un type par rapport à l'autre se fait en fonction des intérêts du chercheur, particulièrement, en fonction de sa problématique de recherche et de ses objectifs. L'étude de cas peut donc avoir différentes finalités. La finalité peut être descriptive, exploratoire, explicative ou être mobilisée pour tester ou concevoir une théorie (Gagnon, 2012). De plus, l'étude de cas se distingue des autres approches telles que l'étude de cas pédagogique qui est utilisée dans l'enseignement ; l'étude de cas historique qui permet de recueillir des données en lien avec un événement historique (Corbière et Larivière, 2014). Par conséquent, ces types d'étude de cas ont des objectifs finaux différents.

	Stake (1995)	Yin (2009)
Cas unique	<p><b>Cas instrumental</b> : compréhension en profondeur du cas dans un but de généralisation à un phénomène plus large.</p>	<p><b>Cas critique</b> : vérifier une théorie  <b>Cas extrême ou unique</b> : décrire ou analyser un phénomène rare.  <b>Cas typique ou représentatif</b> : étudier un cas considéré comme commun ou typique du phénomène à l'étude.  <b>Cas révélateur</b> : décrire un phénomène émergent.  <b>Cas longitudinal</b> : décrire l'évolution d'un phénomène à différents moments à différents moments dans le temps.</p>
Cas multiples	<p><b>Etude de cas collectif</b> : collecte des données auprès de plusieurs cas qui, par leur synthèse, permettront de comprendre le phénomène d'intérêt.</p>	<p><b>Etude de cas multiples</b> : étude de plusieurs cas pour lesquels il y a « réplique » de la procédure de recherche.</p>

**Tableau 10 : Classification types d'étude de cas (source : Corbière et Larivière, 2014)**

Comme présenté dans le tableau, deux grandes catégories peuvent être distinguées. Il s'agit des études de cas uniques et des études de cas multiples. Rappelons que le choix du type d'étude de cas se fait en fonction des objectifs de l'étude, de la nature de l'objet d'étude, de la question de recherche et du terrain de recherche. C'est justement en considérant ces éléments que le chercheur mobilise l'approche d'étude de cas multiples.

Le terme étude de cas multiples est aussi utilisé de façon interchangeable avec celui d'étude de cas multi-sites (*Encyclopedia of Case Study Research*, 2010)<sup>59</sup>. L'étude de cas multi-sites enquête sur un phénomène défini, contemporain qui est commun à deux ou plusieurs contextes. Yin (2007) distingue différents usages de l'analyse multi-sites à savoir :

- Cas confirmatoires (réplication présume du phénomène) ;
- Cas contrasté (par exemple, un échec et un succès) ;
- Cas à priori différents (un cas dans une école primaire et un cas dans une école secondaire).

C'est particulièrement le troisième type qui nous intéresse. En règle générale, l'étude de cas multi-sites offre la possibilité de comprendre l'objet d'étude dans différents contextes. En l'adoptant, le chercheur veut réaliser son étude dans des contextes différents. Contextes dans lesquels la charte d'usage du système d'information est déployée et les pratiques d'usage des TI/SI sont mises en œuvre. Typiquement, la conception et la mise en œuvre de l'étude sont les mêmes sur les différents sites (*Encyclopedia of Case Study Research*, 2010). Ce qui signifie que d'une part, les mêmes unités d'analyses de l'objet d'étude sont étudiées à la lumière des questions clés de la recherche. Et d'autre part, les mêmes types de données sont collectés avec des stratégies de collecte et d'analyses semblables. Ainsi, le chercheur peut saisir la possibilité de généraliser ses résultats (Albarello, 2011) ; mais aussi d'inclure la possibilité de synthèse croisée valide des résultats et une réplification des conclusions (*Encyclopedia of Case Study Research*, 2010).

Certains auteurs estiment que le nombre approprié de cas à étudier se situe entre quatre et dix (Savall et Zardet, 2004). Tandis que pour d'autres, deux ou trois cas peuvent suffire particulièrement dans le cas d'une étude exploratoire (Yin, 1994). Enfin, les cas étudiés peuvent être différents, similaires, redondants ou variées (Gagnon, 2012). C'est dans cette perspective que nous avons sélectionné quatre différents sites avec une intention de comparaison.

#### **2.4. Sélection et Justification des cas d'étude sélectionnés**

La sélection des cas est une étape déterminante du processus de recherche (Groleau, 2003) puisqu'elle accorde au chercheur la possibilité d'accéder aux données nécessaires pour compléter son étude. Ce choix est soumis à des contraintes diverses à savoir les moyens dont dispose le chercheur (temps, matériel, accès au terrain, objectifs de l'étude...). Deux niveaux de sélection sont usuellement nécessaires dans le cadre d'une étude de cas (Merriam, 2009). En premier, le choix du cas ou des cas doit se faire. Puis, selon que l'on décide de réaliser des

---

<sup>59</sup> Encyclopedia of case study research /edited by Albert J. Mills, Gabrielle Durepos, and Eden Wiebe. 2010 by Sage Publications, Inc.

entretiens, d'observer ou d'analyser un ensemble d'individus, d'activités, ou de documents dans le(s) cas, une sélection devra également y être entreprise. Afin de répondre aux objectifs de son étude, le chercheur sélectionne des cas pertinents à sa problématique et à ses objectifs. En effet, il est important de choisir des cas en adéquation avec l'objet de recherche (Stake, 1998). Aussi, les cas sont sélectionnés de sorte à ce qu'ils soient capables d'illustrer au mieux et d'enrichir la compréhension de l'objet étudié. La sélection se fait également de sorte à ce qu'ils permettent d'accéder à des sources de données variées. La qualité des résultats et la compréhension de l'objet d'étude en dépendent (Gagnon, 2012). Pour s'assurer de cette qualité, le chercheur prend donc soin de diversifier le contexte dans lequel l'objet est étudié. Le chercheur souhaite ainsi augmenter ses opportunités d'explorer différentes pratiques tout en diversifiant les données recueillies.

Pour ce faire et de façon respectives, les chartes d'usage des systèmes d'information et les personnes interviewées sont issues de quatre différentes organisations. C'est à l'issue d'une longue période (1année) de négociations que le chercheur a pu obtenir l'accord de ces organisations pour lui céder leurs chartes. C'est en contactant principalement les responsables des systèmes d'information que le chercheur a pu accéder aux chartes qui constituent la première unité d'analyse<sup>60</sup>. Puis, il a fallu contacter chaque employé individuellement par la méthode boule de neige pour constituer la deuxième unité d'analyse – les entretiens. La réalisation des entretiens a nécessité une période équivalente pratiquement à une année.

Les organisations sélectionnées dans le cadre de notre étude ne sont autres qu'un hôpital public, une clinique privée, une université et une entreprise de services numériques (ESN anciennement appelée SSII). Ces organisations ont été sélectionnées en tenant compte de leur secteur d'activité, de leur taille, de leur localisation et de leur accessibilité. Le chercheur pense que les pratiques d'usage des systèmes d'information varient en fonction des utilisateurs mais aussi en fonction de l'organisation. De ce fait, les systèmes d'information ne sont pas soumis aux mêmes exigences puisqu'ils n'ont pas les mêmes objectifs. De même les contenus des chartes et les pratiques d'usage vont différer d'une organisation à l'autre.

L'hôpital public et la clinique privée appartiennent à un secteur d'activité qui, d'une part, fait appel au plus grand nombre de corps de métiers ; et d'autre part, doit respecter plus de 40 familles de règlements très hétérogènes. Ces règlements contiennent aussi bien le code des marchés publics que des normes incendies, des nouvelles « vigilances » qui concernent le sang et ses dérivés, les médicaments, le matériel médical ainsi que le libre accès des patients à leur dossier et le respect des procédures de la Commission nationale informatique (CNIL)... (de Kervasdoué, 2015). Cette diversification de métiers et de règlements fait que les systèmes d'information de ces deux organisations couvrent un vaste périmètre d'activité. Dans ce

---

<sup>60</sup> Unité d'analyse ou unit of analysis = represent the what or the whom that is being studied (Yin, 2003).

périmètre, on peut identifier les fonctions supports qui incluent la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière. A cela s'ajoute la gestion administrative des patients et celle de l'activité de production de soins ainsi que le pilotage des établissements. De plus, ces SI sont soumis à de profondes évolutions qui résultent des nouvelles mesures mises en œuvre comme c'est le cas avec le DMP (Dossier médical personnel)<sup>61</sup>. Ces évolutions peuvent aussi résulter de la nécessité de rendre compatibles les différents logiciels ou systèmes comme le système de l'assurance maladie ou le dispositif CPS (Carte de professionnel de santé)<sup>62</sup> ou les hébergeurs de données de santé pour la mise en œuvre du DMP. Ces organisations cherchent donc à atteindre quatre principaux objectifs à savoir l'amélioration de la prestation des soins, le soutien de la gestion des soins de santé, le développement de la recherche et la participation active du patient à son propre traitement (Conseil de l'Europe, 1996). Cette omniprésence des technologies de l'information, dans les hôpitaux et les cliniques, amène éventuellement à se poser des questions sur les types de pratiques d'usage qui y sont mises en œuvre. Le questionnement est d'autant plus pertinent que les données qui y sont traitées peuvent avoir des incidences sur la vie privée et sur la confidentialité des individus. En effet, les données traitées sont principalement des données de santé mais aussi des données à caractère personnel. Ces données constituent un des enjeux les plus sensibles à considérer. Rappelons en effet que les données à caractère personnel sont « toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres » (article 2, Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés). Il peut s'agir du nom d'une personne, d'une photo, du numéro de sécurité sociale, de téléphone, de compte bancaire, d'une adresse e-mail, d'une empreinte digitale, de l'ADN... En l'absence de définition légale, on considère généralement qu'une donnée de santé à caractère personnel est une donnée susceptible de révéler une maladie de la personne ou une prédisposition à la maladie. La définition contenue dans le projet de règlement européen sur la protection des données est plus étendue « toute information relative à la santé physique ou mentale d'une personne, ou à la prestation de services de santé à cette personne »<sup>63</sup>. Et d'autre part, les décisions médicales impliquent l'intervention de différents acteurs, qui ne sont pas nécessairement situés dans le même espace-temps ; et tous n'ont pas la même aisance dans la manipulation de l'outil informatique. On peut alors comprendre la pertinence d'inclure l'hôpital et la clinique privée dans les cas d'étude.

L'université, quant à elle, appartient au secteur de l'enseignement supérieur. Elle connaît également une transformation de ses pratiques par le déploiement des systèmes d'information.

---

<sup>61</sup> Accessible via Internet, il permet aux professionnels de santé qui prennent en charge le patient de partager les informations de santé utiles à la coordination des soins du patient.

<sup>62</sup> La carte CPS ou carte de professionnel de santé est une carte d'identité professionnelle électronique. Elle contient les données d'identification de son porteur (identité, profession, spécialité) mais aussi ses situations d'exercice (cabinet ou établissement).

<sup>63</sup> <http://www.drees.sante.gouv.fr/rapport-de-la-commission-open-data-en-sante,11323.html>

En général, cet outil va être au service des fonctions majeures que remplit l'université. Il s'agit de la formation, de l'insertion professionnelle, de la gestion financière et de la comptabilité, de la recherche, de la gestion des ressources humaines et de la gestion des collections électroniques. Ainsi, au sein d'une même université, peuvent cohabiter des systèmes différents. A titre d'exemple, en France, le service mobilité EDuROAM (education roaming) mis à disposition des usagers vise à offrir un accès sans fil sécurisé à Internet aux personnels et aux étudiants. Prenons également le cas des services de e-learning qui sont mis à la disposition des utilisateurs. Ce dernier se distingue d'un simple enseignement mis en ligne de façon monodirectionnelle puisqu'il est centré sur l'apprenant ; ce qui permet à celui-ci d'interagir avec son tuteur et avec ses pairs. On peut aussi citer les MOOC (Massive Online Open Courses - cours en ligne ouverts et massifs) qui sont un dispositif facilitant l'accès aux cours en ligne et sont ouverts à tous et à distance. Comme on peut le constater, les technologies de l'information ont un impact conséquent sur les rôles et sur les pratiques tant des enseignants et que des étudiants. On parle désormais de pédagogie numérique pour désigner l'ensemble des moyens humains, technologiques et matériels dédiés à l'apprentissage de connaissance et de compétences qui intègrent les usages numériques, que ce soit en présentiel ou à distance via internet. L'adoption de ces différents systèmes a pour objectif finale de permettre à l'université de remplir sa vocation. Cette vocation repose sur l'acquisition, la conservation et la transmission de la connaissance que l'on a du monde et de nous-mêmes (Skúlason, 2009). A l'image des hôpitaux, l'université présente également une diversité d'acteurs qui ont recours à son système d'information. On peut donc penser que les pratiques d'usage mises en œuvre sont toutes aussi variées. De ce fait, la manière d'acquérir la connaissance, de la transmettre ou de la conserver change. De même, les problématiques d'usage acquièrent de nouvelles dimensions ou sont transformées ou encore de « nouvelles » problématiques peuvent émerger. C'est le cas du plagiat, par exemple, qui est une transgression des droits de propriété intellectuelle. Historiquement, l'université a toujours fait face à cette problématique. De nos jours, avec les possibilités d'action que permettent les logiciels de traitement de texte par exemple, le plagiat est devenu plus facile à réaliser dans le cadre académique. En effet, il est plus facile de falsifier des sources en se les appropriant explicitement ou implicitement. Par conséquent, le plagiat peut avoir des conséquences sur la production des connaissances de même que sa transmission. En tant que lieu de production et de transmission de la connaissance, l'université n'est donc pas novice au regard des problématiques d'éthique ; que ces problématiques soient spécifiques à la gestion des affaires (business ethics) ou aux pratiques d'usage des systèmes d'information (Information ethics). Rappelons également que c'est à l'université que le champ de recherche de l'éthique des systèmes d'information a émergé (voir les travaux de Norbert Wiener 1950). Il semble alors pertinent de l'inclure dans nos cas d'étude.

Enfin, le secteur des logiciels & services IT (information technologies) est largement reconnu comme étant expert dans le domaine de l'édition de logiciels, de conseils, d'ingénierie

informatique, d'infogérance, conseil en technologies, etc.<sup>64</sup> Le gouvernement français considère ce secteur comme ayant une haute valeur ajoutée et stratégique pour son économie. Avec l'évolution des technologies de l'information, de nouveaux besoins ont été suscités conduisant à ce que les organisations appartenant à ce secteur changent d'appellation. Désormais, elles sont connues comme « entreprise de services numériques ~ ESN » au lieu de « SSII ~ Société de services et d'ingénierie en informatique ». Ces organisations proposent des services de conseils, de conception, de développement d'outils, de maintenance et même de formation. Le cœur de leur métier et la nature de leur activité contribuent à ce que ce type d'organisation possède un pourcentage plus élevé de professionnels des systèmes d'information. On reconnaît à certains professionnels, les programmeurs par exemple, le besoin d'une autonomie pour produire des logiciels nouveaux et utiles (Sojer et al. 2014). Cependant, avec la complexité que présente le développement d'un logiciel, on estime : « qu'il est plus probable pour un programmeur de se retrouver dans une situation où il doit justifier ou cacher une pratique contraire à l'éthique » (ibid, p.289). Il peut s'agir de la copie d'un code source<sup>65</sup> d'un autre logiciel (McGhee, 2007). Et puisque le code source est une œuvre de l'esprit, sa copie et sa réutilisation sans autorisation constitue une atteinte à la propriété intellectuelle. On peut dès lors comprendre l'intérêt d'inclure également une organisation appartenant à ce secteur d'activité dans le projet de recherche.

En somme, c'est particulièrement grâce à ces différents contextes d'activité que le chercheur trouve pertinent, dans le cadre de son projet de recherche, de récupérer leurs chartes et d'interviewer les personnes qui y travaillent. En effet, ces organisations sont reconnues comme jouant des rôles importants dans la société. Il s'agit entre autres de la prise en charge des personnes malades et de la prévention des soins pour les hôpitaux et cliniques privées, de la production et de la transmission des connaissances pour l'université, de la contribution à l'innovation et à l'économie pour les ESN. De plus, nul n'est à l'abri de la probabilité de s'engager dans une pratique d'usage contraire à l'éthique « que cela soit conscient ou inconscient, que ce soit par curiosité ou pour d'autres raisons » (Brey, 2007). Prenons le cas du piratage par exemple ; celui-ci n'est autre que l'accès non autorisé à un système d'information ou à des données pour des raisons malveillantes ou non malveillantes. Il peut aussi inclure des actions plus spécifiques telles que : qu'« explorer le contenu de l'ordinateur d'un autre à distance et sans autorisation; modifier ou détruire intentionnellement les documents auxquels on n'a pas permis d'accès ; diffuser des virus ou voler des données ou des mots de passe ; révéler des informations personnelles ou voler de l'argent » (Forester et

---

<sup>64</sup> <http://www.entreprises.gouv.fr/services/services-numeriques>

<sup>65</sup> Le code source d'un logiciel est un ensemble d'instructions écrites dans un langage de programmation informatique évolué.

Morrison, 1994 ; Baase, 1997). Ou prenons le cas du plagiat qui consiste à copier ou à s'approprier et à utiliser une œuvre qui appartient à quelqu'un d'autre sans son consentement ; ça peut être télécharger une musique ou un film ou des photos ou des livres sans les acheter par exemple. On peut dès lors constater que certains de ces actes peuvent réalisés sans qu'on ne se rende compte que l'on vient de transgresser un (ou des) principe(s) d'éthique.

Par conséquent, le chercheur se trouve conforté dans son idée de retenir ces organisations pour répondre à sa problématique de recherche. Rappelons également que le SI peut conférer un avantage concurrentiel à une organisation, il peut aussi faciliter des pratiques d'usage contraire à l'éthique. Par conséquent, cette organisation devrait s'assurer d'une part, que la politique d'utilisation de leur système d'information est pertinente face aux nouveaux défis que soulèvent l'évolution de ces systèmes ; et que d'autre part, les pratiques mises en œuvre ne transgressent pas les principes d'éthique.

## 2.5. Critères d'évaluation de la qualité de la recherche de l'étude de cas

Ici, le chercheur vise à identifier les critères d'évaluation qui lui permettent de s'assurer que sa recherche va être à la fois rigoureuse et réappropriable par d'autres chercheurs. C'est justement à ce titre que Yin (2013) identifie quatre critères qui permettent de justifier de la qualité de la recherche. Il s'agit de la fiabilité, de la validité interne, la validité externe et la validité du construit. Il incombe donc au chercheur d'appliquer ces différents critères pour développer une étude de cas rigoureuse et robuste.

Le tableau suivant présente les stratégies de rigueur scientifique qui ont guidé le chercheur tout au long de son étude.

Critère de rigueur scientifique	Stratégies pour assurer la rigueur scientifique	Etape du processus de recherche
<b>Validité interne</b>	Comparer les résultats aux données de l'étude et aux écrits scientifiques. Explorer les données et explications contradictoires.	Analyse
	Rédiger des notes de terrain Recourir à des sources de données multiples et à la triangulation des données.	Collecte Analyse
<b>Validité externe</b>	Eviter la sélection des cas trop particuliers. Sélectionner des cas reproductibles dans le temps. Utiliser un échantillonnage raisonné pour augmenter la variation de certaines caractéristiques des cas.	Recrutement

	Recruter plusieurs cas et effectuer une analyse intercas.	Recrutement Analyse
	Décrire en détail le contexte et les participants à l'étude.	Diffusion
<b>Validité de construit</b>	Définir clairement les concepts étudiés et leur opérationnalisation. Utiliser des concepts et théories validés dans la littérature.	Préparation
	Sélectionner des cas permettant d'étudier le phénomène d'intérêt.	Recrutement
	Recourir à des sources de données multiples et à la triangulation des données.	Collecte Analyse
	Faire réviser le rapport par des pairs et les répondants	Analyse Diffusion
	Décrire précisément la méthodologie utilisée.	Diffusion
<b>Fiabilité</b>	Documenter et décrire en détail chacune des étapes de la recherche.	Diffusion
	Impliquer les chercheurs externes à toutes les étapes de la recherche.	Toutes les étapes
	Enregistrer les données et en faciliter l'accès.	Collecte

**Tableau 11 : Stratégies pour assurer la rigueur scientifique de l'étude de cas (Source : Corbière et Larivière, 2014)**

### Considérations éthiques

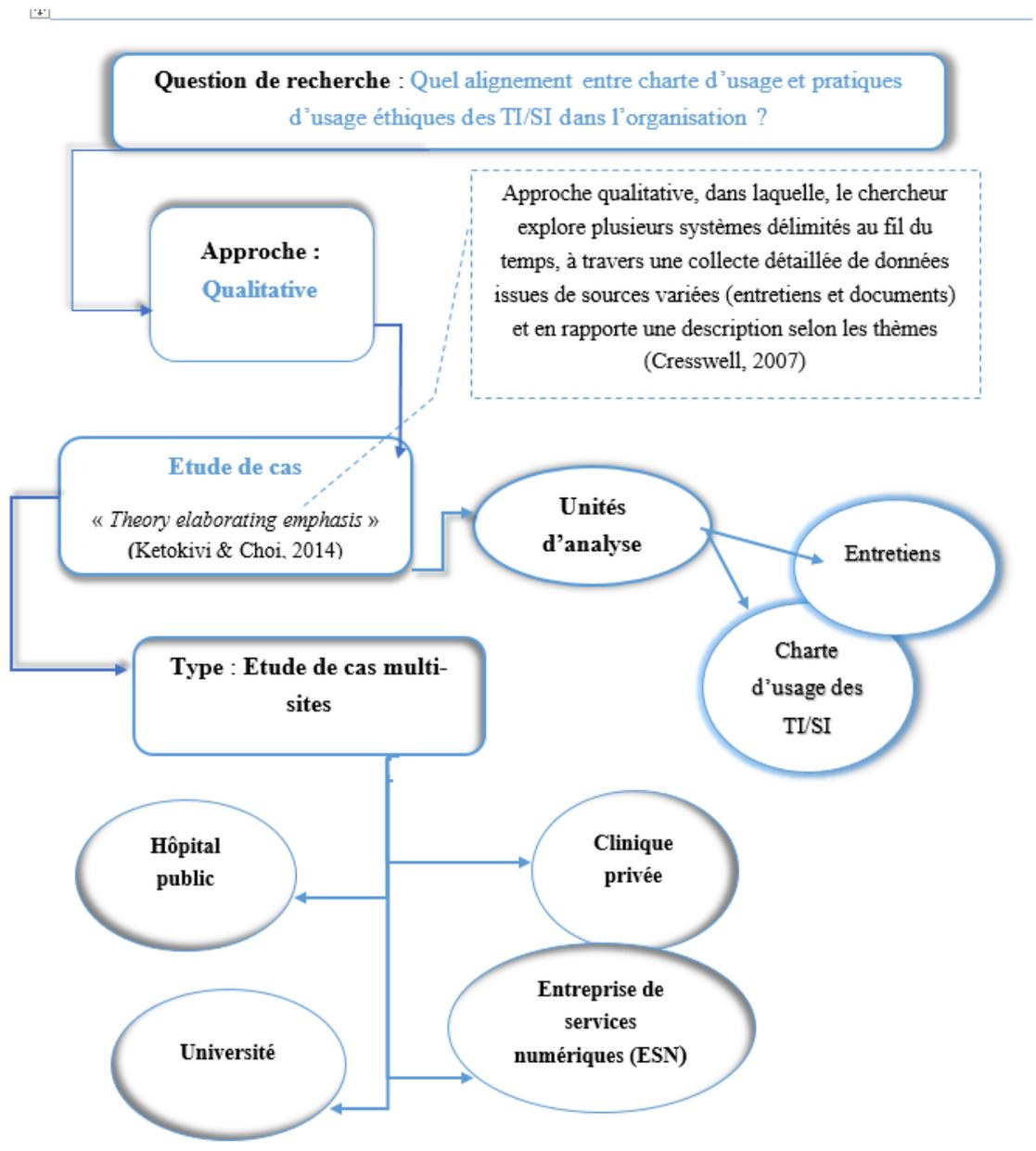
Ce type d'étude soulève de nombreux défis éthiques principalement parce que le chercheur conduit son étude sur différents sites. En effet, ces sites sont soumis à des réglementations différentes. Rappelons qu'il est requis du chercheur d'obtenir les permissions nécessaires auprès de l'organisation, des individus pour mener son étude. Ainsi, l'opérationnalisation du consentement éclairé par exemple, peut être difficile du fait des différentes politiques qui régissent le fonctionnement de chaque site et/ou métier présent sur le site.

Puisqu'accéder à un site, c'est aussi accéder à un contexte humain, le chercheur doit agir avec prudence et sensibilité. En effet, les questions qu'il va poser peuvent susciter un malaise ou un mal-être chez le participant. Et un participant mal à l'aise peut répondre aux questions de façon lacunairement ou très brève. Aussi, Albarello (2011) propose de ne pas avoir à priori une idée préconçue sur le site, ni d'idée de nature normative à priori. De même, le chercheur

doit veiller à ne pas projeter ses valeurs personnelles ni injecter ses propres convictions. Il s'agit également pour le chercheur d'une part, d'informer les parties prenantes des sites sur les objectifs de l'étude, d'indiquer les modalités d'interventions et leurs durées, d'obtenir les accords nécessaires pour circuler et intervenir sur le site. Et d'autre part, le chercheur doit pouvoir s'adapter à la spécificité du site. C'est-à-dire que le chercheur doit pouvoir adapter son langage, son comportement, sa posture intellectuelle voire même physique à la situation.

Le chercheur doit aussi examiner les émotions et être attentif à toute forme de gêne et de mal-être que lui-même peut rencontrer durant la récolte des données. Ces attitudes sont nécessaires car le chercheur peut se retrouver dans un milieu qu'il ne fréquente pas habituellement et côtoyer des personnes qu'il n'a généralement pas l'occasion de rencontrer. Durant la phase de recueil, la discrétion est aussi de rigueur. Il ne s'agit pas de cacher sa présence mais plutôt de se faire aussi petit que possible et de s'assurer que la confidentialité est maintenue, en particulier celles issues des documents internes et des entretiens.

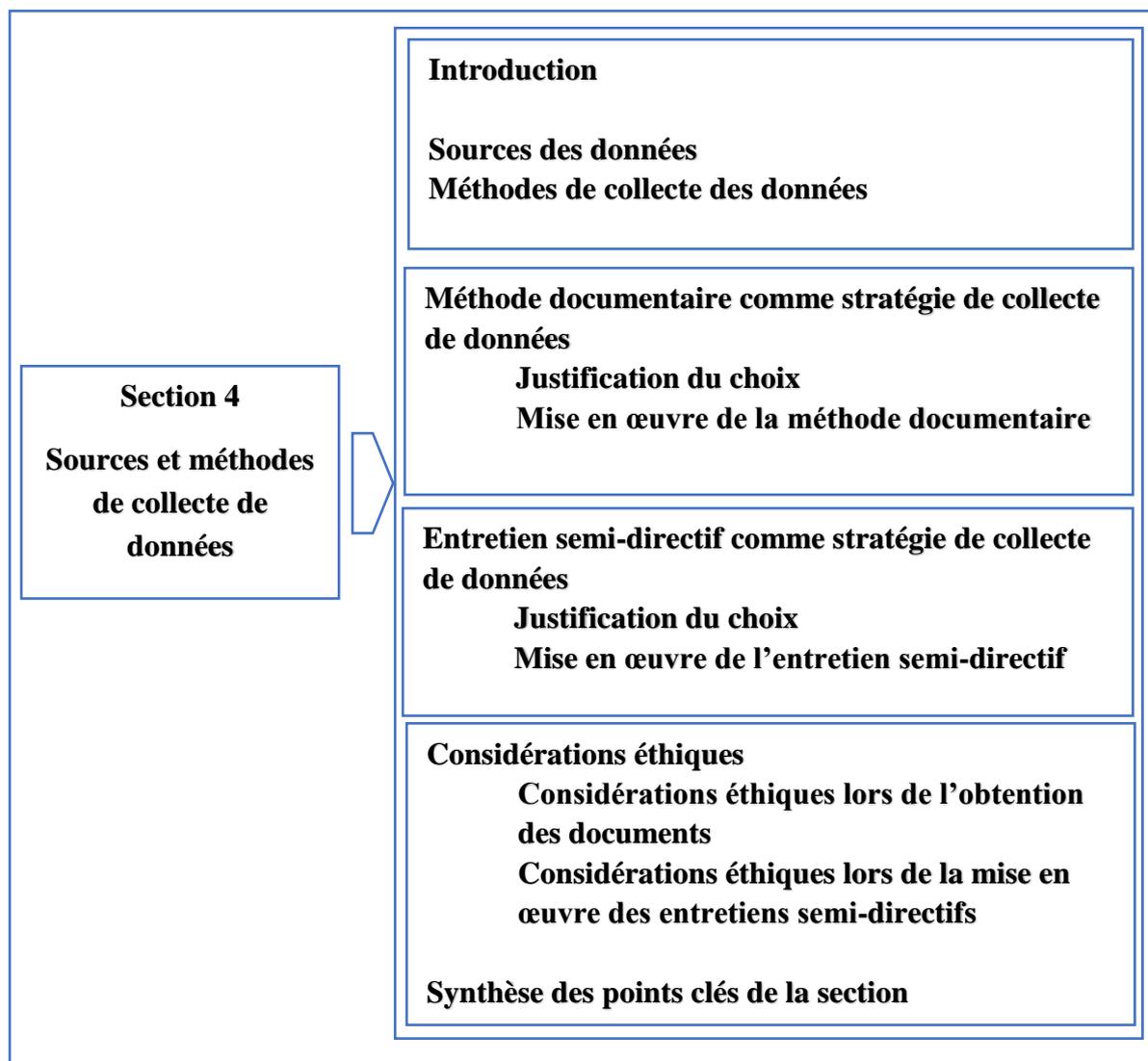
## Synthèse schématisée des notions clés de la section





# SECTION 4 SOURCES ET METHODES DE COLLECTES DES DONNEES

## Plan



## Introduction

Cette section s'attache à présenter les différentes sources de données qui ont alimenté l'étude. Elle donne également l'ensemble des méthodes de collectes mobilisées dans le cadre de cette étude.

## 1. Sources des données

L'identification des potentiels sources de données permet au chercheur de réfléchir puis de sélectionner la méthode appropriée au type de données qu'il souhaite générer et collecter. Un ensemble générique de catégories de sources est identifié par Mason (2002). Ces catégories incluent les sources de données les plus communes dans le cadre d'une approche qualitative. Il s'agit des gens (individu, groupe ou collectivité), des organisations et des institutions, des textes (sources publiées et non publiées y compris les virtuelles), des paramètres et environnements (matériel, visuel/sensoriel et virtuel), des objets artéfacts et produits multimédias (matériel, visuel/sensoriel et virtuel) mais aussi des événements. Chacune de ces catégories peut contenir des sources de données spécifiques par exemple la source de données « gens » peut inclure le langage, les expressions, les expériences, les interprétations, les perceptions, les idées, les opinions, les émotions, les sentiments, les pratiques, les activités, les actions, etc. C'est donc en fonction de la source des données que l'on peut distinguer les données primaires des données secondaires (voir figure).

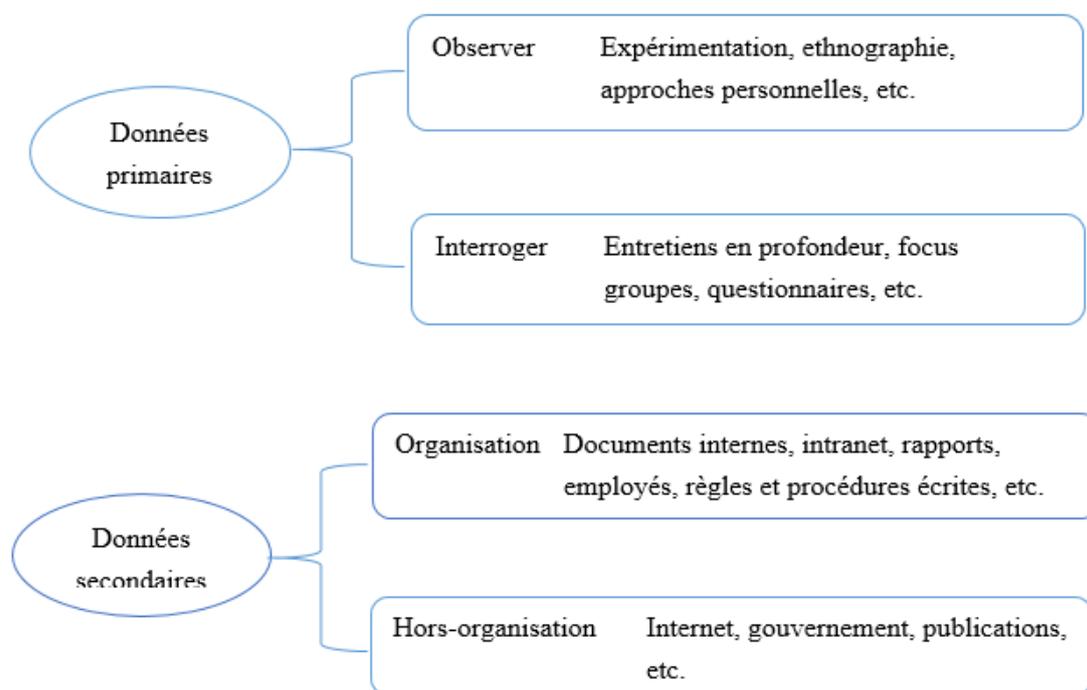


Figure 16 : Sources des données (Carricano et al. 2010)

Comme illustré dans la figure, les données produites par l'organisation sont dites données secondaires internes. Le recours à ce type de données présente des avantages multiples. Elles donnent accès à des informations dont les acteurs ne parlent pas spontanément durant

l'entretien par exemple. Elles peuvent également contribuer à la compréhension du terrain d'étude de façon non-intrusive. Les données secondaires externes quant à elles, représentent celles qui sont issues des ouvrages ou des revues. Elles permettent au chercheur d'identifier et de prendre connaissance des précédents travaux. Enfin, les données primaires sont principalement collectées auprès des répondants durant les entretiens par exemple. Ce type de données à l'avantage de répondre spécifiquement à la problématique de recherche.

## 2. Méthodes de collecte des données

Trois catégories de méthodes de collectes de données peuvent être identifiées à savoir (Lessard-Hébert et al. 1997) :

- l'enquête qui peut prendre une forme orale (l'entrevue ou l'entretien) ou écrite (le questionnaire) ;
- l'observation qui peut avoir une forme directe systématique ou participante ;
- la méthode documentaire, sorte d'analyse de contenu portant sur les documents relatifs à un site ou une situation, correspond, du point de vue technique, à une observation d'artefacts écrits.

Dans le cadre de cette étude, le chercheur a mobilisé deux approches de collecte de données. Il s'agit de méthode documentaire et de l'entretien semi-directif. La mobilisation de ces différentes stratégies a été inspirée par la revue de la littérature qui révèle qu'on attend du chercheur qualitatif qu'il s'appuie sur des multiples sources de données (au moins deux). L'objectif final est de tendre vers une convergence et une corroboration des données (Bowen, 2009). Ainsi, la combinaison de ces différentes stratégies, permet au chercheur de construire une triangulation des données. Cette triangulation augmente la validité des données puisque les forces d'une approche compensent les faiblesses de l'autre (Marshall et Rossman, 1989, p.79-111). Par la triangulation des données, le chercheur tente également de fournir « une convergence de preuves pour assurer la crédibilité » (Eisner, 1991, p. 110). Il cherche enfin, à se prémunir contre les accusations lui reprochant d'avoir utilisé une seule source donnée teintée par ses biais (Patton, 1990). Aussi, afin de réduire l'impact de ses biais et mieux cibler les données à recueillir, le chercheur puise dans plusieurs sources de données (Tsang, 2006).

### 2.1. Méthodes documentaires comme stratégie de collecte des données

La méthode documentaire peut être définie comme opération ou ensemble d'opérations visant à représenter le contenu d'un document sous une forme différente de sa forme originelle afin d'en faciliter la consultation le repérage dans un stade ultérieur (Bardin, 2011, p.50). C'est une méthode qui fait également référence à l'analyse des documents contenant l'objet que l'on souhaite étudier (Bailey, 1994). Elle constitue d'une certaine manière, une phase préliminaire à la collecte d'une banque de données. Rappelons, que l'usage des documents comme stratégie

de collecte de données est une pratique courante dans le cadre des études qualitatives (Bowen, 2009).

De façon traditionnelle, on considère les documents comme des artefacts unidimensionnels sous forme de textes fixes et statiques (Scott, 1990). Il peut s'agir des documents officiels (journal officiel, registre de délibération), des archives, des articles de presses, des annuaires, des œuvres littéraires, des comptes rendus de réunions ou des lettres. Cependant, la littérature permet d'identifier des documents variés en termes de contenu et de format (Lindsay, 2003 ; Bauer et Gaskell, 2000 ; Bowen, 2009). On identifie alors des documents iconographiques (images, caricatures, timbres-photos, photos, films, dessins...), sonores (chansons, musiques...), ou des objets (insignes). Les documents sont produits par des individus soit dans le cadre d'une utilisation personnelle ou professionnelle, soit par des organisations pour une utilisation en interne ou pour une dissémination externe (Bogdan et Biklen, 2007 ; Scott, 1990). Ils sont donc élaborés avec un objectif précis. De même, leur contenu dépend des auteurs et de l'audience (Grix, 2001). Ce sont là, des faits que le chercheur doit être pleinement conscient lorsqu'il mobilise des documents dans sa recherche. Dans le cadre de cette étude, les documents recueillis sont les chartes d'usage des systèmes d'information. Elles constituent des documents officiels des organisations.

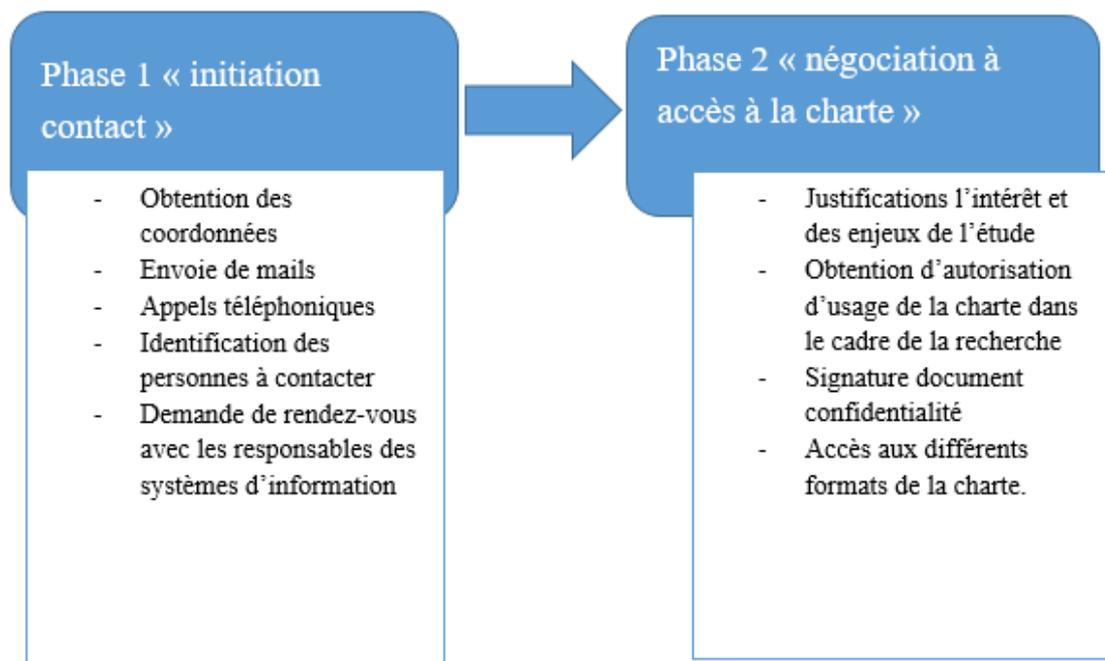
### **2.1.1. Justification du choix**

On reconnaît également à la méthode documentaire, l'avantage d'être non-intrusive (Patton, 2001) puisqu'elle n'implique pas directement les individus pour la production de données comme c'est le cas de l'entretien. Ce qui contribue d'une part à réduire les problèmes causés par la présence du chercheur ; et, d'autre part, à compléter les autres stratégies de collecte mises en œuvre (Flick, 2009). En effet, la mobilisation de différentes méthodes de collecte concourt à l'enrichissement et à la diversification des données collectées (Webb et al, 1981, Lee, 2000). Rappelons que les documents sont de riches sources d'informations, pertinentes et enracinées dans le contexte qu'ils représentent (Lincoln et Guba, 1985, p. 276-277 ; Patton, 2001, p. 293). Ils sont, de ce fait, appréciés comme stratégie de collecte particulièrement dans le contexte d'une étude de cas qualitative (Stake, 1995 ; Yin, 1994). En tant que témoins des événements passés, ces documents peuvent donner des informations générales sur le contexte dans lequel évoluent les participants ainsi qu'un aperçu historique de la situation (Bowen, 2009). Elles constituent effectivement, une représentation des intentions et des perceptions des acteurs du passé (Rispoli, 2002). En les mobilisant, le chercheur peut identifier de nouveaux éléments en faveur de nouvelles questions qui devraient être adressées durant les entretiens. Goldstein et Reiboldt (2004), par exemple, ont pu générer de nouvelles questions pour leurs entretiens à la suite de l'analyse des documents dans le cadre de leur étude ethnographique sur l'usage des services publics parmi les communautés urbaines pauvres. Comme cet exemple le montre, les documents prouvent leur valeur puisqu'ils stimulent le chercheur dans sa recherche. Merriam (1988, p.118) souligne même que, tout document quelle que soit sa nature, peut aider le chercheur à découvrir les significations cachées, à développer sa compréhension et découvrir des éléments pertinents à l'objet d'étude. Particulièrement

lorsque les différentes versions d'un même document sont accessibles. Le chercheur peut alors réaliser des comparaisons entre ces versions ou tracer les changements ou évolutions du contenu. En effet, un changement même subtil peut apporter une nouvelle perspective à la recherche (Yin, 1994). Ces documents peuvent donc fournir au chercheur des informations difficilement observables et peuvent révéler des choses qui ont eu lieu ; des objectifs ou des décisions, qui lui sont méconnus (Patton, 2001). Enfin, un autre de ses atouts est qu'elle permet d'éviter les problèmes liés à la fiabilité de la collecte car le chercheur n'intervient pas directement dans le processus de production des données (Thiéart, 2014).

### 2.1.2. Mise en œuvre de la méthode documentaire

Deux grandes phases ont été nécessaires pour déployer cette stratégie. Il s'agit des phases : initiation contact et négociation accès à la charte (voir figure ci-dessous).



**Figure 17 : Phases de mise en œuvre de la méthode documentaire**

La première phase intitulée « initiation contact » est précédée par l'étape de sélection des organisations à contacter. Il s'agit par la suite d'obtenir les coordonnées (adresses mails, numéros de téléphones, noms, fonctions) des personnes à contacter afin d'accéder à la charte. Cette phase a nécessité au chercheur d'aller sur le site web des organisations ciblées et/ou de se déplacer en personne sur les lieux pour décrocher un rendez-vous. Ces différentes étapes ont nécessité une période assez longue puisqu'elle a débuté au début de l'année de 2013. Il

fallait décrocher un rendez-vous avec des personnes spécifiques (responsables systèmes d'information) capables de répondre aux questions du chercheur. Les durées d'attentes entre deux rendez-vous, par exemple, pouvaient dépasser deux mois. Aussi, ce n'est qu'en fin 2013 que le chercheur a pu récupérer les chartes. Cet accès aux chartes a été soumis à deux principales conditions à savoir le respect de l'anonymat des organisations et la non publication des chartes dans les annexes de la thèse. Pour ce faire, le chercheur a signé un document de confidentialité pour remplir ces conditions.

On pourrait dire que la phase de négociations commence déjà au moment où l'on initie le contact. C'est phase de négociation qui est une étape importante nécessite tout de même un vis-à-vis pour avoir l'opportunité de présenter plus en détails son objet de recherche. En outre, le chercheur peut y présenter les intérêts et les enjeux de sa recherche. L'objectif final est d'obtenir le droit de récupérer les documents internes (chartes). L'enquêteur se trouve donc en position de demandeur vis-à-vis de ses interlocuteurs, sollicitant de leur coopération et de leur bienveillance l'autorisation de récupérer le document qui est la charte d'usage des TI/SI. Comme indiqué dans la figure ci-dessus, une rencontre avec les responsables des systèmes d'information des quatre organisations a été nécessaire. La rencontre avec ces responsables, a été motivée par le besoin de s'assurer que les documents récupérés sont bien authentiques. En effet, l'authenticité est l'un des critères d'évaluation de la qualité des documents (Scott, 1990). Ce critère est l'assurance évidente et incontestable de l'origine des documents ; et permet donc de garantir la crédibilité des données générées par l'analyse des chartes récupérées. Pendant ces rencontres, le chercheur présente l'objet de sa recherche ainsi que les objectifs des différentes procédures d'analyse qui seront appliquées aux chartes. C'est également l'occasion pour le chercheur de susciter l'intérêt pour de potentiels enquêtés. Enfin, le chercheur confirme auprès de ces responsables qu'il n'y a pas d'autres documents de la même nature que les chartes. Cette vérification permet au chercheur de valider le critère de représentativité qui est le deuxième critère d'évaluation de la qualité des documents (Scott, 1990). La représentativité est la preuve que le document étudié est le seul de son genre, si non, identifier les variétés existantes. Les deux derniers critères d'évaluation de la qualité des documents à étudier sont la signification et la crédibilité. La signification représente la clarté et la compréhensibilité du document. Tandis que la crédibilité se réfère à l'exactitude du document, à la fiabilité du producteur du document, à l'absence d'erreur et de distorsions.

## **2.2. Entretien semi-directif comme stratégie de collecte de données**

L'entretien est une des techniques de collectes de données mobilisées dans le cadre d'une étude qualitative. Il se distingue d'une conversation normale du fait qu'il est asymétrique. En effet, le chercheur est celui qui pose majoritairement les questions. Il est donc nécessaire d'établir un rapport suffisamment égalitaire entre l'enquêteur et l'enquêté, pour que ce dernier ne se sente pas comme dans un interrogatoire contraint de donner des informations (Blanchet et Gotman, 2015). Dans le cas d'une situation de face à face entre un investigateur et un sujet,

on parle d'entretien individuel et d'entretien de groupe lorsque différents sujets sont réunis autour d'un ou plusieurs investigateurs (Thiétart, 1999).

L'entretien est défini comme méthode de recueil d'informations, qui consiste en des entretiens oraux, individuels (entretien individuel) ou de groupes (entretien de groupe), avec plusieurs personnes sélectionnées soigneusement, afin d'obtenir des informations sur des faits ou des représentations, dont on analyse le degré de pertinence, de validité et de fiabilité en regard des objectifs du recueil d'informations (Ketele et Roegiers, 1996). Comme le soulignent Blanchet et Gotman (2007, p.24) : « elle est particulièrement pertinente lorsque l'on veut analyser le sens que les acteurs donnent à leurs pratiques, aux évènements dont ils ont pu être les témoins actifs ; lorsque l'on veut mettre en évidence les systèmes de valeurs et les repères normatifs à partir desquels ils s'orientent et se déterminent ». Aussi, l'entretien peut être utilisée à différentes phases du processus de recherche et pour des usages divers. Son utilisation peut se faire dans le cadre d'une analyse d'un problème ou d'une étude exploratoire ou encore pour compléter une enquête. Lorsque l'entretien est mobilisé pour analyser un problème, il constitue alors le mode de collecte principal de l'information. Dans les deux derniers cas, l'entretien est à usage complémentaire soit pour contribuer à la formulation d'un questionnaire ; soit compléter une enquête préalablement réalisée dans l'objectif d'enrichir la compréhension des données.

L'entretien consiste en une interaction entre le chercheur et le répondant. Aussi, en fonction du niveau de structuration de l'interaction, les entretiens peuvent être qualifiés de directifs, semi-directifs ou non directifs. Les caractéristiques des différents entretiens sont présentées dans le tableau suivant.

Entretien directif	Entretien semi-directif	Entretien non directif
Discours non continu qui suit des questions posées	Discours par thèmes dont l'ordre peut être plus ou moins bien déterminé selon la réactivité de l'interviewé	Discours continu
Questions préparées à l'avance et posées dans un ordre bien précis	Quelques points de repère (passage obligés) pour l'interviewer	Aucune question préparée à l'avance
Information partielle et réduite	Information de bonne qualité, orientée vers le but poursuivi	Information de très bonne qualité, mais pas nécessairement pertinente

Information recueillie rapidement ou très rapidement	Information recueillie dans un laps de temps raisonnable	Durée de recueil d'informations non prévisible
Inférence assez faible	Inférence modérée	Inférence exclusivement fonction du mode de recueil

**Tableau 12 : Caractéristiques des types d'entretiens (Source : Imbert, 2010).**

Comme présenté dans le tableau ci-dessus, les entretiens sont classés en fonction du degré de liberté que l'enquêteur laisse à l'enquêté. Dans le cas d'un entretien non directif par exemple, le répondant s'exprime librement et le chercheur écoute avec attention les moindres détails. Cette technique engendre une difficulté de comparaison entre les discours des différents interviewés. Cependant, elle convient pour étudier des sujets qui n'ont jamais été investigués puisqu'elle permet de collecter une diversité d'opinions ou de comportements sur le sujet étudié. Dans le cas d'un entretien directif, le discours de l'interviewé est fortement orienté. Les réponses apportées par le répondant sont spécifiques aux thèmes abordés par l'enquêteur. Pour Fenneteau (2015), cette technique se heurte à un double obstacle. « Les individus s'avèrent fréquemment bloqués par des mécanismes de défense qui les empêchent d'exprimer une partie de leurs pensées ou de leurs sentiments. Ils fournissent des réponses superficielles quand on les interroge sur les ressorts de leurs actions, cars ils ne sont pas toujours conscients des influences qu'ils subissent » (ibid, p.). Ces différents entretiens permettent d'atteindre des objectifs différents. Dans le cadre de cette étude et compte tenu des objectifs de la recherche, l'entretien semi-directif apparaît comme la technique de collecte la plus appropriée.

### 2.2.1. Justification du choix

L'entretien semi-directif se situe entre l'entretien directif et l'entretien non-directif. Développé par Scheele et Groeben (1980, 1990), c'est une technique qui permet une étude de la connaissance subjective des répondants. Aussi appelé entretien centré (Merton et al., 1990), il est considéré comme un des moyens les plus puissants pour comprendre les individus (Fontana et Frey (2000, p. 645). L'entretien semi-directif apparaît comme une des variantes les plus utilisées dans la littérature, du fait de sa souplesse. Cette souplesse se retrouve dans l'utilisation d'un guide d'entretien adaptable au participant qui est en interaction avec l'investigateur (Sauvayre, 2013). Ce guide d'entretien est constitué de différents « thèmes-questions » préalablement élaborés en fonction de l'objet de recherche (Albarello, 2003). En tant que variante de l'entretien individuel classique, il apparaît comme une stratégie adéquate lorsque l'on souhaite connaître une situation vécue par les gens, (Barnsley et Ellis, 1992). C'est une méthode qui convient particulièrement pour d'une part à « l'analyse du sens que les acteurs donnent à leurs pratiques et aux événements auxquels ils sont confrontés : leur système

de valeurs, leurs repères normatifs, leurs interprétations conflictuelles, leur lecture de leur propre expérience, etc. Et d'autre part, à l'étude de la perception par l'interlocuteur d'un événement ou d'une situation, ses interprétations ou ses expériences, - l'analyse d'un problème précis : ses données, les points de vue en présence, ses enjeux, les systèmes de relation, le fonctionnement d'une organisation, etc. » (Quivy et Campenhoudt, 1995).

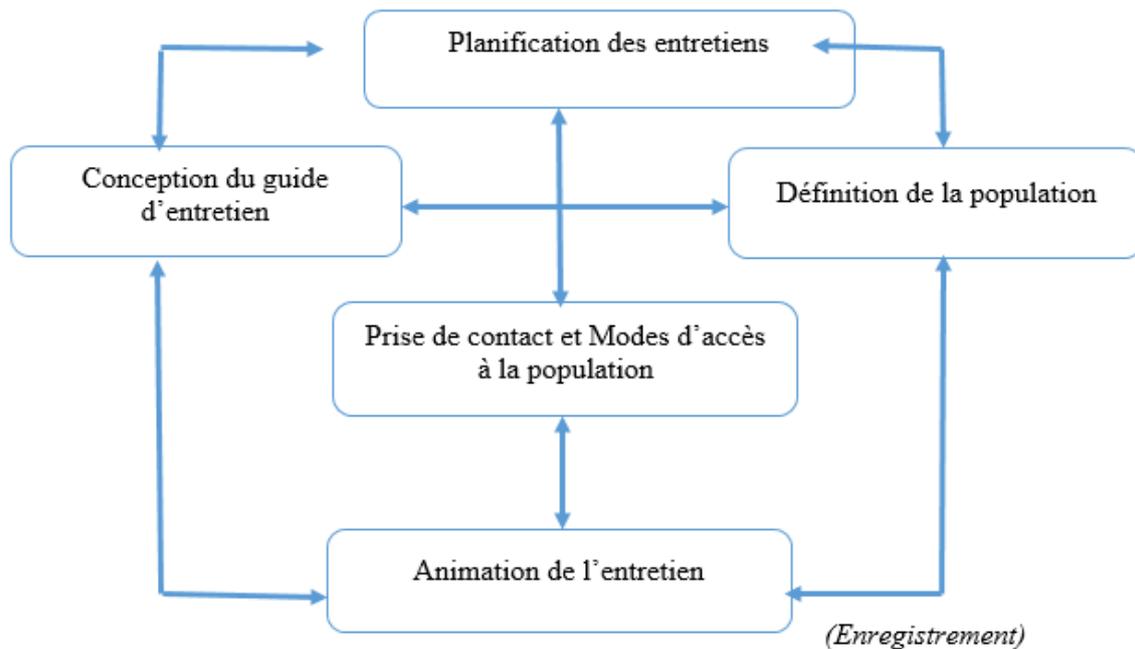
L'entretien semi-directif permet alors au chercheur de mieux connaître la pensée du répondant. C'est une technique qui offre au chercheur la possibilité de s'adapter aux circonstances, à l'individu et au contexte. Par cette flexibilité, le chercheur peut acquérir des informations détaillées sur un sujet complexe (Cresswell, 2007) en orientant l'interviewé tout en lui laissant la liberté de s'exprimer. Il permet donc, « par la relative liberté laissée au répondant, de mieux appréhender sa logique alors que, dans le même temps, la formalisation du guide facilite des stratégies d'analyse comparative et cumulative entre les répondants et se prête mieux à certaines contraintes de terrain (faible disponibilité des répondants) et aux compétences des enquêteurs (souvent limités). » (Gavard-Perret et al., 2012, p. 112).

Enfin, cette technique convient pour effectuer des études d'exploration ou d'approfondissement (Ghiglione et Matalon, 1998). Pour mener à bien son étude, le chercheur peut prendre appui sur des travaux antérieurs portant sur des sujets voisins, mais les finalités de sa recherche et la population sont particulières (Fenneteau, 2015). La mise en œuvre d'un entretien semi-directif implique la prise en compte d'un certain nombre d'éléments tels que la sélection de la population, les ressources temporelles personnelles et matérielles disponibles ; la définition du cadre des entretiens.

Le recours de l'entretien à posteriori sert à contextualiser les résultats obtenus préalablement par analyse documentaire. Les entretiens complémentaires permettent l'interprétation des données déjà produites. L'entretien à posteriori de l'enquête a été mobilisé pour répondre à la question de recherche qui a changé du fait de

### **2.2.2. Mise en œuvre de l'entretien semi-directif**

La mise en œuvre de l'entretien recouvre plusieurs phases qui se sont enchaînées et souvent se sont superposées ; ce n'est donc pas un processus linéaire. Comme la figure ci-dessous l'illustre, chacune de ces phases a conduit le chercheur à s'engager dans des modes opératoires variés. Parmi ces phases, on distingue : la conception du guide d'entretien, le pré-test et la validation du guide les modes d'accès à la population, la définition de la population et la planification des entretiens et enfin l'animation de l'entretien.



**Figure 18 : Schéma général de la mise en œuvre de l'entretien**

### 2.2.2.1. Planification des entretiens

C'est l'étape durant laquelle le chercheur planifie le schéma de l'entretien et choisit les participants susceptibles de posséder une expertise en lien avec l'objet d'étude (Gauthier, 2008). Le schéma de l'entretien est le guide d'entretien qui lui permet de structurer ses entretiens.

### 2.2.2.2. Conception du guide d'entretien

En tant que technique de collecte des données, l'entretien nécessite une préparation préalable afin de recueillir l'information appropriée. Pour s'assurer de disposer des données requises auprès de chaque participant et d'offrir une rigueur scientifique à la démarche d'enquête (Sauvayre, 2013), le chercheur conçoit un guide d'entretien. Qualifié de *memento* (un *pense-bête*) par Combessie (2007), ce document comporte la liste des thèmes ou des aspects du thème qui devront avoir été abordés durant l'entretien. « L'ordre de discussion n'est toutefois pas imposé, le chercheur peut alors s'appuyer sur l'enchaînement des idées propres au répondant pour évoquer les différents thèmes » (Gavard-Perret et al., 2012, p. 112). A travers sa formalisation, le chercheur peut, de façon systématique, aborder les mêmes thèmes avec l'ensemble des répondants. Ce qui facilitera plus tard, l'analyse des données. Enfin, il permet de définir le cadre dans lequel se déroulent les entretiens tout en restant souple dans la chronologie des différentes questions.

Ce guide s'articule autour de quatre grands temps correspondant chacun à une phase de l'entretien (Rispaal, 2002 ; Sauvayre, 2013). Il s'agit de l'introduction, du centrage du sujet, de l'approfondissement et de la conclusion.

- L'introduction : c'est la phase durant laquelle, le chercheur amène le répondant à se détendre en établissant un climat de confiance. Pour ce faire, le chercheur indique son nom et son appartenance institutionnelle, l'objet de la recherche, la durée estimée de l'entretien ainsi que les modalités de recueil de données (l'enregistrement). Toutes ces informations viennent en complément sur ce qu'avait été dit dans le mail précédemment envoyé au répondant pour obtenir un rendez-vous. C'est aussi l'occasion de recueillir le consentement à la participation de l'entretien du répondant et de le rassurer en lui garantissant la confidentialité et l'anonymat. Enfin, expliquer au participant qu'il n'y a pas de jugement sur les réponses qu'il va fournir et répondre aux éventuelles questions que ce dernier peut avoir. L'objectif final est d'inviter le participant à parler aussi librement que possible.
- Centrage du sujet : ici, le chercheur invite progressivement le répondant à répondre aux questions correspondant aux thèmes centraux de l'objet de recherche. Le chercheur amène le répondant à parler de son métier et plus précisément des usages TI réalisés dans le cadre de sa fonction au quotidien.
- Approfondissement : cette phase vise l'immersion du répondant dans les spécificités relatives aux thèmes centraux de l'objet de recherche. Cette phase permet au chercheur de déceler les points de tensions, les motivations à l'action. Cette phase est particulièrement importante car les mécanismes d'autocensure sont réduits (Rispaal, 2002, p.128). Les questions un peu plus délicates peuvent alors être abordées.
- Enfin la phase de conclusion, permet de faire la synthèse de ce qui a été dit durant la discussion. Le chercheur utilise également ce moment pour vérifier qu'il n'a pas oublié d'évoquer l'ensemble des thèmes inscrit dans le guide.

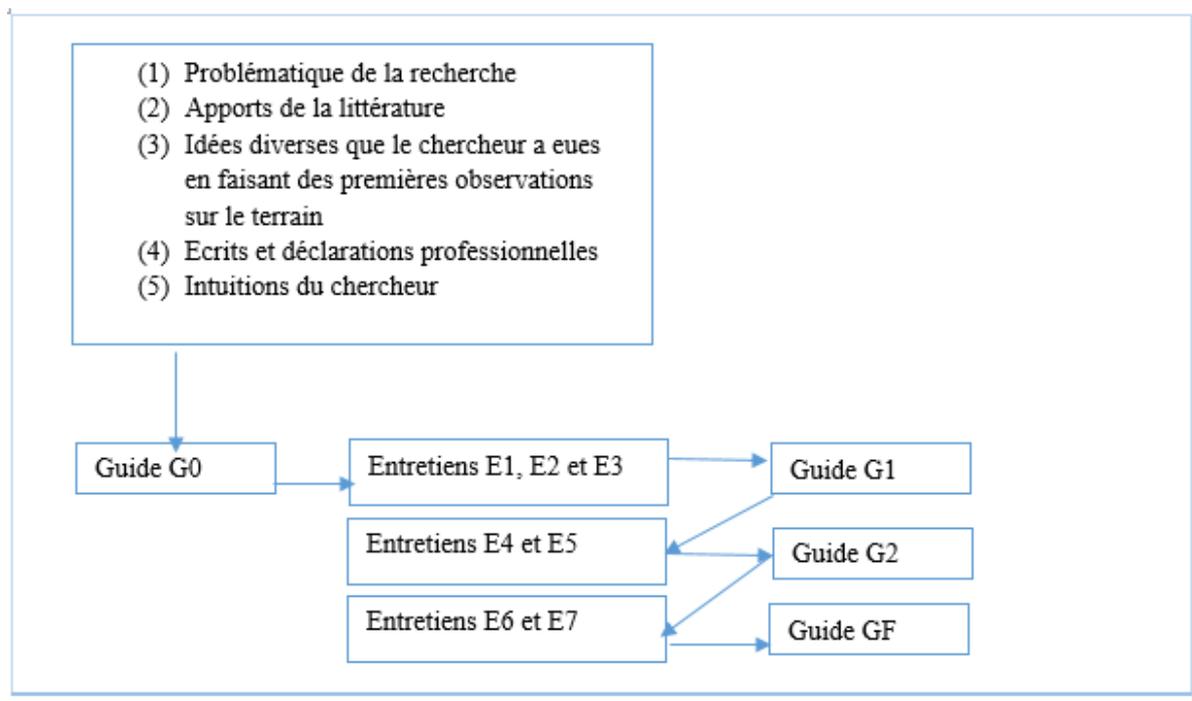
### **2.2.2.3. Pré-test et validation du guide**

C'est une étape nécessaire avant la finalisation du guide d'entretien. En effet, elle permet au chercheur de tester des pistes, de se familiariser avec le terrain, de s'entraîner à questionner et à écouter, de construire progressivement le guide d'entretien et de le tester (Sauvayre, 2013). Au travers de ce pré-test, le chercheur essaye également de déterminer la réaction et le degré de compréhension des participants à l'égard des questions ainsi que la pertinence des

questions. C'est aussi l'occasion de se familiariser avec le vocabulaire et les codes verbaux des milieux étudiés. Cette compréhension est nécessaire pour la reformulation des questions. Pour ce faire, le chercheur sélectionne quelques participants auprès desquels il a testé les questions initialement formulées. A la fin de chaque entretien, le chercheur demande aux participants de donner leur avis sur le matériel. Le guide peut ainsi subir diverses évolutions et changements au cours de ces entretiens. Comme le souligne Combessie (2007, p. 24) :

« le guide évolue : à partir des premiers entretiens exploratoires, le chercheur intègre de nouveaux aspects et élabore un guide précis, plus détaillé. Il devra, à un moment, le tenir pour définitif : un sentiment de redondance peut décider de ce moment quand les derniers entretiens confirment la pertinence du guide sans suggérer d'orientations ou de questions nouvelles. L'objectif est alors d'obtenir des entretiens de contenu homogène où tous les points prévus seront abordés. »

Chaque entretien conduit dans cette phase a conduit à différentes versions du guide jusqu'à ce qu'à ce que le chercheur l'estime fini. Les entretiens exploratoires constituant la phase de pré-test du guide sont illustrés dans la figure ci-dessous.



**Figure 19 : Séquence de pré-test subi par le guide d'entretien (adapté de Roussel et Wacheux, 2005)**

#### 2.2.2.4. Echantillonnage des participants

La notion d'échantillonnage ici, ne fait pas référence au critère relatif au nombre de participants ; mais plutôt aux critères de choix relatifs aux événements, aux éléments et aux aspects d'information à recueillir par rapport à l'objet étudié. Durant cette phase, le chercheur tient compte d'un certain nombre d'éléments à savoir : les objectifs visés par l'étude, le cadre méthodologique, les précautions éthiques à mettre en œuvre, le profil des participants... Il s'agit pour le chercheur de déterminer la meilleure façon de procéder.

De façon générale, c'est principalement en fonction des objectifs de l'étude que les critères de sélection des participants sont constitués. Dans le cadre de son étude sur l'évaluation du comportement éthique vis-à-vis de l'usage des SI par les professionnels SI, Oz (2001) n'avait sélectionné que les professionnels SI pour constituer son échantillon. De même, les participants de cette étude reflètent les objectifs de l'étude. Ils sont sélectionnés de façon intentionnelle en prenant soin de s'assurer qu'ils appartiennent bien à l'organisation dont la charte d'usage a été collectée. Ces organisations ne sont autres que l'hôpital public, la clinique privée, l'université et une entreprise de service numériques (ESN). Les participants sont respectivement utilisateurs du SIH (Système d'Information Hospitalier) dans le contexte hospitalier, du SIU (Système d'Information Universitaire) dans le contexte universitaire ; et du SI ESN (Système d'Information de l'entreprise de service numériques). La sélection de ces utilisateurs est guidée par le critère de diversification (Michelat, 1975, p. 236). Ce critère ne vise pas une représentativité statistique. La diversification est reconnue comme critère majeure de sélection en ce qui touche les échantillons qualitatifs par cas multiples (Pires, 1997). Ce dernier peut prendre deux formes : la diversification externe (intergroupe) ou le contraste et la diversification interne (intragroupe). C'est la seconde forme qui intéresse le chercheur. Il s'agit d'obtenir des points de vue des individus issus d'un groupe homogène restreint, en l'occurrence, les utilisateurs des systèmes d'information. Rappelons que les entretiens, menés dans le cadre de cette étude, ont pour but de répondre à la sous-questions : quelles sont les pratiques d'usage éthiques mise en œuvre par les utilisateurs dans le cadre organisationnel ?

D'autre part, la taille de l'échantillon n'est pas fixée à priori ; elle se fonde sur le critère de saturation. Issu des travaux de Glaser et Strauss (1967), le concept de saturation peut se distinguer sous deux formes : saturation théorique et saturation empirique. C'est la seconde qui intéresse le chercheur. La saturation empirique s'applique plus aux données elles-mêmes, ou aux aspects du monde empirique pertinents pour l'analyste, qu'aux propriétés des concepts en tant que telles. La saturation empirique désigne alors le phénomène par lequel le chercheur juge que les derniers documents, entrevues ou observations n'apportent plus d'informations suffisamment nouvelles ou différentes pour justifier une augmentation du matériel empirique (Pires, 1997). En d'autres termes, les entretiens s'arrêtent quand les données issues des entretiens additionnels n'ajoutent plus à la compréhension que l'on a du phénomène (Gauthier, 2008).

Afin, d'ouvrir des opportunités à la comparaison, le chercheur mobilise également l'échantillonnage par contraste-saturation. Il s'agit alors de s'assurer d'une part de la présence dans l'échantillon d'au moins un représentant de chaque groupe pertinent au regard de l'objet de l'enquête. Deux stratégies peuvent être mobilisées :

- les variables générales, couramment utilisées dans les études quantitatives, comme le sexe, l'âge ou la profession...
- les variables spécifiques, rattachées directement au problème étudié et dont la pertinence est connue du chercheur ou encore simplement supposée. Le choix de ces variables découle tantôt des études antérieures, tantôt d'hypothèses théoriques qui nous amènent à soupçonner leur importance en tant que « source de différence ».

Et d'autre part, le chercheur s'assure que son groupe est relativement homogène i.e. constitué d'utilisateurs des SI. Cependant, ces participants peuvent être variés dans le groupe en tenant compte de leurs années d'expériences, de leurs rôles...

En somme, l'idée derrière l'échantillonnage par contraste-saturation est de s'offrir l'opportunité d'approfondir certains groupes et d'en explorer d'autres.

#### **2.2.2.5. Prise de contact et modes d'accès à la population**

C'est une phase délicate et chronophage, puisque l'accès à la population de l'étude détermine la faisabilité de l'étude. Comme l'exprime Bertaux (2005), les difficultés que vous rencontrerez ne sont ni à sous-estimer, ni à surestimer. Afin d'encourager des réponses positives, le chercheur est prêt à s'adapter au planning des personnes contactées. Aussi, les entretiens ont lieu selon les disponibilités des répondants aux heures et aux lieux de leurs choix. En effet, le répondant se montre plus naturel et spontané dans le milieu qui est le sien que dans un milieu qui lui est étranger (Rispaal, 2002). De plus le lieu est porteur de significations car l'endroit où se déroule l'entretien induit des préoccupations qui apparaissent dans le discours du répondant (Fenneteau, 2015).

Le chercheur a mobilisé la technique boule de neige compte tenu des difficultés relatives à l'accès aux personnes, notamment celles issues du secteur de la santé (hôpitaux) et au secteur des SSII (Société de Service informatiques). L'effet boule de neige consiste à solliciter la participation des enquêtes de proche en proche. En mobilisant ce moyen, le chercheur souhaite dépasser plus aisément la méfiance a priori que la population ciblée pourrait avoir. C'est donc un moyen efficace pour décrocher un entretien. En effet, le médiateur saura convaincre son collègue d'accorder au chercheur une portion de son temps pour un entretien. De plus, cette technique vise la recherche de représentativité des points de vue (Savoie-Zajc, 2007) et s'avère très utile à cause de l'accès difficile aux données (Pires, 1997).

### 2.2.2.6. Animation de l'entretien

Rappelons que, l'animation de l'entretien semi-directif repose sur un mélange de directivité/formalisme (imposé par le guide d'entretien) et de souplesse pour s'adapter aux propos du répondant (Gavart-Perret et al. 2012). Cette adaptation est nécessaire pour favoriser une production d'information riche. Pour ce faire, avant de démarrer l'entretien, le chercheur prévoit une période d'ouverture de l'entretien. Comme l'illustre le guide d'entretien, le chercheur, au début de l'entretien, va d'abord remercier le répondant de sa participation puis rappeler l'objet de la recherche et les objectifs de l'entretien. Le chercheur prend également le soin de rassurer le répondant que son anonymat est garanti. De même, il l'informe des mesures prises pour garantir la confidentialité de l'entretien. Enfin, il lui demande la permission d'être enregistré puis indique la durée approximative de l'entretien. C'est aussi l'occasion de répondre aux éventuelles questions que le répondant pourrait avoir.

Tout au long de l'entretien, le chercheur est amené à faire face à plusieurs challenges : « il doit inspirer confiance au répondant ; susciter et maintenir son intérêt ; écouter et n'intervenir qu'aux moments propices ; réduire les distances que peuvent créer les différences de statut social ou de culture d'origine entre lui et son interlocuteur ; réduire les barrières psychologiques en reconnaissant et en contournant les mécanismes utilisées (fuites, rationalisation, refoulement) ; apprécier le champ des connaissances du répondant et exploiter les domaines où ce dernier possède des connaissances particulières » (Mayer et Saint-Jacques, 2000, p.116). L'empathie représente également un vrai dilemme durant l'entretien. Le chercheur doit trouver un équilibre en combinant à l'empathie une juste distance et au respect un sens critique. Le chercheur doit donc laisser au répondant le temps de réfléchir, de s'exprimer même si l'ordre chronologique des thèmes à aborder est rompu. En effet, la qualité des données collectées dépend de la conduite de l'entretien et notamment de l'interaction entre le chercheur et le répondant (Gavart-Perret et al. 2012).

L'animation de l'entretien amène le chercheur à jouer le rôle de stimulateur, de facilitateur et par ses interventions, montré qu'il est à l'écoute et qu'il comprend (Berthier, 2010). Pour ce faire, le chercheur laisse l'interviewé s'exprimer tout en l'orientant par des reformulations et des relances. Les reformulations permettent d'explicitier, de confirmer ou de redire en d'autres termes ce que le répondant vient d'exprimer. Les reformulations peuvent être de nature différente, par exemple, la reformulation-résumé qui consiste à résumer dans ses propres termes ce que le répondant vient de dire. Par-là, le chercheur vérifie qu'il a bien compris ce que le répondant veut lui dire, et offre par la même occasion au répondant, l'opportunité de le corriger ou de détailler sa réponse. Ces reformulations-résumés permettent de s'assurer que le chercheur et le répondant parlent le même langage et se sont bien compris (Roussel et Wacheux, 2005).

Les relances quant à elles, permettent d'approfondir une réponse. Les relances au sens le plus strict sont la répétition par l'enquêteur d'une partie (un mot, un élément de phrase, une phrase) de ce qui vient d'être dit (Combessie, 2007). On distingue trois types de relances (Rispaal, 2002 ; Gavart-Perret et al., 2012) :

- la relance simple qui réitère tel un écho les propos du répondant ;
- la relance différée revient sur un point abordé superficiellement par le répondant et qui nécessite un approfondissement ;
- et enfin, la relance interprétative qui vérifie si l'information émise a été bien comprise et/ ou faire une synthèse avant de passer au thème suivant.

A travers ses interventions (relances et reformulations), le chercheur souhaite encourager le répondant à expliciter ou à clarifier ou encore à développer sa pensée. A la fin de chaque entretien, le chercheur applique la technique boule de neige pour décrocher de nouveaux entretiens. Il laisse ses coordonnées en soulignant qu'il est joignable à tout moment et qu'il est prêt à s'adapter au planning du futur participant.

### **3. Considérations éthiques**

L'éthique en recherche scientifique est l'ensemble des valeurs et des finalités qui fondent et qui légitiment le métier de chercheur (Martineau, 2007). De façon générale, toute recherche contient des dilemmes éthiques auxquels le chercheur fait face. En effet, « du recueil des données à la diffusion des résultats ainsi que la démarche de recherche repose sur un contrat moral entre le chercheur et les membres de l'organisation, qui contient plusieurs clauses implicites quant aux rapports que le chercheur entretiendra avec eux » (Groleau 2003, p. 239). Aussi, le cadre dans lequel la recherche se déroule doit être régi par un certain nombre de règles éthiques. La dimension éthique est d'autant importante que le chercheur a à faire à des humains. Le chercheur a donc le devoir de prendre en considération les questions relatives à la protection des participants à l'étude et des données récoltées. Aussi pour se conformer aux principes d'éthique, le chercheur applique les principes proposés par Murphy et Dingwall (2001, p. 33). Il s'agit : du principe de non-malfaisance qui stipule que le chercheur devrait éviter de nuire les participants ; du principe de bienfaisance qui stipule que les recherches devraient apporter un certain bénéfice aux participants, du principe d'autonomie qui requière du chercheur le respect des valeurs et des décisions des participants ; et enfin du principe de justice qui requière du chercheur qu'il traite tout le monde de façon égale.

#### **3.1. Considérations éthiques lors de l'obtention des documents**

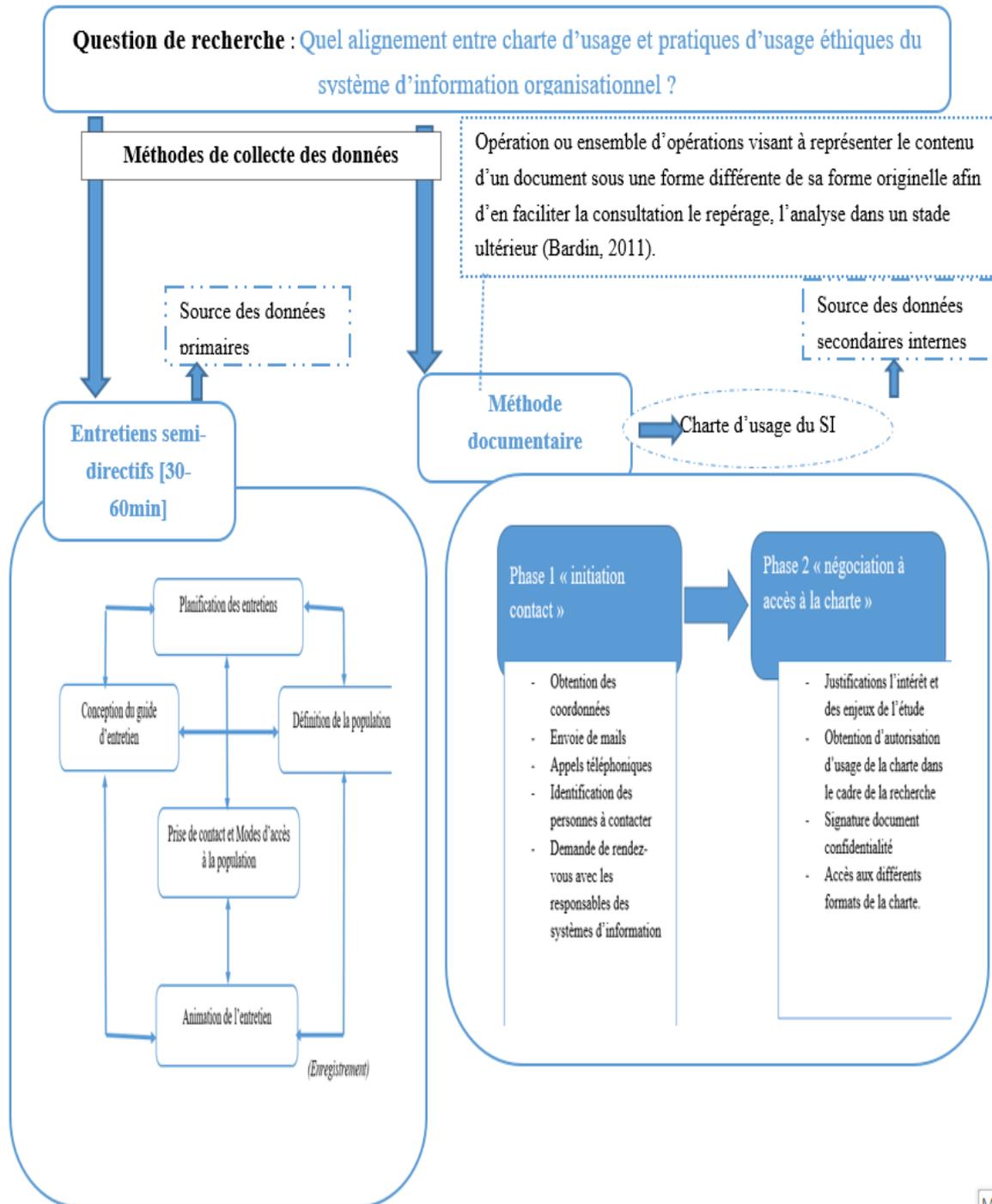
Une des difficultés majeures à laquelle doit faire face le chercheur réside dans l'accès à des documents internes d'une organisation. Aussi, l'accès aux chartes ne doit pas se faire au mépris des procédures mises en place par les organisations contactées. Pour ce faire, le

chercheur s'est assuré d'obtenir les autorisations nécessaires auprès des responsables des systèmes d'information. Et, ce même si les procédures mises en place impliquent trois à quatre mois d'attente ; de se déplacer à plusieurs reprises sur les lieux et de rencontrer différentes personnes. Enfin, le chercheur s'est engagé auprès des organisations de garantir leur anonymat.

### **3.2. Considérations éthiques lors de la mise en œuvre des entretiens semi-directifs**

L'éthique adoptée par le chercheur influence son comportement et ses attitudes à l'égard de l'objet d'étude mais aussi à l'égard des personnes participant à l'étude. Pour ce faire, le chercheur se doit d'informer au préalable les participants, des objectifs de la recherche et des différentes procédures de récolte de données les concernant. Il fournit une information complète et claire tout en s'assurant que le participant a compris la nature de l'étude. Le but ici, est d'obtenir la collaboration et le consentement des personnes contactées. Le consentement, des enquêtés à participer à l'étude, doit être libre et éclairé. En effet, il constitue d'une part, un des premiers principes éthiques (Punch, 1994, Fontana et Frey, 1994). Et d'autre part, c'est une forme par excellence du respect de la personne (Doucet, 2002) car la dignité et les droits des participants sont liés au consentement (Allmark, 2002). Dans cette perspective, le chercheur n'utilise pas de méthodes coercitives, ni de techniques de manipulations pour décrocher leur consentement. En agissant de la sorte, il respecte le principe d'autonomie. L'autonomie correspond à la liberté des individus d'accepter ou de refuser de participer à la recherche. De même, durant l'entretien le chercheur n'insistera pas sur une question qui met le participant mal à l'aise. Puisque les entretiens semi-directifs ont été enregistrés, le chercheur garantit la confidentialité aux participants. Ce qui signifie que les informations les concernant sont utilisées de sorte à ce qu'ils ne soient pas identifiables.

## Synthèse schématisée des points clés de la section

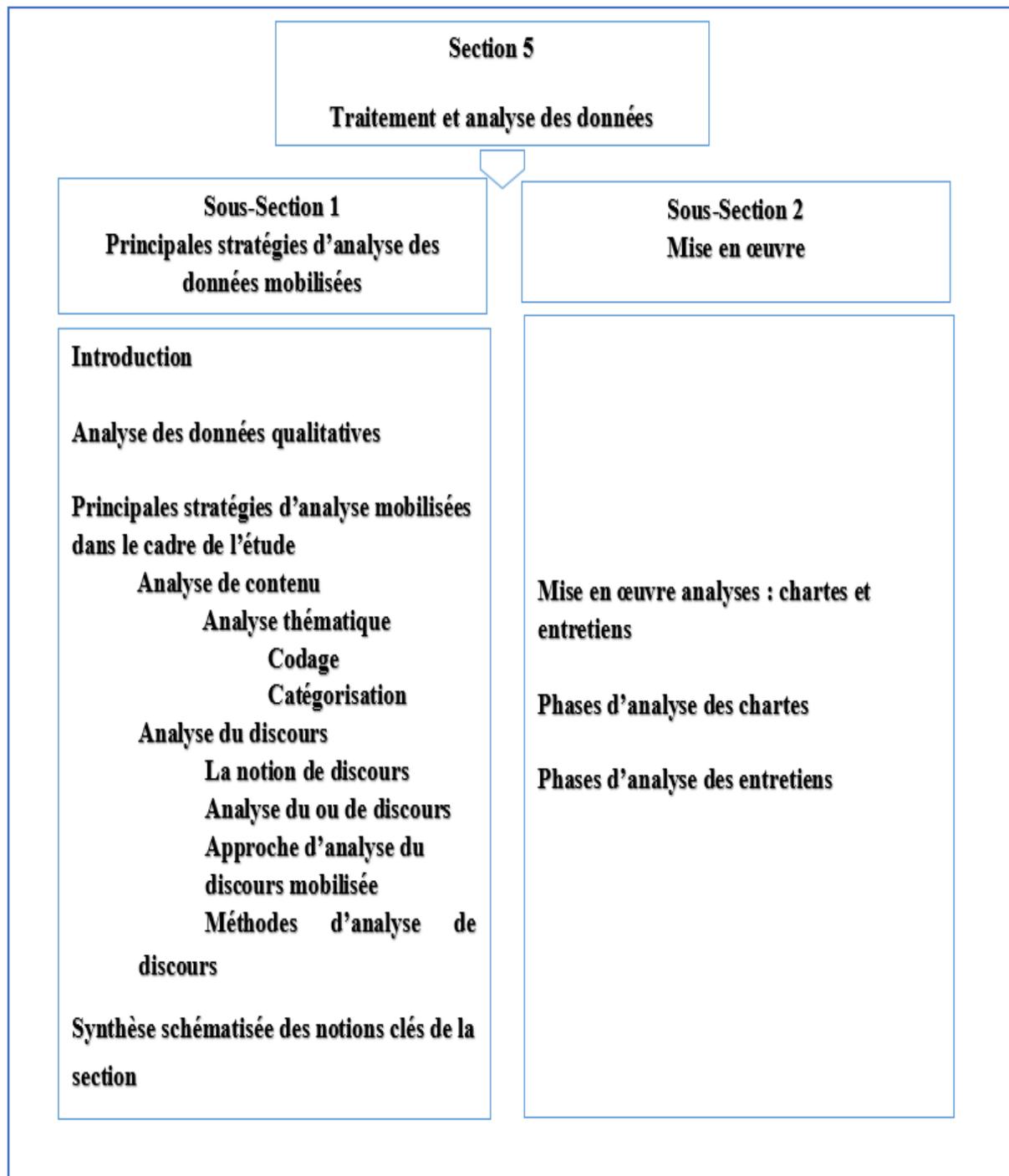


Marq



# SECTION 5 TRAITEMENT ET ANALYSE DES DONNEES

## Plan



## Introduction

D'une manière générale, le traitement et l'analyse des données constituent un ensemble de techniques qui sont déployées pour extraire les informations des répondants aux questions de l'étude. Il s'agit entre autres de faire remonter des régularités, des singularités, des tendances, des similitudes ou des différences dans le matériau récolté.

Cette section comporte deux sous-sections et a pour objectif de présenter les stratégies d'analyse mobilisées ainsi que leur mise en œuvre.

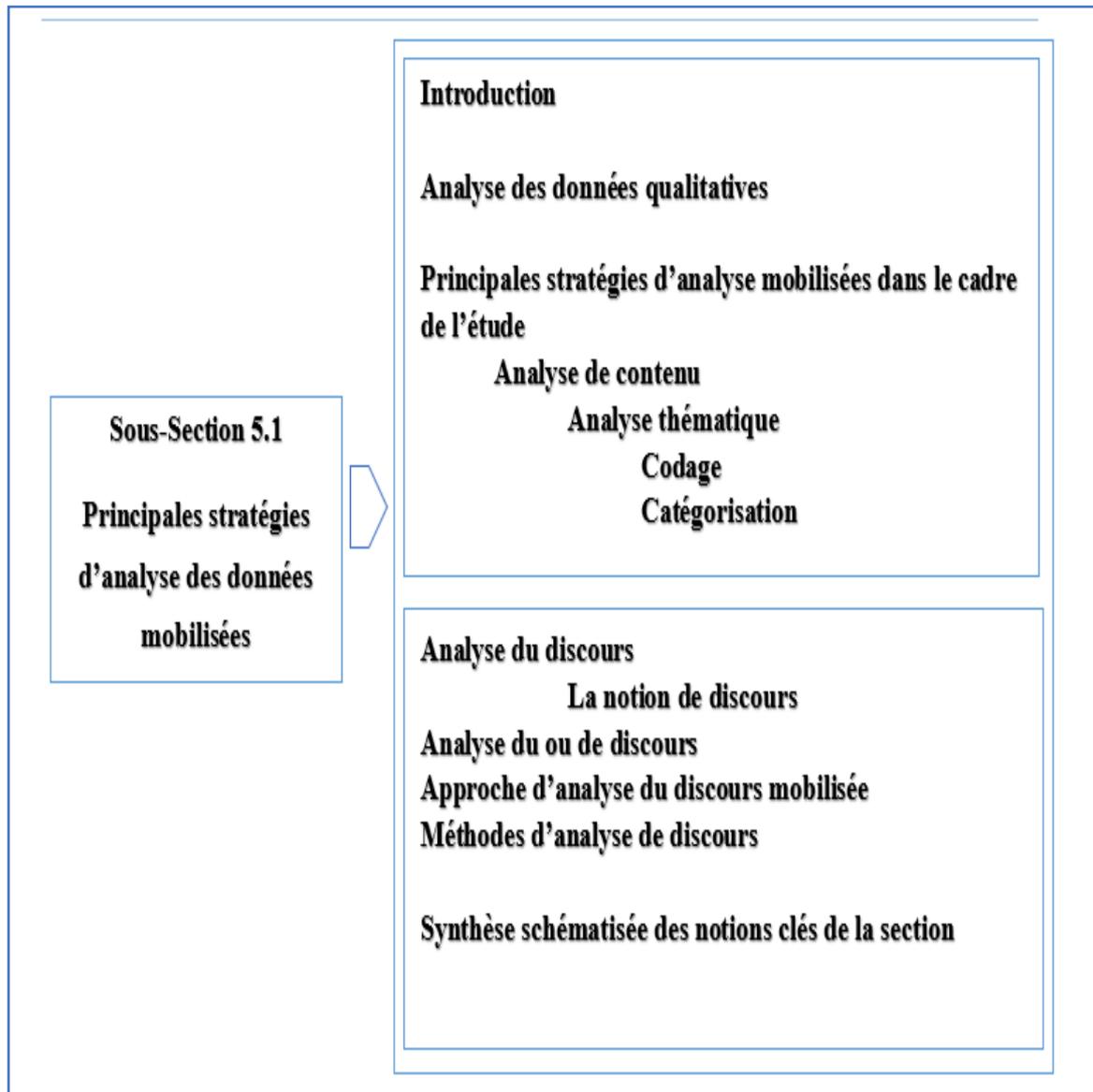
La première sous-section concerne les stratégies d'analyse mobilisées pour analyser les données récoltées dans le cadre de cette étude.

La seconde sous-section quant à elle, présente la mise en œuvre de ces stratégies.

La page suivante présente le plan de la première section

## **SOUS-SECTION 5.1. PRINCIPALES STRATEGIES D'ANALYSE DES DONN2ES MOBILISEES**

### **Plan**



### **Introduction**

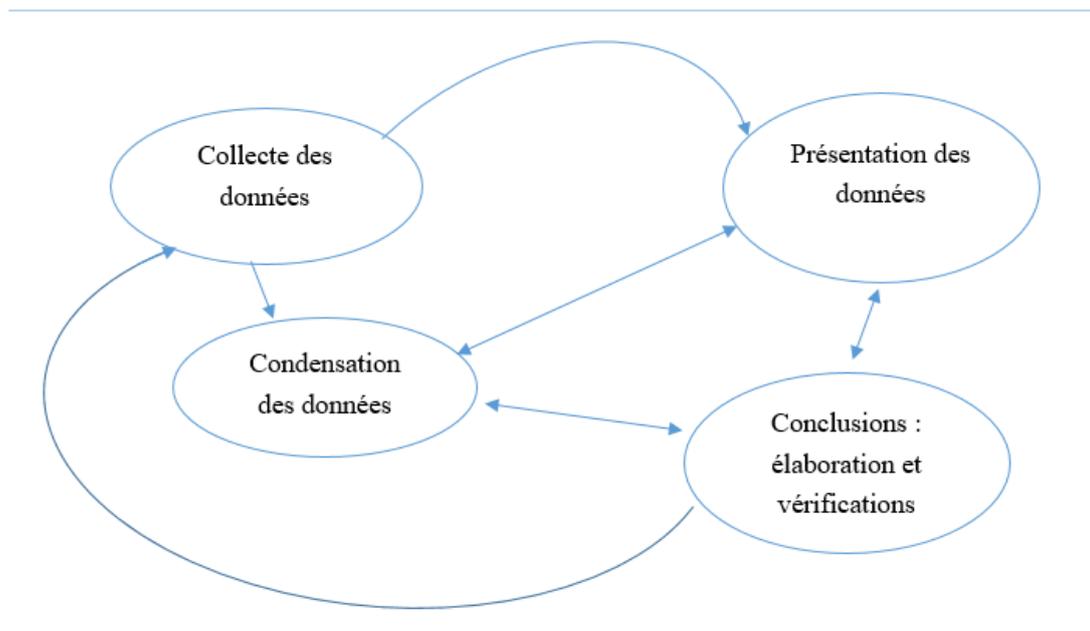
Dans cette première section, le chercheur présente les stratégies d'analyse mobilisées dans le cadre de cette étude. Avant de présenter les stratégies d'analyse mobilisées, une mise au point sur ce qu'implique une analyse des données qualitatives, est nécessaire. Ce segment est nécessaire pour se rendre compte des éléments à considérer avant de se lancer dans la dite analyse mais aussi des points à inclure durant l'analyse de ces données.

## 1. Analyse des données qualitatives

De façon générale, l'analyse cherche à donner sens à des données complexes. Pour Paillé et Mucchielli (2005, p.24) « analyser qualitativement un matériau de recherche, c'est observer, percevoir, ressentir, comparer, nommer, juger, étiqueter (...) ; c'est tout à la fois découvrir et montrer que cela, que ceci est le contexte/l'application /la conséquence de cela (...) ; c'est rassembler et articuler les éléments d'un portrait, juger une situation, dégager une interprétation, révéler une structure, construire ou valider une théorisation ». C'est un processus créatif et dynamique (Pellemans, 1999), dont l'objectif est de permettre au chercheur d'acquérir une compréhension de l'objet d'étude et d'affiner continuellement son interprétation. On y distingue trois moments (Gavard-Perret et al.2012) à savoir :

- la condensation des données qui passe par leur réduction et leur codage. C'est donc l'ensemble des processus de sélection, de centration, de simplification, d'abstraction et de transformation des données brutes figurant dans les transcriptions des notes de terrain. La condensation peut avoir lieu tout le long du projet de recherche puisque le chercheur est amené à résumer, coder, regrouper et/ou rédiger des mémos au fur et à mesure de l'avancement de l'étude.
- La présentation des données, qui correspond à un assemblage organisé d'informations. Elle permet de tirer des conclusions et passer à l'action. C'est une étape importante, puisqu'elle permet de comprendre l'objet en étude. Cette compréhension de l'objet en étude dépend du format de présentation des données (matrices, tableaux, graphiques schémas). Ces différents formats permettent au chercheur d'accéder immédiatement à l'information et donc aboutir à une analyse de données efficace.
- Enfin, l'élaboration et la vérification des conclusions, qui sont réalisées au fur et à mesure du processus d'analyse. La vérification peut se faire soit de façon brève lors de la rédaction accompagnée d'un retour rapide, soit de façon rigoureuse et élaborée, par de longues discussions avec des collègues ou par un travail approfondi de reproduction de l'ensemble des résultats.

Ces différentes étapes ne se produisent nécessairement de façon linéaire et indépendante puisqu'elles sont itératives et s'entrelacent (voir figure ci-après). De plus, construire des tableaux, des matrices ou concevoir une figure constituent également une forme de condensation de données.



**Figure 20 : Composantes de l'analyse qualitative des données (Miles et Huberman, 2014, p.31)**

L'objectif finale du processus d'analyse est de réduire les données et de les classer pour faciliter leur comparaison, leur explication, leur description et enfin leur interprétation. Pour que ces tâches soient réalisées, différentes méthodes d'analyse peuvent être articulées. Le chercheur peut s'attacher à analyser les données en mobilisant des méthodes qualitatives et/ou quantitatives. Cependant le choix de ces méthodes se fait en fonction des objectifs du chercheur mais aussi en fonction de la nature des données qu'il examine (retranscription entretien, documents internes de l'organisation).

Dans le cadre de cette étude, le chercheur a jugé pertinent de retenir les stratégies d'analyse suivantes : l'analyse de contenu (l'analyse thématique) et l'analyse de discours. La mobilisation de ces stratégies contribue à la triangulation des données. De plus, l'analyse de contenu et l'analyse du discours sont encouragées dans ce sens (Neuendorf, 2004 ; Hardy et al. 2004). C'est principalement les objectifs de l'étude qui justifient le choix de ces stratégies d'analyse. Mais c'est aussi en fonction de la nature des données recueillies, que ce choix a été fait. En effet, dans le cadre de cette étude, les données sont récoltées au travers des entretiens et des chartes. Enfin, comme il n'existe pas une série d'étapes à suivre lorsqu'il s'agit d'analyser les données qualitatives (Patton, 2002), le chercheur s'est inspiré des travaux provenant d'auteurs variés pour analyser ses données.

## 2. Principales stratégies d'analyse mobilisées dans le cadre de l'étude

### 2.1. Analyse de contenu

Développée dans les années vingt pour étudier des articles de presse et des discours politiques, l'analyse de contenu représente aujourd'hui, la technique la plus répandue pour étudier les interviews ou les observations qualitatives (Krippendorff, 2003). Elle est définie comme un ensemble de techniques d'analyse des communications utilisant des procédures systématiques et objectives de description du contenu des messages (Bardin, 2011). L'auteur entend par là, qu'elle constitue un éventail d'outils. Il s'agit plus précisément d'un même outil marqué par une disparité dans les formes et adaptable à un champ d'application très étendu. La figure ci-après présente les principales étapes de l'analyse de contenu. Ces étapes sont d'abord précédées par une réorganisation du corpus afin d'en faciliter la lecture.

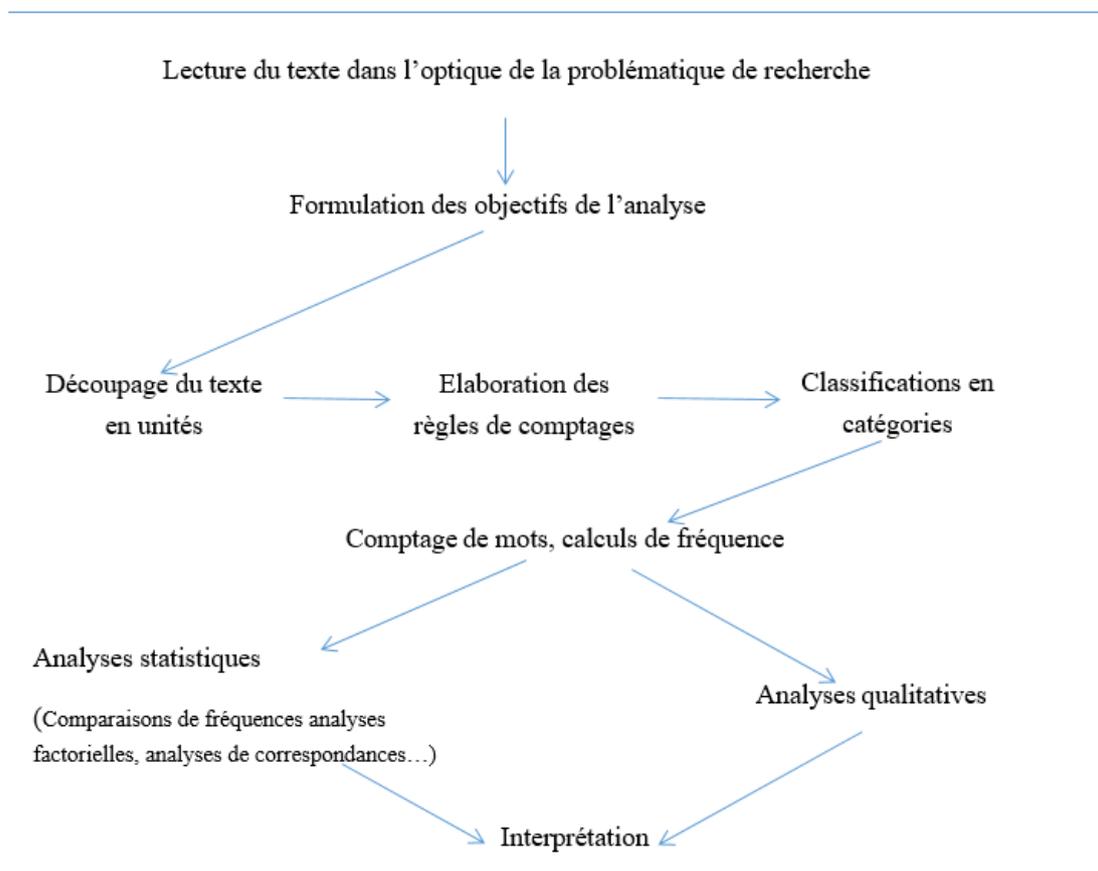


Figure 21 : Principales étapes de l'analyse de contenu (Source : Bardin, 2013).

Ces étapes peuvent être organisées autour de trois pôles chronologiques : la pré-analyse ; l'exploitation du matériel ; et le traitement des résultats, l'inférence et l'interprétation (Bardin, 2011).

### **2.1.1. Pré-analyse**

Durant cette phase, le choix des documents à analyser est décidé. Ces documents vont constituer le corpus. Pour ce faire, le chercheur s'assure d'inclure les précédentes versions des chartes d'usage des SI des différentes organisations contactées. En agissant de la sorte, la règle de l'exhaustivité identifiée par Bardin est vérifiée. Les documents à analyser choisis obéissent à la règle d'homogénéité. C'est-à-dire qu'ils sont choisis en fonction des critères précis. Dans le cas de cette étude, il s'agit des chartes et des retranscriptions d'entretiens. Ces derniers documents sont pertinents au regard des objectifs d'analyse de l'étude.

La phase de pré-analyse est aussi caractérisée par une lecture flottante du corpus constitué, qui permet au chercheur de se familiariser avec les documents à analyser. Cette étape est importante puisque les décisions qui y sont prises affectent l'exploitation du matériel et par conséquent les résultats. Elle est enfin caractérisée par la formulation des objectifs d'analyse ; et l'élaboration des règles de découpages des textes à analyser. Ces règles de découpage ne sont autres que les différentes modalités de choix d'unité d'analyse (phrase, mots ou paragraphes), de codage, de catégorisation...

### **2.1.2. L'exploitation du matériel**

Cette deuxième phase est caractérisée par l'administration systématique des règles définies durant la précédente phase. Cette étape fastidieuse aboutit à des opérations de codage, de comptage, d'énumération et de classification. C'est durant ce stage que le chercheur va affecter les éléments du corpus aux catégories identifiées précédemment. Ces différentes opérations sont automatisées à l'aide d'un logiciel.

### **2.1.3. Le traitement des résultats obtenus et interprétation**

Dans cette troisième phase, le chercheur met en œuvre un certain nombre de traitements tels que le calcul de fréquences, la conception de tableaux, graphes et/ou matrices... Ce n'est qu'après obtention des résultats que le chercheur peut proposer des inférences.

Ces différentes phases de l'analyse de contenu permettent au chercheur, d'examiner systématiquement les documents, de manière à en dégager tant le contenu explicite que le contenu implicite – c'est-à-dire celui qui est sous-entendu (Audy, 2008). L'analyse de contenu permet de répondre à de très nombreux objectifs. En la mobilisant, le chercheur souhaite identifier les attitudes, les intentions, les croyances ou comparer les réponses en termes d'opinions de différents groupes etc. Il peut également répondre à cinq questions : qui parle ? Pour dire quoi ? Par quels procédés ? A qui ? Avec quel résultat ? (Mace et Pétry, 2010).

On reconnaît à l'analyse de contenu deux principales approches (Bardin, 2013). Il s'agit de l'analyse de « signifiés » (exemple : analyse thématique) ; mais elle peut être l'analyse des « signifiants » (analyse lexicale, analyse des procédés). L'analyse lexicale s'intéresse à la richesse du vocabulaire utilisé dans le texte ou le discours ; et s'attache à analyser la fréquence d'apparition des mots. Le mot constitue alors l'unité d'analyse. L'analyse thématique pour sa part, adopte une portion de phrase, de phrase entière, ou de groupe de phrases se rapportant à un même thème. Ces deux approches ont pour objectif final de révéler les aspects du contenu d'un texte. Particulièrement ceux, qui sont difficiles à voir juste en les lisant. Pour atteindre cet objectif, l'analyse de contenu suit un schéma générale (présenté dans la figure ci-dessous). Et ce, même si les unités de codages choisies ainsi que les méthodes d'analyse de résultats sont différentes.

## 2.2. Analyse thématique

L'analyse thématique intervient dans le cadre d'une interprétation du contenu. Elle permet au chercheur de répondre à la question : qu'y-a-t-il de fondamentale dans ce propos, dans ce texte, de quoi y-traite-t-on ? Cette méthode peut être mobilisée comme méthode unique pour un projet de recherche ou peut être combinée avec d'autres modalités analytiques (Paillé et Mucchielli, 2012). L'analyse thématique consiste en un découpage de données brutes en morceaux et ensuite en leur classification. Il s'agit là du processus de thématisation. C'est une opération centrale de la méthode, à savoir la transposition du corpus en thèmes. Le thème renvoie à ce qui est abordé dans l'extrait du corpus correspondant tout en fournissant des indications sur la teneur des propos (Paillé et Mucchielli, 2012). Il est représenté par une séquence linguistique (une phrase, un groupe nominal, un nom propre ou commun). Il permet donc de cerner à un premier niveau les éléments importants du corpus, de résumer ou de synthétiser ou de reformuler un extrait. L'objet final est de saisir l'essentiel d'un propos ou d'un document.

Deux fonctions principales sont discernées à l'analyse thématique (Paillé et Mucchielli, 2012, p. 232) : une fonction de repérage et une fonction de documentation. La première relève de la saisie de l'ensemble des thèmes pertinents d'un corpus i.e en lien avec les objectifs de l'étude. Et, la seconde concerne la capacité de tracer des parallèles ou de documenter des oppositions

ou divergences entre les thèmes. Ce qui conduit à la construction de l'arbre thématique. Cet arbre représente un panorama au sein duquel les grandes tendances du phénomène à l'étude vont se matérialiser dans un schéma. Cet arbre peut être construit en mobilisant :

- soit une démarche ininterrompue d'attribution de thèmes, et simultanément ; connue sous l'appellation de thématization continue. Durant cette démarche, les thèmes sont identifiés au fur et à mesure de la lecture du texte, puis regroupés et fusionnés au besoin, et finalement hiérarchisés sous la forme de thèmes centraux regroupant des thèmes associés, complémentaires, divergents, etc.
- soit une démarche séquencée dont la logique diffère de la précédente puisqu'elle en deux temps. En premier lieu, un échantillon du corpus est tiré au hasard et analysé dans le but de constituer une fiche thématique. Celle-ci va prendre la forme d'une liste de thèmes (hiérarchisés ou non) auxquels correspondent des définitions permettant de les identifier à la lecture du texte. En second lieu, les thèmes construits sont appliqués à l'ensemble du corpus en prévoyant la possibilité de nouveaux thèmes soient rajoutés.

On peut également discerner à l'analyse thématique deux approches d'analyse possible et complémentaires (Gavard-perret et al.2008). L'approche horizontale, qui est transversale. C'est à dire qu'elle consiste à repérer les récurrences et les régularités d'un document à l'autre à l'intérieur du corpus total. Et l'approche verticale, qui consiste à travailler document par document (par exemple entretien par entretien). Il s'agit de repérer au sein de chaque document les mots/ idées clés, les thèmes, la structuration, etc. qui lui sont propres.

C'est une approche d'analyse qui fait appel à des processus de codage et de catégorisation des données.

### 2.2.1. Codage

Le codage est considéré comme une tâche intégrale de l'analyse des données. Il est défini comme le processus par lequel, les données brutes sont transformées systématiquement et agrégées dans les unités ; ces unités permettent une description précise des caractéristiques pertinentes du contenu d'un discours (Bardin, 2007, p. 134). Ces unités sont aussi connues sous l'appellation « d'unité de codage », qui sont les éléments en fonction duquel, le chercheur va procéder au découpage du discours ou du texte (Thiétart, 2014). Il peut s'agir d'un mot (noms communs ou propres, verbes, pronoms) ; sens d'un mot ou groupe de mots ; une phrase ou morceau de phrase ; un paragraphe ou texte entier. Cette transformation de données brutes est effectuée selon des règles précises. Ces règles guident le chercheur sur la façon d'observer et de tracer le contenu d'un texte. L'objectif visé, est d'aboutir à une représentation du contenu

et des caractéristiques du texte analysé. Ainsi, en fonction des règles adoptées, on peut globalement distinguer le codage théorique ou le codage thématique (se reporter au tableau ci-après).

Type de codage		Description
<b>Codage théorique</b> (Glaser et Strauss 1967 ; Strauss et Corbin 1990, 1998)	<b>Ouvert</b> (open coding)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aussi appelé codage émergent, consiste à développer des catégories en se concentrant sur leur nature, leurs dimensions et leurs relations. Les codes issus de ce procédé émanent des données analysées.</li> </ul>
	<b>Axial</b> (axial coding)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sert à affiner les catégories qui ont émergé du codage ouvert. Durant ce codage, le chercheur examine les causes et conséquences, les conditions et les interactions, les stratégies et les processus, et identifie les catégories ou les concepts qui se regroupent. Il s'agit d'établir des liens entre une catégorie et des sous-catégories par exemple.</li> </ul>
	<b>Sélectif</b> (selective coding)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se concentre sur la catégorie la plus importante, la catégorie clé de manière à étudier ses relations avec les autres.</li> </ul>
<b>Codage thématique</b> (Miles et Huberman, 2005 ; Bardin, 2011)	Est une façon de regrouper des segments de données en un nombre réduit de thèmes ou d'éléments conceptuels plus synthétiques. Les thèmes correspondent à des unités de signification qui se dégagent naturellement d'un texte analysé selon certains critères relatifs à la théorie qui guide la lecture. Les codes thématiques sont des codes explicatifs ou inférentiels qui identifient un thème, un pattern ou une explication émergente suggérée à l'analyste par le site. Les thèmes peuvent être identifiés à un niveau manifeste i.e. directement observable dans l'information ou à un niveau latent.	
<b>Codage à priori</b> (Gavard-perret et al. 2008).	Le chercheur construit la grille de codage sur la base d'une théorie existante, d'un index préétabli, d'un modèle déjà construit ou des caractéristiques inspirées par la définition d'un concept, on parle de codage à priori. C'est sur la base de cette grille, que le chercheur va repérer des indices, indicateurs ou descripteurs au sein du corpus.	

**Tableau 13 : Type de codage**

Le tableau ci-dessus illustre les différents types de codage qui facilitent l'exploration du contenu des chartes et les transcriptions des entretiens. Une ventilation des différents codes identifiés est alors nécessaire dans la suite du processus d'analyse des données. Le recoupement des différents codes crée conduit au procédé de catégorisation.

### 2.2.2. Catégorisation

Une catégorie correspond au regroupement d'unités d'analyse ayant soit des significations proches, soit des caractéristiques communes. La catégorisation peut employer deux démarches. Lorsque le chercheur constitue une grille de catégorie avant le codage, sur la base d'une théorie existante, d'un index préétabli, d'un model déjà construit ou des caractéristiques inspirées par la définition d'un concept ou de la revue de littérature, on parle de catégorisation à priori. Dans la méthode dite a posteriori, les catégories sont définies durant le processus de codage.

Le processus de catégorisation doit répondre aux conditions : d'exhaustivité i.e. toutes les unités de sens sont distribuées dans les catégories ; d'exclusion mutuelle i.e. les catégories sont distinctes, un même élément ne peut appartenir à deux catégories ; d'homogénéité i.e. un principe de classification doit gouverner leur organisation ; et de pertinence i.e. en rapport avec d'une part, les objectifs de l'analyse, et d'autre part, avec le contenu à analyser (Bardin, 2011).

Enfin, on peut retenir de la catégorisation qu'elle renvoie à différents niveaux d'inférence, allant de la description à l'interprétation. Aussi, en fonction du codage adopté, les catégories peuvent s'exprimer sous la forme de :

- « D'un concept regroupant les mots ayant des significations proches, par exemple avec le mot « pouvoir » on peut le regrouper avec d'autres mots tels que « puissance », « force », ou « pouvoir ».
- Thèmes plus larges, par exemple - stratégies concurrentielles – les mots, les groupes de mots ou des phrases ou encore des paragraphes sont rassemblés.
- D'un mot i.e. que la catégorie peut être assimilée à un seul mot par exemple mes mots « peur » ou « courage » vont constituer des catégories.
- De caractéristiques de formes de discours telles que les silences, les intonations, les formes grammaticales ou syntaxiques. » (Thiétart et al. 2014)

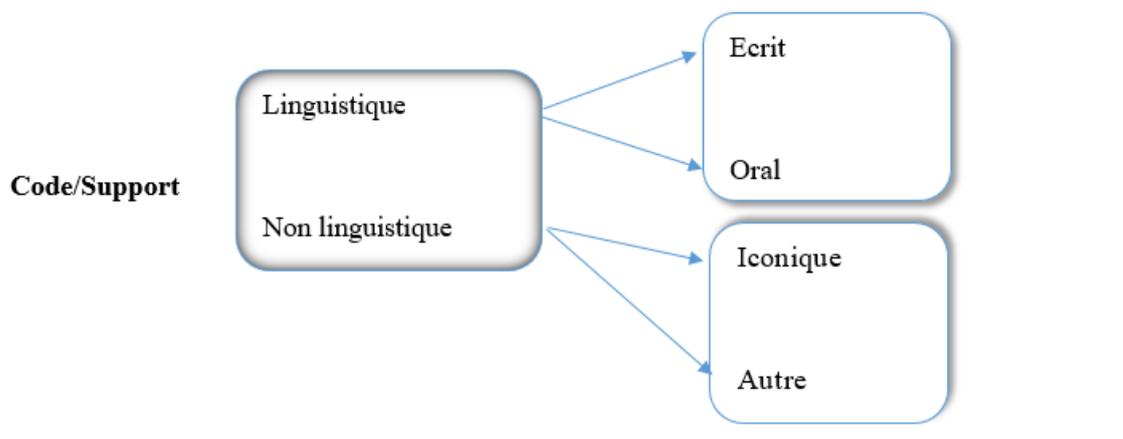
### 3. Analyse de discours

#### 3.1. La notion de discours

Dans l'usage courant, le terme discours revêt plusieurs significations (Sandré, 2013) : propos que l'on tient, développement oratoire fait devant une réunion de personnes, écrit littéraire didactique qui traite d'un sujet en le développant méthodiquement ; expression verbale de la pensée, exercice de la faculté du langage, pensée discursive, raisonnement. On parle de discours par exemple pour des énoncés solennels (« le président a fait un discours »), ou péjorativement pour des paroles sans effet (« tout ça, c'est des discours ») (Maingueneau, 2014). Les discours peuvent aussi être des transcriptions d'entretiens, des notes de terrain, des documents internes d'une organisation, des scripts de films, des rapports de stage, des cartes de vœux, des articles de presse, des tracts, de la publicité... Les discours semblent renvoyer à des textes en situations i.e. qui sont produits dans une situation déterminée (participants, organisations, lieu, temps). Cette immense variété des textes produits peut constituer des catégories qui varient en fonction des usages qu'on en fait. De ce fait, tout texte relève d'une catégorie de discours, d'un genre de discours (Maingueneau, 2014).

On entend par genre de discours des dispositifs de communication, qui ne peuvent apparaître que si certaines conditions socio-historiques sont réunies. C'est le cas des rapports de stage, qui supposent l'existence d'entreprises ; d'étudiants qui ont besoin d'expérience professionnelle ; de professeurs pour imposer et évaluer ces travaux écrits ; et au-delà tout un système d'enseignement ouvert sur le monde de travail. Les genres de discours relèvent également de divers types de discours associés à des lieux institutionnels tels que l'hôpital, l'école, l'entreprise, la famille, etc. (Maingueneau, 2014). Dans le cas de l'hôpital par exemple, on peut inventorier de multiples genres de discours écrits ou oraux tels que les réunions de service ou le dossier médical.

On peut alors en conclure que, les discours peuvent être considérés comme un objet concret, matériel, et empirique (Maingueneau, 1996, p.82). Ainsi, un discours peut faire référence à la parole. De même, qu'il peut présenter une acception ancrée dans l'écrit. Cette constatation conduit à distinguer le discours écrit du discours oral. On peut par ailleurs classer les discours selon le code ou support de communication (Evrard et al. 2009). La figure ci-après illustre cette classification.



**Figure 22 : Types de discours (inspiré de : Evrard et al. 2009, p. 188)**

Le support de communication peut être linguistique ou non linguistique. Dans le cas linguistique, on peut distinguer la forme écrite (analyse de texte émis par l'entreprise par exemple) ; ou orale (les entretiens semi-directifs par exemple). Dans le cas d'un support non linguistique on distingue à nouveau deux cas : iconique (analyse des images par exemple) ; ou autres (étude des postures corporelles ou des déplacements par exemple). Dans le cas de cette étude, nous nous focalisons sur le cas linguistique.

D'une manière générale, le discours peut être défini comme « un niveau autonome du langage, en deçà de toutes les différenciations en langue » (Lundquist, 1983 p. 132), le texte n'étant qu'un simple vecteur matériel, tout comme le tableau ou la statue ne sont que le vecteur d'un acte artistique créateur (ibid, p. 114). Pour Vignaux (1988, p. 232) le discours est « l'opération globale d'un sujet construisant une représentation » ou un « ensemble de stratégies d'un sujet dont le produit sera une construction caractérisée par des acteurs, des objets, des propriétés, des événements » (Vdlac, 2000). Le discours est donc « plus et autre chose que la juxtaposition d'énoncés successifs ». Benveniste (Blumenthal, 1995, p. 130) pour sa part, définit la notion de discours dans un sens large, comme « la manifestation de la langue dans la communication vivante » ou ailleurs comme « toute énonciation supposant un locuteur et un auditeur, et chez le premier l'intention d'influencer l'autre en quelque manière. ». Adam (1989) quant à lui, considère qu'« un discours est un énoncé caractérisable certes par des propriétés textuelles mais surtout comme un acte de discours accompli dans une situation (participants, institutions, lieu, temps) ». C'est donc une organisation transphrastique, est orienté : il est lié à la visée du locuteur et, en tant que forme d'action, il se développe dans le temps Maingueneau (2014).

Implicitement ces différentes définitions renvoient à des réalités différentes. Un certain nombre d'idées forces peuvent alors être distingué (Charaudeau et Maingueneau, 2002 ; Maingueneau, 2014) à savoir :

- le discours suppose une organisation transphrastique i.e. que tout discours se manifeste par des suites de mots, qui sont nécessairement de taille supérieure à la phrase, mais qu'il mobilise des structures d'un autre ordre que celles de la phrase. Ainsi, un proverbe ou une interdiction comme « ne pas fumer » sont des discours.
- Le discours est orienté non seulement par ce qu'il est conçu en fonction d'une visée du locuteur, mais aussi parce qu'il se développe dans le temps.
- Le discours est une forme d'action. En effet, toute énonciation constitue un acte qui vise à modifier une situation.
- Le discours est interactif. En effet, toute énonciation, même produite sans la présence d'un destinataire, est en fait prise dans une interactivité constitutive, elle est un échange, explicite ou implicite, avec d'autres locuteurs, virtuels ou réels, elle suppose toujours la présence d'une autre instance d'énonciation à laquelle s'adresse le locuteur par rapport à laquelle il construit son discours.
- Le discours est contextualisé, car on ne peut véritablement assigner un sens à un énoncé hors contexte ; le même énoncé dans deux lieux distincts correspond à deux discours distincts.
- Le discours est pris en charge puisqu'il indique qui est responsable de ce qu'il dit.
- Le discours est régi par des normes. En effet, chaque acte de langage implique lui-même des normes particulières ; un acte aussi simple en apparence que la question, par exemple, implique que le locuteur ignore la réponse, que cette réponse a quelque intérêt pour lui, qu'il croit que son co-énonciateur peut la donner...
- Le discours est pris dans un inter-discours. Par exemple, le seul fait de ranger un discours dans un genre (la conférence, le journal télévisé...) implique qu'on le mette en relation avec l'ensemble illimité des autres discours du même genre.
- Enfin, les discours peuvent aussi être dialogiques ou monologiques, spontanés ou fabriqués, dans ses dimensions linguistiques, textuelles et situationnelles (Roulet, 1999) ; polémiques, prescriptifs ou informatifs.

### 3.2. Analyse de discours ou analyse du discours

Pour Mazière (2005) par exemple, le syntagme "analyse du discours" (désormais AD) est devenu "analyse de discours", permettant l'analyse "des" discours, cités le plus souvent comme types de discours alors qu'il s'agit de "discours sur" tel objet, tel thème, telle région discursive (cité par Longhi, 2012). Mais, d'une manière générale, l'expression « analyse du discours » apparaît plus souvent dans la littérature que « analyse de discours ». La

reconstruction de l'histoire de l'analyse du discours soulève de redoutables difficultés ; car son histoire est fortement tributaire de la conception que l'on se fait du discours et de l'analyse du discours (Boutet et Maingueneau, 2005). De plus, les approches du discours se retrouvent aussi bien en sciences du langage que dans les sciences politiques, l'histoire, les sciences de l'éducation, en philosophie, la sociologie et en sciences humaines. En effet, l'analyse du discours s'est nourrie des études antérieures de M. Bakhtine (Benveniste, 1966, 1974) (la dimension dialogique, les genres de discours) ; des courants pragmatiques (Austin, 1970 ; Bakhtine, 1984) ; de l'analyse conversationnelle (Grize, 1990) ; des théories de l'énonciation [Ducrot et al. 1980 ; Fuchs, 1994] ; de la linguistique textuelle (Coseriu, 1981), en renouvelant même des pratiques anciennes, comme la rhétorique. En outre, elle n'est pas appréhendée de la même manière d'un pays à l'autre.

Ainsi le Arbeitskreis Diskurs analyse (Groupe de travail sur l'analyse de discours) de l'université d'Augsbourg (Bavière) par exemple, a décidé de ne pas suggérer une version unifiée des concepts dans ce champ de recherche et de débat (Keller, 2007). En effet, on peut distinguer plusieurs approches du discours dans les différentes disciplines des sciences humaines et sociales en Allemagne (ibid). Prenons le cas du concept normatif d'une éthique de la discussion de Jürgen Habermas (1992), présenté en allemand sous le terme de Diskursethik, la Discourse analysis issue de l'analyse des conversations, la linguistique du corpus (Wengeler 2003 ; Jung 2001 ; Teubert 2003), les théories du discours d'origine philosophico-historique (Foucault) ou issues des sciences politiques (Mouffe, Laclau) ; l'analyse critique du discours (Kritische Diskursanalyse) élaboré entre autres par Siegfried Jäger (1999) du Duisburger Institut für Sprach und Sozialforschung (DISS), proche de la Critical Discourse Analysis de Norman Fairclough (Fairclough ; 1995), et en dernier lieu différentes approches culturalistes (et socio-logiques) de l'analyse du discours, englobant l'interactionnisme symbolique, les réflexions de Bourdieu sur le pouvoir symbolique, et les Cultural Studies (Hall 1997) avec le concept du cercle de la représentation (Keller 2004 : 34-42).

En France, l'un des éditeurs du Dictionnaire d'analyse du discours en France considère que l'analyse du discours est une des disciplines des études de discours : rhétorique, sociolinguistique, psychologie discursive, analyse des conversations, etc. (Maingueneau, 1995, 2002). Autrement dit, il existe une distinction entre « analyse du discours » et « études de discours » (« discourse studies »). Dans cette perspective, le discours n'est pas considéré comme un donné : il ne peut véritablement devenir objet de connaissance que s'il est prise en charge par telle ou telle discipline, qui se caractérise par un intérêt spécifique (Maingueneau, 2014). Pour Maingueneau, cette distinction est une réalité même si beaucoup de spécialistes ne la font pas. « L'intérêt de l'analyse du discours est d'appréhender le discours comme articulation de textes et de lieux sociaux. Son objet n'est ni l'organisation textuelle ni la situation de communication, mais ce qui les noue à travers un certain dispositif d'énonciation.

La notion de "lieu social" ne doit pas être prise dans un sens trop immédiat : ce lieu peut être une position dans un champ symbolique (politique, religieux...). En conséquence, l'analyse du discours accorde un rôle clé aux genres de discours, qui ne sont pas considérés comme des types de textes, dans une perspective taxinomique, mais comme des dispositifs de communication, de nature à la fois sociale et linguistique. » (Maingueneau, 2012).

Enfin, aux Etats-Unis et en Grande-Bretagne émerge une autre branche de l'analyse du discours : l'analyse des interactions, souvent désignée comme la *discourse analysis*. Dans cette acception, le discours est perçu comme fondamentalement interactionnel ; il renvoie à l'agir langagier dans une situation de communication donnée (Levinson, 1983). L'intérêt est porté aux règles qui organisent la conversation et plus largement à la façon dont les acteurs organisent l'interaction (Normand, 2014). Cette approche des phénomènes communicatifs est essentiellement le fruit de la tradition anthropologique, souvent désignée comme l'ethnographie de la communication (Gumperz & Hymes, 1964, 1972) ; et de divers courants sociologiques et linguistiques, dont la sociolinguistique (Labov, 1963) ; l'analyse conversationnelle (Goffman, 1959/1973, 1967/1974, 1981/1987 ; Sacks, 1967/1992) et l'ethnométhodologie (Garfinkel, 1967).

D'autre part, l'analyse de discours du discours est considérée comme une méthodologie qualitative, interprétative ou constructiviste (Thiétart, 2014). En effet, elle conçoit les mots comme ayant une action structurante sur le monde (Fierke, 2004). Autrement dit, l'analyse du discours est utilisée comme une « méthode qualitative », disponible dans la boîte à outils des sciences humaines et sociales (Maingueneau, 2012). Keller perçoit deux possibilités dans le cadre d'une étude qualitative : « d'une part, l'interprétation des données à l'aide d'un modèle théorique préétabli et, d'autre part, la construction d'une théorie à partir des données » (Keller, 2008, p. 47). Mobilisée en tant que méthode qualitative, l'analyse du discours est alors considérée comme « des instruments qui permettent de traiter des corpus et de les interpréter. Leur but principal n'est pas d'enrichir les concepts et les méthodes qu'ils utilisent ; ils travaillent en effet à l'intérieur des cadres qui ont été définis par la discipline à laquelle ils appartiennent : géographie, sociologie, sciences politiques... Le discours est considéré comme donnant des indices qui permettent au chercheur d'accéder à des « réalités » hors du langage. » (Maingueneau, 2012). De même, le discours devient une porte d'entrée relativement accessible à des données de toutes sortes, par exemple, le discours politique, la publicité de voiture, les interactions médicales, les textes littéraires et les rapports officiels (Normand, 2014).

Quel que soit le contexte intellectuel dans lequel cette discipline évolue ; les courants d'étude rapportent l'analyse du ou de discours à la relation texte et contexte – ou encore linguistique et social (Normand, 2014). C'est à dire qu'ils ont en commun un intérêt pour « l'étude de productions transphrastiques, orales ou écrites, dont on cherche à comprendre la signification

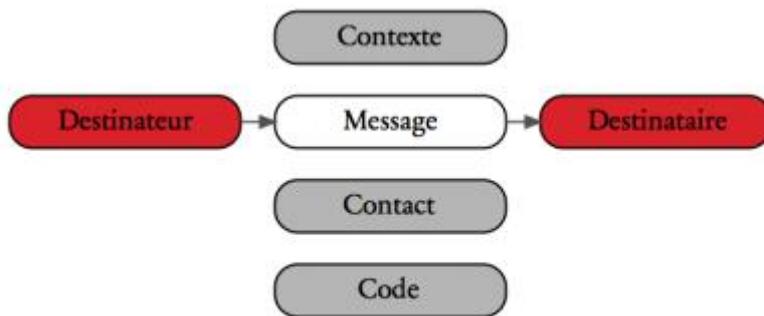
sociale » (Charaudeau & Maingueneau, 2002, p. 7). Dans ce sens, l'analyse du discours envisage donc l'écriture et la lecture comme le lieu privilégié d'observation de l'élaboration du sens (Gauthier, 2003). Il s'agit alors d'aller au-delà de la quantification de l'analyse de contenu qui permet certes de traiter des corpus de grande taille. Mais, qui ne tient pas compte du mode de fonctionnement des discours ni des modalités de l'exercice de la parole dans un univers déterminé (Têtu, 2002).

### 3.3. Approche d'analyse mobilisée

Les analyses de discours marquent leur originalité en proposant des unités d'analyses différentes : l'énoncé ou la proposition (Ghiglione, 1985). Dans le cas de l'énoncé, celui-ci constitue justement, le second composant, que le discours implique. L'énoncé correspond à « l'histoire racontée », à ce qui est dit. En tant qu'énoncé en situation, l'analyse du discours aura pour ambition d'étudier toute production verbale et d'analyser tous les énoncés en situation. On considère habituellement que chaque énoncé est porteur d'un sens stable, celui qu'y a placé le locuteur (Maingueneau, 2014). Ce sens serait celui que déchiffre le destinataire, qui dispose du même code que le locuteur, puisqu'il parle la même langue. Aussi, comprendre un énoncé, ce n'est seulement se reporter à une grammaire et à un dictionnaire, c'est mobiliser des savoirs très divers, faire des hypothèses, raisonner en construisant un contexte qui n'est pas une donnée préétablie et stable. Contrairement à l'analyse de contenu, qui considère que le discours est avant tout une source d'information ; l'analyse de discours s'intéresse à comprendre le fonctionnement d'un discours, son institution discursive. De plus, l'analyse de discours considère plutôt des moments privilégiés, des passages spécifiques d'un corpus qui l'intéressent, des lignes de fracture où s'exprime au mieux le lien entre énoncé et énonciation (Coulomb-Gully, 2002). Ainsi par exemple dans son étude Véron (1983), pour analyser le fonctionnement du dispositif d'énonciation propre aux informations télévisées ; va choisir des moments charnières du discours audio-visuel où s'exprime le plus clairement la stratégie de captation du téléspectateur par le présentateur (il le regarde « les yeux dans les yeux » et guide son regard vers d'autres lieux), qui constitue en fait la spécificité du dispositif d'énonciation au JT. Confrontée à cette même question (caractériser le dispositif d'énonciation propre au JT), l'analyse de contenu aurait peut-être analysé tous les JT, minute par minute, ou seconde par seconde, selon un protocole où auraient été pris en compte tous les gestes, toutes les paroles, tous les regards des différents intervenants, etc. (cité par Thiétart, 2013).

Dans le cadre de cette étude, le chercheur s'inspire de l'approche communicationnelle de Jakobson (1963). Pour Jakobson, le langage ne peut être réduit à sa fonction référentielle. Ainsi, on ne parle pas seulement pour échanger des informations sur le monde. Il est en effet courant que les linguistes réduisent les échanges sociaux à une transmission d'informations (Benchmann et al. 1979). Car la tradition formaliste en linguistique privilégiait un langage coupé de son contexte social. Or l'étude des structures du langage ne peut être coupée de

fonctions qu'il remplit. Pour Jakobson, toute communication verbale <sup>66</sup>comporte six éléments, six facteurs : (1) un contexte (le cotexte, c'est-à-dire les autres signes verbaux du même message, et le monde dans lequel prend place le message) ; (2) un destinateur (un émetteur, un énonciateur) ; (3) un destinataire (un récepteur, un énonciataire) ; (4) un contact entre destinateur et destinataire ; (5) un code commun ; (6) un message. Ces différents facteurs inaliénables de la communication verbale peuvent être schématiquement représentés comme suit :



**Figure 23 : Schématisation de l'approche communicationnelle de Jakobson (Source : Jakobson, 1960 cité par Roduit, 2015).**

Le destinateur envoie un message au destinataire. Pour être opérant, le message requiert d'abord un contexte auquel il renvoie (c'est ce qu'on appelle aussi, dans une terminologie quelque peu ambiguë, le « référent »), contexte saisissable par le destinataire, et qui est, soit verbal, soit susceptible d'être verbalisé. Ensuite, le message requiert un code, commun, en tout ou au moins en partie, au destinateur et au destinataire (ou, en d'autres termes, à l'encodeur et au décodeur du message) ; enfin, le message requiert un contact, un canal physique et une connexion psychologique entre le destinateur et le destinataire, contact qui leur permet d'établir et de maintenir la communication. A ces facteurs communicationnels s'ajoutent des fonctions linguistiques différentes comme le tableau ci-après le présente.

<sup>66</sup> Communication verbale : véhicule les messages exprimés dans un langage composé de mots, de phrases transmis à l'oral, à l'écrit ou en audio-visuel.

N° de facteur d'arrivée et de fonction	FACTEUR D'ARRIVÉE	FACTEUR DE DÉPART	FONCTION
1	Contexte	Message	Référentielle
2	Destinateur	Message	Émotive
3	Destinataire	Message	Conative
4	Contact	Message	Phatique
5	Code	Message	Métalinguistique
6	Message	Message	Poétique

**Tableau 14 : Facteurs de la communication et fonctions du langage (Source : Hébert, 2011)**

1. La fonction référentielle (orientée vers le contexte ; dominante dans un message du type : “L'eau bout à 100 degrés”). Cette fonction concerne principalement le référent auquel renvoie le message. Autrement dit à cet état du monde dont parle le message. Il s'agit de la fonction informative de tout langage.
2. La fonction émotive (orientée vers le destinateur, comme dans les interjections : “ Bah ! ”, “ Oh ! ”). Sur l'émetteur et lui permet d'exprimer son attitude, son émotion, et son affectivité par rapport à ce dont il parle. Tous les traits dits suprasegmentaux - intonation, timbre de la voix, etc. - du langage parlé se rattachent à la fonction expressive.
3. La fonction conative (orientée vers le destinataire : l'impératif, l'apostrophe). Il s'agit de reconnaître au langage une visée intentionnelle sur le destinataire et une capacité d'avoir sur ce dernier un effet.
4. La fonction phatique (visant à établir, à prolonger ou à interrompre la communication [ou encore à vérifier si le contact est toujours établi entre les interlocuteurs] : “ Allô ? ”).
5. La fonction métalinguistique (assurant une commune entente du code, présente, par exemple, dans une définition).
6. La fonction poétique (“ Schtroumf ”) (où “ l'accent [est] mis sur le message pour son propre compte ” [(Jakobson, 1963 : 214)]). » (Tritsmans, 1987, p. 19).<sup>67</sup>

<sup>67</sup> Louis Hébert (2011), « Les fonctions du langage », dans Louis Hébert (dir.), *Signo* [en ligne], Rimouski (Québec), <http://www.signosemio.com/jakobson/fonctions-du-langage.asp>.

Comme on peut le constater, chacun de ces six facteurs donne naissance à une fonction linguistique différente. La théorie jakobsonienne montre que les structures linguistiques peuvent et doivent être étendues par rapport aux situations de communication qui les font naître.

Dans le cadre de cette même analyse, le chercheur va aussi s'inspirer de l'approche d'énonciation, qui est issue des travaux de Benveniste (1966, 1970). Le discours devient alors "toute énonciation supposant un locuteur et un auditeur et chez le premier l'intention d'influencer l'autre en quelque manière" (Benveniste, 1966, p.242). L'énonciation : c'est la langue en tant qu'assumée par l'homme qui parle, et dans la condition de subjectivité qui seul rend possible la communication linguistique (Benveniste, 1966, p.71). L'énonciation correspond à la manière de raconter l'histoire (le récit), à la façon de dire. L'énonciation est un acte asymétrique en ce sens que : celui qui interprète l'énoncé reconstruit son sens à partir d'indications données dans l'énoncé produit, mais rien ne garantit que ce qu'il reconstruit coïncide avec les représentations de l'énonciateur (Maingueneau, 2014). L'énonciation est par essence à la charnière entre le texte et son contexte ; et elle se trouve à ce titre occuper une place centrale en AD, qui justement s'intéresse à l'articulation entre ces deux plans du discours (Florea, 2012).

### **3.4. Méthodes d'analyse de discours**

Bien que l'analyse de discours soit aujourd'hui une pratique importante, sa méthodologie est mouvante et très diversifiée (Sandré, 2013). En effet, chaque discipline mobilise ses propres outils et sa manière de faire. De ce fait, un même discours peut être analysé de différentes manières selon que l'on adopte un point de vue politique, linguistique, sociologique, communicationnel, etc. De plus, les méthodes d'analyse peuvent également varier selon les objectifs de la recherche (Normand, 2014). Par exemple, Pêcheux s'est intéressé à l'analyse automatique du discours, espérant « développer un instrument susceptible de produire des résultats expérimentaux » (Helsloot & Hak, 2000, p. 17) grâce à des analyses quantitatives. Enfin, chaque discours engendre les critères de sa propre analyse, il n'existe pas une, mais bien des méthodes de recherche en analyse du discours (Coulomb-Gully, 2002).

Bien que le courant de l'analyse du discours auquel le chercheur se rattache (pragmatique, analyse conversationnelle, analyse automatique du discours, etc.) joue encore un rôle dans les choix méthodologiques, ce rôle n'est plus fondamental (Normand, 2014). Ainsi, se rattacher à un seul courant est devenu de plus en plus rare (ibid). Afin d'en arriver à une analyse pertinente, il a donc tout intérêt « à multiplier les angles d'approches et à convoquer des outils descriptifs de provenance diverse » (Kerbrat-Orecchioni, 2007, p. 26). On appelle éclectisme méthodologique ce recours aux outils les plus appropriés aux objectifs descriptifs,

[...] c'est-à-dire l'utilisation et/ou la constitution d'outils venus d'horizons divers mais qui convergent vers un objet commun, le discours, et qui sont à articuler à une base épistémologique solide qui est celle de l'analyse du discours] (Guilbert, 2010, p. 39).

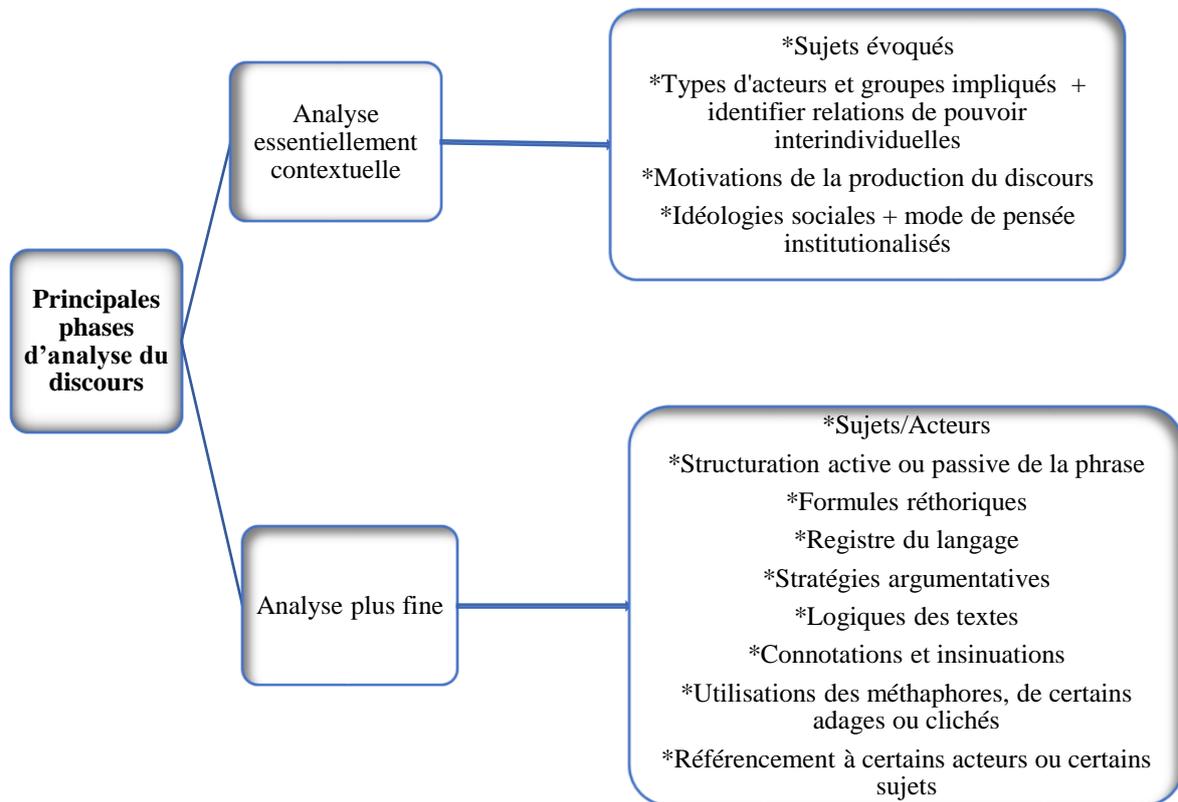
D'une manière générale, la mise en œuvre de l'analyse du discours prend en compte trois éléments :

1. En premier lieu, il s'agit du trio : auteur, destinataire et discours ou texte. L'auteur livre son intention ou ses idées à travers le texte en déterminant le contenu (Que dire), le genre ou la rhétorique (Comment le dire), la quantité d'information (Combien d'informations l'auteur pense que son destinataire peut appréhender à la fois) et la modalité.
2. En deuxième lieu, le contexte, que Halliday (1985) divise en trois niveaux :
  - a. le contexte culturel, qui renvoie au système de connaissances vastes et complexes réparties entre les différents membres d'une culture particulière, et qui fournit le contexte dans lequel le texte est interprété.
  - b. Le contexte de la situation, qui correspond à la situation historique immédiate dans laquelle le discours a lieu. Aussi dit, environnement physique de l'énonciation ou contexte situationnel : c'est en s'appuyant sur lui que l'on peut interpréter des unités comme ce lieu, le présent du verbe je ou tu, etc. Ce contexte situationnel renvoie aussi à la situation de communication, qui au final se définit comme étant, l'environnement extralinguistique de l'énoncé. Cela inclus l'ensemble des conditions de production/réception du message transmis par un sujet communicant ; et reçu par un sujet interprétant.
  - c. Le contexte du texte aussi dit contexte textuel, est divisé en contexte intertextuel et en contexte intra-textuel. Intertextuelle contexte est lié aux hypothèses qui sont tirées d'autres textes. Intra-contexte est un contexte montré dans un texte et appelé « co-texte » : les séquences verbales qui se trouvent placées avant ou après l'unité à interpréter. Autrement dit, c'est l'environnement linguistique qui entoure l'unité à analyser.

Le contexte, c'est d'abord l'environnement physique, le moment et le lieu où il s'est produit, mais pas seulement. C'est de ces trois types de contextes que l'on peut extraire des éléments nécessaires à l'interprétation. Cette décomposition conduit à constater que le contexte peut renvoyer à une situation de communication ou d'énonciation.

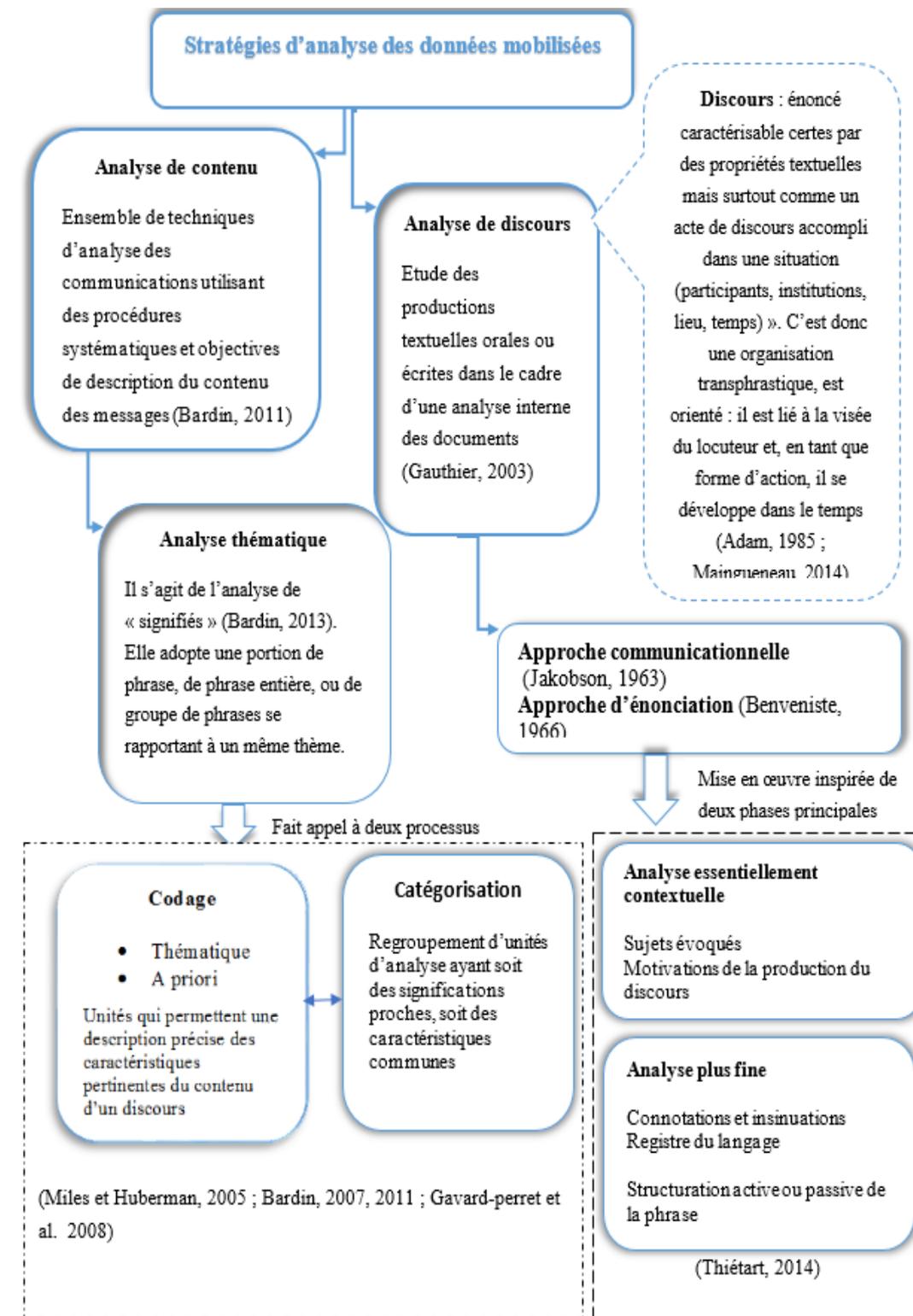
3. Et enfin en troisième et dernier lieu, l'analyse du discours traite la langue au-delà de la phrase. Pour Maingueneau (2014), cela veut dire que tout discours se manifeste par des suites de mots qui sont nécessairement de taille supérieure à la phrase. Mais, qu'il

mobilise des structures d'un autre ordre que celles de la phrase. Ainsi, un proverbe ou « une interdiction de fumer » sont des discours. Ils forment des une unité complète même s'ils ne sont constitués que d'une phrase unique.



**Figure 24 : Principales phases de l'analyse de discours (Source : Thiétart, 2014, p. 572).**

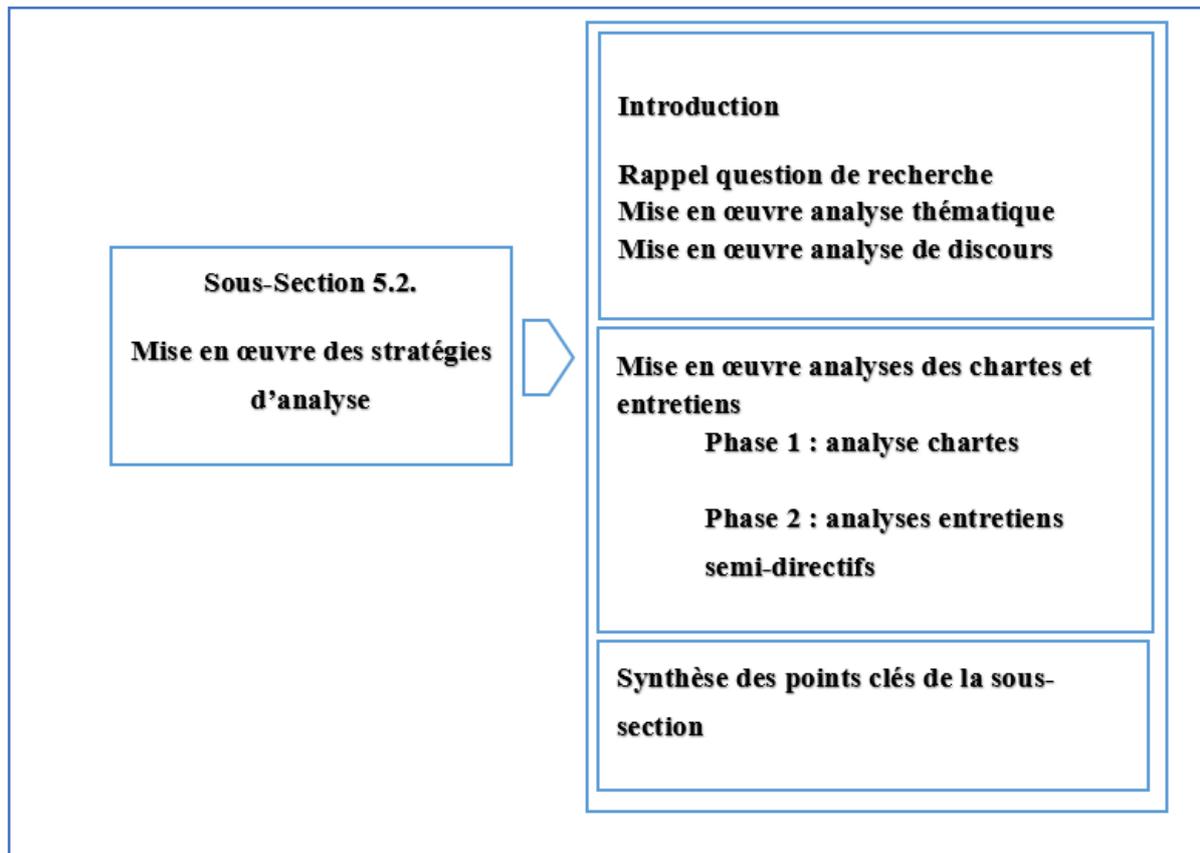
## Synthèse schématisée des notions clés de la sous-section





## SOUS-SECTION 5.2. MISE EN œuvre DES STRATEGIES D'ANALYSE

### Plan

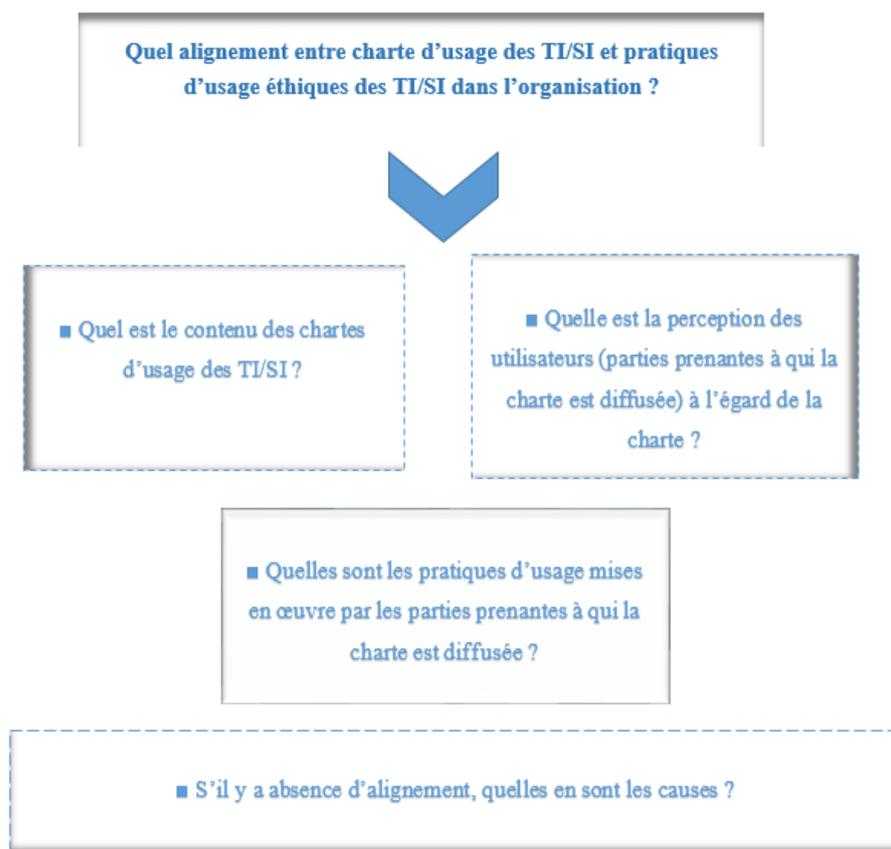


### Introduction

Cette section expose la mise en œuvre des stratégies d'analyse mobilisées dans le cadre de cette étude. Dans cette section deux phases d'analyse sont présentées, à savoir la phase d'analyse des chartes ; et celle qui est consacrée aux entretiens semi-directifs.

## 1. Rappel question de recherche

Dans le cadre de cette étude, le chercheur a pour objectif de répondre aux questions illustrées dans la figure ci-après.

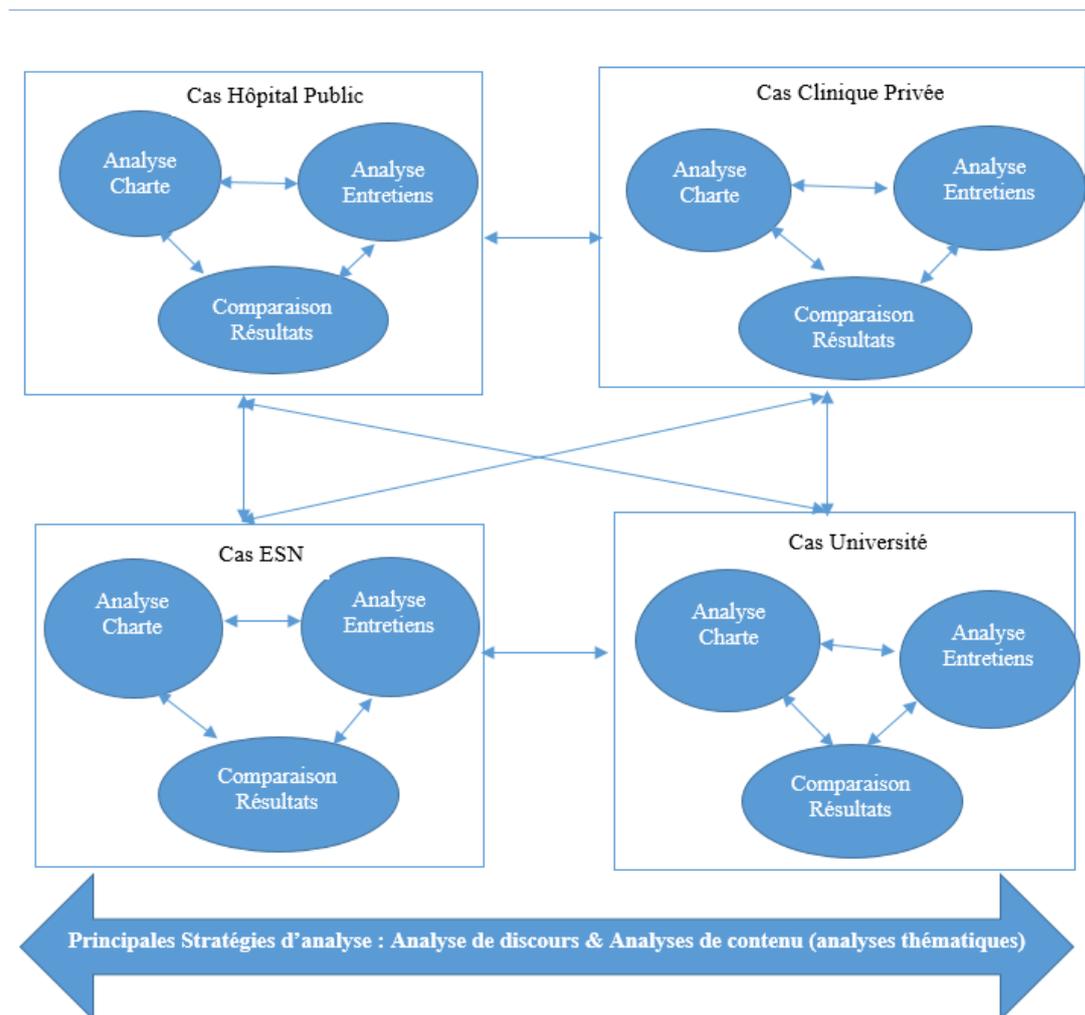


**Figure 25 : Question de recherche et sous-questions de l'étude**

Les différentes questions de recherche conduisent le chercheur à réaliser trois grandes phases d'analyse. Les différentes phases d'analyse ne sont pas réalisées de façon linéaire. La mise en œuvre de ces dernières s'est faite en s'inspirant des stratégies d'analyse que sont l'analyse du discours et l'analyse de contenu et plus précisément l'approche dite analyse thématique.

Les deux premières phases d'analyse interviennent spécifiquement pour analyser les chartes puis les entretiens. Tandis que la troisième se focalise sur la comparaison des résultats obtenus.

Ces phases sont répétées d'abord dans chaque cas d'étude puis une comparaison intercas est réalisée (voir figure ci-après). L'objectif final est de répondre à l'ensemble des questions illustrées dans la précédente figure.



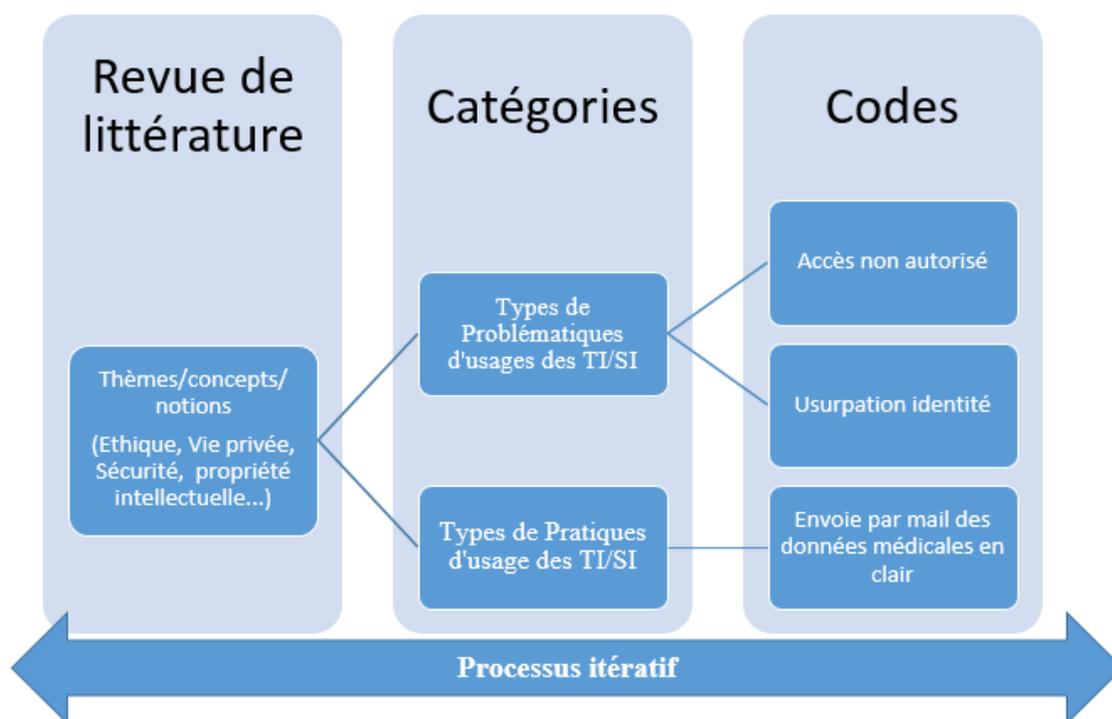
**Figure 26 : Synthèse phases analyses de l'ensemble des cas d'étude.**

Comme la figure ci-dessus l'illustre, les différentes techniques d'analyses contribuent de façon différente aux objectifs que le chercheur vise à atteindre. Ainsi, l'analyse de contenu par exemple, est utilisée à des fins de description, de comparaison ou d'explication (Thiétart, 2014). Elle peut donc être appliquée à différents types de documents et à différents niveaux d'analyse (individu, organisation ou secteur d'activité). De plus, l'analyse de contenu peut remplir une fonction heuristique. Cette fonction enrichie une approche découverte exploratoire pour voir ou pour comprendre (Bardin, 2007). Cette forme d'analyse offre l'avantage d'être non intrusive dans le contexte d'analyse des chartes qui constituent des

données produites par les organisations sans l'intervention du chercheur. L'analyse du discours, pour sa part, offre l'avantage d'être approchée comme une suite de phrases ou d'énoncés (Ducrot, 1972 ; Moeschler et Reboul, 1994). Dans ce cas, le problème est de rendre compte de l'interprétation de cette suite de phrases ou d'énoncés. Autrement dit, on part des énoncés ou des phrases pour en arriver aux discours ; et l'interprétation du discours est construite sur la base de celle des phrases ou des énoncés.

## 2. Mise en œuvre analyse thématique

Dans le cas de la mise en œuvre de l'analyse thématique, le chercheur a mobilisé le codage à priori. Comme la figure ci-dessous l'illustre, c'est à partir de la revue de littérature (thèmes, concepts, notions) que le chercheur a produit les catégories et les codes, qui vont lui servir pour le début des analyses.



**Figure 27 : Illustration du processus de production des catégories et codes à priori**

Comme la figure ci-dessus l'illustre, le processus de création des catégories et des thèmes n'est linéaire. Par ailleurs, un ensemble de techniques de codage (Saldana, 2009) ont été mobilisé pour analyser les données récoltées (chartes et entretiens). Le codage va permettre au chercheur de capturer les données essentielles pour répondre aux questions de recherche. Dans l'ensemble, deux cycles de codage ont été réalisés. Le choix des codages qui constituent ces cycles s'est fait en considérant les objectifs de l'étude. Ainsi, le premier cycle de codage

renvoie à un codage initial des données. Aussi, appelé codage de premier niveau (Miles et Huberman, 2003) ; il constitue un moyen de résumer des segments de données. Ce processus de choix d'unités de codage est réalisé à travers six tâches à savoir (Ryan et Bernard, 2000) :

- L'échantillonnage, qui consiste à identifier les textes à analyser ainsi que les unités d'analyse de ces textes.
- L'identification des thèmes, qui implique que le chercheur les identifie dans le texte et dans la littérature.
- La construction « codebook », qui implique l'organisation de la liste des codes
- Marquage des textes qui consiste à assigner des codes aux unités de texte
- La construction des modèles, qui consiste à mettre en lumière la manière dont les thèmes, les concepts, les croyances et les comportements sont liés les uns aux autres.
- Et enfin du test de ces modèles sur l'ensemble des données

Du fait de leur nature complexe et non standardisée, les données qualitatives nécessitent une classification en catégories avant de pouvoir les analyser de manière significative (Saunders, 2003). C'est là justement qu'intervient le second cycle de codage va pour sa part, développer les catégories, les thèmes et/ou concepts après le codage du premier cycle.

Le tableau ci-après présente les techniques de codages mobilisées pour réaliser ces deux cycles de codages.

<b>Méthodes de codage mobilisées</b>	<b>Description</b>
<b>1<sup>er</sup> cycle de codage</b>	
<b>Codage d'attribut (Descriptive Coding a.k.a Attribute coding)</b>	Utilisé dans le cas d'une étude faisant appel à des participants issus de sites différents et à des données brutes de sources variées (entretiens, documents). Fournit les informations descriptives essentielles à la gestion des données et plus particulièrement à faciliter leur analyse et leur interprétation. Il indique des informations relatives aux participants (âge ; sexe ; profession ; pseudonyme...) ou des caractéristiques démographiques d'un groupe, des formats des données (document, retranscription entretien, ...) ; secteur d'activité...
<b>Codage simultané (Simultaneous coding)</b>	Est approprié lorsqu'une même unité d'analyse a plusieurs significations. Miles et Huberman (1994) le recommande lorsqu'une même unité d'analyse est à la fois descriptive et inférentielle.

<b>Codage structurelle (Structural coding)</b>	Particulièrement adapté dans le cadre d'une étude faisant intervenir des participants variés, des entretiens semi-directifs, ou une investigation exploratoire. Ce codage est basé sur une question et agit comme un dispositif d'indexation et d'étiquetage permettant au chercheur d'accéder rapidement aux données susceptibles d'être pertinentes pour une analyse particulière d'un ensemble de données plus large. Cette technique peut être utilisée dans sa forme basique et faciliter la création de catégorie. Il permet également de donner un portrait des données.
<b>Codage descriptif (Descriptive Coding)</b>	Résume en un mot ou en une phrase courte- le plus souvent un nom l'idée principale d'un passage des données analysées. L'idée principale ou le sujet correspond à ce dont le passage traite. Il ne s'agit pas de l'abréviation du contenu d'un passage.
<b>Codage in vivo (In Vivo Coding a.k.a)</b>	Permet l'extraction des propos inaltérés des participants par exemples.
<b>(Process Coding)</b>	Permet d'identifier et donc de coder de simples activités (lire, regarder...) et des actions plus conceptuelles (adaptation, négociation...). Il est également approprié pour coder les actions en cours/interactions/émotions. Le processus de l'action humaine peut être une stratégie, une routine, aléatoire, nouveau, automatique et/ou réfléchi. Les sous-processus peuvent être des tactiques individuelles, des stratégies, et des routines qui forment des actions plus larges.
<b>Codage des émotions (Emotion coding)</b>	Labelle les émotions expérimentées ou dont se souviennent les participants, ou déduites par le chercheur par rapport aux participants.
<b>Codage des valeurs (Values coding)</b>	Correspond à l'application des codes sur les données qui reflètent les valeurs, les croyances, et les attitudes représentant les points de vue des participants.
<b>Codage provisoire (Provisional coding)</b>	Etablit une liste prédéterminée de codes avant l'étude sur le terrain. Ces codes peuvent être développés à partir des catégories ou des types de réponses/actions anticipées qui pourraient émerger de la collecte de données à venir, mais aussi, de la revue de littérature, d'une étude pilote, d'intuitions, théories mobilisées.

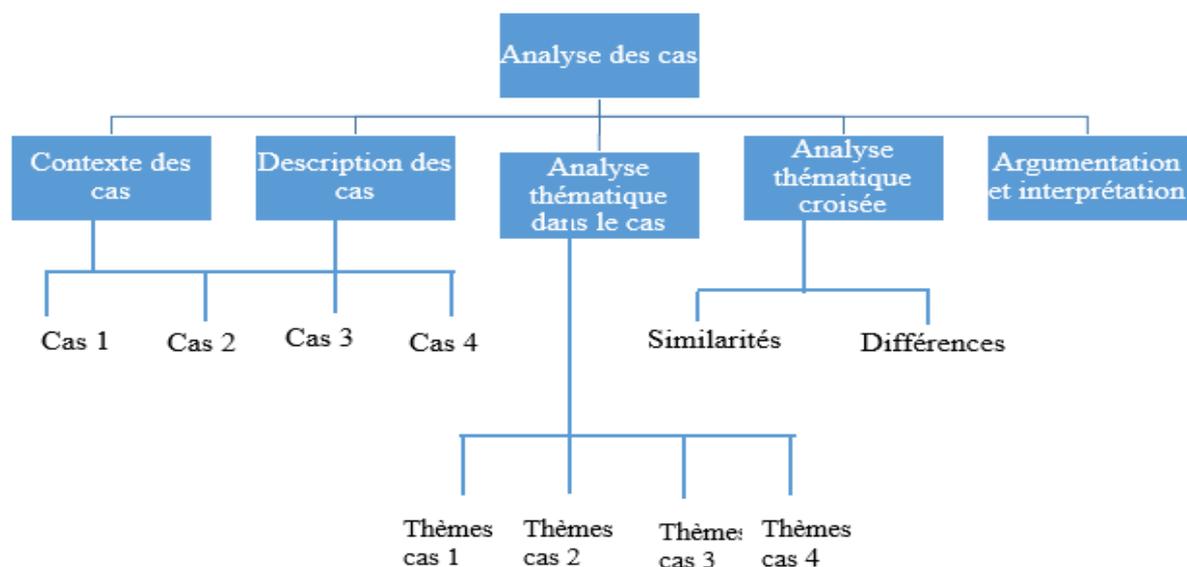
<b>Codage hypothétique (Hypothesis coding)</b>	Est l'application des codes prédéterminés à des données bien spécifiques pour évaluer les hypothèses ou propositions générées par le chercheur. Ces codes sont issus des théories/prédictions sur ce qui va être trouvé dans les données avant qu'elles ne soient collectées. Ce codage peut aussi être appliqué durant le deuxième niveau de codage.
--	---

**2<sup>nd</sup> cycle de codage**

<b>Code de patterns (Pattern Coding)</b>	Ce codage peut être inférentiel ou explicatif. Il peut identifier des thèmes émergents, des configurations ou explications. C'est un moyen de regrouper les codes précédemment produits en ensemble, en thèmes, ou en concepts. Il organise donc les données et tente de leur donner une signification.
<b>Codage ciblé (Focus coding)</b>	Permet d'identifier les codes les plus fréquents et les plus significatifs dans les données initialement codées. L'objectif est de développer des catégories basées sur des similarités thématiques ou conceptuelles.

**Tableau 15 : Méthodes de codage mobilisées (Source Saldana, 2009)**

Ces techniques de codage sont appliquées aux documents (chartes) et aux entretiens appartenant aux différents cas d'étude. Ainsi pour chaque cas d'étude, on retrouve les phases illustrées dans la figure ci-dessous.



**Figure 28 : Modèle de codage pour l'étude de cas (Source : Cresswell, 2007)**

### 3. Mise en œuvre analyse du discours

Dans le cas de l'application des techniques pour réaliser l'analyse du discours, le chercheur mobilise des outils qui lui permettent de se poser les bonnes questions. Le tableau ci-dessous présente les principaux outils mobilisés.

Outils	Description
<b>Deixis tool</b>	Les deixis représentent les mots qui doivent être déterminés suivant le contexte. Les plus connus sont : je/moi ; nous/vous ; ils /eux ; ici/là-bas ; maintenant/alors ; hier/aujourd'hui. Pour tout discours, il s'agit de demander comment ils sont utilisés pour comprendre ce qui est dit dans le contexte et les présomptions sur ce que les destinataires savent ou pourraient deviner.
<b>The fill tool</b>	Pour toute communication, il s'agit de demander suivant le contexte et suivant ce qui est dit, qu'est ce qui doit être ajouté pour compléter la clarté du message ? Qu'est ce qui est dit de façon apparente, mais qui est encore assumé comme connu ou inférable ? Quelles connaissances, présupposées, et inférences que les auditeurs doivent avoir pour que la communication soit claire et compréhensible et reçue de la manière dont l'auteur l'entend ?
<b>The making strange tool</b>	Pour toute communication, essayez de vous mettre à la place d'un tiers. Demandez-vous : qu'est-ce que ce tiers trouverait d'étrange si celui-ci ne partage pas les connaissances et les présuppositions et les inférences qui rendent la communication naturelle et pour acquies pour les initiés ?
<b>The subject tool</b>	Pour toute communication, se demander : pourquoi l'auteur a choisi le sujet/objet et qu'est-ce qu'il en dit. Pourquoi l'auteur organise l'information telle qu'il le fait ?
<b>The intonation tool</b>	Pour toute communication, se demander comment l'intonation de l'auteur contribue dans la signification des propos. Quelles unités d'idées a-t-il utilisées ? quelles informations apparaissent saillantes, en accord avec l'intonation ? toujours lire la communication à voix haute et se demander quelles intonations lui ajouter pour avoir du sens.
<b>The frame problem tool</b>	Identifier le contexte dans lequel la communication est faite
<b>The vocabulary tool</b>	Pour toute communication, se demander quelle sorte de mots sont utilisés (style, registre). Comment ils contribuent à l'objet de la communication ?

<b>The why this way and not that way tool</b>	Toujours demander comment la communication aurait pu être dite autrement et qu'est-ce que l'auteur essaye de dire ?
<b>The topics and themes tool</b>	Pour toute communication, se demander quel est le sujet et le thème ?
<b>The intertextuality tool</b>	Pour toute communication, demander comment les mots et les structures grammaticales sont utilisés pour citer, se référer ou faire allusion à d'autres textes existants ?

**Tableau 16 : Stratégies d'analyse des discours (Source : Gee, 2011)**

Bien entendu, ce n'est pas la liste exhaustive, mais ce tableau présente les outils plus utilisés dans le cadre de cette étude.

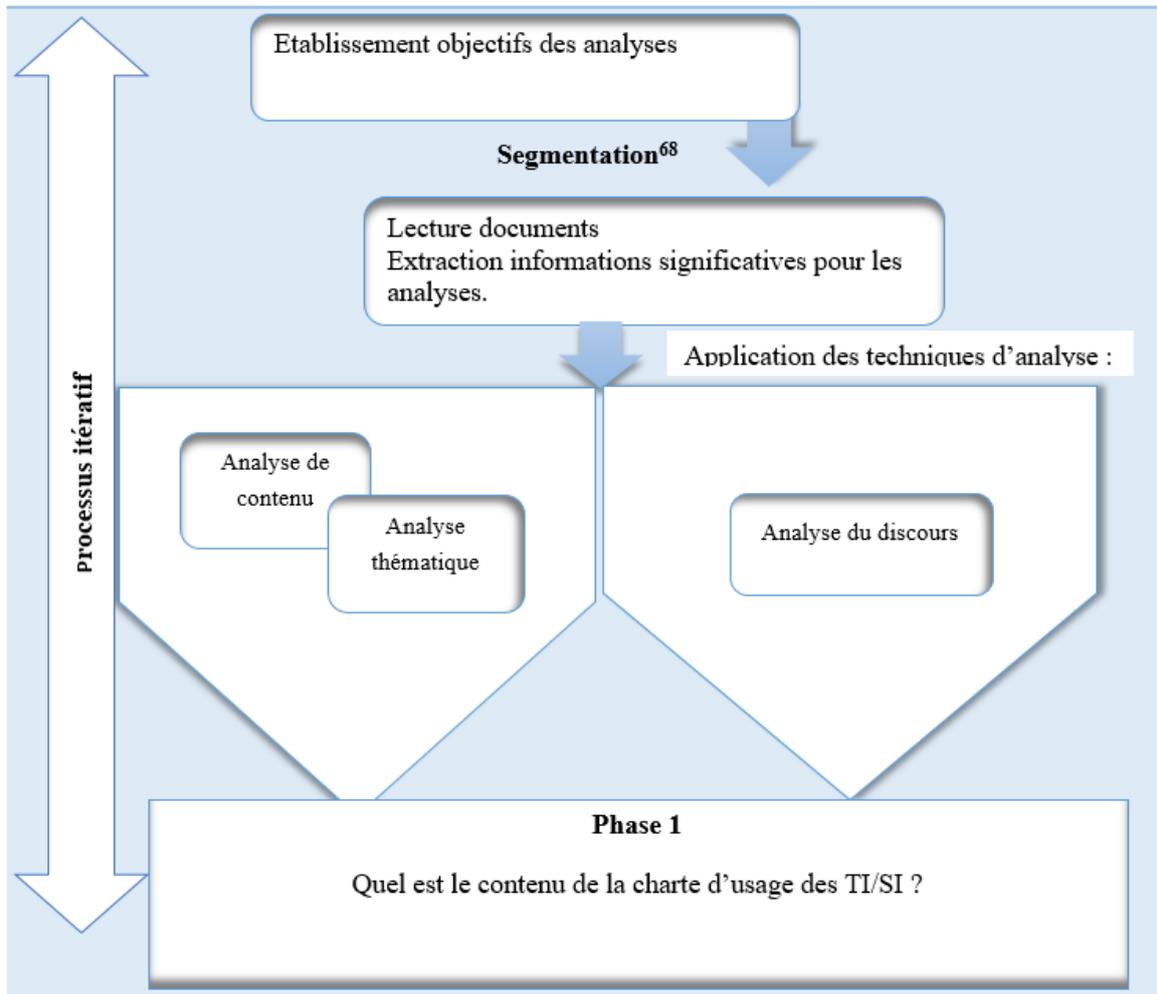
#### **4. Mise en œuvre des analyses des chartes et des entretiens**

##### **4.1. Phase 1 : analyse des chartes d'usage des TI/SI**

L'analyse des chartes constitue une phase importante puisqu'elle permet non seulement de répondre à la problématique de cette étude, mais aussi de concevoir le guide d'entretien pour la seconde phase de collecte de données. Pour orienter ses analyses, le chercheur s'est inspiré de différents travaux. Pour analyser les chartes, le chercheur a particulièrement mobilisé les techniques d'analyse issues des analyses du discours, de l'analyse de contenu et de l'analyse thématique.

La figure suivante illustre les phases mises en œuvre pour analyser les chartes récoltées dans le cadre de l'étude.

## Phases analyses chartes



**Figure 29 : Synthèse des phases d'analyse appliquées aux chartes récoltées**

Comme il est illustré dans la figure ci-dessus, les chartes vont subir à la fois une analyse thématique et analyse du discours. L'objectif est de répondre à la question « Quel est le contenu de la charte ? ».

Pour répondre à cette question, le chercheur a mise en œuvre les techniques d'analyses inspirées de l'analyse de contenu, de l'analyse thématique et de l'analyse du discours. Ces techniques permettent au chercheur de réaliser un processus cyclique entre analyse de fond et de forme des textes. Dans ce sens, il s'oriente en considérant différents points.

Autrement dit, l'application de ces différentes techniques d'analyse est guidée par les questions suivantes :

- Quelles sont les caractéristiques de la charte ?
- Qui sont les auteurs de la charte ?
- Qui sont les destinataires ?
- Quelle est la structure interne de la charte ?
- Quel est l'objet de la charte ?
- Quelles sont les règles d'usage de la charte ?
  - Quelles sont les règles d'usages préconisées et prohibées par la charte aux utilisateurs dans le cadre de l'exercice de leur fonction ?
  - Quelles sont les règles d'usage encourageant-elles un usage éthique des ressources informationnelles ?
- Quels sont les thèmes adressés ?
  - Quels aspects du contenu font référence aux questions ou problèmes d'usage éthiques des TI/SI dans l'organisation ?
  - Quelles sont les valeurs mises en exergue à travers les règles d'usage ?
- Est-ce que la charte fournit un ensemble clair de principes éthiques à mettre en œuvre durant l'usage des ressources (TI/SI) de l'organisation ?
- La charte propose-t-elle un cadre moral pour l'usage des SI dans l'organisation ?

#### **4.2. Phase 2 : analyse des entretiens semi-directifs**

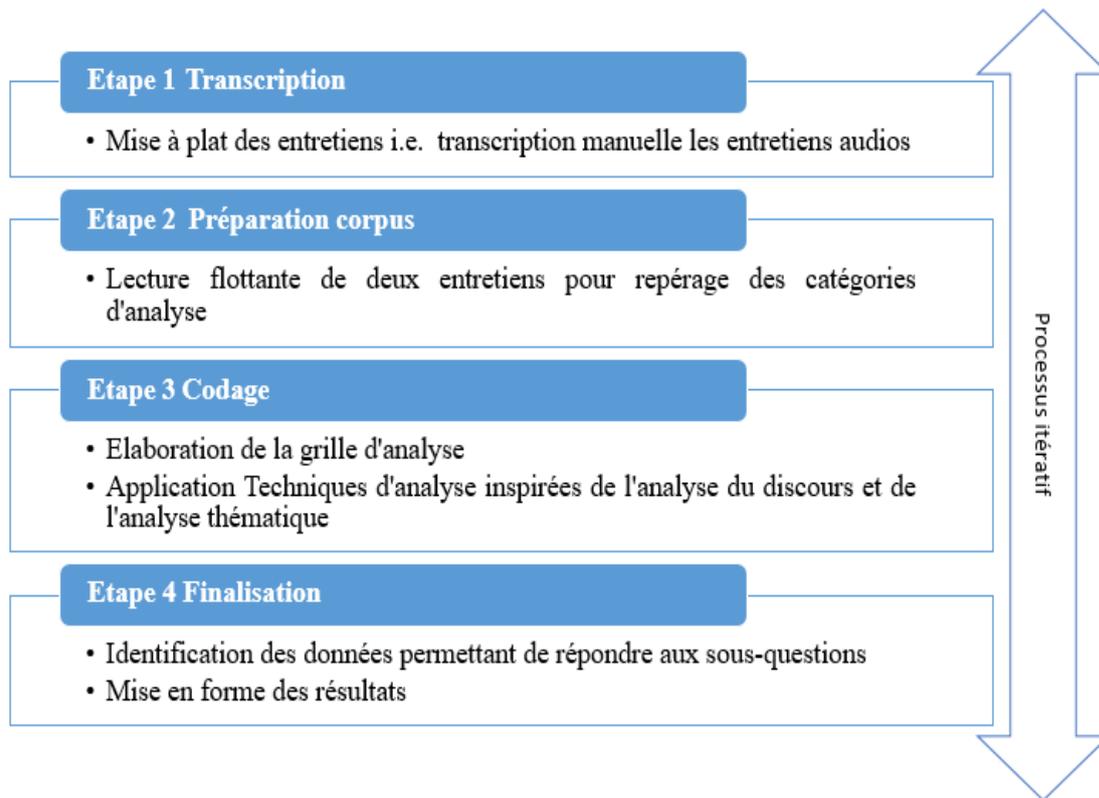
A l'image de l'analyse des chartes, les entretiens vont aussi subir une analyse thématique. Rappelons que l'entretien renvoie à un face à face finalisé entre le chercheur et le participant. Il est caractérisé par son caractère formel. C'est également une méthode discursive explicite. C'est à dire que tous les entretiens sont organisés, présentés et réalisés ouvertement comme tel (Sandré, 2013).

Dans cette phase d'analyse, le chercheur veut répondre aux sous-questions :

- Quelles sont les pratiques d'usage mises en œuvre par les parties prenantes à qui la charte est diffusée ?
- Quelle est la perception des utilisateurs (parties prenantes à qui la charte est diffusée) à l'égard de la charte ?

Ces trois-sous questions ont été subdivisées dans le cadre des entretiens. Le guide d'entretien en annexe indique les différents abordés lors des entretiens. Un exemplaire des retranscriptions des entretiens est ajouté en annexe pour plus de détails.

Dans l'ensemble, cette phase d'analyse est réalisée en suivant les étapes suivantes (voir figure ci-dessous). Le processus n'est cependant pas linéaire.



**Figure 30 : Etapes de l'analyse des entretiens (Adaptée de Vernet, 2006, p.28)**

### **Etape 1 : transcription de l'entretien**

Durant cette phase, le contenu verbal est transposé sous une forme écrite. Le travail de transcription est en partie considéré comme un travail de traduction (Van de Maren, 1995). En effet, on ne peut jamais tout retranscrire d'un entretien (le ton, l'intensité, la clarté de la voix, les hésitations...) (Paillé et Mucchielli, 2012). De plus, la transcription n'est pas un simple exercice de mise en forme mais bien un élément constitutif de l'analyse (Sandré, 2013). Enfin, la retranscription des données peut se réaliser de différentes manières et donc conduire à un résultat tout aussi différent i.e des interprétations de textes distincts. Durant cette étape le chercheur se pose différentes questions à savoir : que faut-il retranscrire ? Convient-il de faire des résumés ou des synthèses ? Quel est le niveau de détails de la transcription ?

Pour s'aider dans ses choix, le chercheur s'inspire de la transcription orthographique aménagée. C'est une transcription orthographique dans laquelle on utilise l'alphabet standard - que l'on aménage en introduisant un certain nombre d'éléments propres à l'oral (Sandré, 2013, p.90). L'objectif est de reproduire non seulement ce qui est dit mais la façon dont cela

est dit. Ce type de transcription se positionne entre oral et écrit car contraint par les particularités du second, et tentant de rendre les caractéristiques du premier. En mobilisant ce type de transcription, le chercheur peut conserver les particularités de production orales telles que les répétitions, les hésitations, les amorces de mots et les retouches (Baude, 2006, p.30).

Notons, que durant la transcription des entretiens, l'anonymat des participants a été respecté dans l'objectif d'utiliser librement leurs propos. Dans cette optique des numéros ont été attribués à ces différentes transcriptions. Par exemple les entretiens issus du secteur universitaire sont identifiés par les abréviations suivantes : Ent.1. Univ qui correspond à « Entretien 1 issu de l'université ». De même pour les autres organisations, le chercheur a utilisé les identifiants suivants : Ent.1. ENS= Entretien 1 issu de l'entreprise de service numérique (ancien SSII) ; Ent.1. HP = Entretien 1 issu de l'hôpital public et enfin, Ent.1.CP. = Entretien 1 issu de la clinique privée.

### **Etape 2 : Préparation du corpus**

Après la transcription des entretiens, les transcriptions doivent être mise en forme pour initier la séquence de codification. Cette étape est importante puisqu'elle permet au chercheur d'appivoiser le corpus qu'il va analyser. C'est aussi durant cette étape que le chercheur identifie les unités de codage.

### **Etape 3 : Codage**

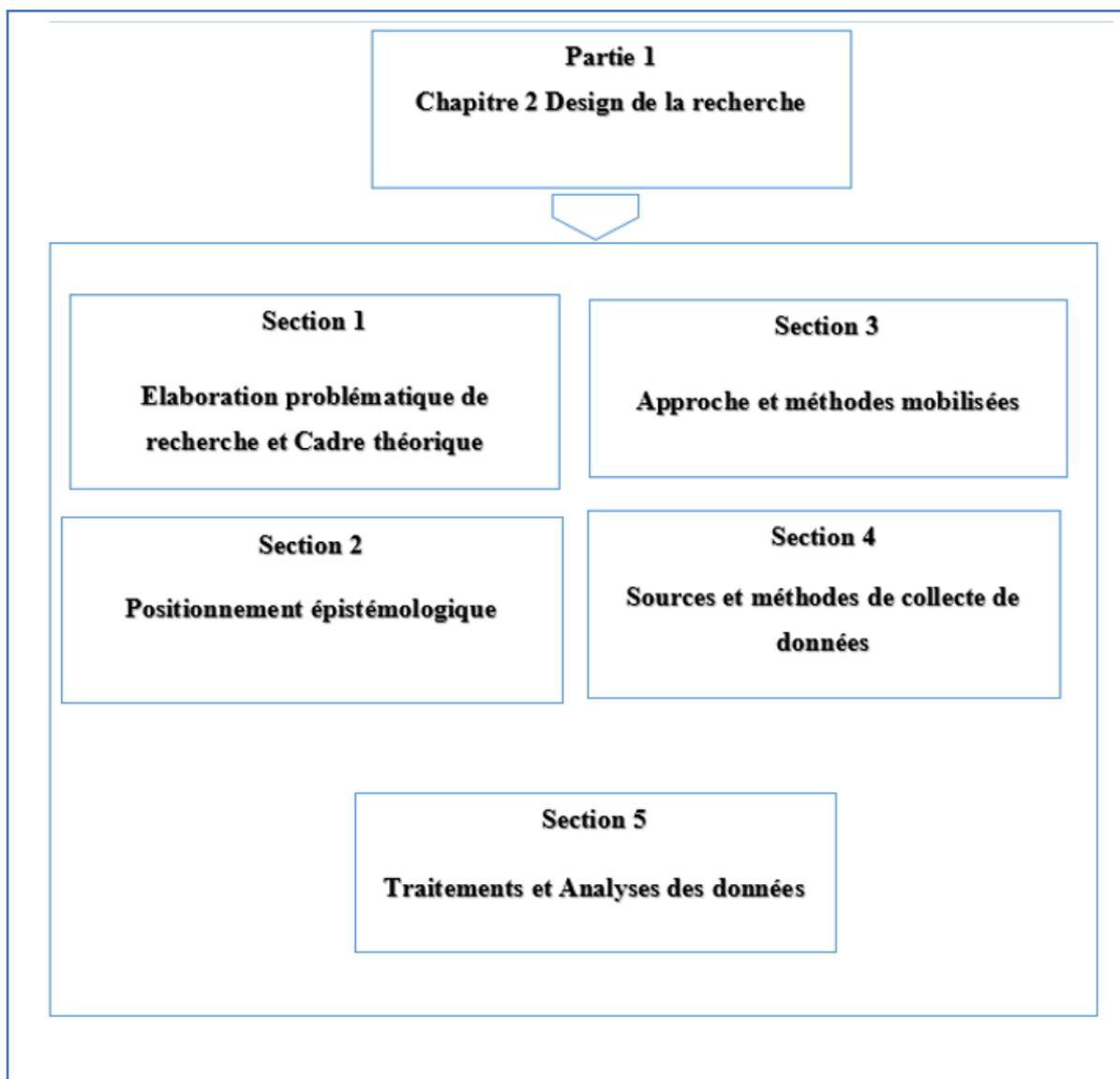
L'analyse des entretiens passe inévitablement par l'étape de codage inspiré des techniques d'analyse thématique et d'analyse de discours. Le schéma de codage est précisé lors de la phase de définition de l'unité de codage. Les unités de codage retenues dans le cadre de cette étude varient entre phrases, mots et groupe de mots suivant l'objectif à atteindre. Ainsi, chaque entretien est lu et codé au fur et à mesure de la lecture. Comme indiqué précédemment le codage se fait en deux cycles. Le chercheur procède par des aller-retours entre les données recueillies, les interprétations qu'il en fait, ainsi que des allers-retours des données aux codes et des codes aux données. Il mobilise donc une approche qui procède par itération inductive et déductive en employant non seulement les relations descriptives mais aussi des relations causales (Miles et Huberman, 1994). Son objectif est de s'assurer de la pertinence des codes et des catégories ainsi que des thèmes qu'il identifie dans les transcriptions afin de répondre aux objectifs de l'étude.

### **Etape 4 : Finalisation**

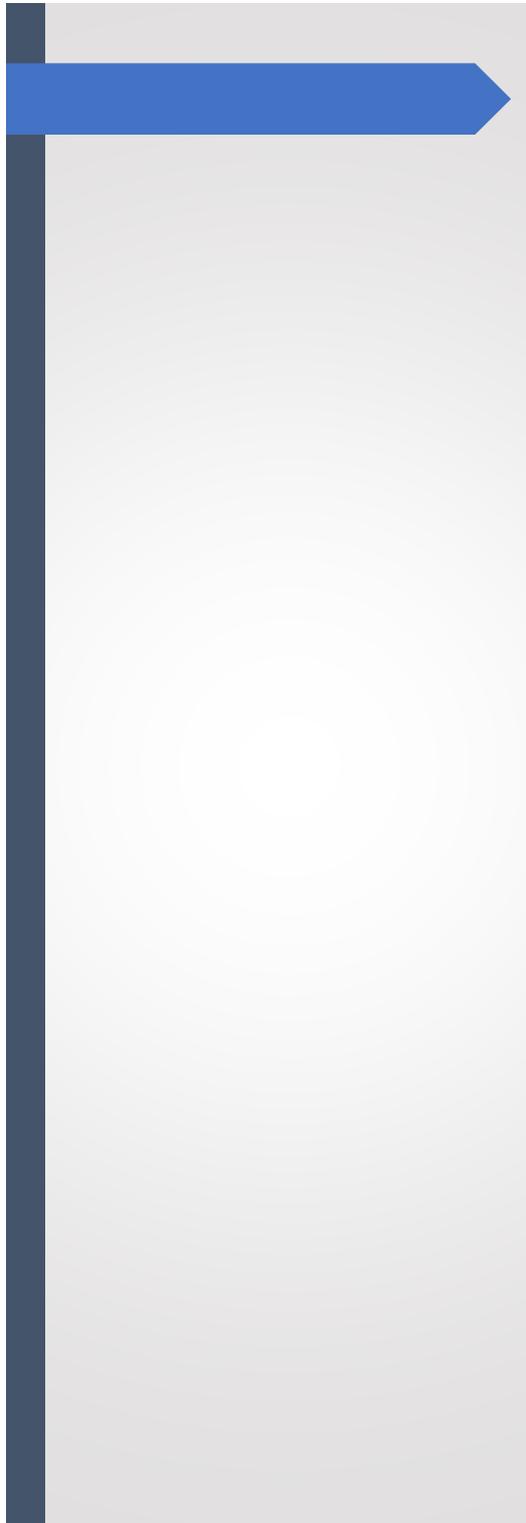
Cette étape implique d'identifier les données qui permettent au chercheur de répondre à ses sous-questions de recherche (voir sous- section 5.2. – rappel question de recherche).

## **FIN PARTIE 1 B CHAPITRE 2 : DESIGN DE LA RECHERCHE**

Comme les précédentes sections l'ont montré, nous avons particulièrement concentré notre attention sur la définition et la délimitation des stratégies de collecte, d'analyse et d'interprétations des données. Cette première partie du chapitre 2 contient les sections suivantes.







## **PARTIE 2 ETUDE EMPIRIQUE EN DEUX TEMPS**

## INTRODUCTION

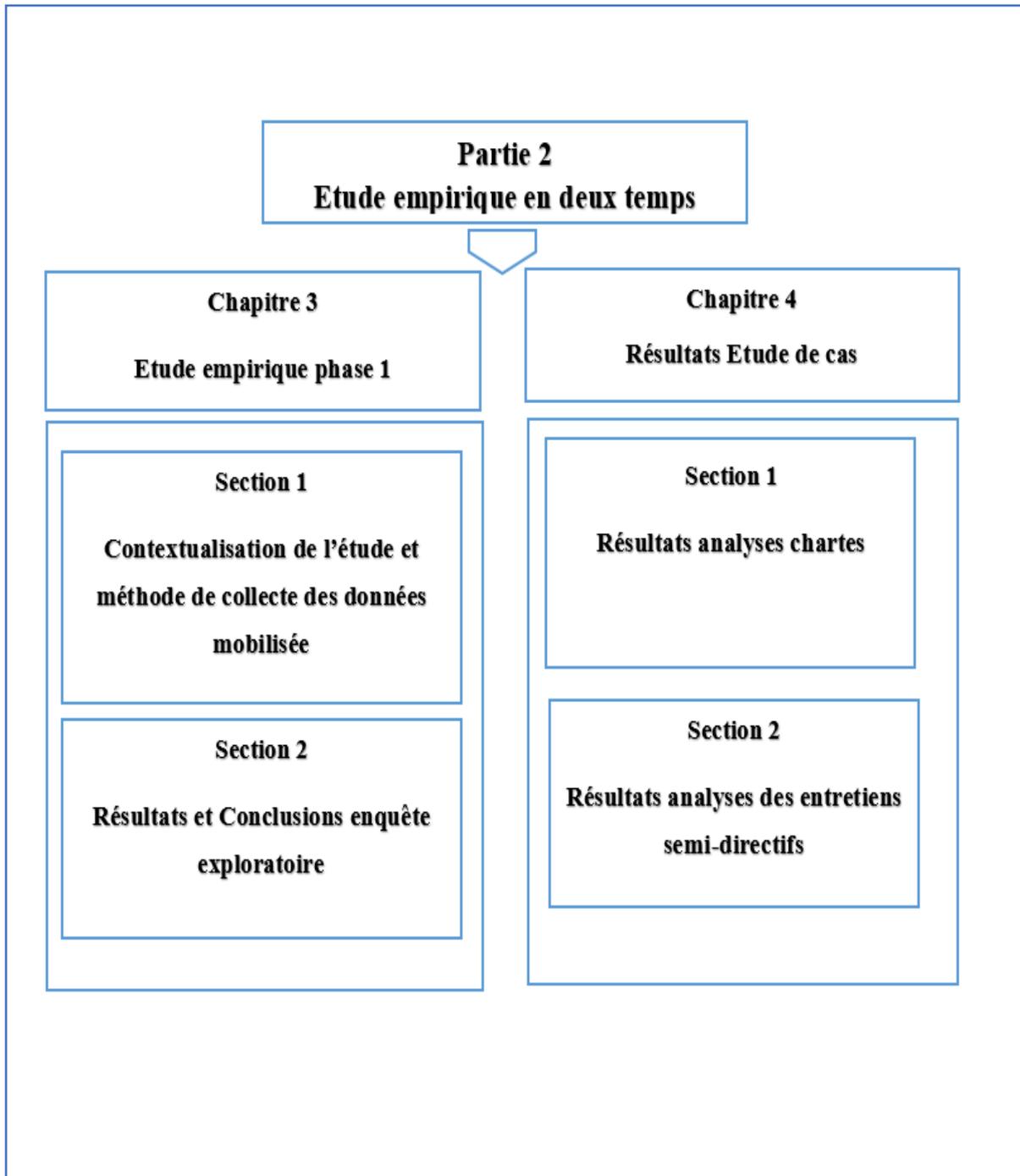
D'une manière générale, une étude empirique est reconnue comme une recherche basée sur l'expérimentation ou l'observation. Autrement dit, elle s'appuie sur des données réelles issues du terrain de recherche. Elle consiste alors à mettre en œuvre un certain nombre de stratégies pour récolter les données nécessaires pour répondre à la problématique de recherche. Elle s'inscrit donc dans la continuité de la revue de littérature.

C'est à travers cette étude que le chercheur va appliquer les différentes stratégies de collecte, d'analyse et d'interprétation des informations. C'est dans cette partie, que l'ensemble des observations est présenté. Ce chapitre se compose de deux volets.

Le premier volet présente la construction et les résultats de la phase exploratoire de l'étude. C'est grâce à cette première phase empirique que le chercheur a pu formuler sa question de recherche finale. Elle a également permis au chercheur de tester l'accessibilité au terrain et la pertinence de l'objet en étude. Autrement dit, cette première étude a été lancée par le chercheur pour s'assurer, d'une part, que la charte d'usage des TI/SI est encore d'actualité dans le contexte organisationnel français. Cette étude a également été motivée par le fait que le chercheur pensait initialement proposer dans son travail une typologie des chartes actuellement utilisées dans les entreprises françaises.

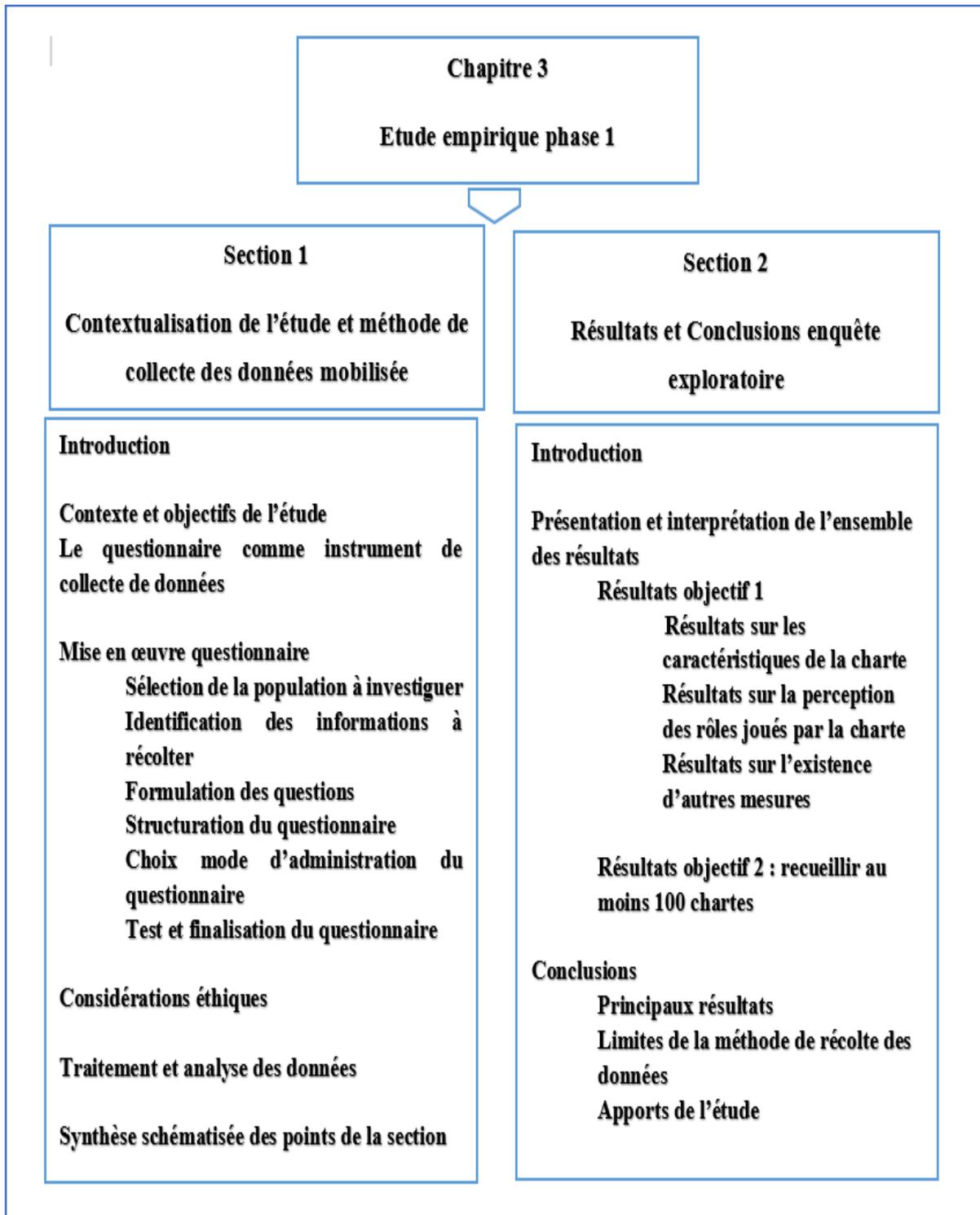
Le deuxième volet, quant à lui présente les résultats de l'étude de cas multiples qui a été initié à la suite des résultats issus de la première étude. C'est la phase 2 de ce chapitre. Dans cette seconde étude empirique, le chercheur présente les résultats obtenus et correspondant à la question de recherche présentée dans la section introduction générale de ce document.

La page suivante présente le plan de cette seconde partie du document.



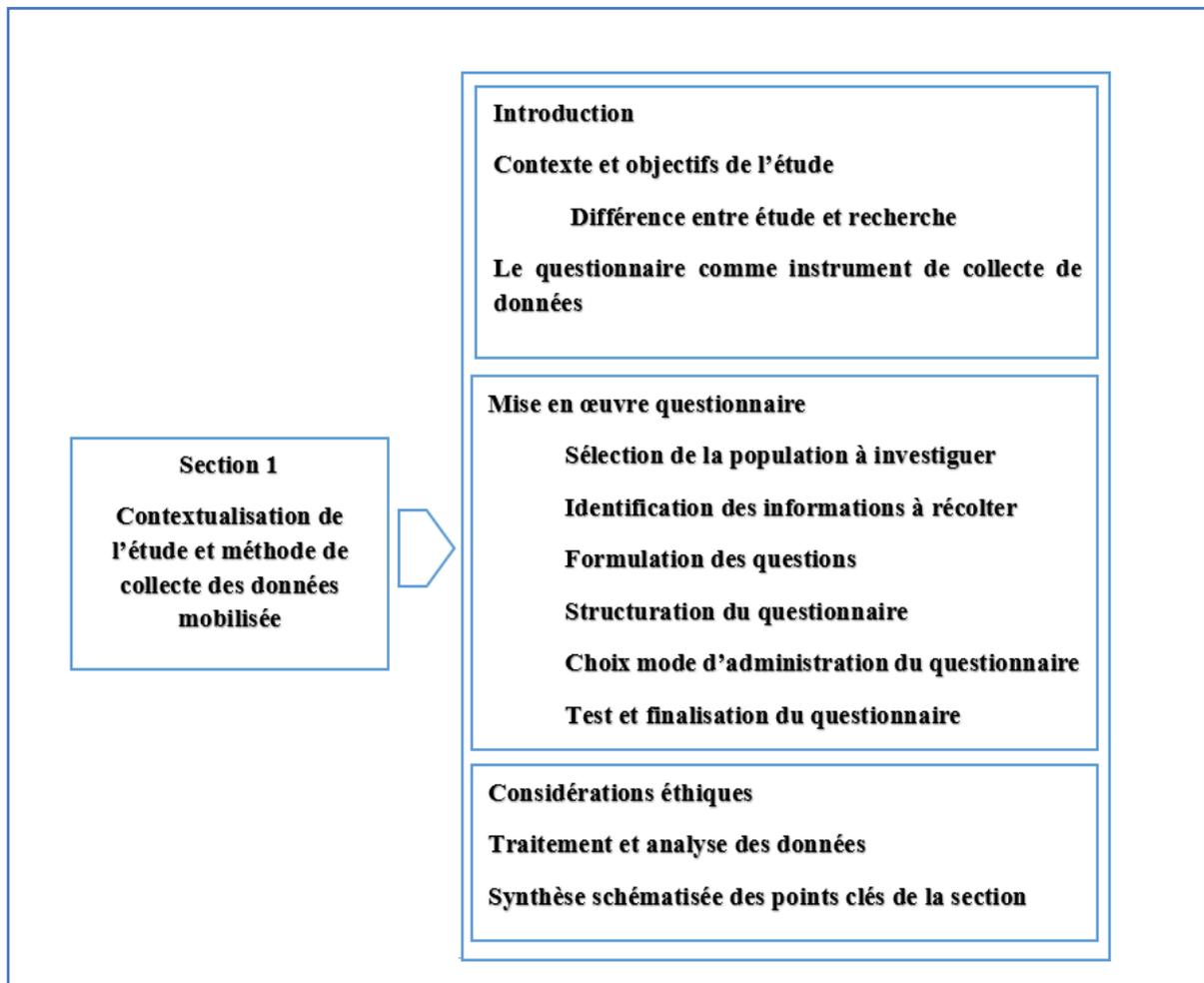
# CHAPITRE 3 ETUDE EMPIRIQUE PHASE 1

## Plan



# SECTION 1 CONTEXTUALISATION DE L'ETUDE ET METHODE DE COLLECTE DES DONNEES MOBILISEE

## Plan



## Introduction

Dans ce volet, le chercheur se propose de premièrement présenter les motivations qui l'ont amené à réaliser cette étude. Notamment, le contexte dans lequel l'étude s'inscrit ainsi que les objectifs qu'il s'est fixé d'atteindre. Après avoir contextualisé l'étude, le chercheur présente la méthode de collecte de données mobilisée. Une description des différentes étapes de l'étude est faite depuis le choix de la population, à l'identification des informations à recueillir en passant par la construction du questionnaire pour enfin finir avec les types d'analyse retenus.

## 1. Contexte et objectifs de l'étude exploratoire

Il n'est plus à démontrer aujourd'hui que les systèmes d'information informatisés sont une composante essentielle pour la survie de l'organisation. Leur valeur ajoutée peut être identifiée dans le contexte d'une prise de décision, de gestion des ressources, d'augmentation de la productivité, de l'amélioration de la qualité des services offerts, de la compétitivité et de gain financier. Il peut donc constituer un avantage concurrentiel important. Particulièrement lorsqu'il contribue à l'acquisition, à la mémorisation, au traitement et à la diffusion de l'information dans le contexte organisationnel. Information, qui est nécessaire dans le processus de prise de décision ; car, cette dernière augmente la connaissance et réduit l'incertitude (Elidrissi et Elidrissi, 2010).

Aussi, pour s'assurer de son bon fonctionnement, les organisations déploient toute une panoplie de mesures dont la charte d'usage du système d'information (SI). Ce document joue un rôle important dans la gestion des usages des TI/SI organisationnels. Il contribue par exemple, à formaliser de façon explicite les usages à mettre en œuvre dans le contexte organisationnel. De même, il présente de façon implicite les valeurs auxquelles adhère l'organisation qui la déploie. Il constitue aussi un garde-fou juridique efficace surtout lorsqu'elle est annexée au contrat de travail ou au règlement intérieur (Management et TIC<sup>68</sup>, 2006, p.116). Ce statut confère à la charte une place particulière dans les organisations ; car celles-ci peuvent y recourir pour justifier un licenciement par exemple. C'est le cas de jurisprudence du 15/12/2010. Ce cas relate le licenciement d'un employé pour avoir conservé des données à caractère pornographique sur son ordinateur professionnel. Ce qui était justement interdit dans la charte d'usage des TI/SI de l'organisation. Enfin, la revue de littérature révèle que la charte est recommandée par des instances telles que : la CNIL<sup>69</sup> et l'Hadopi<sup>70</sup>. Cette recommandation est faite dans l'objectif de permettre aux organisations d'améliorer la qualité de gestion des usages de leur SI.

Par ailleurs, la charte est confrontée aux évolutions rapides que connaissent les TI/SI. En effet, les nouvelles évolutions des TI/SI ouvrent des potentialités d'usage multiples. Elles permettent, par exemple, un accès plus rapide et plus aisé à une grande quantité d'informations. De même, plusieurs tâches peuvent être réalisées simultanément. Et, les informations qui y sont véhiculées peuvent être sensibles ou confidentielles. Par conséquent, on ne peut s'empêcher de s'interroger sur les évolutions ou les changements que le contenu des chartes a subis depuis. D'autant plus, que les « nouveaux » usages permis par ces technologies, suscitent de « nouvelles » problématiques d'usage ; ou du moins transforment

---

<sup>68</sup> TIC Technologies de l'information et de la communication

<sup>69</sup> CNIL Commission Nationale de l'Informatique et Libertés. <http://www.cnil.fr/>

<sup>70</sup> Hadopi Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet. <http://www.hadopi.fr/>

les anciennes en leur conférant des dimensions insoupçonnées. On peut par exemple déjà reconnaître qu'une grande quantité d'informations peut être stockée à coût réduit ; ce qui signifie que les organisations peuvent stocker pendant une période plus longue des données sur des individus ou sur les organisations. Rappelons en effet, qu'il y a toujours une dimension éthique à l'information en termes d'exactitude et/ou d'accessibilité de l'information. C'est-à-dire à qui donne-t-on les droits d'accès et pourquoi ? Ou, qui en est propriétaire ? (Hannabuss, 1998). C'est donc à juste titre que les organisations sont désormais amenées à s'interroger sur : Qui est responsable de l'exactitude des données stockées ? Ou Comment s'assurer que l'information est accessible par ceux qui ont en besoin ? Ou Qui est propriétaire des données stockées ? Ou Les organisations peuvent-elles surveiller le contenu des messageries ou des sites web sur lesquels vont leurs employés ? Cette dernière question par exemple, fait implicitement référence à la problématique de vie privée qui est une problématique d'éthique relative à l'usage des systèmes d'information. Cette problématique concerne particulièrement le droit de révéler ou non les informations que l'on considère comme personnelle à un tiers. Ces différentes problématiques d'usage vont d'une certaine manière influencer sur les types de règles d'usage déployées dans la charte.

La charte apparaît alors comme un objet d'étude intéressant. Particulièrement, vis-à-vis du rôle qu'elle pourrait jouer vis-à-vis de la sensibilisation de ce qu'est un usage éthique et contraire à l'éthique des TI/SI. Si ce n'est qu'elle joue déjà ce rôle. Cependant, avant de définitivement définir la problématique de thèse et de se lancer ; le chercheur veut absolument s'assurer que la charte d'usage des TI/SI est encore d'actualité dans le contexte organisationnel français. En effet, à quoi bon entreprendre une thèse sur un objet obsolète ?

C'est donc, dans cette perspective, que le chercheur choisit d'identifier le statut actuel de la charte dans le contexte organisationnel français. C'est une étape indispensable avant de se lancer dans la recherche. C'est dans ce cadre que le chercheur se propose de répondre à question suivante :

---

*La charte d'usage des TI/SI est-elle actuelle dans le contexte organisationnel français ?*

---

Le chercheur entend par « actuelle », ce qui existe au moment présent. Ainsi, ce qui est actuel s'oppose le plus souvent à ce qui est passé<sup>71</sup>. En d'autres termes, la charte est reconnue comme actuelle, si du moins, elle est encore diffusée et mobilisée en tant qu'outil de gestion des usages des TI/SI dans les organisations. Pour s'assurer de la véracité de ces propos, le chercheur décide de réaliser une étude qui s'inscrit dans une approche préliminaire. Elle permet de collecter des informations initiales nécessaires pour la suite. Ces informations vont

---

<sup>71</sup> <http://www.cnrtl.fr/definition/actuel>

contribuer par exemple à définir : les techniques, les outils et les méthodes d'investigations adéquates pour réaliser la phase suivante de la recherche. Il est donc impératif de réaliser cette étude. Surtout, que le chercheur n'a identifié qu'une seule étude portant sur la charte dans le contexte français. Il s'agit de celle par Bia et Kalika (2004). Celle-ci concerne l'identification des facteurs organisationnels contingents à la diffusion d'une charte d'utilisation des TIC. A l'issue de cette étude, les résultats révèlent qu'il y avait une tendance à l'adoption et au déploiement de cette pratique.

Les résultats obtenus, à l'issue de cette première phase, vont également servir de socle pour l'évaluation de l'accessibilité du terrain au terrain ainsi que l'identification des conditions nécessaires pour la faisabilité de la thèse. En effet, le chercheur souhaite récolter par la même occasion des chartes (une centaine si possible), par l'intermédiaire des personnes contactées durant cette étude. En effet, une des idées initiales est de pouvoir proposer, éventuellement, une typologie des chartes actuellement déployées dans les organisations contactées à cet effet. Et si possible, recueillir des versions antérieures de ces chartes pour identifier les évolutions ou les changements qu'elles ont subi. Enfin, ces résultats vont permettre au chercheur de finaliser sa problématique de recherche.

Pour s'assurer que la charte est encore une pratique mise en œuvre dans le contexte organisationnel français, le chercheur définit deux principaux objectifs à atteindre.

Le premier permet au chercheur de situer la charte dans l'espace et le temps tout en identifiant des caractéristiques qui lui sont spécifiques. Pour ce faire, les sous-objectifs suivants sont identifiés :

- Vérifier que les chartes sont bien présentes dans les organisations (sous-objectif 1)
- Identifier quelques caractéristiques élémentaires de la charte qui permettent de situer la charte dans l'espace et le temps (sous-objectif 2).
- Identifier si les deux principaux rôles joués par la charte sont réellement reconnus en tant que tels par les personnes à qui la charte est diffusée (sous-objectif 3). Il s'agit particulièrement du rôle de « guide » dans les usages et du rôle dissuasif vis-à-vis des problématiques d'usage telles que la vie privée, la propriété intellectuelle, l'accessibilité et l'exactitude des données.
- Identifier s'il existe d'autres mesures qui jouent déjà le rôle de la charte dans l'organisation. Ou du moins, d'autres mesures qui adressent les problématiques d'usage éthiques des TI/SI (sous-objectif 4).

Enfin, le second objectif de cette étude est de récolter par la même occasion au moins 100 chartes d'usage des TI/SI. La raison en est que le chercheur souhaite retenir la charte comme objet d'étude principal. Et, il souhaiterait par la même occasion réaliser une étude longitudinale sur leur contenu. La finalité est de pouvoir éventuellement proposer une typologie de l'ensemble de ces chartes. Dans le cas où, ce nombre de chartes est atteint, il souhaiterait les analyser pour identifier les problématiques d'éthique qu'y sont traitées. C'est

particulièrement les problématiques de vie privée, la propriété intellectuelle, d'exactitude et d'accessibilité qui l'intéresse.

Pour atteindre ces objectifs, le chercheur opte pour une étude basée sur l'envoi d'un questionnaire. Ce questionnaire est constitué de questions qui découlent des sous-objectifs précédemment présentés. D'autres sous-objectifs sont directement traduits en question et inclus dans le questionnaire. L'envoi du questionnaire apparaît comme un choix judicieux car le chercheur est aussi confronté à des contraintes particulièrement liées à la couverture géographique, au temps et au budget. L'étude que le chercheur entreprend dans ce cadre s'apparente à celles menées en marketing. Ce type d'étude contribue à la prise de décision rapide et qui se distingue de la recherche.

### 1.1. Différence entre étude et recherche

En marketing, les études à l'image de la recherche, ont pour objectif de permettre de comprendre ou de décrire ou encore d'expliquer un phénomène. Cependant, l'étude se distingue de la recherche (Evrard et al. 2009). Trois critères caractérisent la recherche. Il s'agit du caractère :

- Reproductible i.e. reprise dans les mêmes conditions, sur le même terrain, la recherche devrait reproduire les mêmes résultats. Il faut donc que la recherche parte d'une méthodologie précise.
- Généralisable i.e. l'intérêt de la recherche se mesure, en partie, par sa validité externe. En d'autres termes, les possibilités d'extrapoler les résultats et les conclusions de la recherche à un domaine plus vaste.
- Cumulatif i.e. la recherche doit s'appuyer sur un ensemble de travaux antérieurs connus, que ce soit pour les confirmer, les tester, combler les lacunes, ou réconcilier des thèses apparemment contradictoires.

La mise en œuvre d'une recherche est alors soutenue par une théorie explicite et une méthodologie rigoureuse. La théorie va contribuer à l'élaboration d'hypothèses par exemple. De même, la méthodologie va permettre de renforcer la validité interne et la reproductibilité de la recherche.

L'étude, quant à elle, part d'un problème de décision (Evrard et al. 2009). Les informations récoltées et les analyses entreprises doivent permettre de répondre à la question posée. Cela doit se faire de sorte que l'on puisse avoir confiance dans les résultats. Si le caractère reproductible est important, le caractère généralisable peut être considéré comme moins important. La généralisation peut du moins être nuancée. Car cette dernière peut porter sur d'autres situations à l'intérieur d'un même périmètre. Un processus cumulatif au sens connaissances théoriques comme dans les recherches est plus rare. Cela signifie que dans

le cadre d'une étude, la partie théorique sera beaucoup plus succincte que dans la recherche. La partie conceptuelle et justifications d'hypothèses sera, souvent aussi, moins formalisée.

Critères	Etudes	Critères de recherche
<b>Reproductible</b>	Reproductibilité indispensable	Reproductibilité indispensable
<b>Généralisable</b>	Faible préoccupation des limites de généralisation hors du contexte spécifique de l'étude	Indication claire des limites de généralisation de la recherche
<b>Cumulatif</b>	Caractère cumulatif souvent sommaire et portant plus sur des données secondaires et les méthodes	Caractère cumulatif poussé portant sur les théories, les concepts et les méthodes

**Tableau 17 : Distinction entre études et recherches (Evrard et al.2009, p. 38).**

Comme le tableau ci-dessus l'illustre il existe une différence entre étude et recherche. En marketing, l'étude renvoie souvent à la notion d'étude de marché. Celle-ci est définie comme : une étude scientifique en vue de recueillir, sur le marché, les informations nécessaires à l'entreprise pour qu'elle puisse prendre des décisions au plan commercial (Roche, 2011). Tandis que pour d'autres, « étude de marché » renvoie à un ensemble de procédures techniques (Caumont, 2010). Ces techniques sont mises en œuvre pour produire et fournir de l'information utile et fiable en vue de réduire l'incertitude et d'aider à la prise de décision. Il existe différents types d'étude de marché. Par exemple, l'étude dite étude sur échantillon ponctuel (Caumont, 2016). C'est une étude, qui fournit une information spécifique. Information, qui est obtenue auprès d'un échantillon spécialement constitué pour la circonstance et appelée « information primaire ». En marketing, cette information est l'« instantanée » d'un aspect du marché étudié à un moment donné. Cette étude permet de sonder le terrain de recherche et de diagnostiquer les conditions requises pour déployer la recherche. Deux types d'étude ponctuelle existent l'étude périodique et l'étude ad hoc (Caumont, 2016). L'étude périodique se caractérise par l'accumulation d'une série de questions spécifiques qui portent sur des thèmes. Son usage est limité à des questions simples pour obtenir une information quantitative permettant de faire rapidement le point sur l'opinion ou sur un comportement à un moment donné. Elle se limite à l'administration des questions et à des traitements statistiques élémentaires. L'étude ad hoc quant à elle signifie étude à cet

effet. Son objectif est de traiter un problème spécifique en fournissant des informations nécessaires et pertinentes.

## 2. Le questionnaire comme instrument de collecte de données

Le questionnaire est habituellement reconnu comme l’outil de collecte de données primaires particulièrement adapté pour réaliser des enquêtes et des sondages à partir d’informations quantitatives et/ou qualitative (Thiétart, 2014). Il est fondé sur l’observation de réponses à un ensemble de questions posées à un échantillon d’une population (Gauthier, 2003). Le questionnaire est aussi reconnu comme une source rapide d’information, qui maximise la participation des gens à une recherche (Lamoureux, 2008). En effet, il permet de faire une enquête sur un territoire étendu (Fortin, 2006). Il présente enfin l’avantage de faciliter une participation anonymisée à l’enquête, tout en facilitant un traitement rapide d’une quantité importante de données et ce, à moindre coût. Le tableau ci-après présente ses principales caractéristiques.

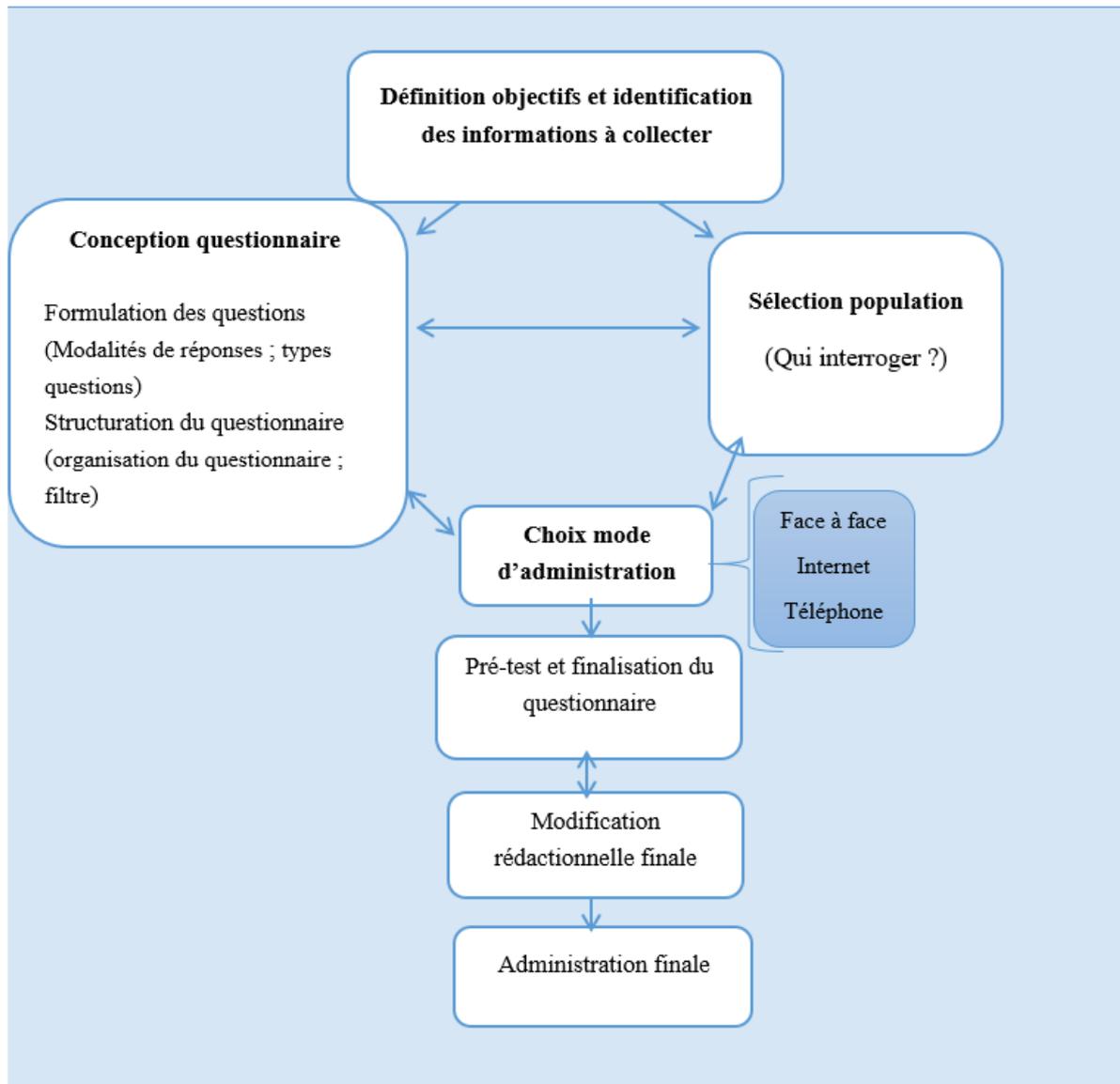
Caractéristiques enquête par questionnaire	
<b>Objectif principal de la démarche</b>	Décrire une population, explorer ou tester des relations causales et des contingences
<b>Conception</b>	Constitution de la base d’échantillonnage et élaboration du questionnaire
<b>Collecte de données</b>	Administration d’un questionnaire aux individus de l’échantillon
<b>Analyses</b>	Analyses quantitatives multivariées

**Tableau 18 : Caractéristiques enquête par questionnaire (inspiré de Thiétart et al. 2014)**

Dans le cadre de cette étude, la méthode de collecte sélectionnée est l’enquête par questionnaire en ligne descriptif. Comme ce terme le suggère, l’objectif principal de ce type d’enquête est de décrire un phénomène particulier : sa situation actuelle, ses propriétés et conditions (Williamson, 2002). En d’autres termes, il s’agit de répondre aux questions : « qui », « quoi », « quand » ou « où » plutôt que de répondre aux questions du type : « comment » ou « pourquoi ». Cette approche est aussi reconnue comme une enquête du « status quo » (ibid. p. 91). Elle s’intéresse donc à une collecte de faits. Le chercheur y recourt parce qu’il souhaite recueillir le maximum d’informations pour rapidement cerner le contexte du projet d’étude ; et identifier les défis à relever. Ce type d’enquête à l’avantage d’être à la portée même d’un chercheur novice. De plus, elle est généralement mobilisée avant de se

lancer dans le « vif du sujet » pour identifier les informations importantes pour la suite. Cette approche a enfin l'avantage de ne pas nécessiter des calculs très sophistiqués sur l'ensemble des données recueillies. Les analyses appliquées sont plus de l'ordre d'une statistique descriptive qu'explicative.

Pour s'assurer que le chercheur récolte les informations dont il a besoin ; ce dernier prend soin de concevoir son questionnaire en incluant les phases présentées dans la figure ci-dessous.



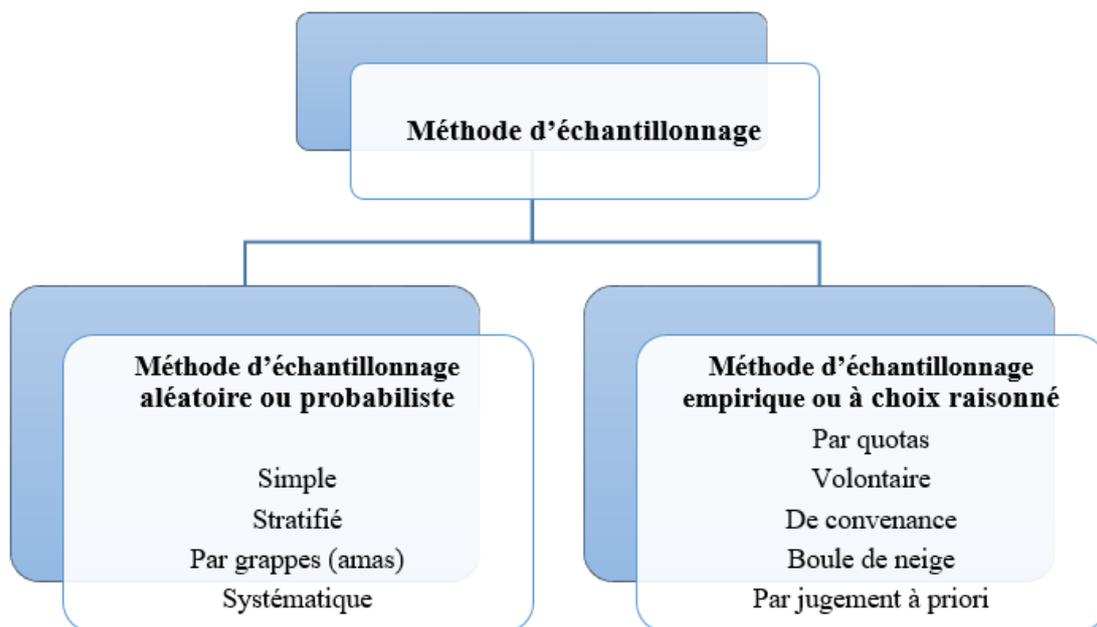
**Figure 31 : Récapitulatif du processus de conception du questionnaire (inspiré d'Ardilly, 2006)**

## 2.1. Mise en œuvre questionnaire

### 2.1.1. Sélection de la population à investiguer

Le choix de l'échantillon est fondamental avant l'envoi du questionnaire (Berthier, 2010). Durant cette phase de l'étude, le chercheur identifie les personnes à interroger pour atteindre les objectifs de l'étude. La liste des personnes à interroger constitue l'échantillon final (Mucchielli, 1993). Les stratégies de sélection de la population peuvent affecter tant la validité externe que la validité interne de l'étude (Thiétart, 1999). La validité externe concerne la possibilité d'étendre les résultats obtenus sur l'échantillon à d'autres éléments, dans les conditions de lieu et de temps différentes. La validité interne quant à elle consiste à s'assurer de la pertinence et de la cohérence interne des résultats par rapport aux objectifs déclarés du chercheur.

Les stratégies d'échantillonnage dépendent des objectifs visés et/ou des contraintes rencontrées ainsi que des raisons de faisabilité. En effet, ces stratégies répondent à des besoins différents. Deux démarches traditionnelles se distinguent : les méthodes dites aléatoires ou probabilistes et les méthodes de sélection à choix raisonné ou méthodes empiriques (Evrard et al. 2009).



**Figure 32 : Méthodes d'échantillonnage**

Les démarches probabilistes reposent sur la sélection des éléments de l'échantillon par une procédure aléatoire i.e. le choix d'un élément est indépendant du choix des autres éléments (Thiétart, 1999). Dans ce cas, chaque individu de la population concernée a une probabilité

connue, différente de zéro, d'appartenir à l'échantillon. Autrement, le choix de l'échantillon n'est pas à l'initiative de l'enquêteur mais de méthode mobilisée. Elle s'appuie donc sur le hasard pour sélectionner les individus. On peut y distinguer :

- la méthode aléatoire simple : consiste à prélever au hasard et de façon indépendante «n» unités d'échantillonnage d'une population de «N» éléments. La répartition se fait au hasard. Chaque point dans l'espace étudié a donc une chance égale d'être échantillonné.
- la méthode aléatoire stratifiée : la population hétérogène est subdivisée en strates (groupes). Les mêmes proportions de chaque strate doivent alors être retrouvées dans la population visée.
- la méthode aléatoire par grappe : c'est une sélection au hasard des groupes d'individus plutôt que d'individus.
- la méthode aléatoire systématique consiste à répartir les échantillons de manière régulière.

Dans le cas des méthodes de sélection à choix raisonné ou méthodes empiriques, la constitution de l'échantillon résulte d'un choix raisonné. Autrement, le jugement personnel du chercheur intervient. Ce choix vise à faire ressembler l'échantillon à la population dont il est issu. L'objectif final est de choisir un échantillon qui soit représentatif. On peut distinguer :

- La méthode par quota – son principe repose sur le choix de quelques caractéristiques dont on connaît la distribution dans la population (sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle). De même, le choix des personnes à interroger est laissé à l'initiative de l'enquêteur. Celui-ci doit tout de même respecter la répartition qui a été fixée. Par exemple : un enquêteur doit effectuer 50 interviews dans une ville X auprès des individus de 18 ans, pour une enquête dans laquelle les quotas retenus sont l'âge, le sexe et la profession.
- La méthode des itinéraires dans laquelle, on impose à l'enquêteur un point de départ et un itinéraire à suivre. L'objectif est de reproduire un certain tirage aléatoire des enquêtés.
- Le sondage auprès de volontaires, ici les sondages sont réalisés auprès des personnes acceptants de répondre à un questionnaire.
- Méthode de convenance ; le choix des individus se fait en raison de leur accessibilité.
- Méthode boule de neige ; dans ce cas-ci, on s'intéresse à des populations restreintes ou à des individus particuliers. Il n'existe pas de liste. Ce sont les individus identifiés qui conduisent à d'autres tout au long de l'étude.
- Méthode selon le jugement à priori ; les individus sont sélectionnés sur des critères fixés à l'avance.

La littérature révèle que ces deux approches peuvent être combinées. Cependant, c'est la seconde méthode qui intéresse le chercheur. Ce choix est motivé du fait que l'étude mise en œuvre est exploratoire. En effet, ce dernier est largement utilisé dans le cas d'une étude exploratoire (Petrof, 1993). C'est particulièrement l'échantillonnage de jugement à priori qui est retenue dans le cadre de cette étude. En effet, les critères de sélection ont préalablement identifié durant la revue de littérature.

Les individus sélectionnés sont principalement issus des groupes de professionnels des systèmes d'information appartenant à différents secteurs d'activités. Le chercheur entend par professionnels des systèmes d'information tout individu qui occupe une fonction qui peut être : programmeurs, directeur des systèmes d'information, administrateur réseau, développeurs, etc. Le choix de ce profil est motivé d'une part, parce qu'en tant que professionnel des SI, ils sont plus à même de savoir ce qu'est une charte d'usage des TI/SI sans que le chercheur ne la définisse. De plus, leur position dans l'organisation peut éventuellement faciliter la collecte de la charte. Et d'autre part, le chercheur pense que leur expertise est un atout au regard des informations que celui-ci souhaite obtenir. Particulièrement en ce qui concerne les problématiques d'éthique des TI/SI. Puisqu'il existe déjà des codes d'éthique propres à leur profession (voir ACM, DPMA, BCS, CIPS...) <sup>72</sup> à l'image des codes déployés chez les médecins ou les avocats (Oz, 1992). De plus, la littérature révèle qu'on s'intéresse de plus en plus à l'éthique dans les systèmes d'information (Davison, 2000). Enfin, les professionnels des SI ont accès à une variété d'outils mais aussi à un large éventail de données (Grupe, 2003).

### 2.1.2. Identification des informations à récolter

Durant cette étape, le chercheur est amené à identifier clairement les informations qu'il souhaite récoltées par l'intermédiaire du questionnaire. Ces informations sont en relation intrinsèque avec les objectifs de l'étude. Comme précédemment identifié, deux objectifs doivent être atteints :

- Le premier permet au chercheur de situer la charte dans l'espace et le temps tout en identifiant des caractéristiques qui lui sont spécifiques. Cet objectif implique de définir d'autres sous-objectifs qui seront par la suite transformés en question.
- Et, récupérer au moins 100 chartes auprès des individus contactés.

---

<sup>72</sup> DPMA – Data processing Management Association: dedicated to professional development of IS professional.

ACM – Association for Computer Machinery: develop information processing as a discipline and promote responsible use of computers.

BCS – British Computer Society: concerned with the development of computing and its effective application.

CIPS – Canadian Information processing Society: promotes professionalism among information systems practitioners.

Pour mener à bien le premier objectif, le chercheur doit d'abord définir ce qu'il entend par actuel d'une part.

Le terme actuel fait référence à ce qui existe au moment présent i.e. ce qui s'oppose le plus souvent à ce qui est passé<sup>73</sup>. C'est donc quelque chose qui existe au moment où on l'évoque. Il ne s'agit pas de quelque chose de fictif mais de bien réel déterminé dans l'espace et le temps. Pour ce faire, le chercheur s'est fixé d'obtenir des informations relatives aux dates d'édition et de mise à jour. Ces dates sont importantes puisqu'elles indiquent concrètement la situation des chartes dans le temps. Et, donc de se faire une idée plus précise de leur état.

D'autres informations sont aussi nécessaires pour s'assurer que la charte est un document relativement bien établi dans les pratiques organisationnelles. Pour s'en assurer, le chercheur est conscient qu'identifier sa présence dans l'organisation n'est pas suffisante ; encore faut-il qu'elle ait été diffusée. En effet, à l'image du code d'éthique ou de la politique de sécurité, qui nécessitent une diffusion large auprès de l'ensemble des employés (McDonald, 2008 ; Oscarson, 2007 ; Höne et Eloff, 2002) ; de même les chartes doivent subir le même procédé pour avoir l'effet escompté. Cependant, une simple diffusion n'est pas tout ; encore faut-il que les personnes, à qui elle est diffusée, soient « familières » ou du moins soient au courant du rôle qu'elle joue. Le chercheur entend par « être familier avec la charte » : l'exposition directe ou indirecte à la charte. Cette exposition peut amener à des connaissances générales ou bien spécifiques de l'objet. Connaissances nécessaires pour que le chercheur soit à même d'identifier les caractéristiques sur la charte.

Le chercheur va aussi recueillir la perception des personnes contactées. Particulièrement leur perception sur les rôles que jouent ou que pourrait jouer la charte vis-à-vis des pratiques d'usage des TI/SI dans l'organisation. Deux types de rôle intéressent surtout le chercheur. Il s'agit d'identifier si les individus contactés perçoivent la charte comme : guide des usages des TI/SI et outil dissuasif de certains usages. En effet, la littérature anglo-saxonne révèle que la charte est déployée dans le but de dissuader certains usages considérés comme illégaux et/ou contreproductifs et/ou abusifs tels que le téléchargement de vidéos ou de logiciels sans licence. Ces types d'usage peuvent ou ne pas être contraire à l'éthique. C'est donc particulièrement la dissuasion vis-à-vis des pratiques qui peuvent mettre en danger la vie privée, la propriété intellectuelle, l'exactitude et l'accessibilité. L'intérêt de se focaliser sur ces problématiques réside sur les répercussions que celles-ci peuvent avoir sur les individus ou sur l'organisation. En effet, avec les possibilités d'actions qu'offrent les technologies de l'information, les organisations peuvent par exemple : contrôler et stocker des données relatives à l'historique de navigation ou à la géolocalisation de leurs employés parfois sans que ces derniers le sachent ou même sans leur consentement. De ce fait, les informations récoltées dans ce cadre peuvent

---

<sup>73</sup> <http://www.cnrtl.fr/definition/actuel>

constituer des indicateurs précieux. En particulier sur la manière dont le rôle de la charte est perçu par un public, qui peut être considéré comme « expert » en systèmes d'information. En effet, c'est d'abord cette communauté (professionnel des SI) qui a commencé à élaborer et à déployer les codes d'éthique pour réguler leur métier (Oz, 1992, 1996). On identifie par exemple, « the ACM code of Ethics » qui établit des principes éthiques à respecter par les professionnels des systèmes dans le cadre de l'exercice de leur fonction.

Enfin, le chercheur veut également s'assurer qu'il n'y a pas d'autres mesures ou documents qui jouent un rôle semblable à la charte. Ou qui contribuent à répondre aux dilemmes éthiques que peuvent rencontrer les utilisateurs durant leur pratiques d'usage des TI/SI dans le contexte organisationnel. Cette information peut influencer sur la poursuite ou non de l'étude ou du moins sur l'objet en étude sur l'objet d'étude qu'est la charte d'usage des TI/SI. En effet, pourquoi s'intéresser à la charte s'il existe d'autres documents contribuant à la formalisation claire de ce qu'est un usage éthique du SI ; ou qui établit des principes d'usage éthique du SI organisationnel.

Comme on peut le constater, les informations à récoltées sont une combinaison entre données factuelles (présence ou absence charte par exemple) et jugements subjectifs (opinions ou attentes par exemple) ; ainsi qu'entre informations générales et informations spécifiques. L'ensemble des informations obtenues vont fournir des caractéristiques de la charte (voir tableau) dont le chercheur estime avoir besoin pour la suite du projet.

<b>Informations sur la charte</b>	
<b>Informations générales</b>	<b>Informations spécifiques</b>
Présence ou absence charte dans l'organisation	Date d'édition - Date mise à jour – Motivations
Présence signature	Validation CNIL
Modalités d'accès à la charte	Perception rôle jouer et rôle probable
Lecture - Compréhension contenu	Existence ou non d'autres mesures semblables à la charte
<b>Information sur les répondants</b>	
Sexe – Age – Fonction occupée - Taille entreprise - Temps passé dans l'entreprise	

**Tableau 19 : Synthèse informations à recueillir**

Ces informations vont contribuer à la compréhension du statut actuel de la charte dans le contexte organisationnel français. Ces informations ont été sélectionnées pour les raisons suivantes :

- la présence ou l'absence de la charte dans l'organisation est un indicatif précieux pour identifier le pourcentage des organisations qui déploient encore la charte.
- La présence d'une signature ainsi que la validation par la CNIL révèlent la portée de la charte dans les pratiques. Ces informations révèlent aussi la considération qui lui est accordée.
- La lecture et la compréhension du contenu permet de s'assurer que les répondants savent au moins de quoi ils parlent. C'est aussi un indicateur qui peut révéler une connaissance soit partielle ou pas du répondant. Cet aspect peut influencer ses réponses.
- Les dates d'édition et de mise à jour situent la charte dans le temps et confirme si c'est une pratique présente ou passée.
- Les motivations des mises à jour ainsi que la perception des rôles que jouent ou que pourraient jouer la charte contribuent à justifier l'intérêt d'étudier la charte.
- L'existence ou non d'une autre mesure peut être déterminant dans le choix de poursuivre avec la charte comme objet principal de recherche ou non.
- Les informations sur les répondants permettent d'identifier nos interlocuteurs et donc la valeur de leurs propos.

Ces différentes informations sont des sous-objectifs que le chercheur souhaite atteindre pour s'assurer que la charte est une pratique encore mise en œuvre dans le contexte organisationnel français. En conclusion, les questions à formuler vont différer en fonction de la nature de l'information que le chercheur souhaite récolter. Mais dans l'ensemble, le questionnaire est construit de sorte à répondre à la question : « *la charte-est-elle actuelle dans le contexte organisationnel français ?* ». Il va de même permettre au chercheur de collecter des informations relativement variées. Celles-ci vont favoriser la prise de décision pour la suite de la recherche.

### **2.1.3. Formulation des questions**

La formulation des questions implique d'une part, la définition des formats de celles-ci (Fenneteau, 2007). On peut distinguer les formats dits ouverts, fermés et mixtes. Une question est dite ouverte lorsqu'aucune modalité de réponse n'est proposée au répondant. Elle offre à l'enquêté la possibilité de s'exprimer comme il le souhaite. A l'inverse, une question est dite fermée, lorsque les modalités de réponses sont préétablies. Celle-ci limite le choix des

réponses et peut orienter l'enquêté vers une autre partie du questionnaire en fonction du choix qu'il réalise. Les questions fermées peuvent être à choix uniques ou à choix multiples. Dans le premier cas, l'enquêté n'a qu'une seule possibilité de réponse tandis que dans le deuxième il peut en choisir plusieurs. Enfin, les questions mixtes comportent les caractéristiques des deux précédents types de questions. Elles invitent l'enquêté à choisir une réponse et à apporter des précisions en plus. Ces questions sont souvent fondées sur des échelles de mesure. La littérature regorge d'échelle pour mesurer soit la perception, les attitudes, l'attachement, les valeurs, l'innovativité, etc. C'est particulièrement l'échelle de mesure de Likert, qui intéresse le chercheur. Elle est mobilisée dans le cadre des études sur des opinions. Cette échelle comporte cinq déclinaisons des réponses, qui permettent à l'interviewé d'exprimer son degré d'approbation ou de désapprobation.

Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni en désaccord ni d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
□1	□2	□3	□4	□5

Echelle de Likert (Source : Fenneteau, 2007)

Le chercheur a mobilisé cette échelle parce qu'il souhaite explorer les opinions ; et donc les nuances des réponses sur le rôle que joue ou que pourrait jouer la charte vis-à-vis des problématiques d'éthiques des SI. Ce procédé est dit « self-rating » durant laquelle le répondant se situe lui-même sur une échelle.

En plus de l'échelle de Likert, le chercheur mobilise l'échelle de dichotomie. C'est-à-dire que le répondant sélectionnant soit oui, soit non pour répondre à la question.

Par ailleurs, la formulation implique également l'inclusion des questions filtres et des questions de transitions dans le questionnaire. Les filtres visent, en cours du questionnaire, à orienter les interviewés dans les sections du questionnaire selon leurs réponses aux questions. La notion de filtre peut intervenir à deux niveaux (Berthier, 2010) :

- niveau global ou filtre général : question d'introduction qui détermine, par exemple si l'individu correspond ou non à la cible. Dans le cas de cette étude, cette question n'est autre que : Votre entreprise possède-t-elle une charte d'usage des TI/SI ?
- niveau intermédiaire : une partie du questionnaire est filtré, les questions peuvent être réparties dans le questionnaire et orienter l'enquêté ;

Les questions de transitions, quant à elles vont faciliter le passage d'un sujet à l'autre de sorte que l'enquêté soit le moins possible déstabilisé.

Comme on peut le constater, ces différents formats et types de questions permettent au chercheur d'atteindre des objectifs différents. Aussi, suivant le type d'information que le

chercheur vise recueillir, ces formats sont mobilisés à différents moments dans le questionnaire. Le questionnaire s'en trouve alors enrichi de par la variété des questions. L'objectif général est de ne formuler que les questions nécessaires aux informations recherchées dans le cadre de cette étude. Il s'agit alors pour le chercheur de s'assurer, que les termes utilisés soient précis et adaptés au vocabulaire de l'échantillon. Par conséquent, le chercheur veille à ce que les questions ne soient ni ambiguës, ni offensantes au risque de causer une non réponse invalide. De même, que ces questions ne contiennent pas des termes trop techniques, qui pourraient biaiser la question et donc la réponse. Le biais n'est autre que la déformation ou le risque de déformation, donc d'erreur encourue par l'enquête (Muchielli, 1993). Une question biaisée est une question qui amène une réponse différente de ce que l'on cherche. Trois types de biais peuvent être identifiés (Legrain, 2007) :

- l'utilisation de termes techniques - chaque profession à son jargon qui doit disparaître dans la formulation ;
- la mauvaise formulation - la question est formulée de telle sorte que l'enquête se sent obligé de répondre comme le souhaite l'enquêteur ou les options de réponses sont ambiguës ;
- l'appel à des notions de prestige - les questions qui portent sur des sujets trop personnels.

C'est en considérant l'ensemble de ces points que chercheur est amené pas à pas, à structurer le questionnaire de sorte qu'il soit « équilibré ». Cependant, le chercheur est bien conscient qu'il n'existe pas de questionnaire parfait, en tout cas pas aux yeux de tous.

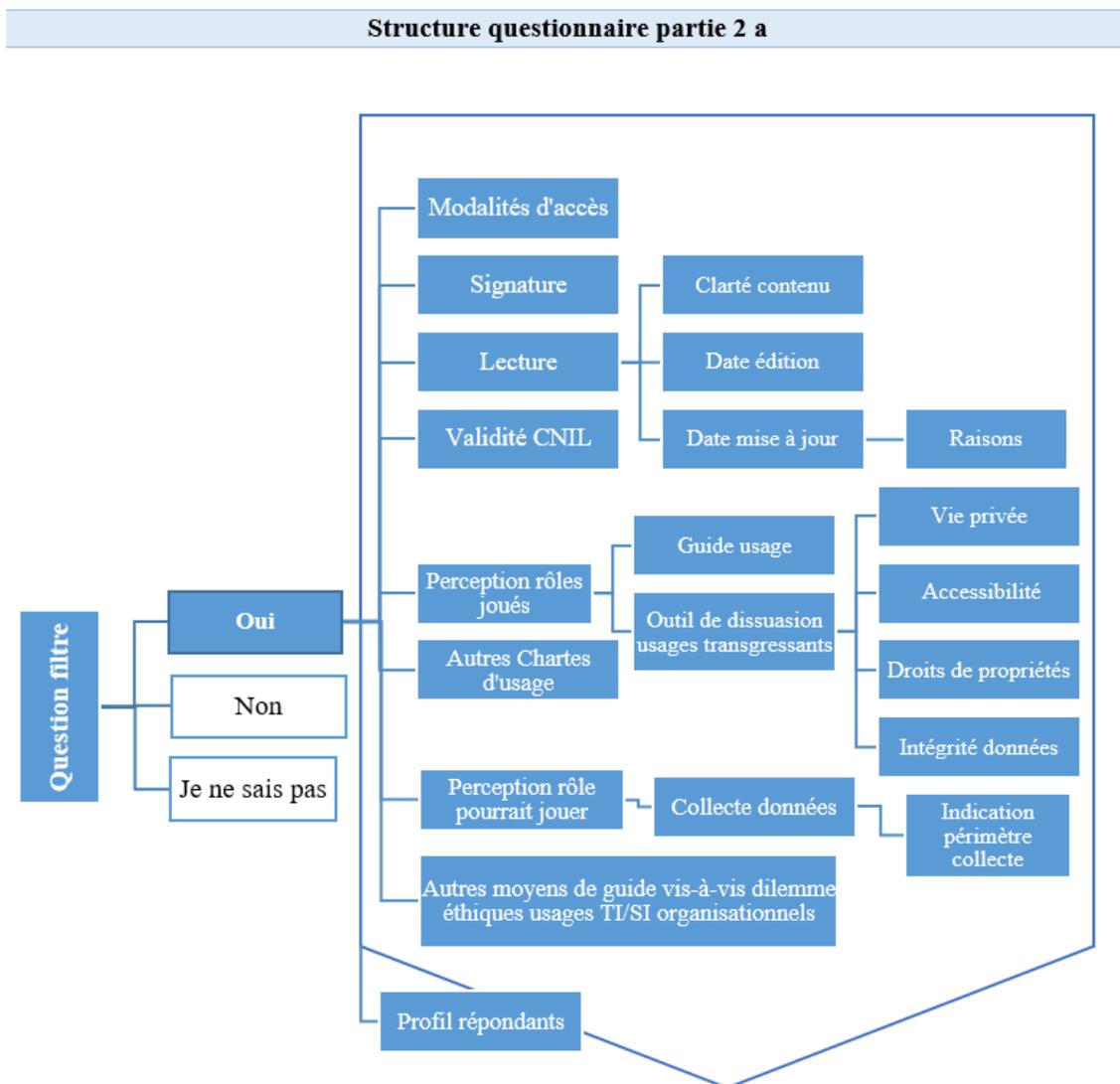
#### **2.1.4. Structuration du questionnaire**

La phase de structuration du questionnaire est importante parce qu'elle influe sur les réponses des enquêtés. En effet, les réactions des personnes interrogées ne dépendent pas uniquement du contenu des questions et de leur formulation, mais aussi de la structure du questionnaire (Fenneteau, 2007). Aussi, le chercheur a mobilisé la méthode dit d'entonnoir pour élaborer son questionnaire. Cette méthode consiste dans un premier temps à poser des questions d'ordre général ; puis à introduire au fur et à mesure des questions plus spécifiques et plus engageantes. Le questionnaire est structuré de sorte qu'il présente trois grandes parties. La première est relative à l'introduction. Cette dernière présente et situe l'étude i.e. son objet, son origine, son cadre, son contexte ainsi que ses tenants et ses aboutissants. Cette introduction vise également à inciter l'enquêté à participer à l'enquête. Il constitue donc le premier contact entre le système invitant et l'enquêté, pour les enquêtes par Internet (Boulan, 2015).

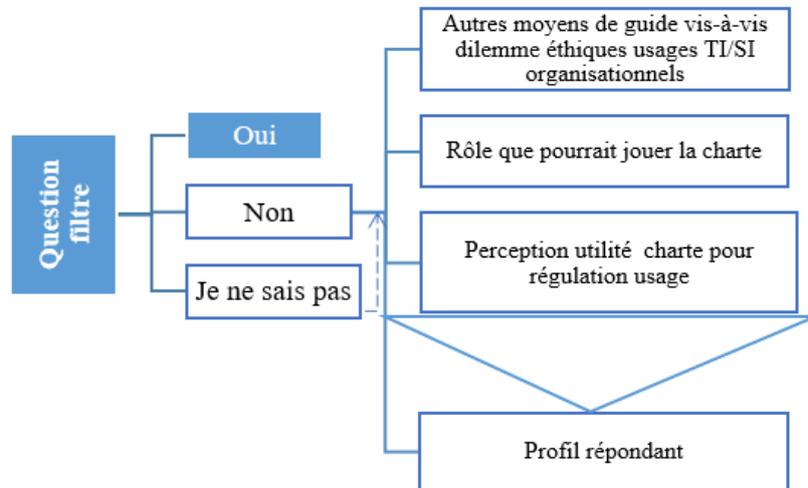
La seconde partie du questionnaire s'amorce avec la première question ; qui est aussi une question filtre. Celle-ci détermine, si l'individu correspond ou non à la cible. Elle va donc

départager les enquêtés suivant trois modalités de réponses à savoir : oui ; non et je ne sais pas (voir figure). Cette question permet d'identifier si l'organisation à laquelle appartient l'enquêté, possède une charte. Ainsi, en fonction de la réponse sélectionnée par l'enquêté ; celui-ci est redirigé vers une section du questionnaire qui correspond à son profil. Pour ceux qui répondent « oui » par exemple : ils sont automatiquement orientés vers une section du questionnaire (voir figure).

La dernière partie du questionnaire est constituée de questions qui permettent au chercheur de récolter des informations sociodémographiques à savoir les données relatives à l'âge ; la profession ; la taille de l'organisation ; le sexe et la fonction. Cette partie est clôturée par un texte remerciant les répondants de leur participation à l'enquête.



**Figure 33 : Structure du questionnaire les répondants possédant charte**



**Figure 34 : Structure du questionnaire répondants sans charte**

Les deux figures, ci-dessus, illustrent la structure interne du questionnaire. Cette structure, qui est la deuxième partie du questionnaire, est composée de deux sections. La première représente la structure et les informations destinées aux répondants qui reconnaissent que l'organisation possède une charte. La seconde, quant à elle, présente celles qui sont destinées à deux types de répondants. Ceux qui admettent que leur organisation n'a pas de charte ; et ceux qui ne savent si leur organisation possède une charte. Ces deux sections du questionnaire sont clôturées par l'identification des caractéristiques sociodémographiques des répondants.

### 2.1.5. Choix mode d'administration du questionnaire

Le choix du mode d'administration est une opération délicate. Puisqu'elle peut affecter la qualité des données recueillies. L'administration du questionnaire peut se faire de plusieurs façons (Fenneteau, 2007). On peut recourir à : une administration avec un enquêteur en face à face ou par téléphone ; une auto-administration avec envoi postal ou recours à internet. Chaque mode d'administration a ses avantages et ses inconvénients. Par exemple, l'administration par la poste exige un coût financier, cependant le sentiment d'anonymat est renforcé. Aussi, le choix de l'outil d'administration doit prendre en compte les objectifs de l'étude, les moyens, le temps ainsi que la population à étudier.

Dans le cadre de cette étude, c'est l'auto-administration avec recours à l'internet, qui est mobilisée. Aussi, le chercheur élabore son questionnaire à l'aide du service offert par « Eval

& Go »<sup>74</sup>. Qui est justement un logiciel de questionnaire en ligne. Le recours au questionnaire en ligne est principalement motivé par les points suivants :

- la dispersion géographique de la population à interroger ;
- le type de population à qui le questionnaire est destiné. En effet, la population définie à priori, est principalement constituée de professionnels des systèmes d'information. Lesquels sont reconnus comme possédant un faible taux de participation dans le cadre des recherches académiques dû à leur planning (Wild et al. 2007).
- La facilité d'accès au questionnaire, car celui-ci est accessible 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Elle offre donc aux enquêtés la possibilité de remplir le questionnaire au moment qui leur convient le plus.
- La réduction du temps de traitements.
- La facilité de gestion des relances en particulier, puisque l'outil permet au chercheur d'accéder à un tableau de bord statistiques qui indiquent la distribution des réponses en fonction du temps écoulé depuis le lancement.
- Compte tenu des contraintes budgétaires, l'auto-administration par mail apparait comme la méthode la plus appropriée. C'est une méthode, qui permet d'interroger un grand nombre d'individus à moindre coût. De surcroit, elle est largement utilisée et occupe une place très importante dans la pratique des enquêtes (Dillman et al. 2008).
- Enfin, cette approche est mobilisée du fait des objectifs que s'est fixés le chercheur dans le cadre de cette étude. Surtout qu'il lui faut assez rapidement déterminer si les chartes valent la peine qu'on s'y intéresse.

Après la sélection du mode d'administration de l'enquête, un mail est envoyé aux différentes personnes préalablement identifiées. Ce mail les invite à participer à l'enquête. Il contient des liens hypertextes permettant aux enquêtés d'accéder au questionnaire en ligne. L'envoi du mail donne l'occasion au chercheur de préparer l'enquêté. Cette préparation se fait par l'inclusion de façon concise et courte de l'objet et des objectifs de l'enquête. Afin, d'encore plus motivé à la participation, le chercheur prend soin d'indiquer à l'enquêté la durée approximative pour compléter le questionnaire. Le chercheur s'assure également spécifier que la confidentialité et l'anonymat sont préservés. C'est aussi dans ce mail que le chercheur prie les répondants de lui transmettre une copie de la charte d'usage de leur organisation.

Avant l'administration finale de l'enquête, le chercheur complète l'étape de test.

---

<sup>74</sup> <http://www.evalandgo.fr/>

### 2.1.6. Test et finalisation du questionnaire

Il s'agit de mener, à titre d'essai sur un petit nombre de personnes à interroger dans un objectif d'amélioration du questionnaire. C'est une phase à l'issue de laquelle la reformulation des questions ou la restructuration des questions est possible. De plus, elle permet de s'assurer que les questions sont comprises et appropriées ; et de déterminer le temps nécessaire qu'il a fallu à l'enquêté pour remplir le questionnaire. En effet, il a été constaté que « les enquêtes trop logues, par exemple, fatiguent les répondants. Et, peuvent même entraîner soit des erreurs dans les réponses, soit des abandons » (Hardaker, 1996). Enfin ce pré-test permet de s'assurer que d'une part, le contenu du mail est clair pour motiver les personnes contactées à participer à l'étude. Et d'autre part, que les liens de redirection vers le questionnaire en ligne sont fonctionnels.

Pour ce faire, le chercheur envoie son questionnaire à dix professionnels des systèmes d'information. Ces professionnels lui ont adressé des commentaires relatifs au contenu du questionnaire. Puis, il a rencontré trois d'entre eux face à face, à trois reprises. Ces rencontres concernaient surtout la manière dont les questions étaient formulées. C'était aussi, l'occasion de vérifier que le questionnaire était facile à lire, à remplir et agréable à la vue.

Ce n'est qu'à la suite de cette phase de test, que le chercheur a pu envoyer un mail à 550 professionnels des SI. Ce mail les invitait à répondre au questionnaire en ligne. Bien entendu, tout au long du processus d'élaboration du questionnaire et donc de l'étude, des considérations éthiques ont guidé le chercheur. Ce n'est qu'à la fin de ce procédé, que le chercheur est à même de commencer l'envoi du questionnaire.

## 3. Considérations éthiques

Si l'éthique relève du domaine de la philosophie qui se préoccupe des valeurs qui guident les conduites et les comportements humains. La recherche quant à elle, est reconnue comme une démarche qui vise à développer des connaissances au moyen d'une étude structurée ou d'une investigation systématique. Ainsi, l'éthique appliquée à la recherche scientifique est un ensemble des valeurs qui fondent et qui légitiment le métier de chercheur. Autrement, l'éthique fournit des principes qui guident les décisions et les actions du chercheur tout au long de l'étude. Dans ce cadre, l'engagement des chercheurs en vue d'élargir les connaissances comporte le devoir de faire de la recherche de façon honnête et réfléchie, de

produire des analyses rigoureuses, de veiller à la diffusion des résultats de la recherche<sup>75</sup> et des méthodes mobilisées de façon transparente. Il en va de l'intégrité et de la crédibilité de la recherche.

L'éthique dans le cadre de la mise en œuvre d'une recherche, c'est aussi garantir le bien-être et le respect des droits de ceux qui participent à l'étude. De façon générale, les considérations peuvent être regroupées sous trois thèmes à savoir : le droit à la vie privée, le consentement éclairé et la confidentialité (Gauthier, 2003). Pour s'assurer ces droits dont protéger et préservés, le chercheur prend soin de :

- Conserver les questionnaires en lieu sûr pour empêcher leur utilisation à d'autres fins.
- Ne pas divulguer la base de données contenant les adresses mails des personnes contactées dans le cadre de cette étude
- Respecter les lois concernant la protection des données personnelles afin d'empêcher que les participants ne soient reconnus.
- Informer les participants de façon concise les objectifs de l'enquête et le type d'information recherché.
- Utiliser un vocabulaire « correct », puisque certaines questions peuvent mettre mal à l'aise ou offenser.
- Garantir l'anonymat des participants.
- Garantir la confidentialité des documents récoltés dans le cadre de l'étude en l'occurrence les chartes ; et, ne pas publier, ni diffuser ces chartes

En somme, le chercheur se doit de prendre les mesures nécessaires pour respecter les droits des participants mais aussi garantir la crédibilité de l'étude.

#### **4. Traitement et analyse des données**

D'une manière générale, le traitement des données renvoie à l'ensemble des opérations techniques qui permettent d'analyser les informations recueillies pour répondre aux objectifs de l'étude. Cette phase est décisive puisqu'elle contribue à donner du sens à l'ensemble des données brutes récoltées. L'analyse sous-entend la mise en œuvre des opérations d'observations, de compréhension et/ou d'interprétation d'un phénomène d'après une décomposition en éléments essentiels (Lehu, 2012). Ce qui peut conduire à l'application des techniques d'analyse variées. Ces techniques d'analyse dépendent principalement des

---

<sup>75</sup> Instituts de recherche en santé du Canada : Énoncé de politique des trois Conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains, décembre 2010

objectifs fixés mais aussi du type de données récolté. En effet, les données peuvent être du texte, des chiffres, etc. Les techniques d'analyse retenues peuvent alors être aussi bien qualitatives que quantitatives. Les réponses aux questions ouvertes par exemple, peuvent subir une analyse de contenu. Tandis que les réponses aux questions fermées peuvent être traitées de manière statistique.

Dans l'ensemble, l'analyse va conduire à deux phases d'analyse (Mucchielli, 1990) à savoir :

- L'analyse primaire, qui consiste à analyser les informations recueillies en se plaçant au point de vue précis des objectifs de l'étude.
- Analyse secondaire : qui consiste à rechercher de potentielles indications inattendues, par le calcul appliqué aux résultats chiffrés tirés de l'analyse primaire. Il s'agit d'une part, de rechercher des corrélations i.e. on considère les résultats de l'analyse primaire comme des faits expérimentaux et on essaie de voir si certains de ces faits ont des relations entre eux. Et d'autre part, il s'agit d'identifier les spécifications i.e. en associant de différentes manières les données qui présentent des caractéristiques différentes apparues lors de l'analyse primaire. On peut les grouper ou les diviser conformément aux objectifs que le chercheur souhaite accomplir.

En générale, pour exploiter des données recueillies, une succession d'opérations précises sont mises en œuvre pour exploiter l'ensemble (Niel et Fasse, 2011).

- La vérification des questionnaires (editing) et de fichiers (cleaning). Elle comprend le contrôle de l'exhaustivité et de la qualité, le repérage des parties incomplètes, celui des erreurs de renvois, des pages et des paragraphes manquants, etc.
- La post-codification des questions ouvertes, dont les réponses sont riches d'éléments informatifs.
- L'élaboration du plan de traitement qui comporte des analyses :
  - o Univariées : définition de la variable de tri et des tableaux croisés ;
  - o Bivariées : relations entre deux variables
  - o Multi-variées qui prennent en compte l'information contenue dans plus de deux questions. Parmi ces analyses, on peut aussi distinguer (Leleu-Merviel, 2008) :
    - L'analyse factorielle qui permet d'expliquer un problème ou une situation en les simplifiant par une analyse des principaux facteurs qui les conditionnent ;
    - L'analyse des correspondances, cas particulier de l'analyse factorielle, qui permet d'expliquer les corrélations entre deux variables nominales ;
    - L'analyse canonique qui offre la possibilité d'explorer directement toutes les liaisons entre les différentes composantes d'un comportement. Elle permet de travailler simultanément sur plusieurs ensembles de variables (nominales, ordinales ou continues). L'objectifs

est de synthétiser les interrelations pouvant exister entre variables d'un même ensemble.

- L'analyse typologique qui cherche à cerner la structure du phénomène ou d'une population décrite par un ensemble de caractéristiques ;
- Etc.

Dans le cadre de cette étude et compte tenu de ses objectifs, le chercheur mobilise particulièrement les techniques d'analyse présentées dans le tableau ci-dessous.

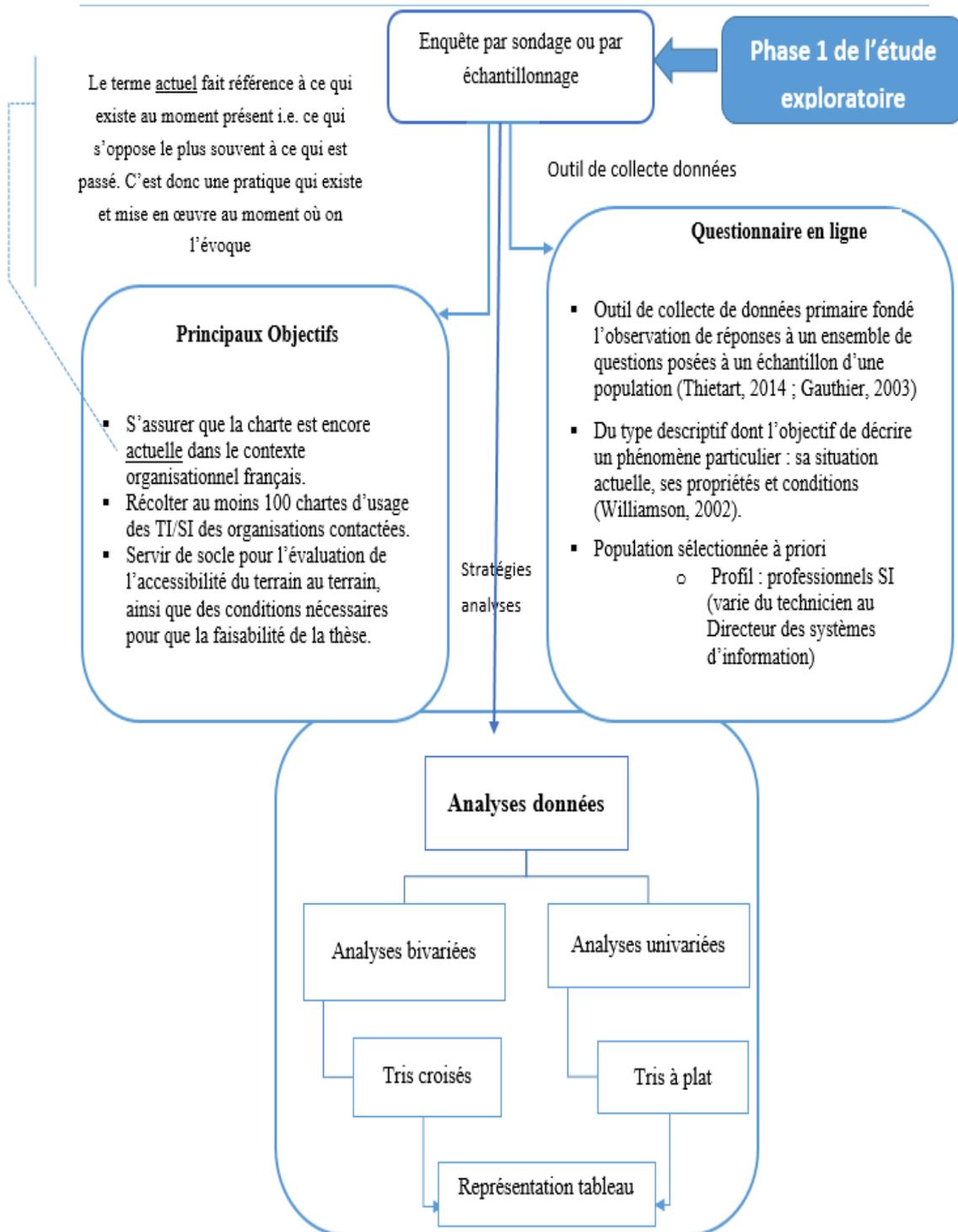
Type de traitement subit par les données récoltées	Description
<b>Tri à plat</b>	Méthode statistique qui consiste à présenter à chacune des questions posées dans le questionnaire et à calculer la répartition du pourcentage de ces effectifs par une simple règle de trois (Gay, 2006, p.95). Les résultats sont présentés en pourcentage dans un tableau. Ce tableau synthétise la distribution d'une variable, mettons en relation les différentes réponses enregistrées par rapport au nombre d'effectif. Cette opération va donc permettre de connaître les résultats pour chacune des questions. Des tableaux de distribution de fréquences, réalisés pour chaque question, présentent l'avantage de donner une idée des résultats pour toutes les variables. Ils constituent le résultat de base de l'étude et la source d'informations la plus importante pour l'analyste (Vandercammen et Gauthy-Sinéchal, 2014)
<b>Tri croisé</b>	Cette analyse consiste à croiser certains résultats entre eux afin de faire apparaître des liens entre différentes variables. Par exemple, ce tri va mettre en évidence des différences de comportement sur les sous-populations étudiées. Cette analyse permet donc de rassembler dans un tableau unique les distributions de fréquences ou d'effectifs de deux ou plusieurs variables. Ce tri fournit une information plus riche que le tri à plat.
<b>Post-codage des réponses relatives aux questions ouvertes</b>	Le travail de post-codage est le procédé par lequel, le chercheur lit l'ensemble des réponses à la question ouverte, repère les réponses qui lui paraissent proches et définit des catégories permettant de

	les regrouper (Fenneteau, 2007). La question est en quelle que sorte codée à posteriori.
--	--

**Tableau 20 : Récapitulatif des types de traitements subit par les données récoltées.**

Comme présenté dans le tableau ci-dessus, le chercheur a mobilisé des traitements d'analyse relativement simple. Ces derniers renvoient aux analyses univariées et bivariées. L'analyse univariée constitue la base du tri à plat. Qui est l'étude systématique de chaque variable à l'aide d'indice statistique. L'analyse bivariée, quant à elle, est la base du tri croisé. Ces analyses contribuent à synthétiser l'information recueillie au départ d'un tableau de données à lignes et colonnes multiples. Ces différentes techniques vont permettre au chercheur de prendre conscience de la portée des informations recueillies. Avec le tri à plat par exemple, le chercheur peut rapidement visualiser les résultats des réponses de l'ensemble du questionnaire. De même, il peut rapidement extraire les principaux résultats de l'étude ; identifier les zones qui nécessitent une interprétation et celles qui demandent des analyses plus approfondies ; identifier des erreurs éventuelles d'enregistrement des données. L'analyse du type tris croisés, va quant à elle permettre au chercheur de visualiser l'existence d'éventuelles relations entre variables. Ces différentes analyses vont donc favoriser la mise en perspective des données recueillies par rapport à l'objet que le chercheur souhaite étudier. Ce type d'opérations ne permet pas de faire d'inférence ou de prédiction à partir des données recueillies. Mais rapportent simplement les résultats sous une forme synthétique qui facilite leur interprétation.

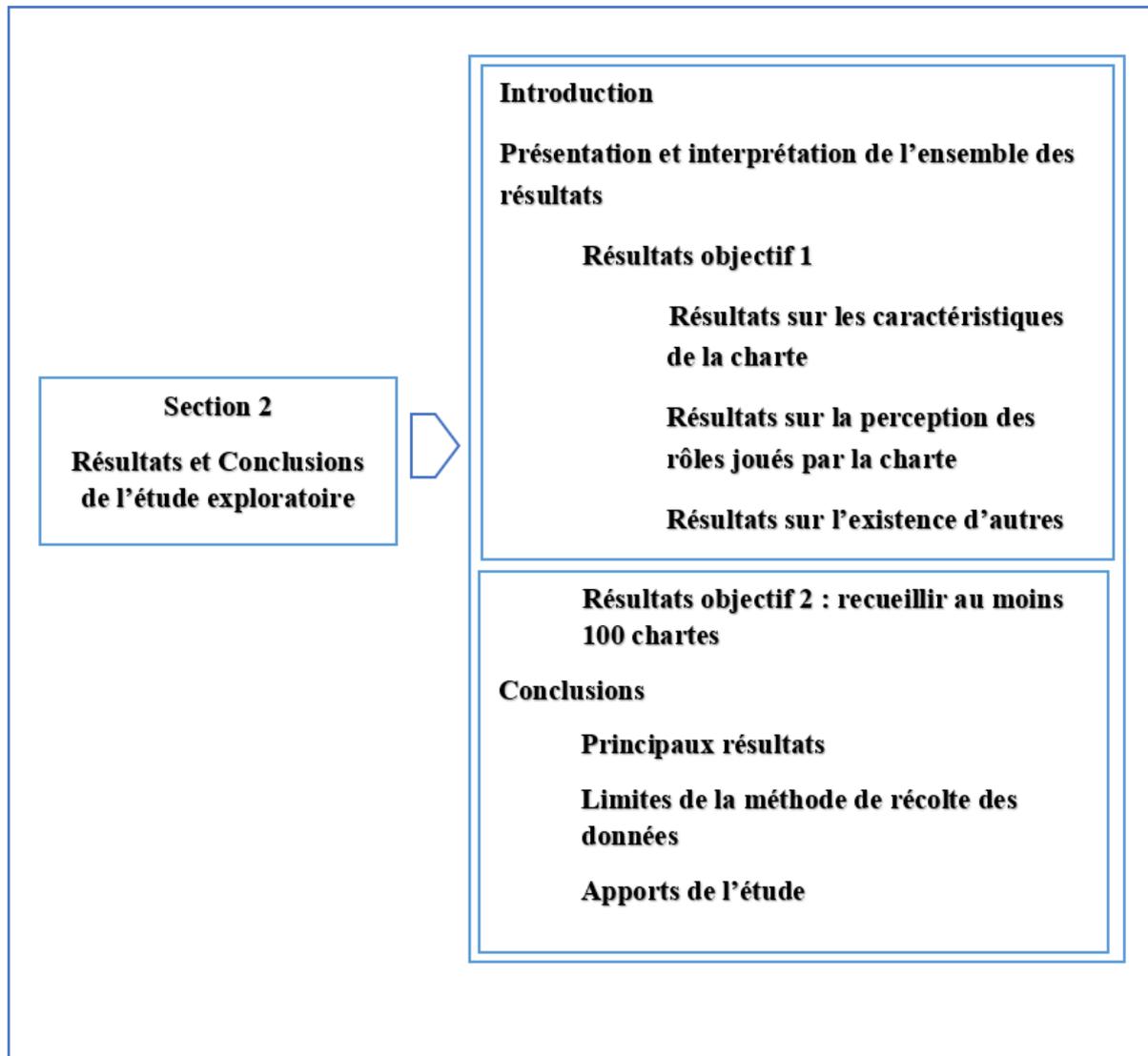
## Synthèse schématisée des points clés de la section





## SECTION 2 RESULTATS ET CONCLUSIONS DE L'ETUDE EXPLORATOIRE

### Plan



### Introduction

La présentation des résultats est une étape indispensable puisqu'elle permet d'identifier les objectifs qui ont été remplis de ceux qui ne l'ont pas été, et d'en tirer des enseignements pour la suite. La phase d'interprétation quant à elle, consiste à rechercher des résultats numériques obtenus au cours de l'analyse, à les traduire dans un langage commun ; et à

élaborer un texte cohérent apte à être lu (Bertrand, 1986). Autrement, il s'agit de répondre à la question : quelle est la signification des données récoltées ?

Ce volet présente les résultats obtenus suite aux analyses appliquées aux réponses des répondants. Les résultats sont présentés en tenant compte des objectifs initialement identifiés et qui ont motivés la réalisation de cette étude.

Avant de se lancer, il est nécessaire de faire un rappel sur les objectifs de l'étude. Comme cela a précédemment été présenté, cette étude constitue une des phases de l'étude exploratoire. Les résultats doivent contribuer à répondre à deux principaux objectifs à savoir :

1. Le premier permet au chercheur de situer la charte dans l'espace et le temps tout en identifiant les caractéristiques qui lui sont propres. Cet objectif impliquait de définir d'autres sous-objectifs qui ont été par la suite traduit en question. Il s'agit de :
  - Vérifier que les chartes sont bien présentes dans les organisations (sous-objectif 1)
  - Identifier quelques caractéristiques élémentaires de la charte qui permettent de situer la charte dans l'espace et le temps (sous-objectif 2).
  - Identifier si les deux principaux rôles joués par la charte sont réellement reconnus en tant que tels par les personnes à qui la charte est diffusée (sous-objectif 3). Il s'agit particulièrement du rôle de « guide » dans les usages et du rôle dissuasif vis-à-vis des problématiques d'usage telles que la vie privée, la propriété intellectuelle, l'accessibilité et l'exactitude des données.
  - Identifier s'il existe d'autres mesures qui jouent déjà le rôle de la charte dans l'organisation. Ou du moins, d'autres mesures qui adressent les problématiques d'usage éthiques des TI/SI (sous-objectif 4).

Ces sous-objectifs forment justement renvoient au recueil des informations présentées dans le tableau suivant.

<b>Informations sur la charte</b>	
<b>Informations générales</b>	<b>Informations spécifiques</b>
Présence ou absence charte dans l'organisation	Date d'édition - Date mise à jour – Motivations
Présence signature	Validation CNIL
Modalités d'accès à la charte	Perception rôle jouer et rôle probable

Lecture - Compréhension contenu	Existence ou non d'autres mesures semblables à la charte
<b>Information sur les répondants</b>	
Sexe – Age – Fonction occupée -Taille entreprise - Temps passé dans l'entreprise	

### Tableau 21 : Synthèse des informations à recueillir

Ces informations vont contribuer à la compréhension du statut actuel de la charte dans le contexte organisationnel français. Elles ont été sélectionnées pour les raisons suivantes :

- la présence ou l'absence de la charte dans l'organisation est un indicatif précieux pour identifier le pourcentage des organisations qui déploient encore la charte.
  - La présence d'une signature ainsi que la validation par la CNIL révèlent la portée de la charte dans les pratiques. Ces informations révèlent aussi la considération qui lui est accordée.
  - La lecture et la compréhension du contenu permet de s'assurer que les répondants savent au moins de quoi ils parlent. C'est aussi un indicateur qui peut révéler une connaissance soit partielle ou pas du répondant. Cet aspect peut influencer ses réponses.
  - Les dates d'édition et de mise à jour situent la charte dans le temps et confirme si c'est une pratique présente ou passée.
  - Les motivations des mises à jour ainsi que la perception des rôles que jouent ou que pourraient jouer la charte contribuent à justifier l'intérêt d'étudier la charte.
  - L'existence ou non d'une autre mesure peut être déterminant dans le choix de poursuivre avec la charte comme objet principal de recherche ou non.
  - Les informations sur les répondants permettent d'identifier nos interlocuteurs et donc la valeur de leurs propos.
2. Enfin, le second objectif de cette étude est de récolter par la même occasion au moins 100 chartes d'usage des TI/SI. La raison en est que le chercheur souhaite retenir la charte comme objet d'étude principal. Et, il veut réaliser une étude longitudinale sur leur contenu. La finalité est de proposer une typologie des chartes actuellement déployées dans les organisations françaises d'une part. Et d'autre part, il vise à

identifier comment les usages qui peuvent mettre en danger la vie privée, la propriété intellectuelle, l'exactitude et l'accessibilité sont adressés. Et pourquoi pas éventuellement, obtenir des versions antérieures de quelques chartes pour éventuellement identifier les évolutions que ces problématiques d'éthiques sont adressées.

## 1. Présentation et interprétation de l'ensemble des résultats

### 1.1. Résultats objectif 1 : situation dans l'espace et le temps et caractéristiques de la charte dans l'organisation

Le premier objectif que le chercheur souhaite atteindre va contribuer, d'une part, à identifier la situation de la charte d'usage des TI/SI dans le contexte organisationnel français. Et d'autre part, il va aussi concourir à identifier quelques caractéristiques de la charte.

C'est le 11 novembre 2012 que le questionnaire est diffusé. Sa diffusion s'est faite auprès de 550 professionnels des systèmes d'information. Ces professionnels appartiennent à 550 entreprises dispersées sur le territoire français. Le questionnaire a été clôturé le 28-04-2013. Sur les 550 professionnels contactés, 79 ont répondu au questionnaire (voir tableau).

		Nb	Nb (%)
<b>Question</b>	Votre entreprise possède-t-elle une charte régulant les usages des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ?	79	100%
<b>Modalités de réponse</b>	Oui	47	59,49%
	Non	20	25,32%
	Je ne sais pas	12	15,19%

**Tableau 22 : Répartition des réponses sur la présence de la charte.**

Comme ce tableau l'illustre, pratiquement 60% des répondants admettent que leur entreprise possède bien une charte. Ce qui d'une certaine manière révèle que la charte est encore une pratique mise en œuvre dans les entreprises françaises. Les informations présentées dans le tableau répondent au sous-objectif 1. Celui-ci, traduit directement en question, devait vérifier que les chartes sont bien présentes dans les organisations.

La visualisation de l'ensemble des résultats montre cependant que sur les 79 répondants, 35 d'entre eux ont répondu à l'ensemble du questionnaire. Le tableau ci-après présente leur profil.

Taille entreprise					Sexe	
	Moins de 10	De 10 à 50	De 50 à 250	De 250 et plus	Femme	Homme
<b>Nombre</b>	1	5	4	25	5	30
Temps passé en entreprise						
	Moins d'1 an	Entre 1 et 3 ans	Entre 3 et 5 ans	Entre 5 et 7 ans	Entre 7 et 9 ans	Entre 9 ans et plus
<b>Nombre</b>	2	12	7	5	0	9
Age						
<b>Intervalle</b>	23 – 55					
Fonction occupée						
Consultant ; Responsable R&D ; Responsable informatique ; Directeur Technique ; Développeur ; Analyste Junior ; Consultant CRM ; Manager ; Ingénieur développeur ; Ingénieur en informatique ; Ingénieur systèmes et réseaux ; Chef de projet ; Responsable infrastructure ; Chargé de projet SI ; Développeur ; Customer Support Metrics Development Consultant ; DSI ; Chef de projet et de développement ; Ingénieur technologie de l'information ; Responsable SI ; Consultant ERP ; Ingénieur travaux principal ; Responsable des opérations ; Ingénieur qualité process ; Responsable Informatique et Correspondant Informatique et Libertés ; Technicien base de données ; Administrateur SI ; Consultant SI ; Ingénieur développeur ; Conseil en SI MOA ; Architecte IT ; Ingénieur débutant en informatique						

**Tableau 23 : Profils des répondants ayant complété l'ensemble du questionnaire.**

Comme ce tableau le présente, on remarque que 25 répondants sur les 35 appartiennent à de grandes entreprises. Ces répondants sont issus de 25 entreprises. On peut en déduire que la charte est une pratique surtout présente dans les organisations de grandes tailles. Cela peut s'expliquer du fait que les pratiques d'usage sont plus variées lorsque le nombre d'employés est important. De même, le système d'information et donc les technologies mises en œuvre

sont plus diversifiés. Cette diversification peut entraîner des défis au niveau de la gestion mais aussi de la multiplication des problèmes dans les usages. L'excès d'utilisation des droits d'accès à Internet durant les heures de travail par exemple, peut conduire à une perte de productivité (Stewart, 2002). On peut facilement imaginer ce que cette pratique peut coûter à l'entreprise si plusieurs employés « abusent » de leur droit d'accès à l'internet.

Le faible nombre des femmes qui ont répondu aux questionnaires s'explique du fait que la base de données relatives aux adresses mails constituées présentait au moins 85% d'hommes. De plus, il est largement reconnu que le secteur de l'informatique compte davantage d'hommes que de femmes. On compte par exemple, seulement une femme pour dix hommes dans les métiers de techniciens informatique et télécom. De même, dans les nouvelles technologies seulement un salarié sur cinq est dirigé par une femme manager<sup>76</sup>.

L'intervalle d'âge à laquelle appartiennent les répondants est plutôt large. Le plus jeune a 23 ans et le plus vieux 55. L'âge est un indicateur précieux qui peut renvoyer au niveau d'expérience acquis ; ce qui, d'une certaine manière contribue à la valeur des informations récoltées.

Le tableau présente également une diversité de fonctions occupées par les répondants. Cette diversité contribue à donner des opinions relativement variés. Et comme on peut le constater, ces répondants sont tous des professionnels des SI.

Par ailleurs, vérifier la présence ou l'absence de la charte ne suffit pas pour savoir si la charte est bien d'actualité dans le contexte organisationnel français. C'est dans cette optique que le chercheur souhaite obtenir davantage des informations supplémentaires. Et, c'est particulièrement sur les caractéristiques de la charte. Les informations obtenues vont aussi contribuer à la mise en perspective du niveau de connaissance que possèdent les répondants. Pour obtenir ces informations, seules les réponses des répondants ayant répondu à l'ensemble du questionnaire sont retenues. De même, que seules les réponses des répondants qui admettent que leur entreprise possède bien une charte sont retenues.

Comme il l'a été précédemment constaté, 47 répondants sur les 79 admettent que leur entreprise possède une charte. Cependant, 27 répondants sur les 47 ont répondu à l'ensemble du questionnaire. Le tableau suivant présente leur profil.

---

<sup>76</sup> <http://www.franceinfo.fr/emission/c-est-mon-boulot/2014-2015/penurie-de-femmes-dans-les-metiers-de-l-informatique-19-11-2014-16-23>

		Taille entreprise				Sexe	
		Moins de 10	De 10 à 50	De 50 à 250	De 250 et plus	Femme	Homme
<b>Nombre</b>		0	2	3	22	4	23
		Temps passé en entreprise					
		Moins d'1 an	Entre 1 et 3 ans	Entre 3 et 5 ans	Entre 5 et 7 ans	Entre 7 et 9 ans	Entre 9 ans et plus
<b>Nombre</b>		1	10	5	5	0	6
		Age					
<b>Intervalle</b>		23 – 50					
		Fonction					
		Chef de projet ; Ingénieur étude et de développement ; Ingénieur Technologie de l'information ; Responsable SI ; Consultant SI ; DSI (2); Ingénieur travaux principal ; Chef projet informatique (3); Customer support metrics development ; Responsable opérations ; Administrateur SI ; Ingénieur développement ; Technicien de bases de données ; Consultant ERP ; Responsable qualité et méthodes informatiques ; Conseil en SI MOA ; Architecte IT ; Administrateurs systèmes ; Chargé projet SI ; Chef de projet IT ; Ingénieur débutant informatique ; Responsable informatique ; Ingénieur qualité process ; Responsable SI.					

**Tableau 24 : Profil répondants dont l'organisation possède une charte d'usage des TI/IS**

Les résultats issus de ce tableau révèlent encore une fois que la charte est une pratique répondue dans les grandes entreprises. En effet, 22 d'entre eux appartiennent à une entreprise de plus de 250 employés. D'autre part, les répondants occupent pour la plupart une fonction dans le département informatique de l'entreprise. En tant que tel, le chercheur suppose qu'ils doivent donc posséder des connaissances relativement larges sur la charte. De ce fait, ils sont à mesure de fournir une information de qualité.

### 1.1.1. Résultats sur les caractéristiques de la charte

Le tableau ci-après montre les informations qui permettent au chercheur de situer la charte. Mais aussi les informations élémentaires pour la caractériser.

<b>Modalités de diffusion</b>					
	Intranet	Internet	Internet et Intranet	Autre	
Nombre	20	0	5	Sur le site web de l'entreprise ; exemplaire fournit en format papier ; format papier à l'arrivée	
<b>Signature</b>					
	Oui	Non		Je ne m'en souviens pas	
Nombre	20	5		2	
<b>Lecture</b>					
	Oui	Non		Je ne m'en souviens	
Nombre	17	9		1	
<b>Niveau de clarté du contenu</b>					
	Pas du tout	Non	Je n'ai pas d'avis	Oui	Tout à fait
Nombre	0	1	9	17	0
<b>Validation par la CNIL</b>					
	Oui	Non	Je ne sais pas	Autre	
Nombre	5	7	13	Je crois que oui ; greffe au conseil des prud'hommes + copie à l'inspection du travail	
<b>Date d'édition approximative</b>					

	Moins d'1 an	Entre 1 et 3 ans	Entre 3 et 6 ans	Entre 6 et 9 ans	9 ans et plus	Je ne sais pas
Nombre	2	12	5	0	3	5
	<b>Mise à jour</b>					
	Oui		Non		Je ne sais pas	
Nombre	10		6		11	
	<b>Date approximative mise à jour</b>					
	Moins d'1 an	Entre 1 et 3 ans	Entre 3 et 6 ans	Entre 6 et 9 ans	9 ans et plus	Je ne sais pas
Nombre	3	5	1	0	1	17
	<b>Raisons mise à jour</b>					
	Introduction nouveau TI		Exigence CNIL	Je ne sais pas		Autre
Nombre	4		1	16		0

**Tableau 25 : Tableau récapitulatif des caractéristiques de la charte**

Le tableau ci-dessus présente un récapitulatif des informations qui caractérisent les chartes. Les résultats à la question concernant les modalités de diffusion représentent les différents moyens d'accès à la charte qui sont mises à la disposition des employés. Comme on peut le remarquer deux principaux formats de diffusion de la charte peuvent se distinguer : le format numérique et le format papier. Ces résultats révèlent également que les chartes sont principalement accessibles depuis l'intranet. Il est reconnu que la présence d'intranet dans une organisation témoigne de la dématérialisation des informations et des connaissances de celle-ci. Elle témoigne également des limites établies ou du moins du périmètre d'activité de l'organisation. L'accès depuis l'intranet pousse donc à penser que la charte n'est accessible qu'aux employés de l'entreprise. Ce qui fait de la charte un document interne à l'entreprise. On peut donc en présager que son accès par un tiers peut nécessiter le lancement d'une procédure « d'acquisition ». Autrement dit, une autorisation pour y avoir accès peut éventuellement être exigée.

L'accès depuis le site web de l'entreprise quant à lui, ne révèle pas nécessairement que ce document est accessible au public. Il se peut qu'il faille des codes d'accès pour télécharger le document. En effet, certaines entreprises permettent à leurs employés d'accéder au système d'information depuis chez eux. Cependant, la possibilité d'accéder à la charte depuis le site web de l'entreprise par des tiers, peut signifier que l'entreprise souhaite afficher clairement

les valeurs auxquelles elle adhère. C'est aussi un moyen de rassurer des parties prenantes externes de l'organisation. La finalité est d'établir un climat de confiance avec ses différentes parties prenantes.

L'accessibilité à la charte est importante puisqu'elle permet justement aux utilisateurs de prendre connaissance du contenu en cas de doutes. Cependant lire le contenu n'implique pas nécessairement que celui-ci soit clair. Dans ce cas, il serait intéressant d'analyser leur contenu et, si possible, d'interviewer d'autres employés à qui elle est diffusée. Rappelons que le profil des répondants leur confère d'une certaine manière une facilité à comprendre les termes utilisés dans la charte. On peut supposer que cela risque de ne pas être le cas si l'employé est un néophyte à l'égard des TI/SI. Ou du moins, s'il n'est pas aussi familier que le sont nos actuels répondants avec les TI/SI.

Les résultats, relatifs à la question sur la présence ou l'absence d'une signature, révèlent que 20 d'entre nos répondants ont bien eu à signer la charte. La présence de la signature est un indicateur précieux car elle indique l'importance accordée à la charte. De même, elle est la preuve que la charte est relativement bien établit dans l'organisation. En effet, le code civil article 1316-4 (1er alinéa) stipule que la signature sert à la perfection d'actes juridiques. Elle confère donc l'authenticité à un acte en droit. De plus, la signature emporte le consentement du signataire aux termes du document (Mouton, 2012). Elle représente donc la manifestation du consentement « éclairé » des parties au regard des obligations et devoirs qui découlent de la charte. Par conséquent, la présence de la signature n'est pas un acte neutre. Puisqu'elle offre à la charte une valeur juridique. De même, elle permet de garantir la provenance et l'intégrité d'un document.

Les résultats concernant la validation de la charte par la CNIL apparaissent plus mitigés. Sur les 27 répondants 13 ne savent pas si le document a été validé par la CNIL. Et 7 d'entre eux admettent que celle-ci n'est pas validé par la CNIL. Cela peut signifier que les entreprises sont libres de choisir ce qui peut être inclus dans la charte. Supposons que cela soit vrai. On peut alors se demander : comment cela se fait-il ? En tant que document qui acquière un statut juridique, ne serait-il pas logique que les organismes tels que la CNIL ou la greffe ait un regard sur le contenu ? Sachant que les règles d'usage qu'elle préconise et prohibe peuvent éventuellement soulever des questions sur leur « éthicité » ou du moins sur leur validité. Imaginons par exemple que ce document ne définisse pas le périmètre de surveillance électronique des activités numériques des employés. Dès lors, on peut se voir se dessiner des transgressions au respect de la vie privée par exemple. Rappelons également que ce document peut constituer une preuve valide pour le licenciement des employés qui ne le respectent pas.

Le fait que la charte ne nécessite pas toujours la validation par la CNIL est surprenant puisque c'est celle-ci qui la recommande. On peut alors s'interroger sur les raisons qui motive sa validation ou non par la CNIL. De même, on peut se demander s'il existe une personne attitrée à cet effet. Car l'examen des réponses de ceux qui ont répondu positivement contient des

profils diversifiés. Ces profils varient de l'administrateur SI au responsable qualité en passant par l'ingénieur développement et technicien des bases de données.

Enfin, comme on peut le constater, les dates d'éditions des chartes sont relativement récentes. C'est une indication claire que c'est une pratique présentement mise en œuvre dans les entreprises françaises. Cette affirmation est soutenue par le fait que 10 de ces chartes subissent des mises à jour. Le fait que les répondants ne soient pas tous au courant de la mise à jour de la charte ; pourrait laisser à penser qu'il y a peut-être un problème de communication dans la structure. Cela peut aussi signifier que seul quelques employés s'assurent de la mise à jour du contenu. L'analyse des réponses révèlent que c'est le DSI, le chargé de projet SI et l'administrateur SI qui ont indiqué les raisons derrière la mise à jour. Et, c'est à la suite de l'introduction d'une nouvelle technologie que la mise à jour a été faite. Ce qui est cohérent puisque les nouvelles technologies peuvent susciter de nouveaux usages et donc de nouvelles pratiques d'usage.

### 1.1.2. Résultats sur la perception des rôles joués par la charte

Le tableau ci-dessous affiche les résultats relatifs à la perception du rôle de « guide » dans les usages et du rôle dissuasif. Il s'agit des résultats propres aux répondants qui ont répondu à l'ensemble du questionnaire.

		<b>Guide des usages</b>				
		Pas du tout	Non	Je n'ai pas d'avis	Oui	Tout à fait
Nombre		3	5	3	15	1
		<b>Dissuade usages transgressant la vie privée</b>				
		Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni en désaccord ni en accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Nombre		6	6	7	6	2
		<b>Dissuade usages transgressant l'accessibilité</b>				
		Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni en désaccord ni en accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Nombre		4	4	9	5	1

<b>Dissuade usages transgressant les droits de propriétés intellectuelles</b>					
	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni en désaccord ni en accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Nombre	4	6	7	5	3
<b>Dissuade usages transgressant l'intégrité des données</b>					
	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni en désaccord ni en accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Nombre	3	6	7	4	7

Tableau 26 : Résultats perception des rôles joués par la charte

On constate que la charte est pour une majorité en tout cas, perçue comme guide des usages. Ainsi, 15 répondants utilisent bien la charte comme guide de leurs usages des TI/SI dans le contexte organisationnel. La réponse est similaire, lorsqu'on inclut les réponses de ceux qui n'ont pas complété la totalité du questionnaire. Le nombre s'élève alors à 19 sur 35. Par ailleurs, pour ceux qui ont répondu non, à cette question, on pourrait se demander pourquoi. Est-ce la qualité de la charte ? Est-ce lié à la fonction que le répondant occupe ?

Car, parmi ceux qui ne considèrent pas la charte comme un guide pour leurs usages, figure : un DSI, un CIL, un consultant SI, un ingénieur étude et développement SI, un ingénieur informatique et un ingénieur développement. On peut alors se demander s'il n'y a pas un autre document qui guiderait leurs usages. Ou peut-être qu'un DSI n'est pas considéré comme un utilisateur du système d'information ? Mais alors, qui peut être considéré comme utilisateur et qui ne l'est pas ? N'est-ce pas tout individu qui, dans le cadre de ces fonctions est amené à utiliser les ressources (TI/SI) mises à sa disposition par l'organisation ?

A contrario, l'avis semble partagé quant au rôle dissuasif que la charte jouerait vis-à-vis des usages qui transgressent la vie privée et/ou l'accessibilité aux ressources (données et matériels) et/ou les droits de propriété et/ou l'intégrité des données. Cette tendance se répète même auprès des répondants qui n'ont pas répondu à l'ensemble du questionnaire (voir annexe). Ce résultat est peut-être dû d'une part, au fait qu'il n'y a pas d'étude menée pour évaluer le réel impact des chartes dans les pratiques d'usage des TI/SI dans l'organisation. Et plus spécifiquement, l'impact vis-à-vis des problématiques d'usage que sont la vie privée, la propriété intellectuelle, l'intégrité et l'exactitude des données. A cela peut aussi le fait que ces

problématiques sont complexes et difficiles à appréhender sachant que les technologies évoluent à une vitesse exponentielle. Et, qu'en plus il y existe un vide législatif.

D'autre part, ce résultat peut aussi être influencé par le profil des répondants. En effet, tandis que le CIL reste dubitatif sur le rôle dissuasif de la charte ; l'administrateur système perçoit plutôt que la charte joue bien son rôle de dissuasion à l'égard des usages qui transgressent la vie privée et/ou l'accessibilité aux ressources (données et matériels) et/ou les droits de propriété et/ou l'intégrité des données (voir annexe). Rappelons, que l'administrateur réseau cherche avant tout à sécuriser son système, et à déployer des mesures qu'il estime importantes pour influencer les pratiques d'usage.

Implicitement, ces résultats communiquent le besoin de se pencher davantage sur des études plus approfondies sur la charte dans le contexte organisationnel français.

### 1.1.3. Résultats sur l'existence d'autres mesures

Ici, le chercheur souhaite s'assurer qu'il n'existe pas d'autres mesures qui ressemblent à la charte. Ou du moins, qui jouent un rôle similaire à la charte ; et qui éventuellement adresse déjà les problématiques d'éthique à savoir : la vie privée et/ou l'accessibilité aux ressources (données et matériels) et/ou les droits de propriété et/ou l'intégrité des données. Le tableau ci-dessous présente donc les résultats relatifs à cet objet.

<b>Charte usage spécifique à une TI</b>						
	Charte internet	Charte intranet	Charte de la messagerie	Je ne sais pas	Non	Autre
Nombre	2	0	1	17	6	1 (Usage réseaux sociaux)
<b>A qui/quoi se référer en cas de dilemme éthique lié à l'utilisation d'une technologie</b>						
	Supérieur hiérarchique	Collègue	Comité d'éthique	Code d'éthique	Autre	
Nombre	16	5	4	3	5	
<b>A qui/quoi se référer pour connaître le périmètre de collecte de données sur ses activités sur le SI de l'organisation</b>						

	Supérieur hiérarchique	Collègue	Comité d'éthique	Code d'éthique	Autre
Nombre	10	7	4	2	9
<b>A qui/quoi se référer pour connaître le type de données collectées sur ses activités sur le SI de l'organisation</b>					
	Supérieur hiérarchique	Collègue	Comité d'éthique	Code d'éthique	Autre
Nombre	9	8	1	3	Il n'y en a pas Equipe IT, RH, DRH, personne, service IT, équipe système réseaux, par l'informatique, à moi car je suis CIL et responsable informatique
<b>A qui/quoi se référer pour connaître la durée de conservation des données sur soi</b>					
	Supérieur hiérarchique	Collègue	Comité d'éthique	Code d'éthique	Autre
Nombre	10	4	3	3	Il n'y en a pas Support IT, RH, personne, service IT, équipe système réseaux, par l'informatique, à moi car je suis CIL et responsable informatique

### Tableau 27 : Autres mesures en plus de la charte d'usage

Comme ce tableau le présente, il existe dans le cas trois entreprises des chartes supplémentaires et spécifique à une technologie. C'est le cas de la charte internet, de la charte de la messagerie et de la charte d'usage des réseaux sociaux. Pour ceux qui n'ont pas de chartes supplémentaires, on peut supposer que les règles d'usage des TI/SI de l'organisation sont contenues dans un même document. Ou bien qu'il n'y a pas eu la nécessité d'en établir une. On peut remarquer qu'une majorité ne sais pas si l'organisation possède d'autres chartes. La plupart des répondants qui vont affirmer cela occupent des fonctions telles que : Chef de projet ; Ingénieur étude et de développement ; Ingénieur Technologie de l'information ; Consultant SI ; Ingénieur travaux principal ; Chef projet informatique (3); Customer support

metrics development ; Responsable opérations; Ingénieur développement ; Consultant ERP ; Responsable qualité et méthodes informatiques ; Conseil en SI MOA ; Architecte IT ; Chargé projet SI ; Chef de projet IT ; Ingénieur débutant informatique ; Responsable informatique ; Ingénieur qualité process. On peut supposer qu'ils n'appartiennent au service informatique ou n'ont pas été sensibilisés. Par ailleurs un DSI, un responsable système et admin réseaux appartiennent aussi à ce groupe. On peut alors supposer que la question n'a peut-être pas été comprise.

Lorsqu'on demande aux répondants vers qui ou quoi, ils se réfèrent lorsqu'ils rencontrent un dilemme éthique durant l'usage d'une technologie (ordinateur par exemple) ; on remarque qu'une majorité se tourne vers le supérieur hiérarchique. On peut supposer qu'il n'y a pas de comité ou de code d'éthique propre à ce type de questionnement. D'autre part, cela peut aussi suggérer que ce qui est éthique, et ce qui ne l'est pas va être déterminé par ce supérieur. Reste à savoir vers quoi ou qui ce supérieur se réfère. Pour ceux qui ont répondu à « autre », ces derniers indiquent qu'il s'agit de l'équipe sécurité IT, RH, DRH, de l'équipe systèmes réseaux et du CIL. Enfin, 2 répondants ont indiqué se référer à la fois au comité d'éthique de l'organisation et au code d'éthique. Et 2 répondants se réfèrent à la fois au supérieur hiérarchique et au comité d'éthique.

Par ailleurs, il est assez surprenant de constater que, 16 d'entre les répondants qui appartiennent à 16 entreprises différentes se tournent avant vers leur supérieur hiérarchique. Cela suppose alors que ces grandes entreprises n'ont pas de comité d'éthique ou alors les répondants ne sont pas au courant. Ce qui est d'autant plus surprenant sachant que parmi ces répondants deux occupent une fonction de DSI et d'administrateur réseau. L'absence d'un comité d'éthique dans ces organisations peut, implicitement suggérer que, la détermination d'un usage éthique ou contraire à l'éthique des TI/SI n'est peut-être pas encore la priorité de celles-ci. Ou que la législation actuelle est suffisante pour répondre aux problèmes que les pratiques d'usage dans l'organisation peuvent susciter.

Les questions sur le périmètre de collecte, le type de données collectées et la durée de conservation, font référence à des problématiques d'usage des TI/SI. Celles-ci s'inscrivent dans la problématique de vie privée. Le chercheur à insérer ces exemples concrets pour s'assurer que, les répondants donnent des informations nécessaires à l'identification des mesures supplémentaires qui pourraient éventuellement exister. Et qui cibleraient ce type de problématiques. Dans ce cas-ci, on peut constater qu'à l'image de la précédente question, les répondants se réfèrent surtout auprès de leur supérieur hiérarchique. Pour d'autres par contre, ils se réfèrent à : Equipe sécurité IT, RH, Document internes, DRH, Service IT, Equipe systèmes réseaux, Responsable informatique, directement informatique et enfin nulle part puisqu'il n'y a ce genre d'action nous informe un répondant DSI. Là également on peut voir que certains répondants se réfèrent à la fois auprès du supérieur et un collègue ; auprès du

supérieur et l'équipe sécurité IT ; auprès du code d'éthique et du comité ; auprès à la fois du collègue, du comité d'éthique et du code d'éthique.

Il apparaît également que pour certains répondants, la durée de conservation de leurs données ne les intéresse pas. C'est le cas du répondant qui occupe la fonction conseil MOA qui stipule dans sa réponse : « *je ne m'en souci pas* ».

## 1.2. Résultats objectif 2 : recueillir au moins 100 chartes

Pour atteindre cet objectif, le chercheur avait inclus dans son mail, une requête. Celle-ci consistait à demander aux répondants de joindre s'ils le peuvent une copie de leur charte. Au total, 11 chartes ont été perçues. Ce résultat révèle que l'objectif initialement fixé, et qui était au moins 100 chartes n'a pas été atteint. Le tableau ci-dessous présente les caractéristiques de ces chartes.

Appellation	Date	Nombre de pages	Secteur activité	Auteurs	Destinataires
<b>Charte pour le bon usage des technologies de l'information et de la communication</b>	Pas indiquée	2	Société de transport	Pas indiqué	S'applique à tout utilisateur, ayant accès directement ou indirectement aux technologies de l'information et de la communication de xxx, que ce dernier soit ou non agent.
<b>Charte « bon usage des moyens de communication X »</b>	Pas indiquée	6		Pas indiqué	En qualité d'utilisateur des ressources de l'entreprise, chaque utilisateur s'engage à connaître et à appliquer l'ensemble des dispositions de la présente charte.
<b>Charte d'usage des outils de type messageries électroniques,</b>	23/04/2002			DRH/ Gestion	Salarié de l'X Group ou tout prestataire régulier ayant accès aux moyens

<b>internet intranet et accès web</b>		7	ESN	adminis- -trative du personnel	objets de la présente charte
<b>Charte informatique de X</b>	16/11/2007	6		Pas indiqué	Tous les utilisateurs des ressources technologiques, dont les salariés, travailleurs contractuels ou temporaires, partenaires stratégiques et/ou vendeurs de X, quelle que soit la manière selon laquelle ils accèdent à Internet, à l'intranet, aux e-mails ou aux réseaux de la société ou encore au réseau virtuel privé de X.
<b>Charte informatique de la société X (annexe n°2 au règlement intérieur)</b>	Pas indiquée	10		Pas indiqué	Tout utilisateur i.e. toute personne, quel que soit son statut (salarié, personnel intérimaire, stagiaire, consultant, partenaire, etc.) qui est amené à créer, consulter et utiliser les ressources informatiques, moyens de communications et bureautiques de la société.
<b>Charte sur l'usage des ressources informatiques et des services internet X / charte de bon</b>	10/ 2003	11	ESN	Pas indiqué	Toute personne, quel que soit son statut (salarié, personnel intérimaire, stagiaire, consultant, partenaire...) qui est amené à utiliser, mettre en œuvre, ou consulter les systèmes et

<b>des NTIC de la société X</b>					moyens informatiques de X.
<b>Charte d'utilisation du Système d'Information / Charte informatique X</b>	1/09/2011	8	ESN	Pas indiqué	Toute personne ayant accès, dans le cadre de son activité] professionnelle, au Système d'Information de communication mis à sa disposition. Notamment, les salariés, les personnels intérimaires, les stagiaires, les personnels des prestataires de services, les dirigeants et/ou actionnaires, ainsi que les « Administrateurs » en leur qualité d'utilisateurs.
<b>Ressources humaines-politique et procédures</b>	05/2009	4	ESN	Ressources humaines	Personnel à plein temps, le personnel à temps partiel, les sous-traitants et tout autre agent utilisant les ordinateurs de la société ou son propre ordinateur sur le réseau de l'entreprise)
<b>Charte d'utilisation des systèmes d'information</b>	19/09/2012		Société de vente	Pas indiqué	Tout utilisateur quel que soit leur statut
<b>Charte d'utilisation des ressources informatiques et des</b>	Pas indiquée	16	Société électrique et gaz	Pas indiqué	Toute personne, quel que soit son statut (salarié de l'Entreprise, personnel intérimaire, stagiaire, consultant, partenaire, etc.), quel que soit son

<b>télécommunications</b>					lieu d'accès, qui est amenée à utiliser les Systèmes d'Information de l'Entreprise.
<b>Charte de l'usage de ressources informatiques et de services internet</b>	18/01/2007	5	Laboratoire de recherche	Pas indiqué	La personne ayant accès ou utilisant les ressources informatiques et services Internet quel que soit son statut

**Tableau 28 : Caractéristiques des chartes recueillies auprès des répondants**

Comme ce tableau le présente, les différentes chartes s'appliquent à toute personne qui accède, utilise les ressources (TI/SI) de l'entreprise. De même, la majorité est diffusée sous format numérique sauf trois d'entre elles, qui apparaissent comme un scan de la version papier. Cela peut supposer que le répondant n'a pas trouvé la version sur l'intranet. Il s'agit des chartes nommées : charte informatique de la société X ; charte d'utilisation des services informatiques ; charte d'utilisation des systèmes d'information.

Les chartes, présentées dans le tableau, se différencient particulièrement par leur nombre de pages et par leur appellation. On constate aussi qu'elles n'indiquent toutes une date, qui permette de les situer dans le temps. Cependant, pour celles qui le font ; on peut constater que la plus ancienne des chartes date de 2002. Tandis que la plus récente de 2012.

On constate également, que la majeure partie des chartes appartient à des sociétés de services numériques anciennement reconnues comme SSII.

## 2. Conclusions

### 2.1. Discussions principaux résultats

Au terme de cette étude, les résultats obtenus montrent qu'au total 79 répondants ont participé à l'enquête. Parmi ces derniers, 47 répondants appartenant à 47 organisations différentes affirment que leurs organisations possèdent bien. C'est vrai que ce n'est rien comparé aux 550 individus à qui le questionnaire a été envoyé. Cependant, cela n'empêche pas le chercheur de reconnaître que la charte est encore bien d'actualité dans le contexte organisationnel français. En effet, ces 47 répondants représentent environ 60% de la population qui a participé à l'étude

(voir annexe). Sur ces 79 répondants, 20 d'entre eux affirment ne pas posséder de charte dans leur entreprise. Et enfin, 12 des répondants ne savent pas si l'entreprise possède une charte. Parmi les 79 répondants, seul 35 d'entre eux ont répondu à l'ensemble du questionnaire. Ils appartiennent en grande majorité à de grandes entreprises de plus de 250 employés. Et sur les 47 répondants dont les entreprises possèdent une charte, 27 d'entre eux ont complétés l'ensemble du questionnaire. Ces répondants appartiennent également à des entreprises de plus de 250 employés.

La majorité de ces répondants a déjà passé au moins entre un et trois ans dans l'entreprise. Et ceux qui ont participé à cette enquête occupent les fonction suivantes : Consultant ; Responsable R&D ; Responsable informatique ; Directeur Technique ; Développeur ; Analyste Junior ; Consultant CRM ; Manager ; Ingénieur développeur ; Ingénieur en informatique ; Ingénieur systèmes et réseaux ; Chef de projet ; Responsable infrastructure ; Chargé de projet SI ; Développeur ; Customer Support Metrics Development Consultant ; DSI ; Chef de projet et de développement ; Ingénieur technologie de l'information ; Responsable SI ; Consultant ERP ; Ingénieur travaux principal ; Responsable des opérations ; Ingénieur qualité process ; Responsable Informatique et Correspondant Informatique et Libertés ; Technicien base de données ; Administrateur SI ; Consultant SI ; Ingénieur développeur ; Conseil en SI MOA ; Architecte IT ; Ingénieur débutant en informatique.

L'analyse du reste des résultats révèle que la charte est accessible depuis l'intranet. C'est donc un document interne important de l'entreprise. Elle nécessite également une signature de la part des employés. La preuve en est que 80% des répondants sur l'ensemble des résultats reconnaissent y avoir inscrit leur signature (voir annexe). L'exigence de cette signature indique que la charte est annexée soit au contrat du travail, soit au règlement intérieur. En tant que telle, elle peut déjà remplir leur rôle de garde-fou juridique (Management, 2006). De plus, le code civil article 1316-4 (1er alinéa), stipule que la signature sert à la perfection d'actes juridiques. Elle confère donc l'authenticité à un acte en droit. De plus, la signature emporte le consentement du signataire aux termes du document (Mouton, 2012). Elle représente donc la manifestation du consentement « éclairé » des parties au regard des obligations et devoirs qui découlent de la charte. D'autre part, la charte est document assez récent du fait que sa date d'édition date d'entre un et trois ans. Par contre, les répondants ne savent pas si celle-ci a été validée par la CNIL. De même, les raisons qui peuvent motiver sa mise à jour.

Par ailleurs, une grande majorité affirment que la charte guide leurs usages des TI/SI dans le contexte organisationnel. Mais ces derniers ne sont convaincus du rôle de dissuasion, que celle-ci a sur les usages, qui contribuerait à susciter des problématiques d'éthique à savoir : la vie privée, la propriété intellectuelle, l'intégrité et l'accessibilité des données. Plusieurs hypothèses peuvent être avancées à ce propos. Soit, il n'y a pas encore eu d'évaluation sur l'impact de la charte vis-à-vis de ce type d'usage. Soit, l'évaluation a bien eu lieu et que c'est

le résultat obtenu. Dans ce cas, on peut se demander si des mesures ont été déployées dans pour remédier à cet effet.

Les résultats montrent également que les répondants se tournent premièrement vers leur supérieur hiérarchique lorsqu'ils rencontrent un dilemme éthique durant l'usage des TI/SI. D'autre part, la majorité des entreprises auxquelles ces répondants appartiennent ne possèdent pas de comité d'éthique. Ainsi, en l'absence d'un comité ou d'un référentiel externe, on peut imaginer que, ce sont les principaux actionnaires qui vont décider. Ou bien quelqu'un, qui est investi de cette autorité par l'organisation et qui va établir : ce qui va être considéré comme un usage éthique de ce qui ne l'est pas. Cet acte pourrait éventuellement conférer un pouvoir colossal à celui ou ceux qui établissent ces références. Rappelons en effet que la priorité de la plupart des organisations est le chiffre d'affaire. Ce qui suppose que certaines décisions peuvent être prises au désavantage de certains des individus ou parfois même de la société. Le danger alors c'est de voir éventuellement émerger des scandales du type Volkswagen<sup>77</sup>. L'absence d'un comité d'éthique ou d'un code d'éthique, peut conduire à penser qu'il n'y a pas de réflexion sur les aspects éthiques associés aux pratiques d'usage des TI/SI dans ces organisations.

Enfin, la majorité de ces répondants affirment ne pas avoir besoin de la charte pour savoir si leurs usages des TI/SI respectent la vie privée et/ou les droits de propriété et/ou l'intégrité des données et/ou l'accessibilité. Cette réponse, pourrait laisser penser que, la charte n'est peut-être qu'un accessoire, un « must-have ». Et, donc suggérer un bas niveau d'engagement. Le chercheur reste tout de même dubitatif sur cette réponse. A savoir que l'ère numérique dans laquelle nous nous trouvons actuellement a amené son lot de confusion. Rappelons en effet que, par exemple que les usages permis avec l'outil informatique, la frontière entre vie professionnelle, vie publique et vie privée est de plus en plus floue. De ce fait, les experts en TI/SI, ne sont pas nécessairement épargnés. Supposons alors que leur réponse reflète réellement la vérité. Dans ce cas, on peut se demander si ces répondants qui occupent pour la plupart des fonctions telles que : DSI, responsables informatique, Administrateur réseaux ou système. Ne se considèrent pas comme des utilisateurs. L'utilisateur n'est-il pas tout individu qui utilise les ressources (TI/SI) mises à sa disposition dans le cadre de ces fonctions ? Cette réponse pousse également à penser que c'est ceux qui n'appartiennent pas au département informatique ou à la DSI qui sont des utilisateurs. Et donc, que c'est eux qui ont avant tout besoin de la présence d'une charte d'usage. Sous-entendu qu'ils sont en quelque sorte le maillon faible de la chaîne de sécurité. La question qu'on éventuellement se pose à ce moment-là c'est : qu'est la perception du reste de ces employés là à l'égard de la charte ? De

---

<sup>77</sup> [http://www.lemonde.fr/economie/article/2016/09/01/l-australie-lance-des-poursuites-contre-volkswagen-dans-l-affaire-des-moteurs-truques\\_4990976\\_3234.html](http://www.lemonde.fr/economie/article/2016/09/01/l-australie-lance-des-poursuites-contre-volkswagen-dans-l-affaire-des-moteurs-truques_4990976_3234.html)

même, quelles sont leurs pratiques d'usage ? Distinguent-ils un usage éthique des TI/SI d'un usage non éthique ?

C'est au vu de ces différents points que le chercheur peut conclure que la charte d'usage est bien d'actualité dans le contexte organisationnel français. Le chercheur est aussi amené à réaliser qu'il doit revoir ses ambitions à la baisse ; et donc à modifier la problématique d'étude à laquelle il avait initialement pensé. Ces changements font sens particulièrement suite aux limites auxquelles cette étude exploratoire a été confrontée.

Le deuxième objectif de l'étude n'a pu être atteint du fait que seules 11 chartes ont pu être perçues. Parmi les chartes reçues, la plus récente date de 2012 tandis que la plus ancienne de 2002. La charte est donc une pratique qui encore mise en œuvre dans le contexte organisationnel français. Cependant, ces dates n'indiquent pas clairement quelle est la date de diffusion ou de rédaction. De même, les auteurs de ces documents ne sont pas indiqués. Elles ont par contre la particularité d'être annexées ou de faire partie du règlement intérieur. Ce fait leur confère un statut juridique. Ces chartes ont aussi la particularité de se différencier par leur appellation et leur nombre de pages. Ces différences amènent à en conclure, qu'il n'y a pas un consensus au niveau national. Et, ce même si la charte est recommandée par la CNIL. Le contenu peut alors être adapté en fonction du secteur d'activité ainsi qu'en fonction du type de ressources utilisées.

## **2.2. Limites de la méthode de récolte des données**

Comme les résultats l'illustrent, le questionnaire en ligne n'a pas reçu le succès escompté. En effet, sur les 550 questionnaires envoyés, 79 réponses ont été récoltées dont 35 à l'ensemble du questionnaire (voir annexes). Ce résultat s'explique du fait : « que l'absence de l'enquêteur tend à faire baisser le taux de réponses. La courtoisie incite à répondre aux sollicitations de l'enquêteur, mais rien n'empêche de rejeter un questionnaire que l'on doit remplir seul ou d'abandonner celui-ci après avoir commencé à le lire... Par conséquent, les personnes qui répondent seules à un questionnaire, sont plus facilement amenées à éviter les questions qui les gênent et négliger celles qui ne les intéressent pas. » (Fenneteau, 2015, p.53). De plus, Manfreda et al. (2008) rapportent que, le taux de réponses au questionnaire en ligne est faible. Elle est inférieure de 11% en moyenne par rapport à ce que l'on obtient avec les autres procédés.

Par ailleurs, ce faible taux de réponses peut aussi s'expliquer par une lassitude des individus à être constamment sollicités pour participer à des sondages ou autre étude. En effet, le coût des enquêtes en ligne étant très faible (Fenneteau, 2015) ; les sollicitations ont tendance à s'accroître sans la prise en compte de la saturation. L'exemple en est que le chercheur avait reçu un mail de la part d'un répondant qui manifestait son désagrément d'être sollicité.

Ce faible taux de réponses est aussi l'une des raisons qui explique que le chercheur n'ait pu récupérer que 12 chartes d'usage des TI/SI. Alors, qu'il pensait pouvoir en récolter une centaine. D'autre part, ce nombre de charte peut aussi s'expliquer par le fait que les chartes sont annexées au contrat du travail et/ou au règlement intérieur. Comme en témoigne le contenu des 11 chartes récoltées auprès des répondants. De plus, en tant que document interne à l'entreprise, ce dernier nécessite peut-être d'entamer une procédure puisque leur consultation peut être limitée pour des raisons de confidentialité. Cette procédure peut être chronophage. Temps que le répondant n'a peut-être pas à sa disposition. De plus, les chartes recueillies auprès des répondants indiquent, qu'elles sont à usage interne. Et, elles sont diffusées à ceux qui sont directement ou indirectement amené à utiliser les TI/SI de l'entreprise. Par conséquent, un tiers ne peut les obtenir sans autorisation préalable.

### 2.3. Apports de l'étude

De façon générale, cette étude a fourni au chercheur une image plus claire et, plus concrète de ce à quoi il doit s'attendre par rapport au terrain de recherche. Cette étude a également l'avantage d'avoir permis au chercheur de s'assurer que la charte est bien actuelle dans le contexte français. Autrement dit, elle n'est pas obsolète. Puisqu'elle est encore utilisée pour offrir un cadre de référence vis-à-vis des usages à mettre en œuvre dans le contexte organisationnel français. De ce fait, elle peut être mobilisée comme objet d'étude.

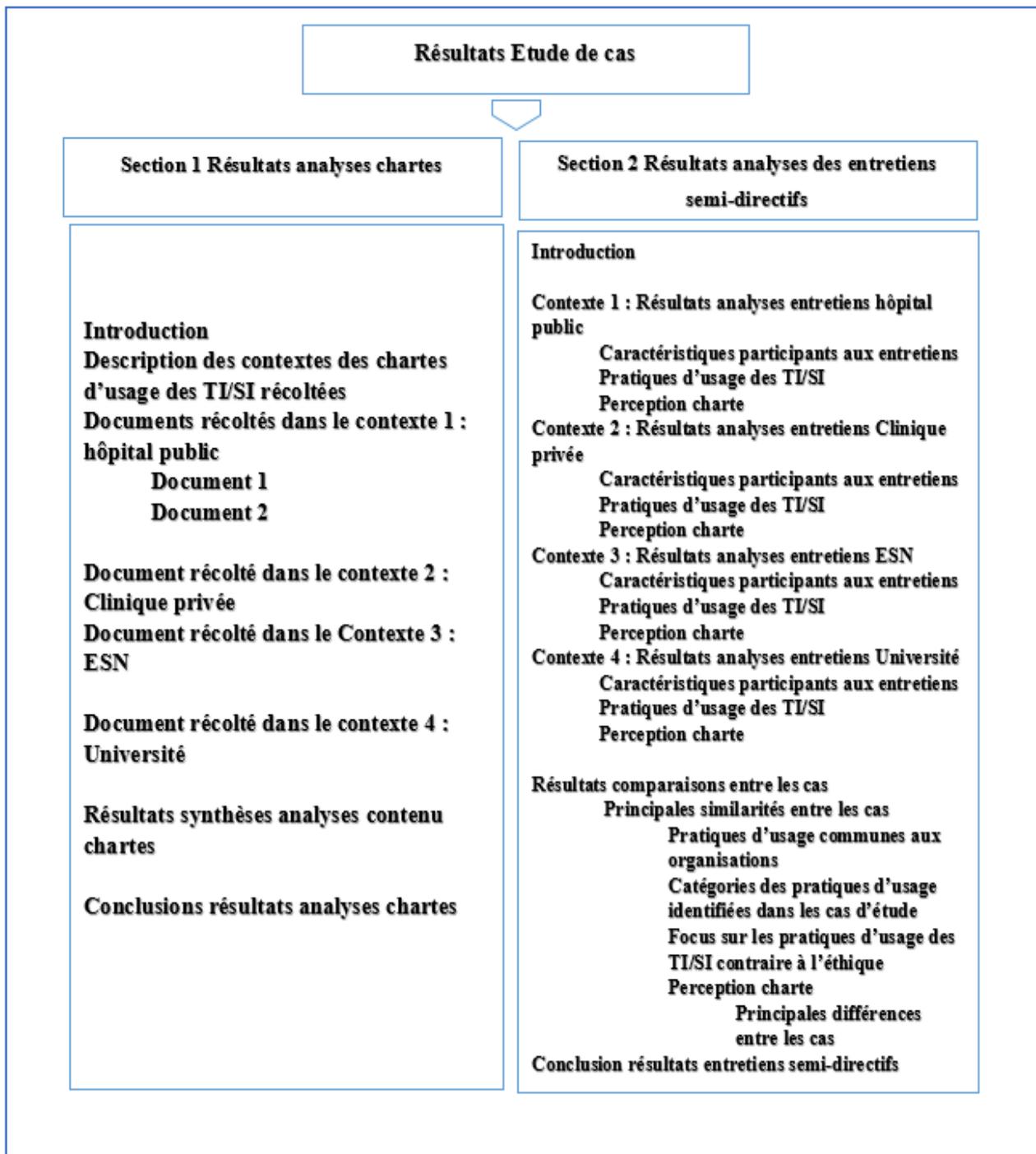
Les différentes limites de l'étude ont considérablement contribué à la redéfinition du projet de recherche. En effet, les limites rencontrées poussent le chercheur d'une part, à revoir ses ambitions à la baisse. Ce qui l'a amené à modifier la problématique d'étude à laquelle il avait initialement pensé. Et d'autre part, elles l'amènent à repenser l'approche du terrain de recherche.

C'est donc au regard des résultats de cette étude que le chercheur décide de réaliser une étude de cas avec la charte et les pratiques d'usage comme objet principal du projet de recherche.



# CHAPITRE 4 ETUDE EMPIRIQUE PHASE 2 ETUDES DES CAS

## Plan



### **Section 3**

#### **Résultats causes absence alignement entre chartes et pratiques d'usage éthiques des TI/SI**

##### **Introduction**

**Causes absence alignement entre charte et pratiques  
d'usage des TI/SI**

**Causes absence alignement liées au profil de l'individu**

**Causes absence alignement liées au contexte de travail**

**Causes absence alignement liées aux ressources**

**Causes absence alignement liées à la définition de  
l'éthique des TI/SI et ses problématiques**

##### **Autres résultats**

**Distance soignant- patient et surabondance des  
informations**

**Sous-utilisation TI/SI mis à disposition par  
l'organisation**

##### **Conclusion section**

## Introduction

L'étude de cas est reconnue comme une méthodologie mobilisée pour étudier un objet spécifique. De façon plus générale, un cas peut être considéré comme un objet, un événement ou une situation constituant une unité d'analyse. C'est une approche qui donne accès à une compréhension profonde des phénomènes et des acteurs qui en sont parties prenantes.

Dans ce chapitre, le chercheur présente les résultats issus des études de cas mobilisées dans le cadre du projet de recherche. Trois sections peuvent être distinguées.

Dans la première, le chercheur présente l'ensemble des résultats issus de l'analyse des chartes d'usage des TI/SI provenant de quatre organisations à savoir : l'hôpital public, la clinique privée ; l'ESN et l'université.

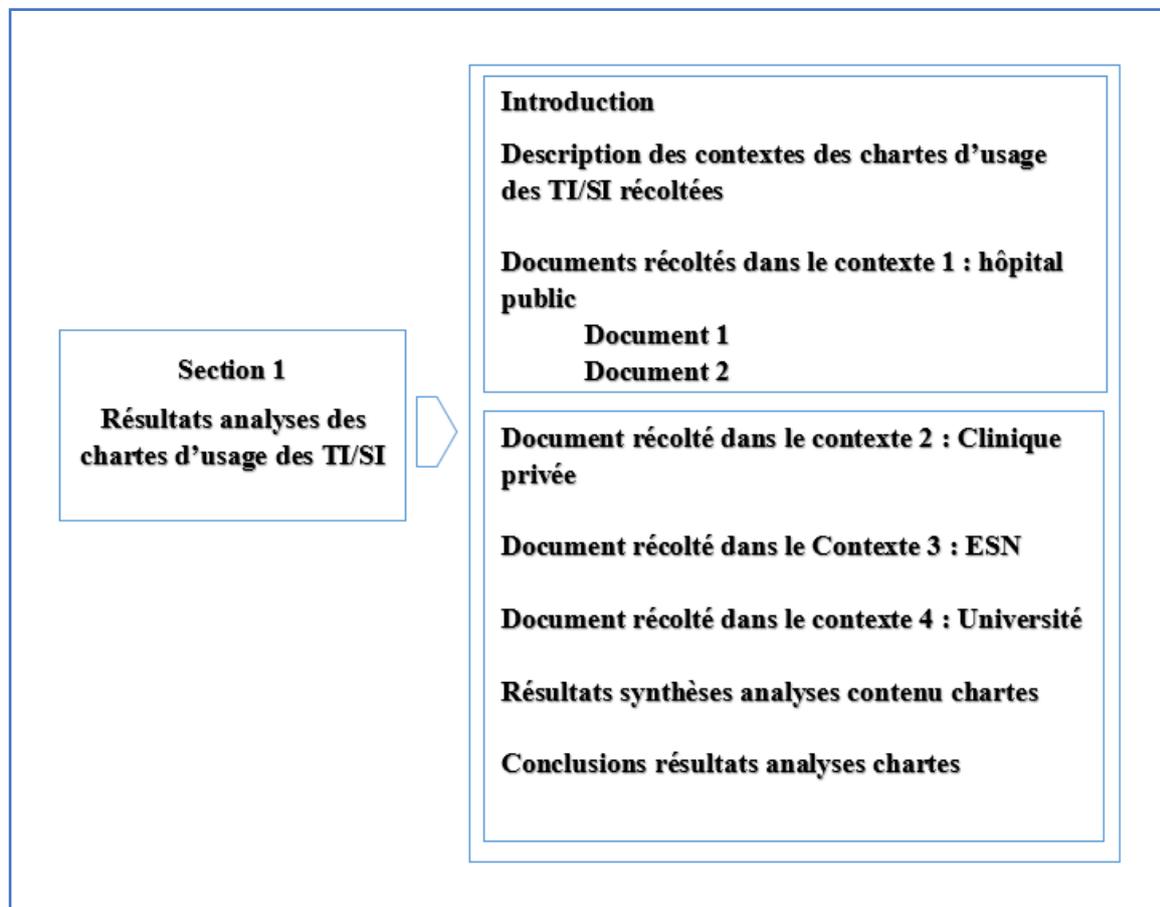
La seconde section quant à elle, se focalise sur les résultats issus des analyses des entretiens semi-directifs. Entretiens qui ont été réalisés auprès des participants issus de ces organisations.

Enfin, la troisième section présente les résultats qui répondent à la sous-question : Pourquoi, il n'y a pas d'alignement entre charte et pratiques d'usage éthiques des TI/SI dans l'organisation. ?

La page suivante présente le plan de ce chapitre

# SECTION 1 RESULTATS DES ANALYSES DES CHARTES

## Plan



## Introduction

Dans cette section, les résultats présentés concernent les analyses des données mises en œuvre pour identifier le contenu des chartes d'usage des TI/SI. Dans un premier temps, le chercheur présente les résultats pour chaque cas. Puis dans le second, les résultats de l'ensemble des cas.

## 1. Description des contextes des chartes d'usage des TI/SI récoltées

Afin de préserver l'anonymat des organisations, aucune information facilitant leur identification ne sera communiquée. Rappelons, en effet, que la protection de l'anonymat était l'une des conditions à respecter pour récupérer les chartes et les analyser. De même, la description des organisations auxquelles les chartes appartiennent n'est que brève pour ne pas faciliter leur identification.

Au total quatre chartes d'usage des TI/SI sont analysées dans le cadre de cette étude. Ces chartes sont issues de quatre organisations à savoir un établissement de santé publique généraliste ou hôpital public, une clinique privée, une entreprise de service numérique (ESN ancien SSII) et une université.

Le tableau ci-dessous présente le descriptif essentiel d'où sont issus les chartes et les participants à l'étude de cas.

Contexte	Descriptif	Nombre de chartes récoltées
<b>Hôpital public</b>	Avec plus de 7000 professionnels, cet hôpital fait partie des 15 plus importants hôpitaux de France. Ce dernier est en partenariat avec différentes institutions nationales telles que : les facultés, les écoles, les unités d'INSERM (Institut national de la santé et de la recherche médicale), le CNRS (Centre national de la recherche scientifique) ... ainsi que des partenaires internationaux issus des continents africains, américains et même des pays asiatiques. De plus, il compte au moins 80 types de métiers, qui travaillent côte à côte au quotidien pour contribuer directement ou indirectement aux soins, à l'enseignement, à la recherche et la prévention.	2
<b>Clinique privée</b>	Cette clinique est l'un des premiers établissements français ayant obtenu la certification ISO 9002 <sup>78</sup> . Elle compte plus de 30 spécialités (radiologie, neurologie, chirurgie maxillo-faciale, gynécologie obstétrique...) et possède plus de 100 praticiens libéraux.	1
	Cette organisation est experte dans le conseil des systèmes d'information et des logiciels informatiques. Elle est présente dans plusieurs pays dont la France et possède plus de 60000 professionnels. La structure en France a la particularité d'avoir été acquise. Elle était aussi une entreprise de services	1

<sup>78</sup> Norme internationale qui spécifie des exigences en matière de système qualité à utiliser lorsque l'aptitude d'un fournisseur à fournir un produit conforme à une conception établie doit être démontrée.

<b>Entreprise de service numérique</b>	technologiques. Grâce à cette acquisition, l'organisation se classe désormais parmi les dix premières entreprises indépendantes de services en TI et en gestion des processus des affaires. En tant qu'organisation internationale, elle a un vaste réseau de partenaires.	
<b>Université</b>	Avec plus de 40000 étudiants et plus de 5000 professionnels, cette université est reconnue comme un des acteurs majeurs dans l'enseignement supérieur et la recherche en France. Elle est constituée d'une vingtaine de facultés, écoles ou instituts ainsi que de plus de 50 laboratoires de recherche.	1

**Tableau 29 : Descriptif des contextes des chartes d'usage et des participants**

C'est dans ces contextes et pour ces contextes de travail que les chartes ont été développées et diffusées. Cette description, bien que brève, présente le contexte de travail des participants à cette étude. C'est donc à partir de ces chartes et avec l'aide des participants issus de ces organisations que la problématique de recherche va être répondu.

Comme cela avait été précédemment présenté, les analyses ont été subdivisées en deux phases. La première phase concerne les analyses appliquées aux chartes et la seconde s'attache à l'analyse des entretiens. De même, les résultats vont être présentés de sorte à s'ajuster à cet enchaînement.

Les analyses appliquées aux chartes récoltées ont pour objectif de répondre à deux sous-questions de l'étude à savoir :

- a. Quel est le contenu de la charte d'usage des TI/SI ?
- b. Peut-on considérer la charte comme un code d'éthique d'usage des TI/SI ?

## **2. Résultats analyses sous-question : Contenu des chartes**

### **2.1. Documents récoltés dans le contexte 1 : hôpital public**

Dans le cas de l'hôpital public, le chercheur a pu récolter deux types de documents. Le premier est un document à part entière datant de 1999. Le second pour sa part, date de 2012 et était censé être diffusé début 2013. Ces documents ont été perçus auprès du responsable du département du système d'information de l'hôpital à la suite d'une longue période de négociations (1an environ).

### 2.1.1. Document 1

Caractéristiques document 1	
<b>Définition</b>	Pas indiquée
<b>Appellation</b>	Charte des utilisateurs des systèmes informatiques de xxx
<b>Date de Rédaction</b>	23-06-97 (Version 1.11)
<b>Date de diffusion</b>	08-11-99 (Version 2.1)
<b>Nombre de pages</b>	7
<b>Rédaction</b>	Fonction pas indiquées
<b>Destinataires</b>	Tout le personnel (Médecins soignants, administratifs, personne temporaire, ingénieur, chercheur, enseignant, stagiaire)
<b>Formats de diffusion</b>	Electronique (accessible exclusivement sur intranet)
<b>But</b>	« Le but de cette charte est d'informer tous les utilisateurs (médecins, soignants, administratifs) de leurs droits et de leurs devoirs, afin de minimiser les risques. »

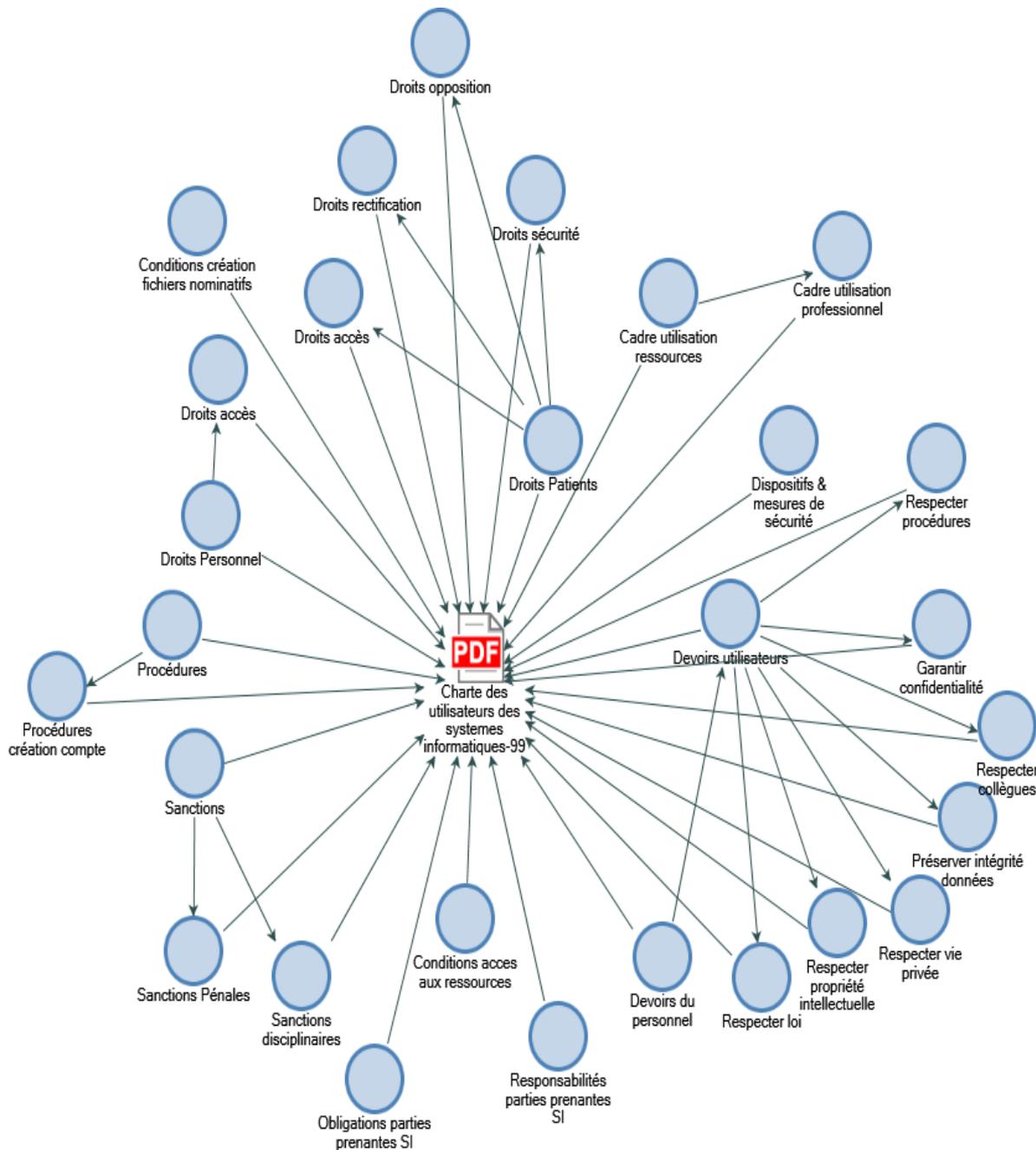
Procédure générale (hôpital)	Gestion de la qualité	SIHI.001
<b>Charte des utilisateurs des systèmes informatiques du ---</b>		
Date de diffusion : 08-11-99 Version : 2.1 Pages : 7	Rédigée par XXX le 23 Juin 1997 - Version 1.11 Complément par : XXXX et XXX - Version 2.1 Mise à jour par : XXXX	

*(Source : Extrait Charte Hôpital public)*

**Tableau 30 : Caractéristiques de la charte (Source : Hôpital public)**

Comme ce tableau l'indique cette version de la charte date d'il y a environ 12 ans. Elle est cependant toujours diffusée aux employés de l'hôpital. En effet, durant les entretiens, le

chercheur l'a constaté en allant avec le participant sur leur intranet. C'est un document qui est diffusé à l'ensemble du personnel de l'hôpital public. Son périmètre d'action concerne surtout les usages des TI/SI dans le contexte de l'hôpital. Il s'adresse à toute personne qui utilise, même à titre ponctuelle, les ressources de l'hôpital. A la suite de l'analyse du contenu de ce document, nous avons identifié les principaux thèmes illustrés dans la figure ci-dessous.



**Figure 35 : Principaux thèmes identifiés dans la charte de l'hôpital public**

Cette figure a pu t'être générée grâce à l'utilisation du logiciel Nvivo. Comme elle l'illustre, les principaux thèmes qui y sont traités sont :

- Les droits des patients- il s'agit des droits d'accès, d'opposition, de sécurité et de rectification de leurs données médicales.
- Les droits du personnel – il s'agit des de droits de confidentialité et des droits d'accès. Les droits d'accès concernent particulièrement les droits d'accès aux ressources dans le cadre de leur travail, donc, droits d'accès à la messagerie électronique et des services Internet.
- Les responsabilités du personnel – les utilisateurs s'engagent à faire remonter tout problème de sécurité. Tandis que le DSI s'engage à assurer la confidentialité des données auxquelles il a accès. « *Le DSI a également la responsabilité d'assurer la mise en sécurité du SI de l'établissement c'est-à-dire protéger contre des erreurs ou des malveillances ; protéger les intérêts économiques de l'établissement en s'assurant que ces moyens sont bien au service de la production de soins ; définir et empêcher les abus* » (extrait charte). Sa responsabilité est aussi de veiller à la mise à jour du SI.
- Des devoirs du personnel qui se divisent en devoirs personnel DSI et utilisateurs. Il s'agit entre autres du devoir de respecter les procédures, d'éviter la diffusion de virus, de respecter les règles d'usage des ressources, de respecter la loi, de respecter la vie privée, de préserver l'intégrité des données, de garantir la confidentialité, de respecter les collègues, de respecter la propriété intellectuelle et d'être prudent mais aussi de respecter les droits d'accès aux ressources.
- Les obligations des utilisateurs – de respecter la loi ; de participer à la sécurité du système.
- Dispositif de sécurité -firewall
- Le cadre d'utilisation des ressources – professionnel
- Les sanctions encourues en cas de transgression de la charte – sanctions pénales et sanctions disciplinaires.
- Les conditions d'accès aux ressources

Dans l'ensemble, on constate un déséquilibre entre les droits, devoirs, responsabilités et obligations des différentes parties prenantes du SI. D'autre part, deux messages peuvent être perçus au travers des règles d'usage. Ces messages indiquent respectivement ce qui suit :

- c'est surtout les utilisateurs qui sont prêts à pratiquer des usages qui vont compromettre la sécurité du SI de l'établissement.
- ce sont d'abord les intérêts de l'établissement qui doivent être protégés ».

Ce sont des messages implicites mais qui, d'une certaine manière, façonnent la perception des personnes auprès desquelles la charte est diffusée. On peut effectivement discerner que les devoirs et les obligations des utilisateurs sont davantage mis en exergue que ceux de l'établissement.

Par ailleurs, on constate que le contenu adresse de façon diluée, pour ne pas dire presque inexistant, les problématiques de propriété intellectuelle. En effet, un paragraphe de 4 lignes est dédié à cette problématique. Dans ces 4 lignes, c'est particulièrement la copie des logiciels qui est évoqué. En plus de la problématique de propriété intellectuelle, on peut également distinguer que la problématique d'accessibilité y est traitée. Celle-ci occupe un paragraphe de 17 lignes. Le contenu s'intéresse surtout à l'accessibilité au SI en générale et pas à l'information en particulier. Enfin, c'est la problématique de confidentialité qui est traitée dans un paragraphe de 12 lignes.

### 2.1.2. Document 2

Caractéristiques document 2	
<b>Appellation</b>	Politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI)
<b>Définition</b>	La Politique en matière de sécurité (PSSI) vise à établir les règles de l'hôpital et l'ensemble des mesures de sécurité (protection et contrôle) nécessaires pour assurer la disponibilité, l'intégrité, l'imputabilité et la confidentialité des données personnelles informatisées dans le cadre de ses missions de soins (on parlera alors d'informatisation de la production de soins)
<b>But</b>	Vise à établir les règles du centre hospitalier et l'ensemble des mesures de sécurité nécessaire pour assurer la disponibilité, l'intégrité, l'imputabilité et la confidentialité des données personnelles informatisées dans le cadre de ses missions de soins.
<b>Date de diffusion</b>	02/05/2012 (Version 1.0)
<b>Destinataires</b>	Les bénévoles, chercheurs, médecins, stagiaires, fournisseurs, et autres collaborateurs permanents ou occasionnels ainsi que le personnel de l'hôpital. Les personnes extérieures intervenant directement ou indirectement sur le site, et aux patients dans le cadre des accès ouverts.

<b>Rédaction</b>	DSIO – RSSI – Responsable Exploitation
<b>Relecteurs</b>	Professeur - Docteur – Directeur Général Adjoint
<b>Validation</b>	Docteur – Directeur Général Adjoint
<b>Nombre de pages</b>	28
<b>Format de diffusion</b>	Electronique ( <b>accessible exclusivement depuis intranet</b> )
<b>Cinq Annexes</b>	<p>Annexe I - Engagement de confidentialité type</p> <p>Annexe II - Déclaration de l'employé(e) quant à la connaissance et au respect de la Politique relative à la sécurité du système d'information et à la protection des renseignements confidentiels</p> <p>Annexe III - Code de conduite informatique</p> <p>Annexe IV - Code de conduite des informaticiens et administrateurs de réseau informatique</p> <p>Annexe V - Code de conduite du personnel des fournisseurs de services informatiques</p>

**Tableau 31 : Caractéristiques politiques de sécurité des systèmes d'information de l'hôpital public**

Comme ce tableau le présente, le second document est beaucoup plus récent que le précédent. Il a la particularité d'avoir (selon les dires du responsable SI) remplacé le document 1. Il s'avère cependant, que ce document n'est pas accessible sur l'intranet par les utilisateurs. C'est le constat fait durant les entretiens avec les participants.

Contrairement au document 1 (charte des utilisateurs des systèmes d'information) qui s'applique surtout aux utilisateurs, le document 2 (la politique de sécurité des systèmes d'information) s'applique :

- aux individus mais aussi aux actifs informationnels et de télécommunication appartenant au centre hospitalier ;
- aux contrats ou aux ententes de service avec tout intervenant externe ; les ententes doivent contenir les dispositions requises pour garantir le respect de la Politique et des règles qui en découlent.
- Et enfin elle couvre tous les documents traités par l'hôpital dans le cadre de ses fonctions et de ses mandats. Par conséquent, tout le matériel informatique qui conserve, transmet et traite des données informatiques, quel que soit le type de support utilisé (bandes magnétiques, disquettes, CDROM, clés USB, listes ou toute autre

forme) est assujetti à la PSSI, de même que toute la gestion et la disposition des documents et des informations qu'ils contiennent.

Les annexes qui lui sont rattachés ont des objectifs bien précis. Il s'agit entre autres de :

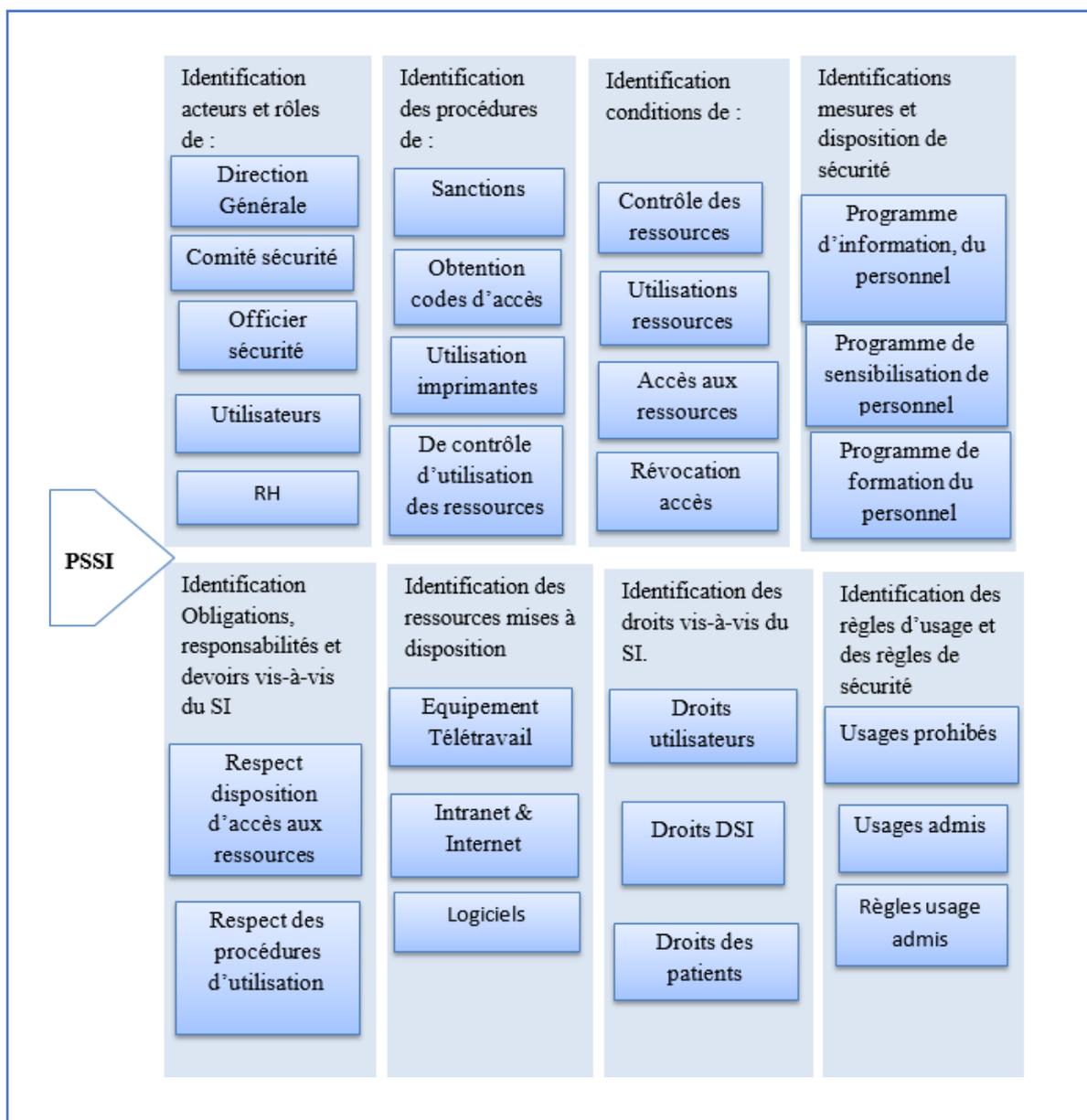
- Garantir que tout employé de l'hôpital a bien pris connaissances du contenu de la politique de sécurité et s'y engage.
- Indiquer les responsabilités des utilisateurs de même que celles des prestataires informatiques et des administrateurs informatiques.

Parmi ces annexes celui qui nous intéresse est le code de conduite informatique qui remplit un rôle semblable à celui de la charte d'usage. En effet, les règles d'usage qu'il contient sont similaires à celles identifiées dans le document 1 qui est appelé : Charte des utilisateurs des systèmes d'information

	<b>Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI)</b>	Version 1.0
Date de diffusion : 02/05/2012		
<b>Rédaction</b>	██████████ DSI ██████████ - RSSI ██████████ Responsable Exploitation	
<b>Relecteurs</b>	Professeur ██████████ Président CME Docteur ██████████ Président CI-CME Monsieur ██████████ Directeur Général Adjoint	

(Source : Extrait PSSI Hôpital public)

Le contenu de la politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) est beaucoup plus large que celui d'une charte d'usage. En effet, la charte des utilisateurs fait partie intégrante de la politique de sécurité. Le schéma ci-dessous présente les différents thèmes qui sont adressés dans cette politique de sécurité (pour plus détails voir annexes).



**Figure 36 : Principaux thèmes identifiés dans la PSSI hôpital public**

Comme cette figure le montre, la politique de sécurité est bien plus détaillée et contient plus d'informations en ce qui concerne la gestion de la sécurité du SI de la structure.

## 2.2. Document récolté dans le contexte 2 : Clinique privée

Caractéristiques document	
<b>Appellation</b>	Charte de bon usage du système d'information
<b>Date application</b>	Aout 2013
<b>Nombre de pages</b>	9 pages
<b>Format de diffusion</b>	Electronique ( <b>accessible exclusivement depuis intranet</b> )
<b>n° de révision</b>	0
<b>Rédaction</b>	Direction, responsable informatique, correspondante qualité
<b>Destinataires :</b>	Ensemble des professionnels de la Clinique, tous statuts confondus, et concerne notamment les personnels permanents ou temporaires (stagiaires, internes, doctorants, prestataires, fournisseurs, sous-traitants, ...) utilisant les moyens informatiques de l'établissement et les personnes auxquelles il est possible d'accéder au système d'information à distance directement ou à partir du réseau administré par l'établissement.
<b>Objectif</b>	La présente Charte a pour objet de décrire les règles d'accès et d'utilisation des ressources informatiques et des services Internet de la « Clinique privée » et rappelle à ses utilisateurs les droits et les responsabilités qui leur incombent dans l'utilisation du système d'information. Elle pose des règles permettant : d'assurer la sécurité et la performance du système d'information de l'établissement de préserver la confidentialité des données dans le respect de la réglementation en vigueur et des droits et libertés reconnus aux utilisateurs, conformément à la politique de sécurité du système d'information définie par l'établissement.

**Tableau 32 : Caractéristiques charte clinique privée.**

Comme on peut le constater ce document est plus récent que les précédents. Cette charte fait partie d'un ensemble de documents dit « document qualité ». Sous-entendu, qu'il participe à l'amélioration de la qualité de fonctionnement du système d'information de la clinique. Mais elle n'est cependant pas encore annexée au règlement intérieur. C'est un projet qui est en cours.

## DOCUMENT QUALITE

Titre : <b>CHARTRE DE BON USAGE DU SYSTEME D'INFORMATION</b>			
Référence	Révision	Date application	Page
XXXXXXXXXX	0	Août 2013	1/9

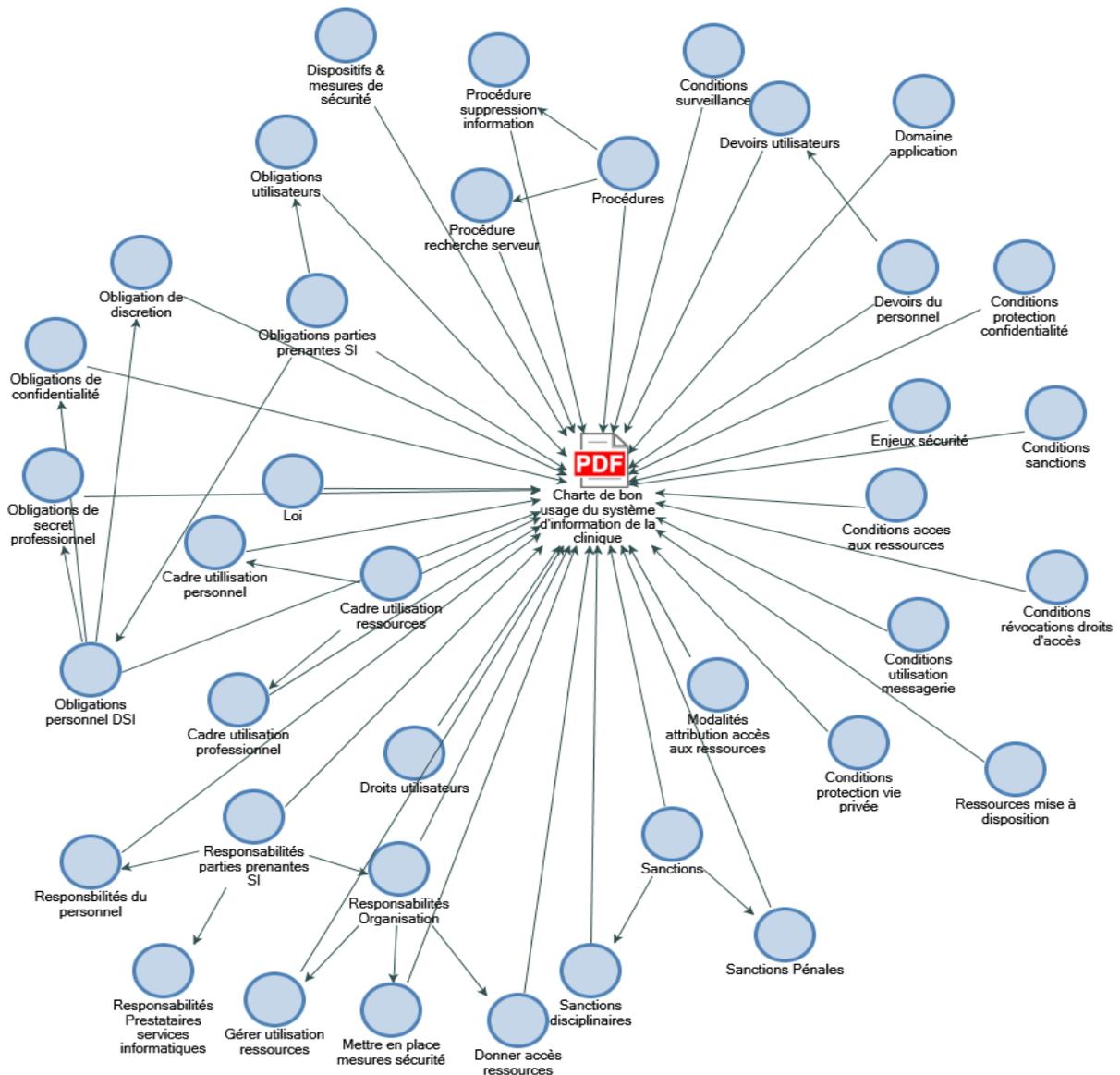
Rédaction : Direction, responsable informatique, correspondante qualité	Vérification AQ ----- 27/08/13	Approbation clinique : Dr ----- 27/08/13	Approbation CME : Dr ----- 27/08/13
Destinataires : Direction, CME, Responsables services de soins, services administratifs, logistique, médico-technique, responsable informatique.			
n° de révision :	Date :	Nature des modifications :	
0	01/07/13	Création	

*Ce document est la propriété de la Clinique de ..... Seul le gestionnaire de documents est autorisé à le reproduire (impression, photocopie). Il ne peut être diffusé à l'extérieur sans autorisation du responsable qualité*

*(Source : Extrait charte Clinique privée)*

•

L'analyse de cette charte révèle différents thèmes qui sont adressés. La figure ci-dessous présente ces thèmes.



**Figure 37 : Principaux thèmes chartes CP**

Comme cette figure le montre, on peut distinguer les principaux thèmes suivants :

- Les droits des utilisateurs : il s'agit particulièrement des droits d'accès aux ressources, qui sont d'ailleurs inaccessibles.
- Les obligations du personnel informatique : respect de la confidentialité des données auxquelles il accède ;
- Les conditions d'utilisation des ressources mise à disposition.
- Le cadre dans lequel les usages peuvent être réalisés. Il s'agit essentiellement dans le cadre professionnel et dans une certaine mesure dans le cadre personnel.

- Des responsabilités de l'organisation- donner accès aux ressources, assurer la mise en sécurité de l'ensemble i.e. *protéger ces ressources contre des pannes, des erreurs ou des malveillances, protéger les intérêts économiques de l'établissement en s'assurant que ces moyens sont bien au service de la production de soins ; définir et empêcher les abus (extrait charte)*
- Les responsabilités des utilisateurs : respecter personne et dignité ; protéger son mot de passe ; alerter en cas de violation compte ; respecter vie privée patients ; protéger données du patient ; respecter la confidentialité ; respecter vie privée collègue ; ne pas modifier la configuration des ressources.
- Les usages qui peuvent être fait avec les ressources à disposition. Prenons le cas de la messagerie (voir extrait règles ci-dessous).

les pièces jointes professionnelles de type « documents » ou « images » sont autorisées. Il est rappelé que le réseau Internet n'est pas un moyen de transport sécurisé. Il ne doit donc pas servir à l'échange d'informations médicales nominatives en clair. En l'absence de dispositif de chiffrement de l'information de bout en bout, les informations médicales doivent être rendues anonymes.

- Les conditions de sanctions, telles que le non-respect des règles d'usage contenu dans la charte.
- Les conditions de révocations des droits d'accès par exemple transgression contenu charte, ou cessation d'activités (vacances)
- Des conditions de surveillance des ressources et des activités par l'organisation
- Les devoirs des utilisateurs : assurer la confidentialité ; protéger le secret médical
- Les obligations des utilisateurs : respecter la propriété intellectuelle

Dans l'ensemble, on constate que le contenu de la charte de façon explicite les problématiques d'usage qui vont mettre en danger la sécurité du SI. Par ailleurs, on constate que de façon détournée, le document traite des problématiques de confidentialité, de propriété intellectuelle, d'accessibilité et de vie privée. Ce sont des problématiques d'éthique des TI/SI. On eut se demander si cette façon détournée et presque implicite de traiter ce type de problématiques est consciente ou est-ce que cela relève juste d'un hasard ?

### 2.3. Document récolté dans le Contexte 3 : ESN

Caractéristiques document	
<b>Appellation</b>	Votre Charte d'utilisation des moyens informatiques
<b>Date application</b>	13/02/2013 (version initiale proposée en 05/02/09)
<b>Nombre de pages</b>	50 pages

<b>Format de diffusion</b>	Electronique (accessible exclusivement depuis l'intranet)																				
<b>Version</b>	V. 1.5																				
<b>Auteurs</b>	Rédigé par RSSI France (11/10/2010) Autorisé par : DRH (12/10/2010) Revu par : BSSI (06/06/2011)																				
<b>Destinataires :</b>	Collaborateurs de l'organisation en France, salariés																				
<b>Objectif</b>	L'objet de ce document est d'aider les collaborateurs de X à comprendre et à mettre en œuvre l'approche retenue par X pour la gestion et la protection de l'information et le rôle qu'ils doivent jouer dans l'application de mesures de protection de l'information adaptées aux besoins de leurs métiers.																				
<table border="1"> <tr> <th colspan="4">DIFFUSION</th> </tr> <tr> <td colspan="4">Ce document peut être/ doit être communiqué à tout collaborateur de X en France, et à nos clients pour expliciter nos méthodes.</td> </tr> <tr> <th>Version</th> <th>Date</th> <th>Rédacteur</th> <th>Commentaires</th> </tr> <tr> <th colspan="4">VERSION du Document</th> </tr> <tr> <td>V1.5</td> <td>13/02/2013</td> <td>-----</td> <td>Passage à la marque X</td> </tr> </table> <p>© X 2013 Ce document et son contenu sont la propriété exclusive de X France. Il est interdit de le copier, reproduire, modifier, altérer, ou de le transférer à un tiers quels que soient la forme ou le support utilisés, sans un accord préalable écrit de X France.</p> <p style="text-align: right;"><i>(Source : Extrait contenu Charte originale de l'ESN)</i></p>		DIFFUSION				Ce document peut être/ doit être communiqué à tout collaborateur de X en France, et à nos clients pour expliciter nos méthodes.				Version	Date	Rédacteur	Commentaires	VERSION du Document				V1.5	13/02/2013	-----	Passage à la marque X
DIFFUSION																					
Ce document peut être/ doit être communiqué à tout collaborateur de X en France, et à nos clients pour expliciter nos méthodes.																					
Version	Date	Rédacteur	Commentaires																		
VERSION du Document																					
V1.5	13/02/2013	-----	Passage à la marque X																		

### Tableau 33 : Caractéristiques charte ESN

Comme ce tableau le montre, c'est un document qui est récent. Avec ces 50 pages, il est relativement dense lorsqu'on le compare aux autres chartes. Ainsi, il s'adresse à l'ensemble des collaborateurs de l'organisation. Il peut/et doit être communiqué aux différentes parties prenantes du SI.

La figure ci-dessous illustre les principaux thèmes qui y sont adressés.



**Figure 38 : Thèmes Charte ESN**

Cette figure générée suite aux analyses des données avec Nvivo illustre les principaux thèmes et les thèmes les plus récurrents traités dans la charte. Il s'agit :

- Des conditions d'utilisation des ressources mises à disposition avec une explicitation spécifique de comment utiliser chaque ressource ainsi que les risques encourus. Il s'agit particulièrement de la messagerie, du téléphone mobile, de l'imprimante, du fax, de l'internet, de l'ordinateur, de l'envoi des informations suivant leur niveau de classification.

- De la catégorisation des informations manipulées : non classées, propriétés de la structure, en diffusion restreinte, confidentielles.
- D'identifier les types de protection qui sont déployée. C'est-à-dire des dispositifs du type humain, organisationnel, physique et technique
- Des obligations auxquelles chaque collaborateurs et salariés sont soumis. Par exemple, obligation de secret de correspondance ; confidentialité
- Des conditions de surveillance des ressources
- Des enjeux de la sécurité, leurs définitions
- Des devoirs de l'organisation
- Des principes de l'éthique des communications (courtoisie, politesse, remerciement) mais aussi des principes d'éthique telles que respect de la dignité humaine, bienséants, respecte législation, éviter envoie de contenu obscène, raciste, sexisme.
- Des devoirs de chacun : s'assurer que l'information, quelle que soit la forme sous laquelle elle se présente ou est échangée, est protégée et manipulée de manière appropriée.
- Des responsabilités du personnel : respecter règles de gestion informations papiers et électronique ; gérer les informations de l'organisation ; d'éviter de discuter de sujets confidentiels sur téléphone mobile.
- Des mesures de sécurité sur le lieu de travail- par exemple : la conduite à tenir lors des déplacements hors de la structure, les procédures de destruction des informations suivants leurs catégorisations ; l'attitude à avoir vis-vis des visiteurs
- Des conditions de sanctions.

A l'image des précédentes chartes, celle-ci traite au travers des règles d'usage des problématiques de sécurité des SI.

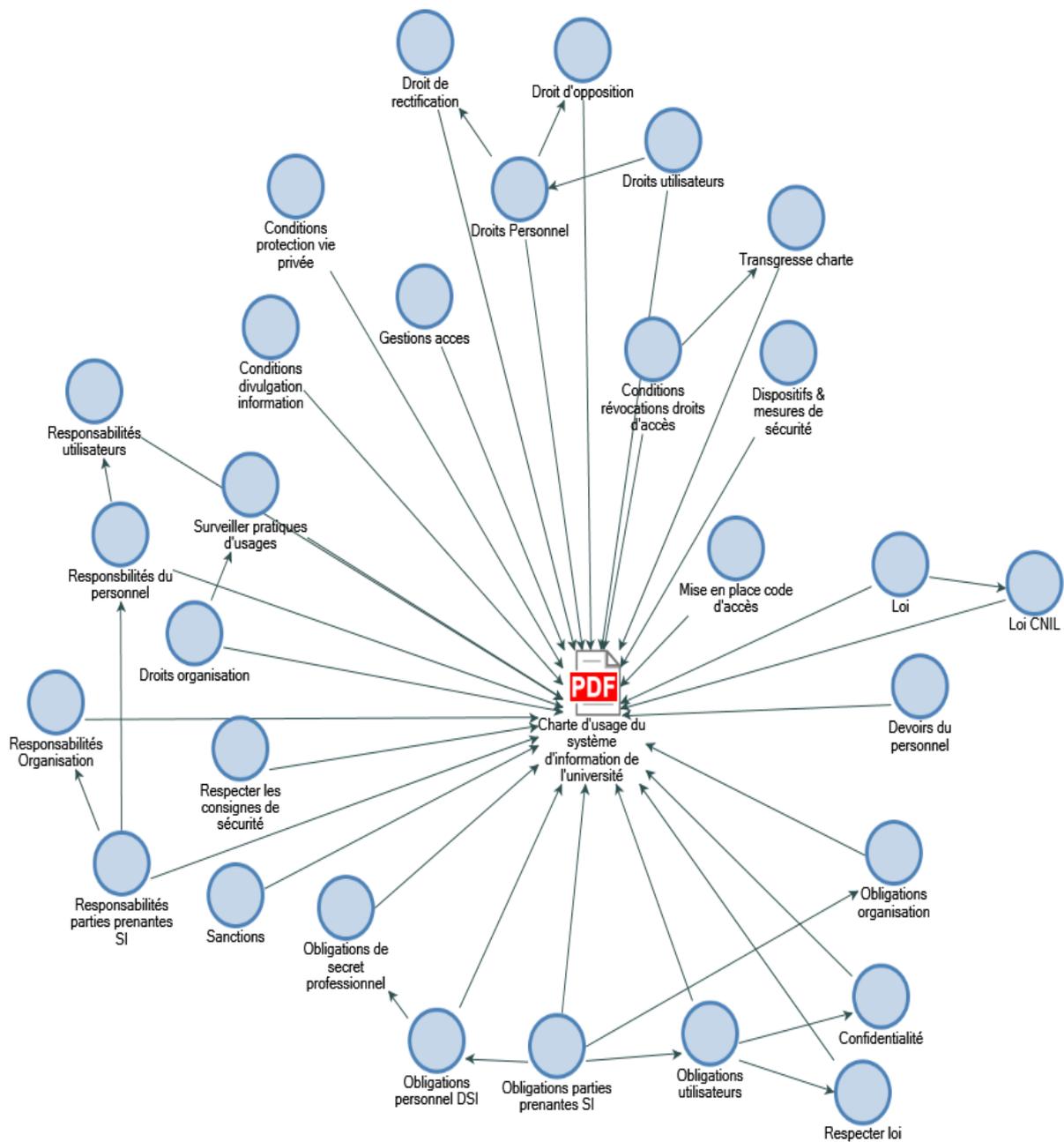
#### 2.4. Document récolté dans le contexte 4 : Université

Caractéristiques document	
<b>Appellation</b>	Charte d'usage du Système d'Information de l'université ----
<b>Date application ou date de diffusion ou de rédaction</b>	Pas indiquée
<b>Nombre de pages</b>	10 pages
<b>Format de diffusion</b>	Electronique ( <b>accessible depuis internet et intranet</b> )
	Pas indiquée

<b>n° de révision</b>	
<b>Rédaction ou auteurs</b>	Pas indiquée
<b>Destinataires</b>	<p>Le terme d'« utilisateur » recouvre toute personne ayant vocation à détenir un compte informatique ou à avoir accès aux ressources du système d'information quel que soit son statut.</p> <p>Il s'agit notamment de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ tout agent titulaire ou non titulaire concourant à l'exécution des missions du service public de l'enseignement et de la recherche ;</li> <li>▪ tout étudiant inscrit dans l'établissement ;</li> <li>▪ toute personne extérieure à l'établissement, visiteur, invité, prestataire ayant contracté avec l'établissement.</li> </ul> <p>Ces règles s'appliquent à toute personne autorisée à utiliser les moyens informatiques de l'établissement, y compris les moyens informatiques mutualisés ou externalisés, et s'étendent aux réseaux extérieurs accessibles par l'intermédiaire des réseaux de l'établissement.</p>
<b>Objectif</b>	La présente charte définit les règles d'usage et de sécurité que l'établissement et l'utilisateur s'engagent à respecter. Elle précise les droits et les devoirs de chacun.

#### **Tableau 34 : Caractéristiques charte Université**

Comme on peut le constater, la date de diffusion ou d'application ou même de diffusion n'est pas directement indiquée sur le document. L'un des responsables nous a affirmé que la rédaction de cette charte avait commencé depuis 2011. Mais, ce n'est qu'en 2013, qu'elle a été déployée. C'est un document qui a été annexé au règlement intérieur. La figure ci-dessous présente les principaux thèmes identifiés suite à l'analyse du contenu avec Nvivo.



**Figure 39 : Thèmes Charte Université**

Comme cette figure l'illustre, les règles d'usage contenu dans la charte adressent les thèmes suivants.

- Les conditions d'utilisation de l'ensemble des ressources – utilisation professionnelle ou privée

- Les devoirs des utilisateurs, par exemple : avertir le RSI de tout dysfonctionnement ou anomalie constaté ; de ne pas utiliser les codes d'accès d'un autre.
- Les responsabilités de l'organisation telles qu'informer l'utilisateur de la présence de la charte ou faciliter l'accès aux ressources.
- Le domaine d'application des règles d'usage à savoir : la structure, l'ensemble de ses utilisateurs et tout ressources mutualisées, sauf l'activité des organisation syndicales.
- Les conditions de révocation des droits d'accès – non-conformité avec règles d'usage de la charte
- Les sanctions encourues
- Loi : rappel des articles de loi
- Les droits des utilisateurs, particulièrement les droits d'accès aux ressources ainsi que les droits de rectification aux informations le concernant.

### 3. Résultats synthèses analyses contenu chartes

L'application des techniques d'analyse thématique et du discours, ont permis d'identifier les caractéristiques suivantes de l'ensemble des chartes.

<b>Sphère d'activité</b>	<b>Hôpital public</b>	<b>Clinique privée</b>	<b>Université</b>	<b>Société de service numérique ESN</b>
<b>Types de discours</b>	Institutionnel			
<b>Enonciateur</b>	Collectif			
<b>Registre</b>	Formel			
<b>Support</b>	Texte			
<b>Ton</b>	Autoritaire Agressif Directif			Diplomate Bienveillant
<b>Types de problématiques adressés</b>	Problématiques d'usage propre à la sécurité Problématiques d'usage liées à l'éthique mais traitées de façon détournées			
<b>Norme</b>	Prescriptive			

<b>Deux catégories de devoirs</b>	Enabling duties et substantives duties
-----------------------------------	--

**Tableau 35 : Caractéristiques chartes récoltées auprès des organisation**

Comme ce tableau le présente l'ensemble des chartes ont presque une approche similaire. Mais, elles adoptent un ton largement différent. Un ton autoritaire et directif pour les chartes qui sont issues de l'hôpital public, la clinique privée et l'université. Tandis que le ton est plutôt dit diplomatique et bienveillant pour la charte qui a été récoltée auprès de l'ESN.

Pour ce qui concerne des problématiques d'éthique liées à l'usage des TI/SI, elles apparaissent avant tout parce qu'elles sont aussi des problématiques de sécurité des SI. La seule charte qui a adressée clairement les problématiques d'éthique est celle de l'ESN. Mais elle s'est surtout focalisée sur la problématique de l'éthique des communications. Par ailleurs, ce sont les problématiques illégales qui sont mises en avant comme le présente l'extrait du document suivant.

### 5.8 ETHIQUE

#### **Responsabilité**

Chaque salarié est individuellement responsable du contenu de ses échanges et doit s'assurer qu'ils restent bienséants, respectent la législation et ne portent aucunement atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité.

Le tableau ci-dessous résume globalement l'approche que chaque salarié doit avoir vis-à-vis des contenus consultés et publiés et de ses échanges sur Internet et par messagerie électronique.

Activité	Contenu visionné en utilisant le réseau X ou durant les heures de travail	Politique X
<b>Travail</b>	Communications dans le cadre de la mission de X, liées et axées sur notre activité	Encouragé
<b>Personnel</b>	Sites Internet autorisés, messages personnels	Toléré, un usage excessif peut toutefois entraîner des sanctions conformément au règlement intérieur
<b>Inacceptable</b>	Pornographie, érotisme, chaîne de mails, sites web inacceptables (exemple jeux d'argent), envoi de contenu obscène	Procédure disciplinaire conformément au règlement intérieur
<b>Illégal</b>	Racisme, harcèlement, sexisme, pédophilie, incitation à la violence, usurpation d'identité ou de fonction	Procédure disciplinaire conformément au règlement intérieur

*Source : Extrait contenu charte ESN*

La façon détournée et presque implicite avec laquelle les problématiques d'éthique des TI/SI sont adressées dans ces chartes, nous conduit à penser si cela était prémédité.

Dans l'ensemble, ce sont des documents internes qui mettent d'abord en avant les intérêts de l'organisation, puis ceux des clients et enfin ceux du personnel. La fréquence des obligations, devoirs ou responsabilités des utilisateurs est plus élevée que celle de l'organisation ou du département informatique. De plus, l'analyse de ces chartes fait aussi apparaître que ce sont des documents qui ne répondent pas aux mêmes critères qu'un code d'éthique. En effet, un code ne peut être reconnu comme un code d'éthique, que dans la mesure où il remplit quatre types d'obligations à savoir :

- des obligations à l'égard de la société,
- des obligations à l'égard de l'employeur,
- des obligations à l'égard des clients et des obligations à l'égard des collègues et autres organisations professionnelles (Johnson, 1985).

Ces critères sont issus de la grille d'analyse des codes d'éthique proposée par Johnson (voir annexe pour le tableau initiale). Cette grille d'analyse adopte une approche dite utilitariste. Cette approche est issue de la théorie éthique proposée par Bentham et Mill (1876, 1895) ; et qui est fondée sur la notion d'utilité ou de « principe du plus grand bonheur » permettant de diviser les actions ou les choses en bonnes ou mauvaises selon qu'elles tendent à augmenter ou non le bonheur et à diminuer la souffrance. Le chercheur reproche à cet outil d'analyse d'une part, de ne pas spécifier le type d'obligation dont il est question. Et d'autre part, de ne pas indiquer qui a la priorité dans le cas où il faille en choisir une. En effet, il peut y avoir des conflits d'intérêts du fait que les obligations à l'égard des clients, ne soient pas nécessairement les mêmes que celles à l'égard des collègues et vice versa.

Tout en s'inspirant de ce modèle, le chercheur propose une nouvelle grille. Celle-ci intègre de nouveaux items à considérer lorsqu'on examine les chartes d'usage des TI/SI. Ces items sont issus de la littérature et représentent les principaux éléments à prendre en compte pour promouvoir un usage éthique des TI et donc des SI organisationnels. Ces items permettent d'analyser si une charte peut, de par son contenu, jouer un rôle analogue à celui d'un code d'éthique. La spécification de ces items permet également de répondre au manque de précision qui existe dans la grille d'analyse de Johnson.

La nouvelle grille d'analyse permet d'examiner la charte sous la base critères suivantes :

- Obligation de respect de vie privée
- Obligation de respect la propriété intellectuelle
- Obligation de respect l'accessibilité de l'information
- Obligation de respect de l'exactitude de l'information

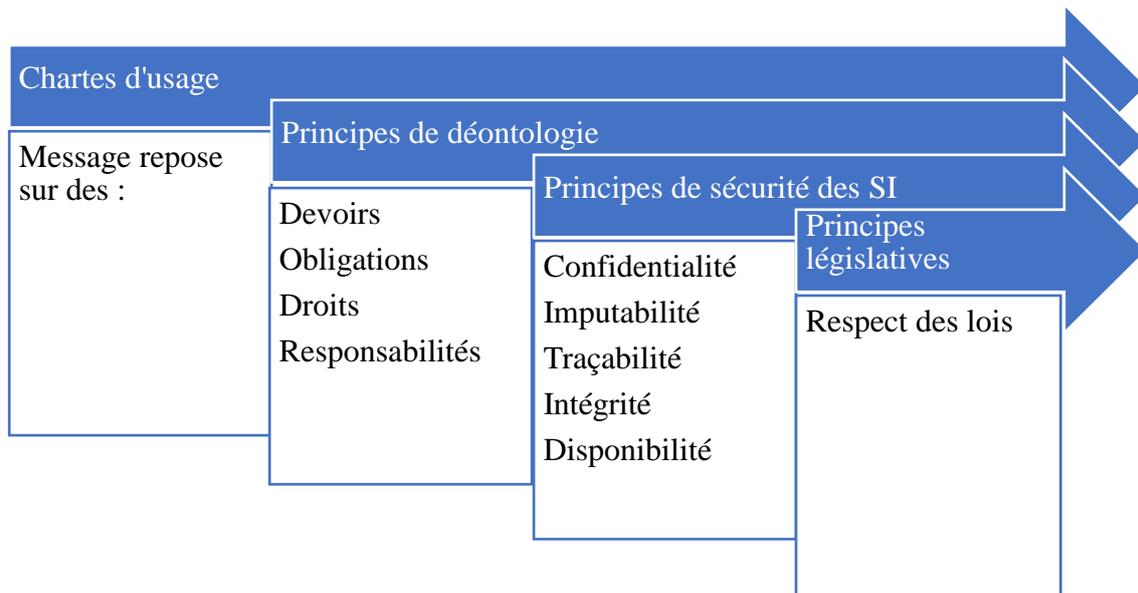
Ces critères ont été sélectionnés du fait que dans le cadre de notre étude, nous avons décidé de focaliser notre attention sur ces principales problématiques d'éthique des TI/SI. Problématiques qui devraient au moins être traitées dans les chartes puisque toutes ne peuvent l'être. Nous considérons que c'est quand même le minimum que les organisations pourraient déjà commencer à traiter si elles souhaitent afficher leur souci vis-à-vis de ce sujet. De plus, la vie privée, la propriété intellectuelle, l'accessibilité et l'exactitude des informations sont les principales problématiques d'éthique des TI/SI (Peslak, 2006 ; Mason, 1985). Ces éléments ont été inclus pour qu'une charte soit capable de véhiculer et de promouvoir un usage éthique des TI/ SI. Mais aussi, qu'elle puisse jouer un rôle similaire au code d'éthique. Le respect de ces obligations se fait à l'égard des parties prenantes qui peuvent être affectées par les usages des TI/SI de l'organisation. Ainsi, ces obligations doivent être respectées à l'égard des clients, des employés, de la société, de l'employeur et de la société (voir figure ci-après). Pour ce qui concerne de déterminer quelle obligation privilégiée en cas de conflits, le chercheur propose de laisser le soin à celui ou celle en face du problème de décider du type d'obligation prioriser et qui en sera bénéficiaire.

Type d'obligation	Description
<b>Obligation de respect de la vie privée à l'égard des clients, de la société et des employés.</b>	L'organisation devrait toujours prendre en compte le bien-être de ses clients, de ses employés et de la société quand elle exerce son métier. Rappelons en effet, que la manière dont les TI/SI sont utilisés peut avoir un large impact sur la vie privée des employés, des clients et de la société en général. La vie privée des individus ne doit pas être transgressée. De ce fait, l'organisation quelle qu'elle soit se doit d'indiquer les types d'informations qui sont collectés ; qui sont stockés... il s'agit aussi d'indiquer les traitements que des informations subissent.
<b>Obligation de respect de la propriété intellectuelle à l'égard de l'organisation (employeur) et d'un tiers.</b>	L'organisation (employeur) rémunère et fait confiance à l'employé pour accomplir le travail qui lui a été confié avec les moyens qu'elle met à sa disposition. Ce qui d'une manière sous-entend que les « œuvres » produites appartiennent à l'organisation. Par ailleurs, l'organisation ne doit pas s'attribuer les droits d'usage d'une « œuvre » qui est produite par un tiers.
	Dans le contexte des usages des TI/SI, l'accessibilité s'intéresse aux droits ou aux privilèges d'obtenir des

<p><b>Obligation de respect de l'accessibilité à l'information à l'égard des employés, des clients et de la société</b></p>	<p>données ou d'accéder à des informations. En effet, l'accessibilité sous-entend : « permettre à la personne concernée d'utiliser cette information ». Autrement dit, les clients et la société doivent accéder à l'information dont ils ont besoin pour les achats des services par exemple ou tout autre produit que l'organisation propose. Il s'agit alors pour l'organisation d'être transparente. De même les employés doivent avoir accès aux informations dont ils ont besoin pour accomplir leur fonction.</p>
<p><b>Obligation de respect de l'exactitude de l'information à l'égard de la société, des clients et de la société.</b></p>	<p>Dans le contexte organisationnel, une prise de décision efficace est tributaire de l'exactitude de l'information. De même l'intégrité de celle-ci en dépend. De ce fait, l'information utilisée dans l'organisation et publiée aux clients et à la société doivent être exactes.</p>

Par ailleurs, les deux types de devoirs peuvent être distingués. Il s'agit de « *enabling duties* » qui représentent ce que les individus doivent faire dans l'objectif de maintenir leur statut dans la profession. Le « *substantives duties* » pour sa part, correspondent à ce que les individus doivent faire dans le cadre de leur profession. Par exemple, le médecin doit soigner toute personne sans discrimination.

Dans l'ensemble, les chartes véhiculent un message qui est basé sur des principes de déontologie, des principes de sécurité mais aussi de la loi comme l'illustre la figure ci-après.



**Figure 40 : Principes sur lesquelles se base la charte**

Comme on peut le constater, ce sont des principes qui reflètent des valeurs auxquelles l'organisation adhère. Chacun de ces principes va donc contribuer à véhiculer des valeurs différentes. Pour la déontologie par exemple, ce sera le respect de l'autre, le respect des biens. Tandis que pour les principes législatifs, c'est particulièrement le respect des articles de loi qui est prioritaire.

#### 4. Conclusions résultats analyses chartes

Comme ces résultats le montre, la charte est un document qui vise à informer, sensibiliser les employés sur les règles d'usage à appliquer dans le cadre des usages des TI/SI de l'organisation. Ces chartes indiquent dans une certaine mesure les droits, les devoirs, les responsabilités et les obligations des différentes parties prenantes.

Ce sont des communiqués écrits diffusés par le biais de l'intranet d'abord ; donc, ce sont des documents internes à l'organisation. Les chartes visent aussi à influencer les pratiques d'usage des personnes à qui elle est diffusée. D'une certaine manière, ces différentes règles permettent d'établir un cadre de référence vers lequel les utilisateurs peuvent se tourner.

Elles ont recours à des principes de déontologie, des principes de sécurité des systèmes d'information pour construire leurs règles d'usage. Cependant, leur contenu n'est pas toujours

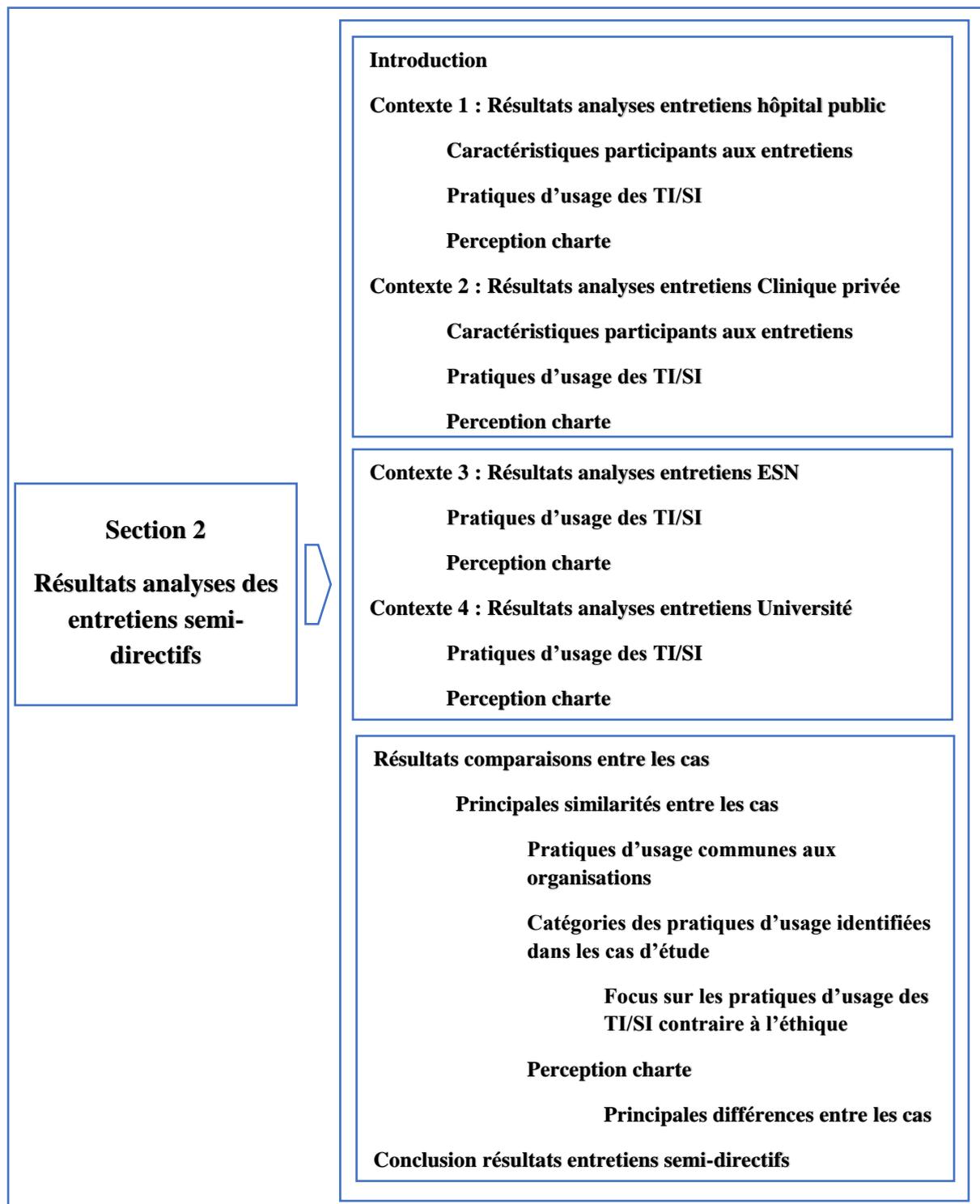
clair. Particulièrement, en ce qui concerne les règles d'usage, qui, pour certaines, relèvent du devoir et, pour d'autres, de l'obligation. Or, l'obligation diffère du devoir. En effet, l'obligation découle d'un accord tandis que le devoir ne nécessite pas un accord (Schultz, 2006).

Enfin, on se rend bien compte que ce sont des documents qui priorisent une approche propre à la sécurité des SI. En effet, la sécurité des SI consiste en un ensemble de moyens tant techniques qu'humains mais aussi organisationnels et juridiques dont l'objet principal est d'empêcher un usage abusif et/ou inappropriée et/ou illégal des TI/SI dans l'organisation. Dans ce sens, c'est particulièrement l'intégrité, la confidentialité, la disponibilité, l'authentification, l'authentification et l'imputation qui sont d'abord la priorité pour l'organisation.



# SECTION 2 RESULTATS ANALYSES DES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS

## Plan



## Introduction

Comme son titre l'indique, cette section s'attache à présenter les résultats issus des entretiens semi-directifs menés dans le cadre de l'étude de cas multiples.

Dans un premier temps, les résultats issus de chaque cas sont présentés. Dans chaque cas, le chercheur présente les caractéristiques des participants aux entretiens puis leur pratiques d'usage des TI/SI et enfin leur perception de la charte d'usage des TI/SI. Dans l'ensemble, ces résultats répondent à deux sous-questions. Il s'agit de :

- Quelles sont les pratiques d'usage mises en œuvre par les parties prenantes à qui la charte est diffusée ?
- Quelle est la perception des utilisateurs (parties prenantes à qui la charte est diffusée) à l'égard de la charte ?

Après que les résultats de chaque cas soient présentés, le chercheur présente les résultats issus des comparaisons des différents cas. Il présente particulièrement les similarités et les différences majeures issues de ces comparaisons.

## 1. Contexte 1 : Résultats analyses entretiens hôpital public

### 1.1. Caractéristiques participants aux entretiens

	Fonction	Temps passé dans la structure	Sexe	Intervalle âge	Durée entretien
Hôpital public	Secrétaire administrative	5 ans	Femme	Entre 35-45 ans	45min
	Secrétaire administrative et médicale	27 ans	Femme	Entre 50 et plus	45min
	Infirmier anesthésiste	19 ans	Homme	Entre 45 et 50 ans	45 min
	Doctorante pharmacie	3 ans	Femme	Entre 20 et 35 ans	45min
	Infirmier Maladie infectieuse	5 ans	Homme	Entre 20- 35 ans	27min
	Docteur- Responsable et-référente informatique en virologie	39 ans	Femme	Entre 50 et plus	45 min
	Médecin-responsable de service maladie infectieuse	20ans	Homme	Entre 45-50 ans	45min
	Aide-soignante	34 ans	Femme	Entre 45 et 50 ans	45 min
	Médecin-responsable service de cancérologie	22 ans	Homme	Entre 40 - 60 ans	53 min
	Etudiante Stagiaire Sage-femme	2, 5 mois	Femme	Entre 20-30 ans	45 min
	Infirmier dermato et vasculaire	1 an	Homme	Entre 20 et 30 ans	1h
	Responsable logiciel informatique médical	➤ 10 ans	Homme	Entre 40 - 60 ans	35 min

(Entretien enregistré)	pas				
------------------------	-----	--	--	--	--

### Tableau 36 : Caractéristiques participants aux entretiens.

Comme ce tableau le présente, les participants à cette étude sont issus de métiers différents. Pour certains, les entretiens ont été menés dans leur bureau, quand cela était possible. Et quand cela n'était pas possible, les entretiens se sont déroulés dans des lieux publics tels que le parc, une bibliothèque, le restaurant de l'hôpital et même un bar-café. La priorité pour le chercheur était de favoriser le confort des répondants. Dans ce sens, il était donc primordial pour le chercheur de se plier aux exigences de ceux qui étaient prêts à participer. Par ailleurs, ces participants ont été sélectionnés de sorte à diversifier les informations que le chercheur souhaitait récolter. C'est particulièrement la stratégie de boule de neige, qui a été mobilisée. Enfin, il était important que ces participants soient tous des parties prenantes du système d'information et de la charte d'usage des TI/SI de leur organisation. Autrement dit, qu'ils soient tous d'une manière ou d'une autre affectés ; ou peuvent être, à leur tour, affecter le SI et donc le contenu des chartes par leurs pratiques d'usage.

#### 1.2. Pratiques d'usage des TI/SI

Suite à l'analyse des entretiens, on peut répartir les principaux outils utilisés par les participants en quatre. Il s'agit :

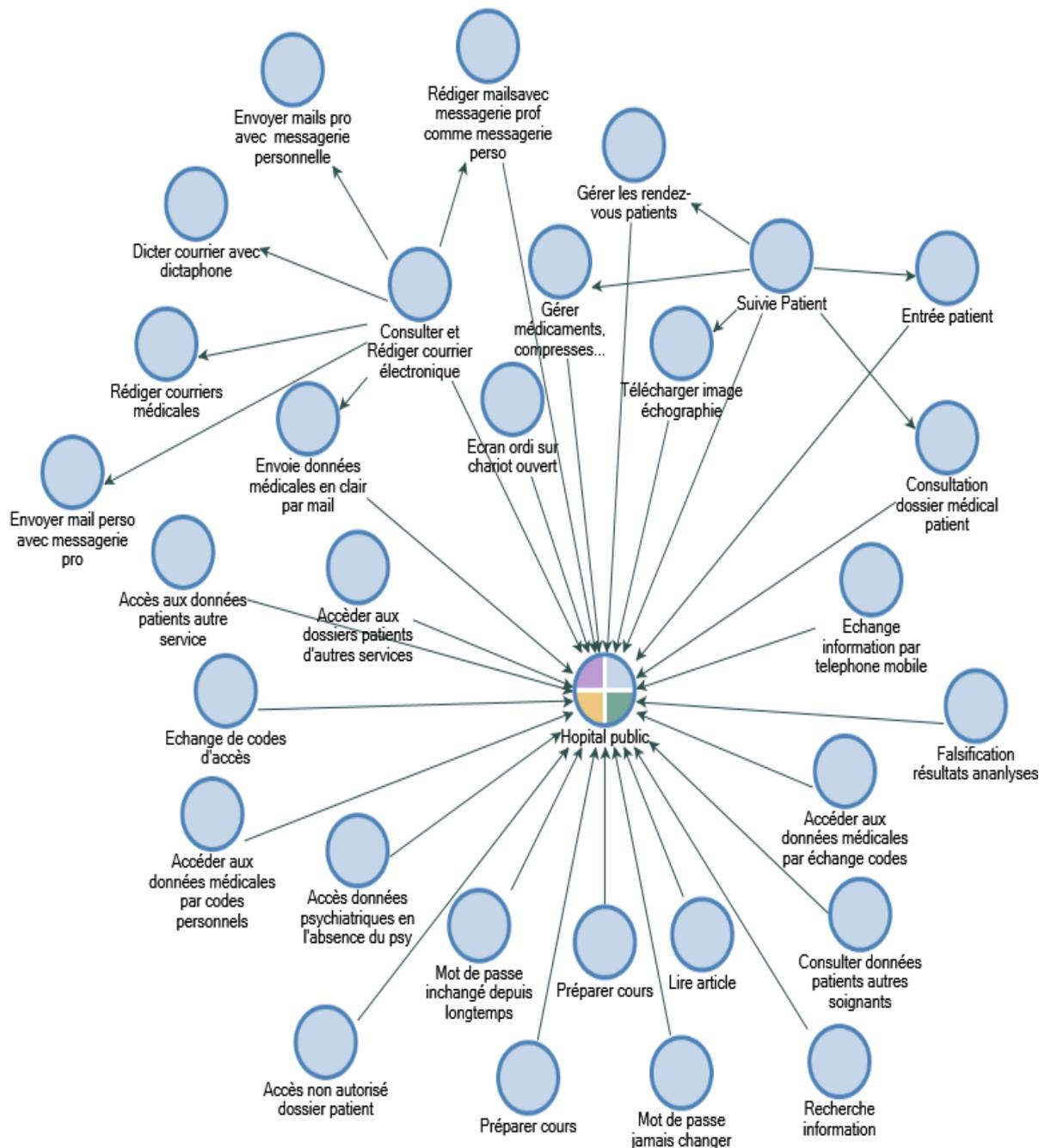
- De l'imprimante,
- Du téléphone : fixe et mobile fournis par l'établissement ; et téléphone portable personnel.
- L'ordinateur : ordinateur sur chariot connecté au wifi de l'établissement et qui donne accès au dossier médical du patient. Avec cet ordinateur, le personnel soignant (docteurs, infirmiers, sage-femme, aide-soignant...) peut se déplacer, d'une chambre à l'autre dans le service pour valider les actes de soin. Cet ordinateur a la particularité de ne pas avoir de disque dur.

En plus, de cet ordinateur sur chariot, il y a des ordinateurs fixes dans les bureaux, dans les blocs opératoires ; dans les boxes de consultation et dans les salles de soin. Les ordinateurs dédiés à nos participants leur permettent (suivant leur statut et suivant le service auquel ils appartiennent) d'accéder à :

- Des logiciels médicaux (logiciel de vaccins, logiciel d'imagerie, logiciel de gestion de prothèse, ...) ;
- Des logiciels de transcription de courriers
- Des logiciels de bureautique (Word, Excel, Sharepoint...).

- Des logiciels de gestion : des rendez-vous des patients ; de gestion du plan de soins.
  - Des logiciels de gestion du dossier médical du patient (bilan sanguin, résultat examens, radios, prescriptions, historique médicale...)
  - Des logiciels de gestions de badges particulièrement la secrétaire administrative.
  - Des logiciels de gestion des temps de travail (vacances, formations, absences, congés...)
  - Des applications de messagerie (professionnel et personnel)
  - L'intranet et internet
  - A des bases de données (protocoles de soins, documents internes à l'organisation, ...).
  - Logiciels d'achat, de gestion et de suivi des produits tels que : médicaments ; fournitures bureaux ; équipement médicale...).
  - Des logiciels de procédure qualité
- Du dictaphone : cet outil est surtout utilisé par le docteur pour dicter son courrier. C'est sa secrétaire, qui se charge alors de faire la transcription. Une fois que la transcription a été faite ; elle doit être validée par le docteur avant d'être envoyé soit en interne (autres services) ; soit en externe (médecins traitant par exemple).

Ces différents outils permettent donc à nos participants de mettre en œuvre différentes pratiques d'usage suivant l'ordre du jour. La figure ci-dessous illustre quelques pratiques d'usage des TI/SI que nous avons identifiés dans le cadre de nos entretiens.



**Figure 41 : Pratiques d’usage des TI/SI identifiées par les participants (Hôpital public).**

Comme cette figure l’illustre, les différentes pratiques d’usage sont celles qui ont été identifiées après analyses des discours de nos participants. Ces pratiques d’usage correspondent aux leurs et, à celles de leurs collègues. En effet, durant les entretiens, les participants ont eu à évoquer tant leurs pratiques que celles de leurs collègues. Une distinction

peut, cependant, se faire entre les pratiques d'usages mises en œuvre par les différents métiers. La figure ci-dessus ne présente qu'une partie des pratiques d'usage (Pour obtenir une liste plus détaillée, voir dans annexes).

Dans l'ensemble, on peut distinguer des pratiques d'usage propres aux personnels soignants et aux personnels non-soignants. Ces différentes pratiques d'usage sont mises en œuvre via les outils que nous avons précédemment indiqués. Par conséquent, les différents outils ne peuvent que conduire à des pratiques d'usage différentes. Cependant, des pratiques communes peuvent être identifiées. Ainsi, indifféremment de leur fonction, les participants envoient leurs mails professionnels et personnels depuis leur messagerie professionnelle et personnelle, et vice versa. De même, cette pratique d'usage est, indistinctement, mise en œuvre à titre personnel ou professionnel. Mais, ce sont des pratiques qui présentent des spécificités. Les docteurs, par exemple, recourent souvent à la messagerie pour s'échanger des données médicales sur les patients (voir verbatim).

*Je suppose que c'est anonymisé ? Les noms des patients je veux dire.*

*R : Non, on le faisait il y a dix ans puis ensuite on nous a dit que normalement ce n'était pas piratable, mais soyez prudent, mais ce n'est pas piratable mais soyez prudent et donc comme c'est impossible d'anonymiser de façon satisfaisante, on ne le met pas dans l'objet mais on le met dans le texte.*

*Ils sont sûr que ce n'est pas piratable, est ce que c'est le département informatique qui vous l'as confirmé ?*

*R : Ou alors c'est nous qui avons entendu ce qu'on voulait parce que ça améliore tellement de choses de travailler comme ça, ça améliore tellement les échanges que... Si par exemple imaginons qu'on veuille anonymiser quelqu'un mais en même temps on veut que la personne puisse aller voir sur l'informatique son dossier par exemple regarder le scanneur de X, ça il faut bien que je donne le nom. Donc, non je n'anonymise pas les noms des gens dans les courriers et j'ai vu mes collègues faire de la même manière avec le changement il y a 5 ans.*

*(Source : Extrait entretien Docteur responsable département)*

En générale, les pratiques d'usage peuvent se diversifier d'une journée à l'autre. Tout dépend de l'organisation établit soit par le service, soit par l'individu. Il n'y a pas de vraiment de journée type. Cependant les pratiques d'usage mises en œuvre acquièrent au fil du temps, un caractère routinier. Tous les professionnels, qu'ils soient personnels soignants ou pas, commencent généralement leur journée en allumant d'abord leur ordinateur. Celui-ci peut se trouver dans leur bureau ou ailleurs. Ils consultent par la suite leurs mails puis, ou, et/ou vérifient leur planning du jour.

Par ailleurs, on note qu'habituellement, le personnel soignant réalise deux types de tâches avec l'aide des TI/SI. Il s'agit des tâches administratives et des tâches de soin. La rédaction des courriers de sortie par exemple correspond à une tâche administrative. Ces tâches administratives peuvent s'intercaler avant ou après les tâches de soin, tout dépend de l'organisation de l'individu. Quel que soit le métier de base du personnel soignant, il commence tous par s'informer de l'état de leur patient. Pour ce faire, le personnel soignant se connecte sur sa session vérifie les transmissions ciblées avant de passer voir les patients. La transmission ciblée est un compte rendu qui donne la condition médicale ainsi que l'ensemble des actes réalisés de chaque patient au jour le jour. Cette transmission permet une continuité cohérente de la prise en charge du patient. Par exemple, l'infirmier de garde va transcrire sur le dossier du patient tout ce qui s'est passé durant la nuit. Il s'agit entre autres d'indiquer tout incident, si incident il y a eu, dans son dossier. Il s'agit aussi d'indiquer tout changement qu'il y a pu avoir ; autant dans les prescriptions que dans leur comportement, s'ils ont été agités par exemple. Cette transmission d'information se fait autant entre l'infirmier(e) et ses collègues infirmiers, qu'entre infirmier-docteur, docteur-docteur, aide-soignant-aide-soignant.

Les docteurs par exemple, quand ils arrivent le matin, se connectent sur leur session et vérifient le planning des différents patients, qui sont à leur charge. Après les transmissions ciblées, qui parfois, se font de vive voix, le médecin prend l'ordinateur sur chariot et commence sa « tournée » dans chaque chambre. Les observations médicales sont par la suite inscrites et enregistrées dans le dossier du patient.

De même, les infirmiers et aides-soignants utilisent l'ordinateur sur chariot durant leur passage dans les chambres des patients. Ils sont généralement en binôme ou seul, quand il n'y a pas assez d'effectif. Ils enregistrent les observations médicales ainsi que tous les actes de soin qu'ils ont réalisé. Ils sont réalisés pendant leur passage dans les chambres des patients ou dans leur bureau après les soins. Lorsque les transcriptions des actes se font sur les ordinateurs sur chariots, celles-ci ont lieu dans le couloir parfois ; car les chariots ne rentrent pas les chambres des patients pour des raisons d'hygiène.

D'autre part, on peut identifier d'autres types de pratiques d'usage, tout aussi récurrentes parmi le personnel soignant. C'est le cas par exemple, de la pratique d'usage qui consiste à se connecter sur la session de son collègue (voir verbatim).

---

*Après, je sais qu'on a la possibilité d'avoir des codes pour avoir accès aux outils, mais euh... c'est vrai qu'en pratique, on n'utilise pas, moi par exemple, je ne connais pas les miens, parce que... quand on y va c'est la sage-femme qui t'ouvre l'ordinateur avec ses codes quoi. Donc, en fait comme tu travailles globalement avec elle, donc tu es connectée dans sa session et t'a jamais ta session ouverte. Et comme t'es sous sa responsabilité, tu notes, elle le lit et elle valide dans son compte en fait...*

*... Bon, j'ai vu d'autres sages-femmes qui passaient leur login et mot de passe aux étudiants parfois pour ne pas à avoir se déplacer tout le temps. Mais en plus moi, je n'aime pas avoir les codes des autres quoi, c'est pas très... et puis globalement on est souvent ensemble. Donc la responsabilité est partagée puisque j'utilise sa session ...*

*(Source : Extrait Stagiaire sage-femme)*

C'est une pratique d'usage qui est relativement bien connue et pratiquée par plusieurs comme l'illustre.

*... moi les internes arrivent ils n'ont pas leurs codes tout de suite, qu'est-ce que je fais ? Je les empêche de prescrire ? Non ! Je leur donne mon code et puis je leur dis bah, vous commencez et puis on vérifie ensemble chaque chose, si vous avez un doute sur telle chose. Ils arrivent, ils savent un tout petit peu, on a des pré-internes qu'on appelle des résidents qu'on encadre en supervision directe au départ ; ils vont nous amener les gens, ils nous disent ce qu'ils en pensent et puis après on leur dit bah, maintenant prescrit, c'est toi qui va appuyer sur l'ordinateur, on fait ensemble, etc.*

*On regarde comment ça se passe puis le 2eme jour c'est eux qui appuie sur l'ordinateur et pas nous ; mais ils n'ont pas leurs codes encore, une semaine, au bout de 15 jours donc ben voilà quand ils les ont rapidement bah très bien ils le font avec leurs codes, il n'y a pas de souci. Mais ça n'empêche pas que nous on garde celui qui est très fort au bout d'une semaine. 15 jours on est dans de la supervision indirecte et puis il nous dit ce qu'il a fait, on a confiance etc. Et même s'il a son code... Et puis celui qui est pas bon et qu'il faut encore, l'encadrer, même s'il a son code, on va continuer à l'encadrer complètement et on va être là derrière complètement. Donc là encore pour moi c'est pas un problème de sécurité lié au mot de passe personnel. Le mot de passe personnel, qu'est-ce qu'il fait ?*

---

*(Source extrait entretien Docteur professeur H.P.)*

Comme ces verbatims le montrent, les échanges se font dans des conditions bien particulières. Ce type de pratiques d'usage entre déjà en contradiction avec les règles d'usage préconisées dans la charte. L'analyse des entretiens révèle également que c'est une pratique qui se fait aussi entre professionnel soignant de même fonction. C'est-à-dire entre infirmier, entre aides-

soignants, entre internes...

Par ailleurs, on peut identifier une pratique qui consiste à accéder aux informations des patients, parfois sans la présence du médecin attitré (verbatim)

*Par exemple dans le cadre d'une réunion de concertation pour évaluer si une patiente pouvait bénéficier d'une procréation médicalement assistée... et en fait dans cette situation il y a plusieurs trucs qui étaient ambivalents par rapport à l'âge de la femme, tout était limite en fait ; et donc ils n'étaient pas sereins par rapport à l'arrivée d'un bébé dans le couple ; et donc durant cette réunion de concertation, et là, ils ont eu accès à du courrier que le mari envoyait à son psy.*

*(Source : Extrait entretien Stagiaire sage-femme HP)*

Enfin, une autre pratique d'usage, tout aussi courante, consiste à accéder aux dossiers des patients appartenant à d'autres services ou pôle de soin. Autrement dit, le professionnel soignant accède au dossier médical d'un patient sur lequel il n'intervient pas directement (verbatim).

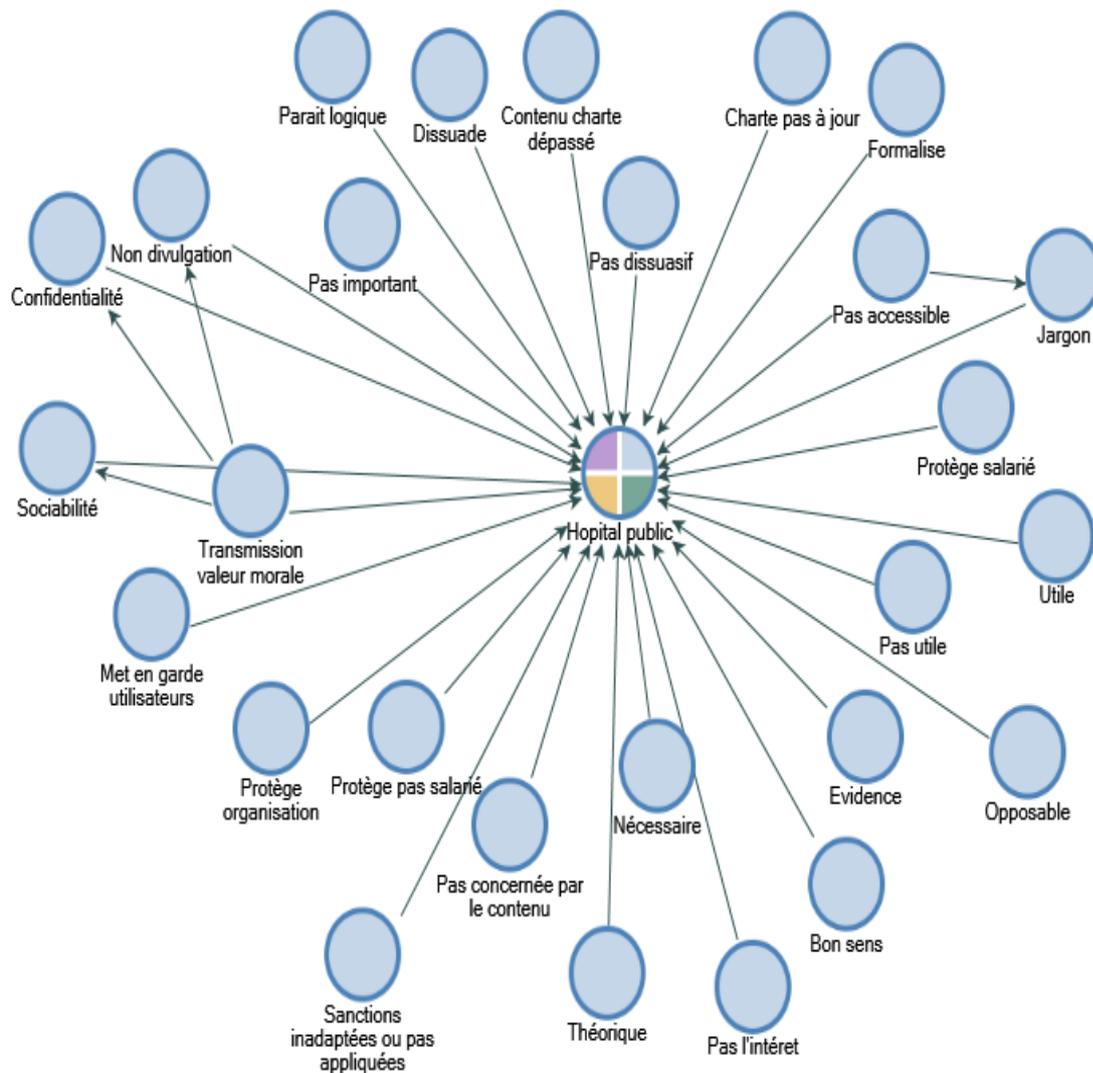
Source	Extraits
Docteur responsable service	<p><b>Avez accès aux dossiers de tous les patients ou juste ceux que vous traitez ?</b></p> <p><i>R : Oui, j'ai accès à tous les patients. Ceux qui ne relèvent pas de mon service à proprement parler, il y a souvent des erreurs d'ailleurs, j'ai un message qui me dit attention c'est tracé, de toutes les façons, on est tracé pour tout, chaque fois que je regarde un examen, il y a une trace de mon passage jour, heure, mois ou du moins mes codes, mais je ne donne pas codes donc c'est moi et j'ai regardé un examen, je n'ai pas regarder le scanner de X, parce que ce serait facile de le voir avec mes identifiants et je fais pas partie des gens favorables à ce qu'il y ait une limitation de ce genre de choses.</i></p>
Aide-soignante	<p><i>... Mais bon, c'est bien quand même bien qu'il y ait des sécurités parce que... il y a une collègue qui est hospitalisée et tu peux avoir accès à son dossier médical. C'est affolant quoi ! Ce qui n'est pas normale c'est que d'un service à l'autre c'est qu'elles ont accès au dossier, ça c'est pas normal ! Par exemple, il m'est arrivée de savoir en mettant mon nom, tous les endroits où j'ai été en consultation, c'est pas normal ! Je ne sais pas si ça changé mais je suis allée voir parce que mes collègues en parlaient. Après les patients on peut aussi savoir où ils sont passés bon, moi, je ne sais pas le faire, ça, c'était pour faire avancer les soins. Mais ce qui n'est pas normale c'est que les collègues cherchent à savoir où était la collègue, ça c'est pas normal !</i></p>

### 1.3. Perception charte

Dans le cadre de notre étude, nous avons également l'objectif d'identifier la perception que les utilisateurs avaient de la charte. Or, sur l'ensemble des participants que nous avons contacté, c'est surtout deux participants, qui étaient au courant de l'existence de la charte. Bien qu'au courant, le responsable informatique des logiciels médicaux, n'avait pas lu la nouvelle version. De plus, il ne souvenait pas du contenu de la charte de 99. D'autre part, au moment où, nous l'avons contacté, il était sur un projet de rédaction d'une nouvelle charte spécifique à son pôle. La particularité de ce participant, est, qu'il ne réside pas dans le même bâtiment, que le département informatique central. Le pôle, dont, il a la charge, est situé à au moins 1km de celui du département informatique central.

Lorsque nous avons contacté le département informatique central de cet hôpital, nous avons pu récupérer deux types de charte. Une charte d'usage qui date de 1999. Celle-ci était encore en ligne au moment de nos entretiens en été 2014. Et, une seconde charte, « physiquement » rattachée au document, qui définit la politique de sécurité du SI de la structure. Autrement dit, elle fait partie de ces annexes. Cette politique de sécurité du SI est un document de 28 pages et date de 2013. Pendant nos entretiens, nous n'avons pas réussi à localiser ce document avec les participants sur leur intranet. Celui que nous avons localiser en ligne, avec beaucoup de difficultés, était la charte de 1999.

C'était donc, au moment de nos entretiens que ces participants ont pu avoir accès, pour la première fois, à ces deux chartes. Nous leur avons laissé quelques minutes pour prendre connaissance du contenu avant de poursuivre avec l'entretien. La figure ci-dessous illustre donc leur avis sur ces deux documents.



**Figure 42 : Perception charte d'usage des TI/SI de l'hôpital par les participants**

Comme on peut le constater, la charte possède un statut assez mitigé. Si pour certains, la charte est un document dont le contenu reflète le bon sens et donc, pas besoin de lire pour savoir si ce qu'on fait est professionnel ou pas. Pour d'autres, c'est un document qui protège surtout les intérêts de l'organisation, et pas nécessairement ceux des employés. Enfin, pour d'autres encore, la charte ne leur apprend rien de nouveau.

La figure révèle également que la charte est perçue comme jouant différents rôles. Elle peut être perçue comme un moyen dissuasif vis-à-vis de certains usages « inappropriés ». Et, elle peut également contribuer à formaliser clairement ce que l'on attend des salariés. C'est un document, qui est donc dans une certaine mesure nécessaire. Enfin, pour d'autres, elle transmet de façon générique les valeurs de l'établissement. Ce sont par exemple des valeurs de respect de la confidentialité, de respect de la non-divulgateion ou encore des valeurs de sociabilité entre collègues.

Pour se faire une idée plus précise de ce que les participants ont dit durant les entretiens, nous présentons quelques extraits de leurs entretiens ci-après.

Source extraits entretien	Verbatim perception charte
<p><b>Secrétaire médicale</b></p>	<p><i>En règle générale, dans des règles, je trouve qu'il y a des choses qu'on connaît d'emblée. C'est dans la logique après ce n'est même pas qu'on nous a expliqué qu'il faut être prudent par rapport à l'informatique c'est presque innée quoi. On sait très bien que l'informatique c'est dangereux si c'est mal utilisé donc, voilà. Après quand il y a des modifications, il faut que nous, on soit informé mais bon c'est pas si compliqué que ça quoi. (Faisant référence au DSI). C'est vrai que, bon il y a des petites zones au départ que je n'ai pas bien compris, après, en fait ça veut dire les termes en fait quoi des fois, voilà...</i></p> <p><b><i>Je me demandais justement si cette charte pouvait jouer un rôle dissuasif par rapport à certains usages ?</i></b></p> <p><i>Moi, je pense, pour moi, non, parce que, enfin, on est formé, on sait qu'on doit respecter le secret médical la confidentialité, c'est la priorité pour le bien du patient donc évidemment tous les outils qui tournent autour du patient, on les utilise à bon escient quoi, et puis on a pas besoin d'avoir une notice pour nous dire attention, il ne faut pas faire ça. Bah, ça, c'est un peu dangereux, voilà...</i></p>
<p><b>Infirmier</b></p>	<p><i>... La charte de l'utilisateur, on sait que, tout le monde le sait qu'il y en a une pour à peu chaque chose que... informatique où tu achètes ou que tu as ou que tu possèdes ou un logiciel n'importe oui, oui, je savais qu'il y avait une charte mais après où la chercher, d'ailleurs je ne l'ai même pas trouvé, même en ayant eu l'information euh... j'ai trouvé quelques une mais je n'ai pas trouvé ce que vous m'avez montré, ce que j'ai trouvé c'est celle qui date de 1990. Mais il faut savoir que c'est dans un tout petit coin de notre euh... voilà, et il faut le chercher, c'est quand tu ouvres ton compte sur l'intranet, c'est dans un tout petit coin et il faut le chercher, et c'est en cherchant que j'ai trouvé sur ce compte utilisateur. Mais j'ai peur que c'est quelque chose que tu lis, euh... que tu lis. Mais, c'est sûr que c'est pas quelque chose que tu lis, c'est pas une lecture du soir quoi, non mais c'est vrai, c'est intéressant mais après c'est des choses qu'on sait, en fait je n'ai rien appris dans cette charte. Donc euh, je pense que c'est juste pour... parce que</i></p>

	<p><i>j'ai été peut être sensibilisée lors de ma formation, sur la confidentialité, sur toutes ces choses-là. Mais, j'ai appris rien appris de particulier en fait, et euh...</i></p> <p><i>... c'est un outil, des remarques pour pouvoir utiliser le logiciel, pour pouvoir utiliser l'informatique mais pas forcément euh, non, nous protéger nous, non, je ne me vois arriver avec ça et dire regardez euh, parce que de toutes les façons, ce qui est quand même dit là-dedans c'est qu'il y a beaucoup d'interdictions, des mesures à tenir, des mesures de préventions et tout et, en quoi ça va nous protéger, sachant que si le danger est arrivé bah, là justement ça va nous enfoncer, entre guillemets, vous voyez, et euh, à l'inverse nous protéger, voilà ça nous protège dans le sens où, oui, on a fait correctement notre travail, oui, on est sur la bonne voie et il faut qu'on continue à...je ne sais pas si je me suis bien exprimé...</i></p>
<p><b>Stagiaire sage-femme</b></p>	<p><i>... C'est assez euh, disant que c'est quand même bien si on l'a déjà tous lu et qu'on l'a en tête, après euh, je sais pas, moi en tant qu'étudiant, je ne me sens concernée par tout ce qui est dit quoi, c'est difficile de se positionner nous en tant que ... bientôt professionnel... mais c'est quand même intéressant de pouvoir savoir quand ce qu'on doit faire ou ce qu'on ne va pas pouvoir faire. Je pense que c'est bien de le rénover, de faire un document cohérent et lisible par ce que là c'est pas le cas, c'est pas si évident peut être avec des petit pictogrammes et qu'on peut avoir au fond de son tiroir. Et puis c'est du bon sens, tu utilises le matériel de l'hôpital tu fais attention, tu ne dégrades pas, et puis en même temps par respect pour l'équipe et pour les patients surtout par rapport à la confidentialité. Le secret professionnel, la confidentialité on a appris tout ça à l'école. La règle qui dit : l'utilisateur ne peut sans l'autorisation des personnes concernées accéder ou modifier ou détruire ou lire les informations ... » c'est pas clair est ce que ça veut dire que si j'ai une patiente en face de moi, je suis obligé de lui demander l'autorisation aux patients avant d'ouvrir son dossier ?</i></p>
<p><b>Secrétaire administrative</b></p>	<p><i>Non, je pense que tout ce qu'ils mettent ça paraît logique, bah pour moi ça paraît logique mais après il y a des choses, mais ils ont besoin de se couvrir aussi mais le fait de dire, là, mais en fait tout ce qui est de bon sens pour moi, « ne pas participer à une chaîne pour de la publicité... » on ne nous le dit pas mais euh, on se dit qu'on est au travail et qu'on est pas là pour faire de la pub pour quelque chose, la propagande pour euh, des...</i></p> <p><i>... ça protège l'utilisateur parce que s'il vient à faire quelque qu'il n'a pas le droit maintenant il le sait. Enfin, ça ne le protège pas mais ça le met en garde que s'il le fait il peut, en courir des risques après euh, le protéger vraiment, non, c'est des mises en garde pour moi, pour moi c'est une protection du service informatique mais une protection de l'utilisateur. Mais ça ne protège pas l'utilisateur plus que ça...</i></p>

<b>Docteur responsable et référente informatique</b>	<p><i>... Je pense que c'est plutôt comme outil d'amélioration des conditions de travail parce qu'ils (les utilisateurs) ont conscience de la préciosité de l'informatique, c'est incontournable donc il faut que ça marche...</i></p> <p><i>... Je pense que, quand on fait de l'informatique depuis longtemps, on n'a pas besoin de la charte, c'est pour les nouveaux utilisateurs, pour les utilisateurs occasionnels, voilà et puis peut être aussi pour ceux qui n'ont pas les mêmes valeurs morales. Donc du coup, ça besoin d'être écrit quand même...</i></p>
--	--

### Tableau 37 : Extraits verbatims perception charte

Comme ces quelques extraits le montrent, la charte oscille entre document qui donne un cadre de référence et document qui ne sert à rien. Prenons encore l'exemple de ce que nous disait un de nos participants sur le contenu de celle-ci.

*« Je trouve qu'on déresponsabilise fortement les gens en laissant 15 ans une charte informatique sans la faire évoluer. Et on déresponsabilise les gens sans les obliger à signer pour un nouveau code, en ayant lu ça. Un billet sur EasyJet que tu prends tu cliques les conditions des passagers, tu lis, tu ne les lis pas, tu as accepté. Enfin, moi je trouve hein... mais 15 ans pour une charte informatique c'est trop ! La plupart des gens ne savent même pas que ça existe, ils reçoivent n'importe quoi comme messages sur messagerie professionnelle. »...*

*(Source : Retranscription entretien infirmier anesthésiste)*

## 2. Contexte 2 : Résultats analyses entretiens Clinique privée

### 2.1. Caractéristiques participantes

Organisation	Fonction	Temps passé dans la structure	Sexe	Intervalle âge	Durée entretien
	Docteur Responsable Gériatrie	9 ans	Femme	Entre 50 et 60 ans	30 min

<b>Clinique privée</b>	Assistante administrative	3 ans	Femme	Entre 20ans et 35 ans	40 min
	Docteur et Actionnaire principal	30 ans	Homme	Entre 60 et plus	37 min
	Responsable informatique clinique	7 ans	Femme	Entre 35 et 45 ans	1h
	Infirmière coordinatrice en cancérologie	15 ans	Femme	Entre 35 et 45 ans	1h
	Responsable qualité	17 ans	Femme	Entre 65 et plus	30 min
	Docteur coordinatrice aux urgences	2 ans	Femme	Entre 40 et 60 ans	40 min

**Tableau 38 : Caractéristiques participants contexte clinique privée**

Au total, 7 personnes ont accepté de participer à notre étude. Tout comme dans le contexte de l'hôpital public, les participants appartenant à la clinique sont aussi issus de différents métiers. Contrairement au précédent cas, les entretiens ont pu être réalisés dans les bureaux des participants. Et, à l'image des entretiens de l'hôpital, la date et l'heure du rendez-vous ont été choisies par les participants. C'est donc durant ces entretiens que nous avons pu identifier leurs pratiques d'usage.

## 2.2. Pratiques d'usage des TI/SI

Dans le contexte de la clinique, les participants ont principalement à leur disposition les outils suivants :

- Imprimantes, qui leur permet à la fois d'imprimer, de faxer et de scanner divers documents.

- Téléphone fixe et mobile mise à disposition par l'établissement. Car les téléphones personnels sont interdits.
- Visioconférence : largement utilisé dans le cadre des réunions de concertation interdisciplinaire.
- Dictaphones : surtout utilisés par les docteurs pour leurs courriers et leurs observations médicales.
- Tablettes (ipad) : elles permettent aux personnels soignants de réaliser leurs actes de actes tout en se déplaçant d'une chambre à l'autre.
- Ordinateurs : ordinateurs fixes et sur chariot. Tout comme les tablettes, les ordinateurs sur chariot sont utilisés pour faire le suivi des patients qui résident dans la structure. Cependant, les chariots ne rentrent dans les chambres des patients mais restent dans le couloir. Les postes informatiques fixes, sont pour leur part, localisés dans les salles de soin, les boxes et dans les bureaux du personnel. Ces postes possèdent le logiciel de gestion du dossier patient ainsi que d'autres logiciels tels que :
  - Logiciel de certificat de décès
  - Logiciel des effets indésirables
  - Logiciel de prescription
  - Logiciel de gestion des protocoles (protocoles anesthésie, chirurgie, arrêt cardiaque, etc.)
  - Logiciel de facturation actes de soin
  - Logiciel de qualité (gestion documents, protocoles, analyses et traitement des évènements indésirables).
  - Logiciel de messagerie - dans ce contexte, le serveur de messagerie n'est pas interne mais est externalisé. C'est Gmail pro qui est utilisé.
  - Logiciels de bureautique et logiciel de transcription
  - Outils google (google drive, gmail, google docs)
  - Logiciel d'imagerie

Les équipements TI/SI qui sont mis à disposition des salariés témoignent, implicitement, de la condition économique de l'établissement. D'une manière générale, on peut identifier les pratiques d'usage illustrer dans la figure ci-dessous.



Les pratiques d'usage dans la clinique ressemblent à celles qui sont mises en œuvre dans l'hôpital public. Particulièrement pour le personnel soignant, qui réalise également deux types de tâches. Il s'agit des tâches administratives et des tâches de soin. Par ailleurs, le personnel soignant dans la clinique utilise les tablettes pour valider les soins, ou changer la prescription du patient directement devant lui.

Lorsqu'on analyse l'ensemble des entretiens, on identifie des pratiques d'usage assez courantes à savoir la transmission régulière de données médicales par le moyen d'une messagerie classique ou non sécurisée par les docteurs.

*Moi, je transmets régulièrement au moyen de messagerie non sécurisée soit à des médecins traitants, soit à mes collègues des passages de patients. Parce que le plus simple souvent, c'est d'envoyer un petit mail en disant : « j'ai vu tel patient et que s'il faut aller sur un site sécurisé mettre un code, machin... », on ne sait pas où aller et puis surtout les messageries sécurisées, on ne les lit pas. Alors que les messageries classiques, dit mails standards, les gens les lisent. Et si on veut que l'information, elle soit reçue, il faut aller là où les gens ouvrent leurs mails ou alors il faudrait sécuriser une messagerie classique quoi. Moi, je trouve que pour l'instant le mail est très pratique.*

*(Source : Extrait entretien Docteur urgences)*

Une autre pratique d'usage assez courante est l'échange de codes d'accès entre docteurs comme l'illustre le verbatim suivant.

**Est-ce que ça veut dire qu'il y a également peut être des échanges de mots de passe ?**

*R : Alors ici la situation, euh... C'est particulièrement le cas entre médecins. Les médecins remplaçants, par exemple, peuvent utiliser les codes d'un autre médecin, ...*

*C'est un truc qu'on voit et qu'on voit de plus en plus puisqu'il y a des chirurgiens qui se font remplacer, euh, enfin, moi, je ne comprends pas pourquoi on leur attribue pas un code de médecin remplaçant avec un champ qui les oblige à rentrer au moins une fois leur identité ; là c'est encore une autre prise de risque. C'est connu et c'est appliqué mais c'est pas marqué là-dedans (charte) et c'est complètement aberrant, c'est juste aberrant !*

*Que les médecins se passent leurs codes, oui, ça je le sais dans le cadre des remplacements, ça c'est clair. C'est d'autant plus grave que... un médecin qui donne ces codes à un autre médecin, cet autre médecin aura accès au logiciel de l'extérieur, puisque c'est du full web. Il n'y a que les médecins et certaines personnes habilités qui ont accès de l'extérieur ; les cadres soignants, non ; personnel soignant, non ; et puis les gens du projet, oui, jusqu'à maintenant. Ça multiplie les risques et de non respecter les règles de base de confidentialité, et ça c'est clair. Il y a encore un gros boulot à faire pour limiter les accès.*

*(Source : Extrait entretien Responsable Qualité)*

On peut aussi identifier des pratiques telles que laisser sa session active pendant 1 h, laisser des ordinateurs chariots dans les couloirs avec session active, télécharger ou regarder des films dans les blocs opératoires, se connecter sur les sessions des collègues avec ou sans leur consentement, accéder aux dossiers patients appartenant à d'autres services de soin soit en mode lecture, soit avec droits de modification, accéder aux dossiers patients par un personnel non-soignant.

*« Oui. Pour moi, euh, un administratif quel que soit, n'a pas à avoir accès, sauf situation où, enfin, par rapport à ma fonction, c'est globalement logique que j'ai accès à certaines informations ; quand il faut rechercher des causes où analyser un dossier, bon bah... C'est quand même... C'est juste indispensable d'avoir accès au dossier patient par contre il y a certaines fonctions administratives qui ne devraient juste pas avoir accès à ces informations. Et c'est le cas aujourd'hui. Donc, là il y a une permissivité mais qui est aussi dû à l'outil, et qu'il faut absolument corriger et donc là il y a des choses en cours effectivement du côté de l'éditeur euh, et voilà. Mais en interne aussi, il faudrait reparamétrer les droits et dire mais tiens tel profil, tel profil comme administratif, il a besoin de quoi comme information ? »*

*(Source : Extrait entretien Responsable qualité, CP)*

### 2.3. Perception charte

L'analyse de nos entretiens révèle que certains participants ne sont pas au courant de l'existence de la charte (voir verbatim).

*« Déjà je ne savais pas que la charte existait. »*

*(Source : Extrait entretien Assistante administrative Clinique Privée).*

*« Alors moi je n'ai jamais entendu parler de ce document ».*

*(Source : Extrait entretien Docteur responsable Gériatrie)*

Dans l'ensemble, le statut de la charte est tout aussi mitigé. Elle oscille entre document important, mais, qui en même temps n'est pas une priorité. Son contenu paraît parfois comme de bon sens et pourtant, la charte n'est pas intéressante pour certains. Si pour quelques-uns, elle permet de transmettre certaines valeurs, pour d'autres c'est juste un « copier-coller ».

La figure suivante présente la perception des participants à l'égard de la charte.



**Figure 44 : Perception charte usage par participants Clinique privée**

Comme on peut le constater, la charte est perçue différemment d'un individu à l'autre. Ainsi, si pour certains c'est un document qui transmet certaines valeurs morales, pour d'autre elle n'a pas de valeur juridique. On peut rapidement se rendre compte que c'est un document qui crée de la controverse.

### 3. Contexte 3 : Résultats analyses entretiens ESN

#### 3.1. Caractéristiques des participants

Organisation	Fonction	Temps passé dans la structure	Sexe	Intervalle âge	Durée entretien
ESN	Expert Technique Junior (ingénieur en Informatique)	4 mois	Homme	Entre 20 et 30 ans	36min
	Chef de projet	15 ans	Femme	Entre 30 et 50 ans	35min
	Ingénieur en TI (maintenance applications)	3 ans	Homme	Entre 20ans - 35 ans	56min
	Ingénieur des techniques de l'information	4 ans	Homme	Entre 20 et 40 ans	50min
	Ingénieur en TI	6 mois	Femme	Entre 20ans - 35 ans	30min
	Ingénieur en TI		Homme	Entre 20ans - 35 ans	30 min

**Tableau 39 : Caractéristiques participants contexte ESN**

Comme on peut le constater, les participants ont tous une expertise dans le domaine des TI/SI. L'ensemble des entretiens a été réalisé en dehors de la structure. Ils ont principalement eu lieu dans les parcs. Sauf pour l'entretien avec le chef de projet. Celui-ci a lieu dans un bureau dans les locaux du client, chez lequel il intervient.

Pour l'ensemble, leur fonction les amène à développer et à concevoir des applications, ainsi que, des logiciels pour d'autres organisations. Ces applications concernent tant la téléphonie, que des outils tels que des tablettes, des automates ou encore des ordinateurs. D'une manière générale, les journées de travail se résument parfois juste à du développement ou à des correctifs ou à de la maintenance. Mais, ils leurs arrivent aussi de se déplacer chez le client

soit pour faire soit des migrations de versions de logiciels ; soit pour résoudre un problème technique ; soit pour revoir le cahier de charge avec le client. Ils ont également des réunions au quotidien pour s'assurer de l'avancement de leurs projets.

C'est un contexte de travail dans lequel, les projets de développement de logiciels et des applications sont compartimentés. Dans ce sens, les équipes ne possèdent pas une vision générale du projet sur lequel, ils travaillent. Un projet classé secret défense par exemple, peut être dispatcher à plusieurs personnes ; sans que celles-ci ne sachent de quoi il s'agit. D'autre part, des temps bien précis sont fixés pour la réalisation de chaque tâche du projet. Par exemple, 3 jours peuvent être dédiés au codage d'un module et 1 jour à la rédaction d'une procédure. C'est un contexte de travail où la productivité et l'efficacité sont hautement valorisées

### 3.2. Pratiques d'usage des TI/SI

C'est dans ce cadre, qu'ils utilisent à 97% l'ordinateur. Puisque c'est sur ce dernier que les différentes applications sont développées. De ce fait, ils ont à leur disposition :

- Des logiciels de bureautique.
- Des logiciels de codage et de développement (Java, Pascal, Delphi, CSS, C++, Python, PHP...).
- Des logiciels d'accès à distance (VPN).
- Des logiciels de contrôle à distance.
- Des logiciels d'assistance à distance.
- Des logiciels de créations de machine virtuelle, qui consiste à créer plusieurs environnements d'exécution sur un seul ordinateur, dont chacun émule l'ordinateur hôte.
- Des logiciels de conception de bases de données (BDD)
- Des logiciels de cryptage de données
- Des logiciels de messagerie
- Des logiciels de calcul du temps passé sur un projet.

En plus, des ordinateurs fixes, ils ont à leur disposition des ordinateurs portables sur lesquels sont aussi installés ces logiciels. Ces pc portables sont mis à disposition par l'ESN. Et, s'ils le souhaitent, ils peuvent obtenir des téléphones portables à usage professionnel et personnel.

D'autre part, les pc portables peuvent aussi être mis à disposition par le client qui reçoit l'agent pendant une certaine période dans ces locaux. Lorsque c'est le cas, l'entreprise d'accueil pourvoit également à une nouvelle messagerie professionnelle. Dans ce cas, l'agent peut posséder deux ordinateurs portables et deux messageries professionnelles.



Cette figure présente les pratiques d'usage les plus récurrentes. D'une manière générale, les participants réalisent des activités de support auprès de leurs clients. Cela peut se faire à distance, en prenant directement le contrôle de l'outil. Dans d'autres cas, ils se déplacent chez leurs clients. Dans ce cas, leurs activités s'articulent souvent entre activité dite de support technique des outils ou support fonctionnel. Ils sont donc très souvent en contact avec leurs clients. Il s'agit pour eux de s'assurer que les spécificités des logiciels, qu'ils doivent développer, correspondent aux attentes. Il n'y a pas vraiment de journée type puisque les responsabilités sont différentes. Cependant d'une manière générale, leur journée consiste : à développer logiciels ou coder depuis leur ordinateur fixe ou portable ; à faire des livraisons au client ; à faire des recherches en ligne sur des sites spécialisés, sur des forums ou des blogs ; à préparer une solution et l'envoyer au client par voie électronique ou postale ; à échanger soit par mail, soit par téléphone avec le client ; à rédiger des rapports d'avancement de leur projet avec des logiciel de bureautique ; à communiquer entre collègues avec un outil de communication interne ; à écouter de la musique pendant les séances de codage ; à consulter des réseaux sociaux personnels et professionnels ; à tester les différentes applications qu'ils ont développé ; à rédiger la notice de l'application ou de l'outil développé ; à crypter les données quand elles doivent être envoyées par mail ; à répondre aux question sur la hotline ; à consulter une documentation interne sur la procédures de cryptage ; à enregistrer son travail sur un espace en commun de sorte que le reste de l'équipe voit l'avancement du projet.

C'est un métier où, les individus passent 95% de leur temps à coder puisqu'ils ont des délais strictes (verbatim).

*C'est pratiquement la même chose tous les jours, tu arrives le matin, tu te connectes à ton pc, tu codes et tu testes. En fait on passe beaucoup de temps devant le pc quasiment 95% de ton temps à coder. On a des réunions au quotidien qui permettent de savoir où en est le projet et avoir une idée sur l'avancement de chacun, s'il y a des blocages ou autres points à améliorer.*

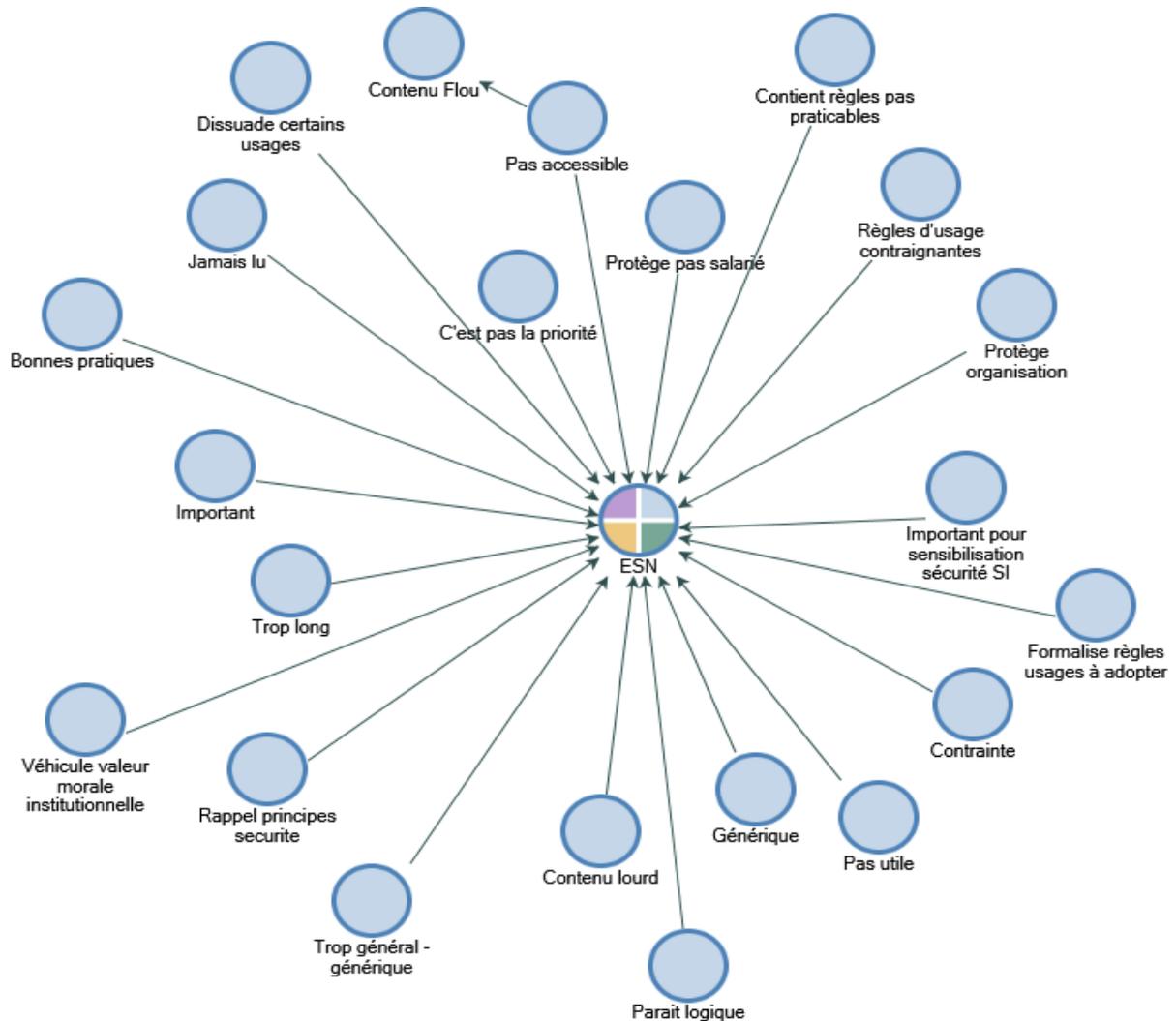
*(Source : Extrait entretien Ingénieur IT)*

### 3.3. Perception charte

La charte récoltée dans le contexte est un document de 50 pages. C'est d'ailleurs la charte qui a le plus de pages en comparaison avec celles récoltées auprès des autres organisations. Encore une fois, on se rend compte que, le statut de la charte ne trouve toujours pas consensus parmi les participants. Le consensus qu'on peut identifier, c'est que tous les participants n'arrivent pas à s'accorder sur les rôles joués par la charte et son importance. D'autre part, ces

participants n'ont jamais lu la charte. Et, ils ne savaient même pas qu'elle existait. C'est durant nos entretiens qu'ils ont eu l'occasion de la lire.

La figure ci-dessous présente de façon synthétique, la perception des différents participants.



**Figure 46 : Perception charte d'usage dans contexte ESN**

Comme on peut le constater, la charte est considérée à la fois comme un outil : qui véhicule les valeurs de l'institution ; qui rappelle des principes de sécurité des SI ainsi que les bonnes pratiques. Mais, cette même charte est aussi considérée comme contraignante. Et surtout, elle apparaît comme un outil qui protège particulièrement l'organisation.

Pour se faire une idée plus précise de ce que disent les participants, voici quelques extraits de leurs entretiens.

*Bon, certaines que j'ai lu sont assez connues alors que d'autres que je trouve importantes devraient être rappelées plus souvent, on va dire. Parce que le fait, qu'on t'envoie des mails et qu'il faut les crypter c'est pas tout le monde qui y pense donc euh... le fait d'envoyer des données vers l'extérieur de l'entreprise vers une autre boîte personnelle, tu te dis peut-être que c'est interdit ou pas ? Déjà que 90% de gens ne lisent pas cette charte donc à mon avis... ça serait déjà pas mal pour éviter tout ce qui est fuite ou je sais pas quelque chose comme ça, bon je suis peut-être paranoïaque, en plus... mais ça serait pas mal de prendre le temps de lire ou de sortir les gros points parce que 53 pages franchement c'est... faut se réveiller hier quoi ! Prendre les gros points et les rappeler assez souvent ça serait pas mal quoi.*

*(Source : Extrait entretien ingénieur TI-femme)*

*Déjà, toutes ces règles sont très contraignantes. Bah, parce que là, les règles que je vois ce sont les bonnes pratiques. Ce qu'on doit faire quand on doit utiliser son téléphone par exemple. Mais le téléphone, c'est à l'entreprise ou bien c'est le mien ? Vu que c'est moi qui paye le forfait et le numéro c'est à mon nom... c'est le nom de l'entreprise. C'est moi qui reçoit les factures, bien que le contrat soit établi entre le fournisseur et l'entreprise. C'est bien moi qui paye les factures, enfin il y a une partie qui est payée par l'entreprise et une par le collaborateur. Par exemple, en 2011 il n'y avait des offres semblables à celles que j'avais à 20 euros... Et, concernant les règles d'usage propre au téléphone, en fait de façon générale, ces règles ne vont pas passer. Pourquoi ? Parce que le téléphone est manipulé par moi, et chez moi je n'ai pas envie de taper le mot de passe tout le temps pour pouvoir me connecter au wifi par exemple. L'entreprise peut créer ses règles mais bon... à l'aéroport par exemple, le wifi est gratuit et l'entreprise me dit qu'il ne faut pas s'y connecter et donc je ne peux pas comprendre parce que j'ai signé un contrat donc je ne peux pas me connecter ? Donc il y a ce côté qui est là, qui est contraignant et du coup je me connecte malgré tout, il n'y a pas d'espionnage quoi. Je sais que je ne dois pas le faire mais je le fais parce que c'est contraignant... si j'ai envie de me connecter.*

*(Source : Extrait Ingénieur TI- homme)*

On constate, que dans l'ensemble, nos participants considèrent que la charte est à la fois importante et pourtant on peut bien s'en passer. Elle est importante parce qu'elle communique les bonnes pratiques d'usages. Mais, on peut s'en passer, parce qu'elle reste parfois trop générique, trop lourd à lire, pas compatible avec la situation sur le terrain. De plus, ils ont déjà beaucoup de formation sur la sécurité. Ces formations reprennent déjà une partie des points qui sont évoqués dans la charte (voir verbatim).

*Bah, on n'a pas mal de formation en e-learning où on est seul devant son poste et c'est obligatoire de passer ces formations et de les réussir, si c'est pas le cas, il faut le refaire. Et puis il y a eu quelques animations dans lesquelles on reprend quelques points critiques de la charte, un pc portable non crypté à l'extérieur.*

*(Source : Extrait entretien Ingénieur IT)*

Par ailleurs, durant leur intervention chez le client, d'autres documents sur la confidentialité doivent être signés.

*... Lorsque j'interviens pour le client, généralement on nous fait signer un document condensé dit les dix règles d'or. Et donc il y a 5 trucs à faire et 5 à ne pas faire. Ça donne des conseils sur les mots de passe, sur les comptes, sur la remonté d'alerte, sur les intrusions sur le bâtiment obligatoire, des choses comme ça ; donc ça c'est 10 règles qui tiennent en quelques phrases quoi, c'est quelques pour que ce soit court, que ce soit choc pour qu'on retienne du coup et ça peut correspondre à des passages entiers de charte informatique...*

*(Source : Extrait entretien Ingénieur TI, (maintenance applications))*

## 4. Contexte 4 : Résultats analyses entretiens Université

### 4.1. Caractéristiques des participants

Organisation	Fonction	Temps passé dans la structure	Sexe	Intervalle âge	Durée entretien
Université	ATER (bientôt maitre de conférences)	4 ans	Femme	Entre 20-30 ans	45 min
	Professeur droit	25 ans	Homme	Entre 50 et plus	35 min
	Maitre de conférences (responsable Master)	3 ans	Homme	Entre 30-40 ans	53 min
	Enseignant chercheur sciences de l'ingénieur	3 ans	Homme	Entre 30-40ans	40 min
	Doctorant sciences informatiques	3 ans	Homme	Entre 20-30 ans	25 min
	Responsable bibliothèque	1, 5 ans	Femme	Entre 35 et 40 an	45min
	Maitre de conférences	5 ans	Femme	Entre 30 et 40 ans	40 min
	ATER	5 ans	Femme	Entre 20-35 ans	46 min
	Responsable bibliothèque (entretien pas enregistré)	10 ans	Femme	Entre 40 et 55 ans	45 min
	Gestionnaire Ressources Humaines		Femme	Entre 30 et 45 ans	35 min

(Entretien enregistré)	pas					
------------------------	-----	--	--	--	--	--

#### Tableau 40 : Caractéristiques participants contexte université

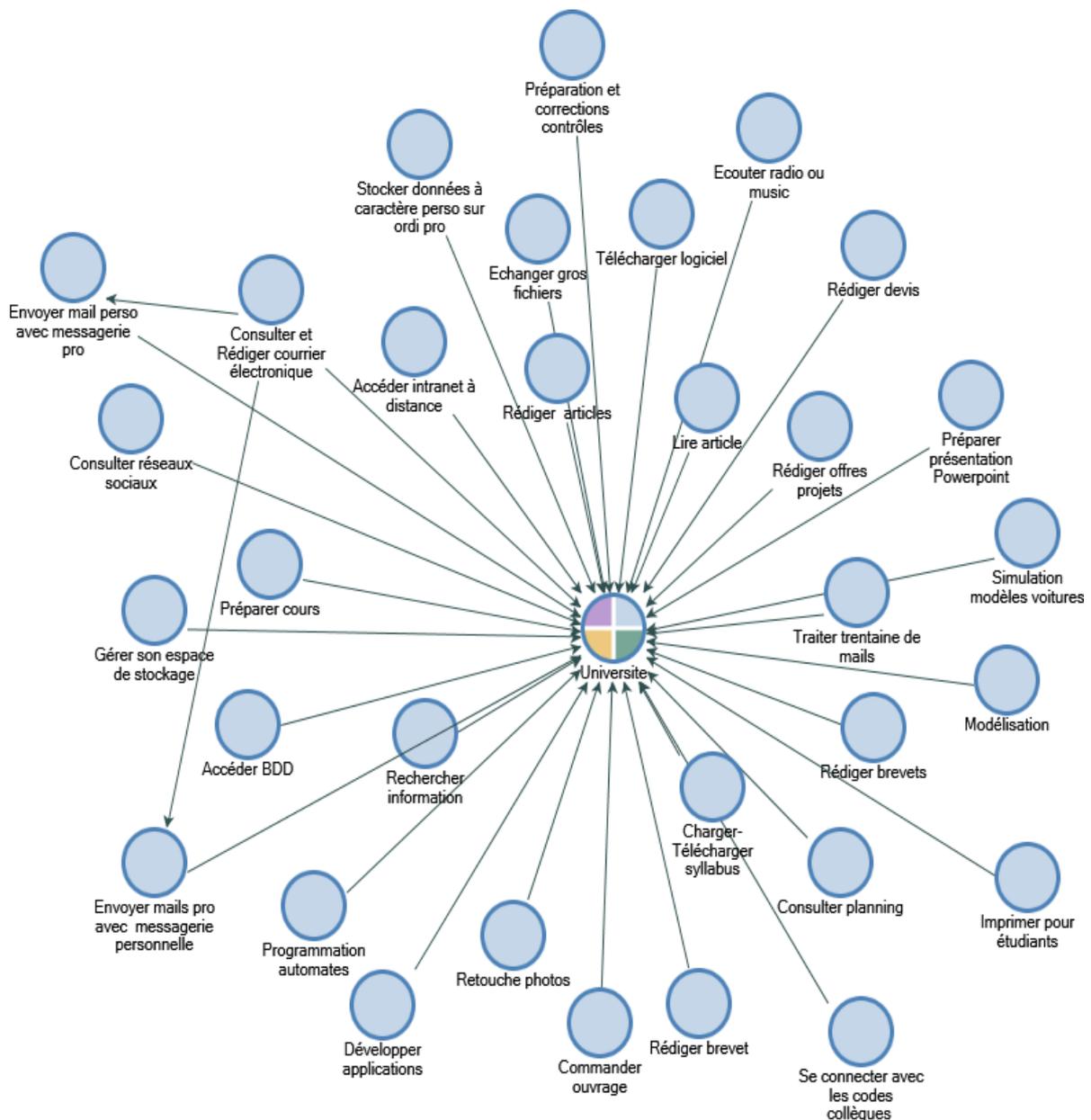
Comme ce tableau le présente, les participants sont issus de métiers différents. Dans ce contexte, les entretiens ont été réalisés dans les bureaux des participants.

#### 4.2. Pratiques d'usage des TI/SI

D'une manière générale, tout comme dans les autres contextes, ils utilisent principalement :

- Les imprimantes, qui scannent et offre par la même occasion de faxer les documents.
- Le téléphone, fixe et portable
- Les ordinateurs, fixes et portables qui sont mis à la disposition par la structure. Ou leur propre pc portable, qu'ils ont acheté. Dans le contexte organisationnel, les ordinateurs sont configurés de sorte à leur donner accès à des logiciels de bureautique ; à l'internet et à l'internet ; aux logiciels d'analyse de données ; aux logiciels de simulation ; aux logiciels de codage et développement ; aux messageries professionnelles ; aux logiciels d'accès à distance ; aux logiciels de transfert de gros fichiers ; aux bases de données ; aux outils de recherche d'information.

Avec ces différents outils à leur disposition, ces participants, suivant leur fonction, ont des pratiques d'usage bien différentes. La figure ci-dessous illustre l'ensemble des pratiques d'usage sans distinction de métier.



**Figure 47 : Pratiques d’usages contexte université**

Comme cette figure l’illustre, les pratiques d’usage sont bien multiples. Les pratiques d’usage qui y sont présentées, reflètent celles qui sont le plus souvent mise en œuvre (pour plus de détails voir annexes).

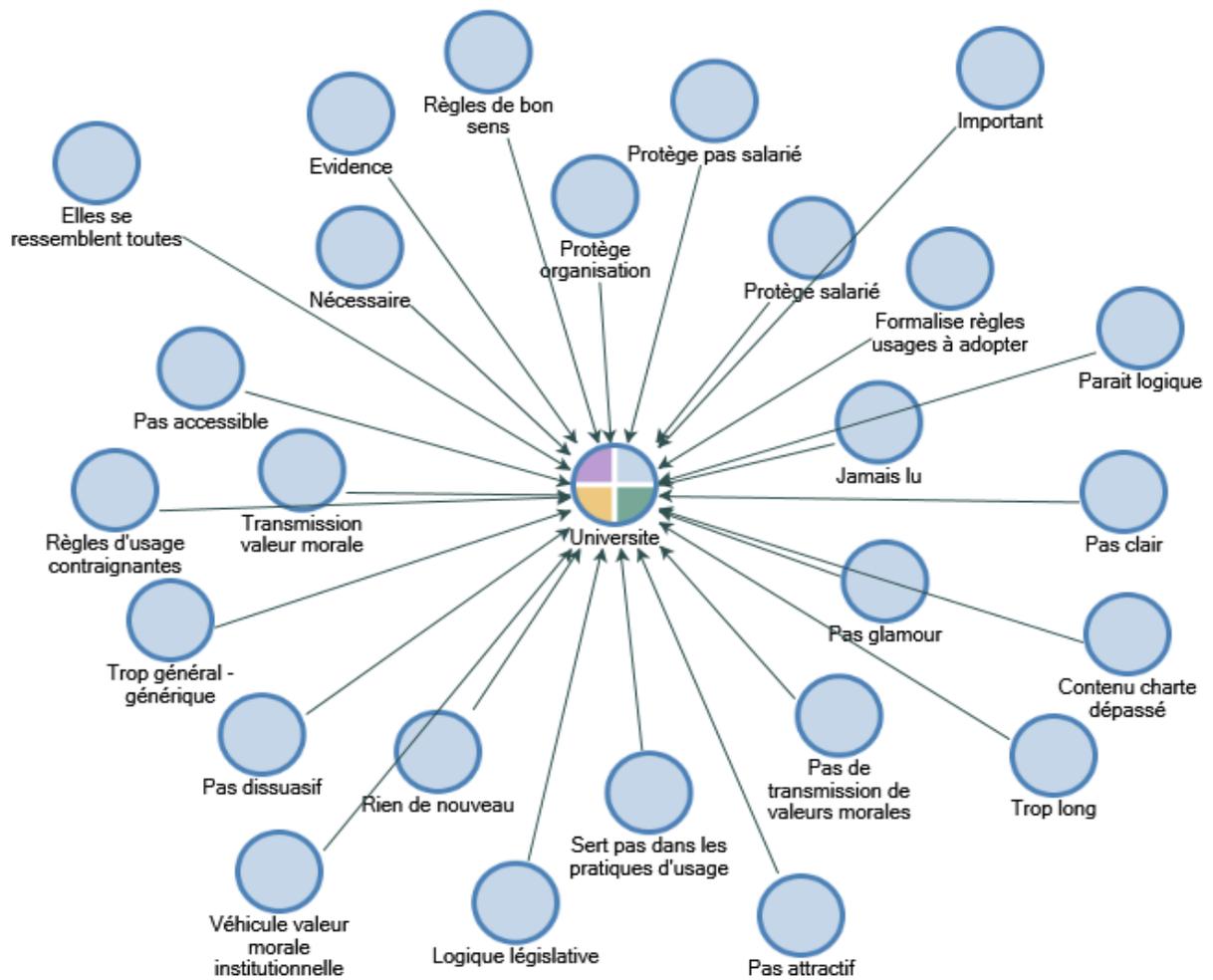
D’une manière générale, les différentes pratiques d’usage sont réalisées soit sur l’ordinateur professionnel fixe ou le pc portable de l’organisation. Par ailleurs, nos analyses révèlent que le personnel enseignant utilise beaucoup son ordinateur personnel pour : télécharger un logiciel qui n’est pas mis à disposition par l’université. Mais qui est requis dans le cadre de sa

fonction. Ces enseignants (Maitre de conférences, ATER, Enseigna-chercheur), sont amenés habituellement à réaliser deux types de tâches. Il s'agit de tâches administratives et des tâches propres à leur métiers d'enseignant et/chercheur.

On peut constater deux pratiques d'usage qui sont communes à l'ensemble des participants. Il s'agit de l'utilisation de la messagerie professionnelle pour des courriers privés et professionnels. Et d'autre part, il s'agit de l'utilisation d'un même mot de passe pour plusieurs comptes.

#### **4.3. Perception charte**

Comme nous l'avons indiqué, la charte de cette organisation est un document de 10 pages. Il a été diffusé en 2013. A l'image des précédents cas, les participants n'avaient connaissance de l'existence de la charte pour certains. Et pour d'autres, même s'ils le savaient ; ils ne l'ont cependant jamais lu. Tout comme dans les autres cas, c'était durant les entretiens que les participants ont pu lire cette charte. Un document avait initialement été préparé pour l'occasion. Ce document, contenait les règles d'usage extraites de la charte. La figure suivante présente la perception de ces participants vis-à-vis de la charte.



**Figure 48 : Perception charte contexte université.**

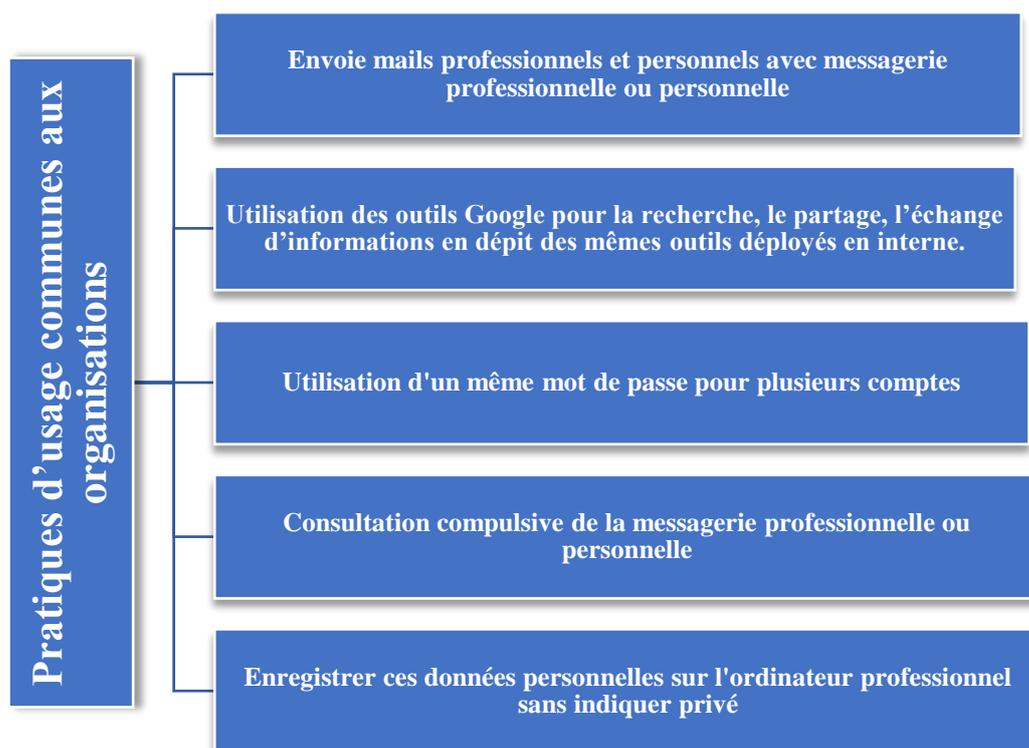
Comme dans les précédents cas, le statut de la charte reste mitigé. Elle apparaît à la fois importante et pas importante.

## 5. Résultats comparaisons entre les cas

### 5.1. Principaux résultats

#### 5.1.1. Pratiques d'usage communes aux organisations

L'analyse des résultats issus des différents cas, fait apparait qu'il existe quatre pratiques d'usage communes aux participants issus des quatre organisations (voir figure ci-dessous).



**Figure 49 : Pratiques d'usage communes aux quatre organisations**

La messagerie personnelle ou professionnelle est utilisée pour envoyer des données professionnelles et/ou personnelle et inversement. Des données sensibles sont aussi envoyées telles que les données médicales patients, les bases de données de fichiers de clients, ou des informations personnelles.

En dehors de l'ESN, l'hôpital public, la clinique privée et l'université ont deux pratiques d'usage assez bien connu, c'est : **donner ses codes d'accès à un collègue**. Dans le cas de l'hôpital et de la clinique, il s'agit d'une pratique bien connue et pratiquée particulièrement par le personnel soignant. Cette pratique d'usage consiste à se connecter sur la session d'un autre pour accéder au dossier médical du patient ; ou utiliser les codes d'accès d'un autre pour accéder au dossier médical du patient. Dans le cas de l'université, la pratique se fait entre enseignants surtout dans le cas où un logiciel n'est pas mis à la disposition des salariés. Ou de façon ponctuelle entre enseignant et étudiant, dans ce cas l'enseignant ou les responsable

bibliothèque se connecte avec son compte et permet à l'étudiant d'y travailler. Une autre variante, c'est l'utilisation d'un même compte d'accès par plusieurs étudiants.

### 5.1.2. Catégories des pratiques d'usage identifiées dans les cas d'étude

L'analyse des entretiens a permis au chercheur d'identifier six catégories de pratiques d'usage des TI/SI dans les cas d'étude. En ce sens, qu'une pratique d'usage peuvent être soit éthique ; soit contraire à l'éthique ; soit légale ; soit illégale ; soit appropriée ; soit inappropriée. Ces différentes dimensions d'une pratique d'usage des TI/SI peuvent conduire à plusieurs combinaisons. Le chercheur s'est basé sur sa revue de littérature et ses connaissances pour réaliser cette classification (voir annexe). La figure ci-dessous illustre les différentes combinaisons de catégories auxquelles les pratiques d'usage peuvent appartenir.

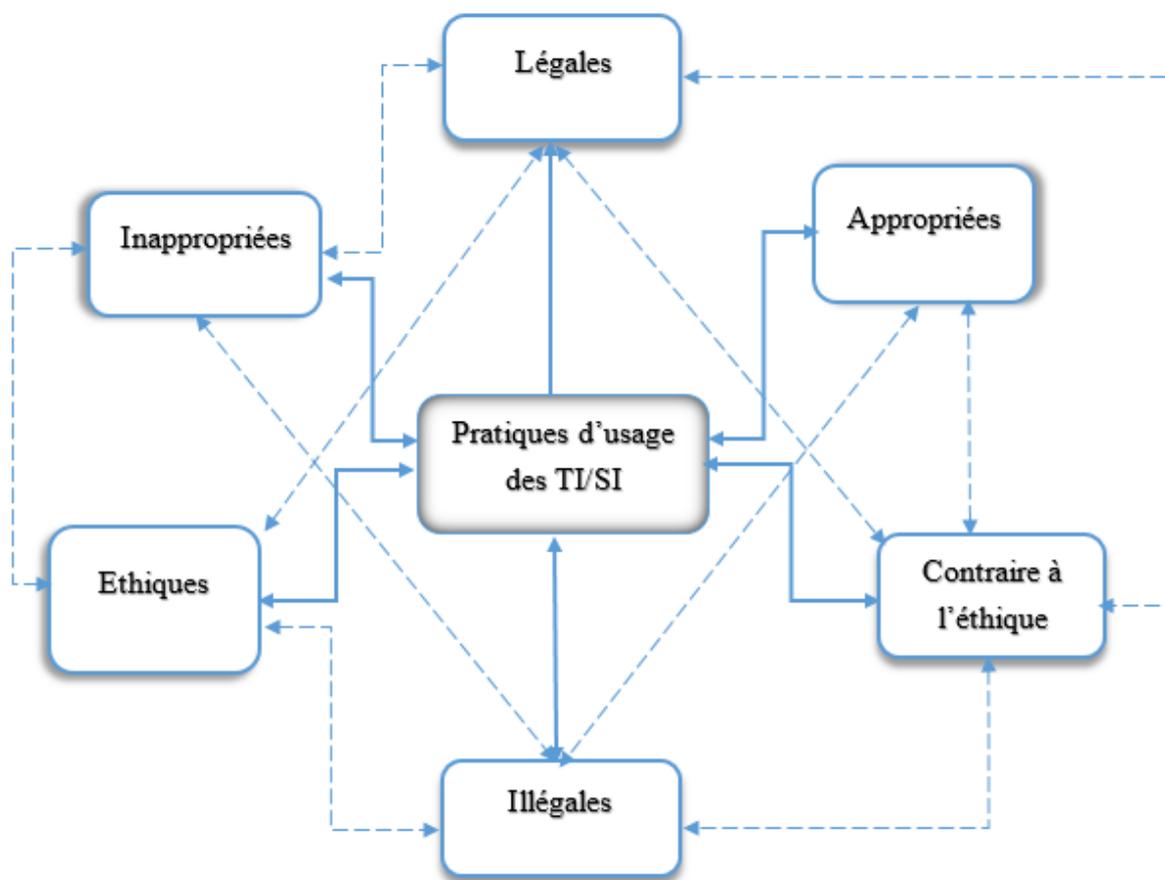


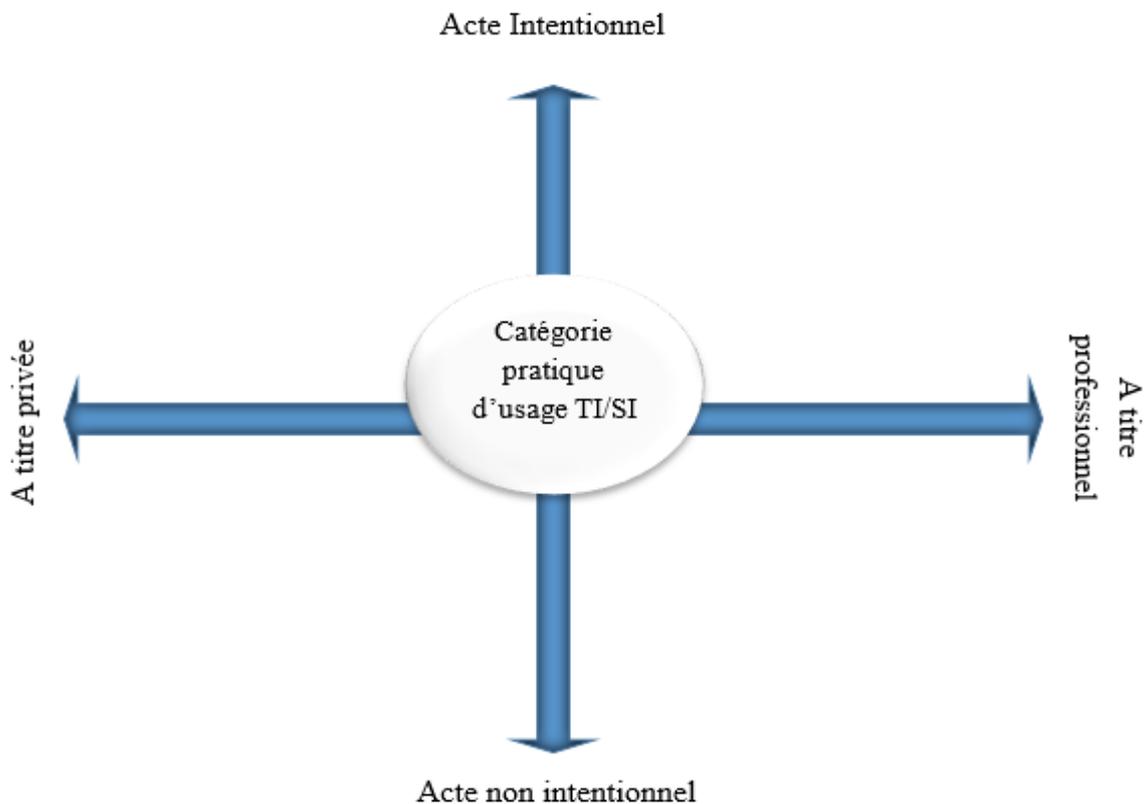
Figure 50 : Combinaison des catégories pratiques d'usage des TI/SI

Comme cette figure l'illustre, les pratiques d'usage peuvent appartenir à différentes catégories. Elles peuvent par exemple, être à la fois éthiques et/ou inappropriées, et/ou légales et/ou non sécuritaires. Plusieurs combinaisons peuvent être faites. Le tableau ci-dessous, présente la signification qui se rattache à chacune de ces catégories.

<b>Catégorie pratiques d'usage</b>	<b>Signification</b>
<b>Ethique ou bon usage</b>	Toute pratique d'usage qui contribue à la protection de la vie privée ; et/ou la propriété intellectuelle ; et/ou l'accessibilité ; et/ou l'exactitude des données d'un individu, d'un groupe d'individu, ou d'une organisation ;
<b>Contraire à l'éthique ou mauvais usage</b>	Toute pratique d'usage qui transgresse la vie privée ; et/ou la propriété intellectuelle ; et/ou l'accessibilité ; et/ou l'exactitude des données d'un individu, d'un groupe d'individu, ou d'une organisation par un autre individu, un groupe ou une organisation
<b>Légale</b>	Toute pratique d'usage qui ne transgresse pas la loi
<b>Illégale</b>	Toute pratique d'usage qui transgresse la loi
<b>Appropriée</b>	Toute pratique d'usage productive réalisée dans la conformité avec les normes d'usage préétablies par l'organisation ;
<b>Inappropriées</b>	Toute pratique d'usage contreproductive (rester pendant plusieurs heures sur sa page facebook), non-productive (achat sur internet durant horaires de travail par exemple), délibéré ou non délibérée et reconnaissable en tant que tel en interne (i.e. en contradiction avec les normes d'usage établies), des ressources organisationnelles par un individu.

**Tableau 41 : Catégorie des pratiques d'usage des TI/SI**

En plus de cette catégorisation, on peut identifier d'autres dimensions qui caractérisent ces pratiques d'usage. Il s'agit du cadre dans lequel l'acte a été initié ainsi que la motivation. Autrement dit, les pratiques d'usage ont été initiées à titre privée ou à titre personnel. Elles sont aussi initiées de façon intentionnelle ou non intentionnelle. La figure ci-dessous illustre, les dimensions dans lesquelles peuvent s'inscrire les pratiques d'usage.



**Figure 51 : Dimensions caractérisant catégories pratiques d'usage des TI/SI dans l'organisation.**

Comme cette figure l'illustre plusieurs combinaisons sont aussi possibles.

### 5.1.3. Perception charte

Quel que soit le cas d'étude, aucun de nos participants avait eu l'occasion de lire la charte auparavant. Ce n'était qu'à l'occasion des entretiens. Dans l'ensemble, le statut de la charte est très mitigé.

On peut cependant remarquer quelques points de vue communs dans l'ensemble. Sans distinction de métier, la charte est critiquée pour sa longueur. Elle est en effet perçue comme un document bien trop long. D'autre part, elle est critiquée sur son contenu qui apparaît comme inaccessible, flou ou pas clair, ennuyeux, pas glamour, générique et peu attractif. Ainsi pour certains, le jargon utilisé est bien propre aux informaticiens. Enfin, elle est considérée

comme un document qui protège d'abord l'organisation pas nécessairement le salarié. C'est une contrainte dont on pourrait se passer.

Et pourtant, indifféremment, les participants reconnaissent également que sa présence peut toutefois contribuer à une sorte de formalisation de ce que l'organisation attend de ses employés. Mais à condition que des révisions soient apportées.

## 5.2. Principales différences entre les cas

Contrairement à l'université, à l'ESN et à la clinique privée, on remarque une pratique d'usage très courante dans l'hôpital public. Il s'agit de l'utilisation de son téléphone portable pour s'échanger des informations sur le patient. Ces informations peuvent être des images (photo d'une plaie ou d'une entorse ; photo d'une radio). L'objectif pour ces soignants est de trouver rapidement une solution ou du moins une réponse au cas qui se présente à eux. Cet hôpital contrairement aux trois autres organisations, possède des services ou unités de soins qui ne sont pas encore informatisés. Dans ces services, le dossier patient est encore en format papier.

La clinique privée présente également une particularité dans la structure de SI. Contrairement aux autres organisations, elle n'a pas de serveur de messagerie interne. La structure a opté pour une messagerie externe, et plus spécifiquement pour la solution Gmail.

### 5.2.1. Focus sur les pratiques d'usage des TI/SI liées aux problématiques d'éthique des TI/SI

L'analyse des entretiens permet d'identifier des pratiques d'usage qui font partie des problématiques d'éthique des TI/SI. Le tableau ci-dessus présente leur répartition.

<b>Pratiques d'usage identifiées dans les cas</b>	<b>Problématique d'éthique des TI/SI</b>
<b>Echanger en clair données patients sur messagerie professionnelle et personnelle ; Consulter historique médical patient sans consentement ; Copier-coller dossier patient sur messagerie et envoyer à collègue ; Accéder au dossier patient appartenant à un autre service ; Transmettre régulièrement au moyen de messagerie non sécurisée données du patient ; Poster critiques sur facebook ;</b>	Vie privée

<b>Falsifier résultats recherches ; Falsification heures d'enregistrement des transmissions ciblées ; Pas de vérification de contenu de ce qui a été enregistré dans le dossier patient.</b>	Exactitude
<b>Se connecter avec les codes collègues ; Se connecter avec session collègue ; Accéder au dossier patient appartenant à un autre service ; Accéder dossier patient autres services.</b>	Accessibilité
<b>Télécharger films dans bloc opératoire ; Télécharger musique ; Télécharger et utiliser logiciel sans licences</b>	Propriété intellectuelle

**Tableau 42 : Répartition pratiques d'usage par problématique d'éthique des TI/SI**

Comme on peut le constater certaines de ces pratiques sont à la fois inappropriées ; peuvent être illégales et contraire à l'éthique. C'est le cas par exemple de la pratique : « du téléchargement de films dans bloc opératoire ». Autrement dit, c'est une pratique qui touche à la fois la sécurité des TI/SI, la loi et l'éthique.

Les analyses de nos entretiens révèlent que la problématique d'accessibilité est particulièrement prédominante dans le contexte des établissements de santé. D'une part, il y a la pratique qui consiste à se connecter et à travailler avec les codes d'accès de son collègue. Mais, il y a aussi des droits d'accès, qui sont configurés de sorte que, plusieurs d'entre soignants ont accès aux dossiers patients appartenant à d'autres départements. Et sur lesquels, ils n'interviennent pas directement. Ce fait est vérifié aussi dans le contexte de l'hôpital public que dans celui de la clinique privée. Dans le cas de l'hôpital public par exemple, cette situation a été portée à la connaissance de plusieurs suite à l'accès au dossier d'un patient plutôt renommé.

*Les questions sont un peu plus, euh... ce sont faites jour lors de l'hospitalisation de notre célébrité X. Où, on s'est dit « tient, on peut y aller, on peut faire certaines choses et pas » mais avant ça non....*

*On a eu 3 mails (2 du département et 1 de la direction) nous demandant de ne pas le faire et nous rappelons les règles de bonne conduite. Est-ce que ça été dissuasif, je ne sais pas. En tout cas ils nous ont dit que tout pouvait être tracé et qu'on pouvait avoir des problèmes pour ça, enfin judiciaires, disciplinaires mais on n'en pas parlé entre nous.*

*(Source : Extrait entretien Infirmier, HP)*

La clinique privée n'est pas épargnée par ce fait. Dans cette structure, la configuration permet même au personnel non soignant d'avoir accès au dossier médical du patient.

*C'est récent, c'est surtout depuis ce nouveau système, bon avant il y avait déjà un logiciel en place ; on pouvait avoir accès à certaines informations mais à des informations, en cours d'hospitalisation alors que là vous avez tout l'historique de consult jusqu'à ce qui se passe après donc, il y a trop de permissibilité et puis plus vous balancez... vous permettez l'accès plus ça va être difficile de justement... de blinder le truc avec des belles chartes de... voilà.*

*(Source : Extrait entretien Responsable qualité, CP)*

Toujours, dans le contexte médical, on s'est aperçu qu'il y a des fois une problématique d'exactitude des données. En effet, actuellement, il n'y a pas de mesures déployées pour s'assurer de l'exactitude de données qui sont enregistrées. C'est-à-dire que l'information qui est stockée est bien la bonne.

*« Et puis c'est pas toujours bien rempli pour les collègues, c'est long. Moi j'aime bien parce que j'ai fait la formation, les transmissions ciblées ça me plaît et donc j'aime bien entrer mes soins quoi. Mais il y a la majorité des collègues, elles aiment pas faire donc elles ne le font pas. Après, je ne sais pas qui les regarde. Parce qu'elles disent : « nous on a l'impression de remplir des trucs mais que personnes ne regardent ». Mais normalement, c'est pour faire des transmissions de collègues à collègues. Et donc pour ne pas refaire ce qui a déjà été fait ou ne pas faire ce qui devait être fait.*

*(Source : Extrait Aide-soignante, HP)*

## 6. Conclusion résultats entretiens semi-directifs

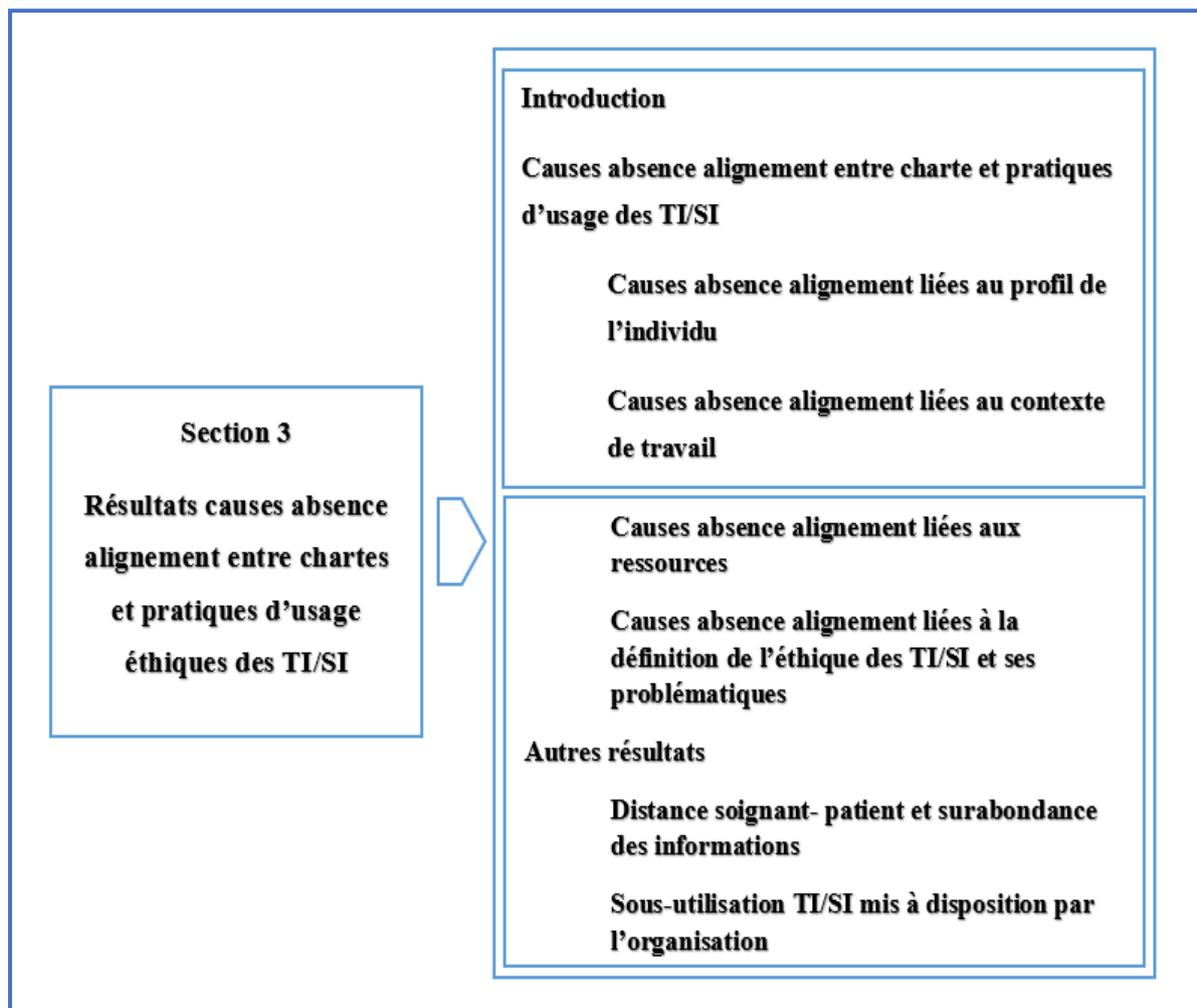
Ces entretiens ont été menés dans le but d'identifier les différentes pratiques d'usage des TI/SI dans l'organisation. Elles ont aussi été menées pour identifier les différentes perceptions des personnes à qui la charte est diffusée.

Comme ces résultats le présentent, les pratiques sont bien variées d'une organisation à l'autre. Cependant, on peut nettement identifier cinq pratiques récurrentes indépendamment de l'organisation à laquelle appartiennent les participants. De même, ces pratiques peuvent être catégorisées de différentes manières. Mais dans l'ensemble 7 catégories de pratiques d'usage peuvent être identifiées. Et, ces catégories ne sont pas exclusives à une seule pratique. En effet, une pratique d'usage par exemple, peut à la fois être éthique et illégale ou inversement.

Enfin, le statut de la charte est aussi mitigé dans les différentes organisations. Comme, on a pu le voir ; pratiquement tous nos participants n'ont jamais lu la charte. Et pourtant, ces participants sont pour certains d'avis que la charte pourrait être importante sous certaines conditions. Il s'agit par exemple de diminuer le nombre de pages, de rendre le contenu plus accessible.

# SECTION 3 RESULTATS CAUSES ABSENCE ALIGNEMENT ENTRE CHARTE ET PRATIQUES D'USAGE ETHIQUES DES TI/SI

## Plan



## Introduction

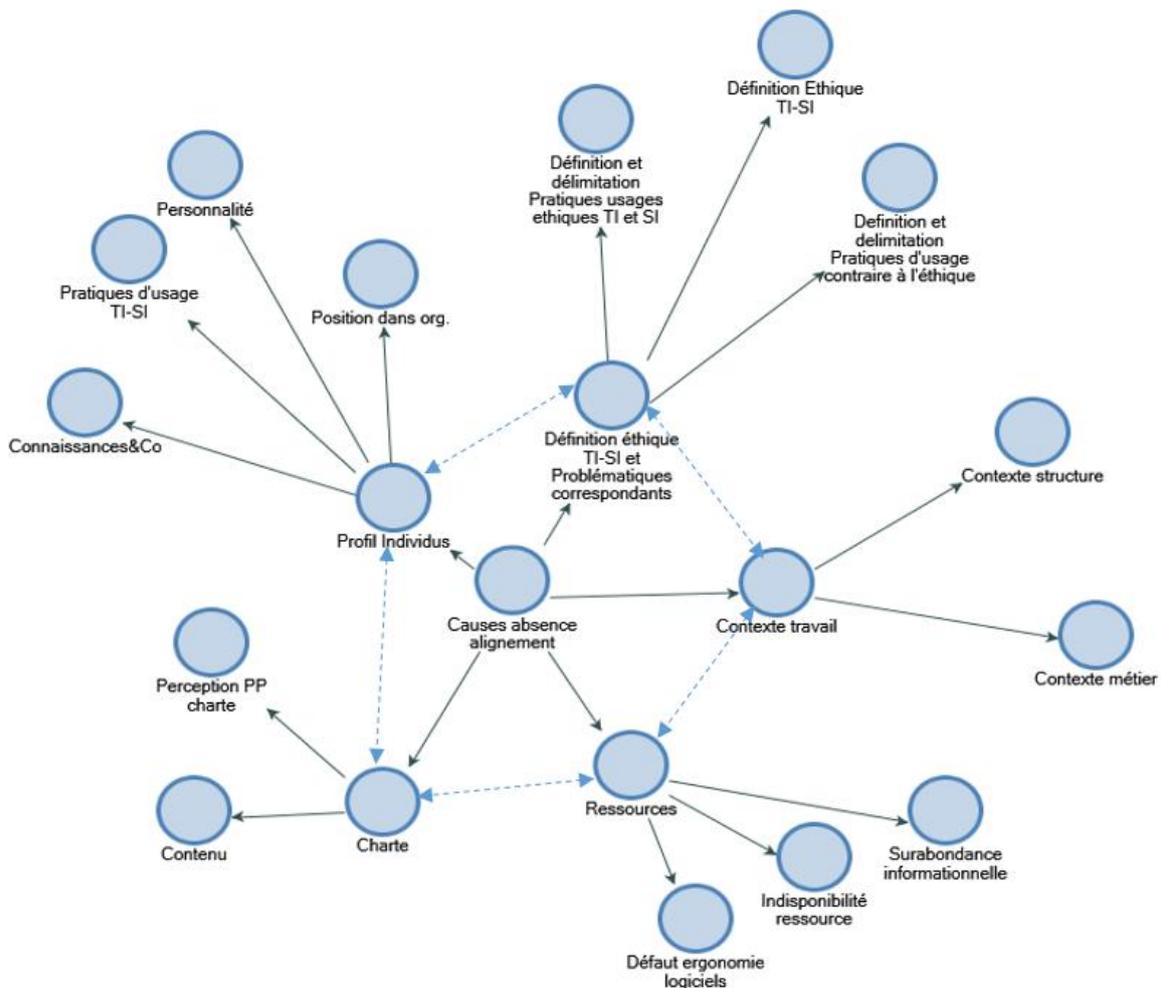
Comme nous l'avions présenté dans la revue de littérature, l'alignement dans le cas de notre étude renvoie à la correspondance ou aux similarités entre charte et pratiques d'usage. Autrement, nous cherchions à vérifier la conformité entre les règles d'usage préconisées dans la charte et ce qui était réellement fait.

Et nous avons pu le constater, il n'y a pas alignement entre charte et pratique d'usage. Dans cette dernière partie des résultats, le chercheur présente les causes qui sont à l'origine de ce décalage.

D'une manière générale, la section va présenter d'une part les causes qui contribuent à l'absence de l'alignement. Et d'autre part, résultats que nous avons pu observer sur le terrain.

## 1. Causes absence alignement entre charte et pratiques d'usage éthiques des TI/SI

Les analyses de nos données, nous amènent à considérer cinq points. Ce sont cinq dimensions, qui sont à l'origine, ou du moins qui contribuent, à l'absence d'alignement entre charte et pratiques d'usage éthique des TI/SI. Il s'agit des causes liées à : la charte ; au profil de l'individu ; au contexte de travail ; aux ressources ; et enfin, à la définition de l'éthique des TI/SI ainsi que des problématiques lui correspondants. La figure suivante illustre ces dimensions.



**Figure 52 : Causes absence alignement charte et pratiques d'usage des TI/SI dans l'organisation.**

Comme cette figure le montre, les causes s'influencent mutuellement.

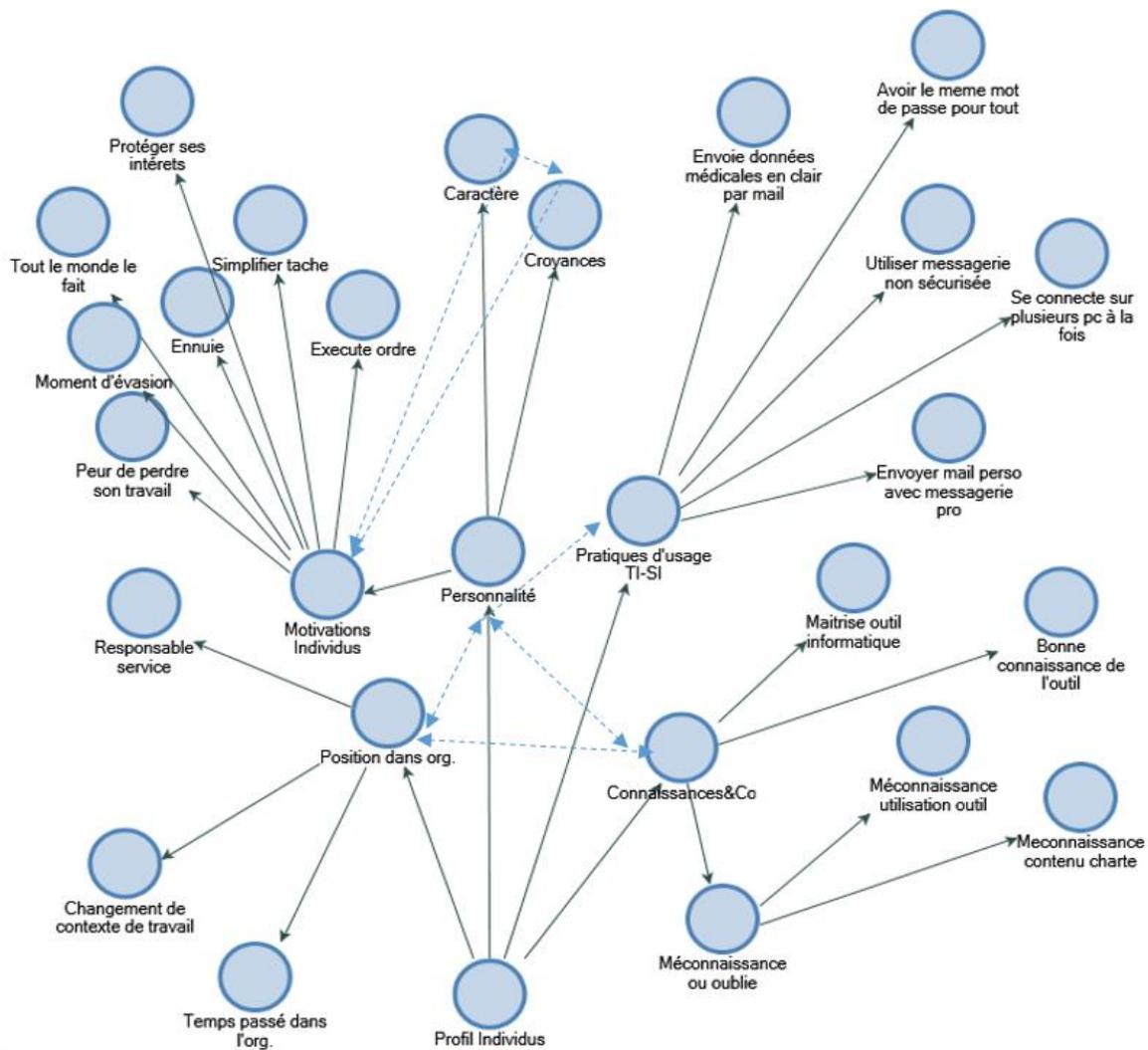
On peut déjà clairement constater que, la charte contribue de deux manières à l'absence de l'alignement. Premièrement par son contenu, qui n'est pas adaptée aux réalités actuelles du

terrain sur lequel, elle est déployée. Et, deuxièmement, du fait que son statut dépend de la perception des parties prenantes (PP) à qui, elle est diffusée. Les deux précédentes sections présentent ces différents points en détails.

Dans les lignes qui suivent, nous allons surtout nous focaliser sur les quatre autres dimensions.

### **1.1. Causes absence alignement liées au profil de l'individu**

Les causes liées à l'individu renvoient à différentes facettes qui caractérisent l'être humain. Dans l'analyse de nos cas, nous avons particulièrement identifiée la personnalité ; les connaissances et compétences de l'individu ; de même que ses pratiques d'usage et sa position dans l'organisation. La position dans l'organisation par exemple, renvoie à ses différentes responsabilités et fonctions. Tandis que ses connaissances et compétences renvoient à la familiarité ou au niveau de connaissance que l'individu possède de l'outil et de la charte. Enfin, la personnalité fait davantage référence au caractère de l'individu, à ses croyances qui vont justement influencer ses motivations de pratiquer ou non certains usages. La figure ci-dessous présente comment le profil de l'individu contribue à l'absence de l'alignement.



**Figure 53 : Synthèse causes absence alignement liées à l'individu.**

Comme on peut le constater, la position dans l'organisation, les connaissances et/ou compétences que l'individu a des TI/SI et de la charte ; ainsi que la personnalité de l'individu ont une influence sur les pratiques d'usage.

Prenons le cas des motivations qui sont énumérées ici. Pour certains, c'est particulièrement, un ordre hiérarchique associée à la peur de perdre leur travail, qui peut les amener à pratiquer certains usages. Pour d'autres c'est d'abord leurs propres convictions qui vont conditionner le type de pratiques d'usage qui va être mis en œuvre.

*Moi, c'est la confidentialité, enfin, je diffuse de l'information qu'à condition que mon chef la valide, là je suis couverte, je sais à qui envoyer et qui il ne faut pas, non, il n'y a de...*

*(Source : Extrait entretien Secrétaire médicale, HP)*

*... vous voyez par exemple cette équipe de procréation assistée... la confidentialité et tout... ils étaient ensemble, il y avait le grand médecin et tout et je ne n'ai pas dit monsieur « vous n'avez pas le droit... » en plus je n'étais pas sûre, donc les gens ils font n'importe quoi quand les limites sont floues. C'est pour ça que c'est important que ce soit bien rappeler et bien préciser.*

*(Source : Extrait entretien Stagiaire Sage-femme, HP)*

*C'est quand même délicat, on a tous, enfin, il y a toujours la peur de... voilà c'est mon chef si jamais je refuse, est ce que ça va jouer du côté de mon boulot ? Est-ce que je vais le perdre ? Et tout ; et donc il y a toujours la peur du genre : est-ce que pour la suite qui va faire que mon boulot va être en jeu ? Ou genre sur le projet, je n'aurai plus grand-chose à dire ? Après, heureusement qu'on n'est pas à l'armée on peut toujours dire non, même si c'est mal vu dans certains cas. Heureusement qu'on peut dire non, parce que franchement... Après ça dépend si tu n'aimes tes collègues, tu seras le premier à accepter. Je sais pas. Moi je sais que je n'aurais pas aimé être fliquée. Je sais qu'ils (les chefs) ont toujours accès à nos mails et tout ça, s'il y a ça... et on nous demande de faire ça ; ça veut dire qu'on va aller beaucoup plus que ce qui est déjà là. Du coup je n'aurais pas aimé être la victime de justement ça. Je pense que mon refus, il viendrait de ça, parce que je n'aimerais pas qu'on me flique donc du coup si ça devait arriver, je ne dirais pas non de suite. Je poserai les questions : Pourquoi ? À quel but ? A quelle utilisation ? Je jugerai à ce moment-là. Mais franchement je suis déjà partante pour « non ». En tout cas, je demanderais.*

*(Source : Extrait entretien Ingénieur TI, ESN)*

Prenons le cas du niveau de connaissance ou de familiarité avec l'outil, on a constaté au travers de nos entretiens que c'est surtout la méconnaissance de l'outil qui conduit les individus à adopter certaines pratiques d'usage (voir verbatim).

*... Une infirmière lambda, c'est compliqué, en plus je suis étonnée à chaque fois que je fais les formations informatiques, tous les mardis, les infirmières, elles ont zéro cours d'informatique. Elles ont des mémoires à rendre donc, la plupart du temps, les gens ont ça (ordinateur) à la maison donc euh... elles l'utilisent pour des usages personnels. Tout le monde sait aller sur internet, faire des recherches, etc. Mais c'est vrai qu'en terme professionnel, elles ne savent pas donc euh... des fois quand je fais des cours, j'explique c'est quoi un bureau, un disque dur, les gens parfois ne savent pas, surtout les anciennes générations. Et donc elles ont pu percevoir que l'outil informatique était comme un frein. Mais après on leur explique, elles comprennent l'intérêt d'avoir tout ça dans un même outil. Tout récemment, on a informatisé un service qui ne l'était pas. Avant, tout était sur papier et donc au début, ils étaient bien accrochés à leur papier.*

*(Source : Extrait entretien Responsable informatique, CP)*

*... Vous savez quand même un domaine comme l'informatique, qui n'est pas accessible à tout le monde... bon maintenant la nouvelle génération est à l'aise. Mais nous, à l'époque ce n'était pas ça. J'ai connue l'ordinateur j'étais au lycée. Et quand on est issue d'une famille modeste, on n'avait pas accès à ce genre d'outil. Donc moi j'ai connu le système informatique très tardivement. Donc il faut aussi s'adapter aux personnes qu'on a en face de soi. Et puis, il y a des gens qui sont très réactifs, qui captent tout de suite et puis d'autres comme moi, il faut me montrer au moins une fois. Par exemple la responsable m'a montré comment enregistrer un mail en document PDF ; et maintenant je sais faire parce qu'elle a pris le temps de me montrer.*

*(Source : Extrait entretien Infirmière, CP)*

## **1.2. Causes absence alignement liées au contexte de travail**

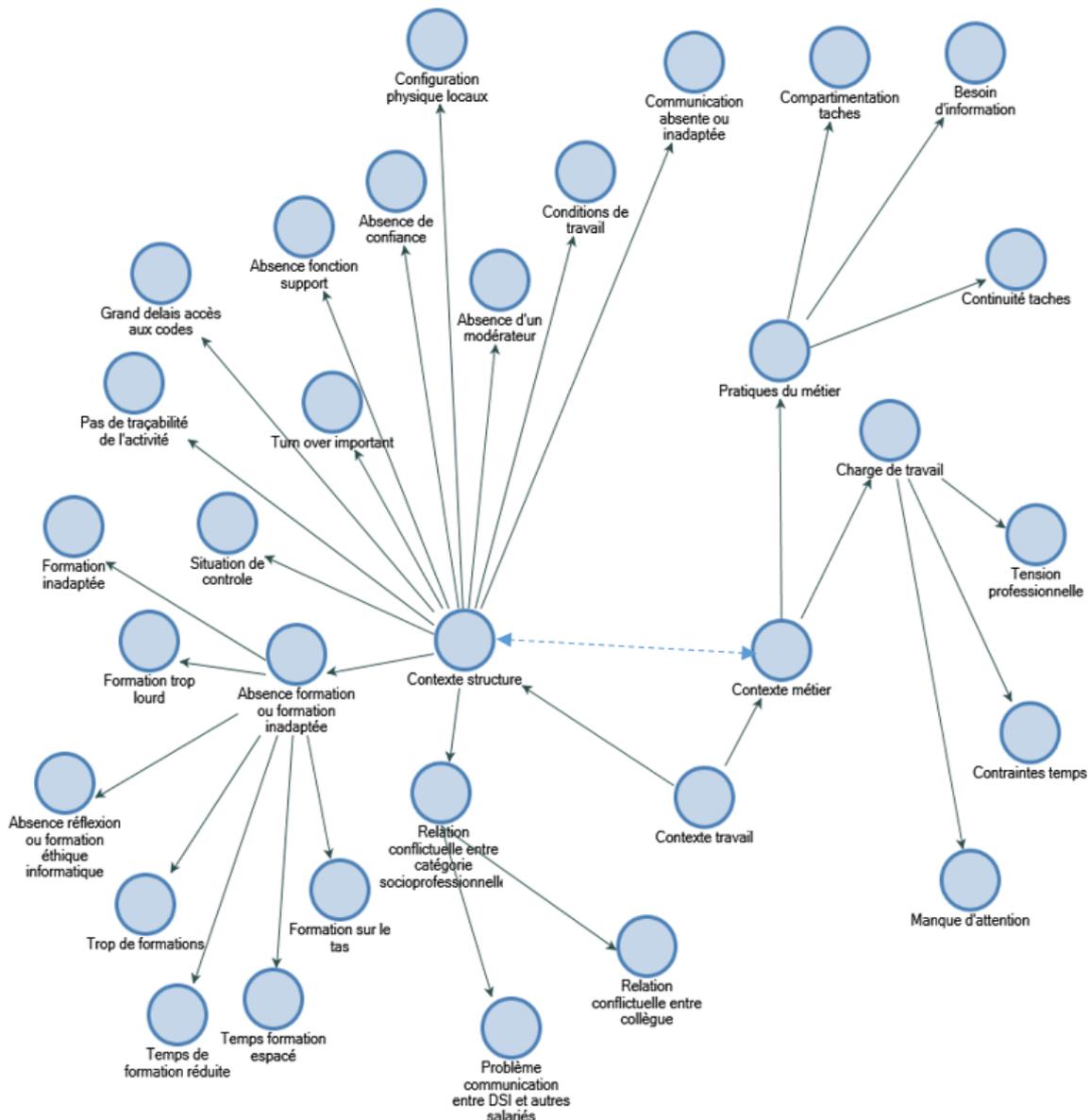
D'une manière générale, le contexte de travail renvoie aux conditions, dans lesquelles les individus évoluent. Ces conditions ont un impact sur les types de pratiques d'usage qui sont mis en œuvre. Dans le cadre de cette étude, deux dimensions ont été identifiées.

La première dite : **contexte structure** correspond aux conditions, à l'ambiance aussi bien la culture, qui est mise en place par la structure ou l'organisation.

Tandis que, la seconde dimension renvoie au métier de base des individus. On parle alors de **contexte métier**. Ce contexte métier conditionne la charge de travail à laquelle sont soumis les individus ; et les pratiques ; mais aussi les connaissances que possèdent ces individus.

Enfin, les deux dimensions du contexte de travail s'influencent mutuellement.

La figure ci-dessous illustre de façon synthétique nos propos.



**Figure 54 : Causes absence alignement contexte travail**

La figure ci-dessus présente comment la dimension contexte travail contribue à l'absence de l'alignement entre charte et pratiques d'usage éthiques des TI/SI dans l'organisation. Comme cette figure l'indique, le **contexte métier** renvoie à des pratiques spécifiques au métier. Ces pratiques peuvent nécessiter : soit une compartimentation de tâches ; soit une continuité des tâches, tout dépend du métier concerné. Cette dimension renvoie également à une charge de travail spécifique à ce métier. Cette charge de travail peut conduire à des contraintes de temps, à une tension et même à un manque d'attention auxquelles les individus sont soumis. Ces différents aspects influencent les pratiques d'usage. Prenons quelques extraits d'entretiens pour illustrer nos propos.

*Ce sont des éléments que nous avons évoqué dernièrement durant notre réunion, la confidentialité, le droit du patient... Alors, c'est... Moi je comprends tout à fait, il faut que ce soit sécurisé. Cependant, en tant qu'utilisateur quand J'ai 20 patients le matin, je les visite, je vais, je viens, c'est insupportable parce que c'est du temps. C'est insupportable dans ce sens-là, pas intellectuellement, euh... C'est très utile mais ça ne correspond pas à notre manière de travailler. Alors, quand on dit ça aux informaticiens, on a... parce qu'on a, à chaque fois, on a des petites révolutions ; et l'informaticienne, elle veut que ça s'arrête au bout de 10 minutes pour la déconnexion de la session enfin peu importe... Mais pour nous, ce n'est pas possible. C'est-à-dire que je fais la visite, je suis interrompue au téléphone ou il y a quelqu'un qui tombe ou je dois faire un pansement peu importe... Je lâche tout. Alors bien sûr que ce n'est pas bien, parce que voilà ... Et on revient crack ! Il faut remettre le mot de passe et ça ne correspond pas à notre pratique. Mais d'un autre côté, il faut aussi que les gens qui sont dans les couloirs n'aient pas accès aux données.*

*(Source : Extrait entretien Docteur Responsable Gériatrie, CP)*

*... parce que quand on fait des règles c'est contraignant. C'est des bonnes pratiques mais si ça baisse la productivité, souvent, on les contourne. On n'a pas beaucoup de temps souvent pour faire... Il y a des jalons, c'est un travail qui n'est pas inclus dans ton projet. Et donc pour zipper, coder, ces trucs-là (document à envoyer par mail par exemple), il y a pas le temps. Et donc dans ce cas-là, on les contourne.*

*(Source : Extrait entretien Ingénieur TI, ESN)*

Enfin, le **contexte structure**, qui correspond d'une manière générale au mode de fonctionnement de la structure, va aussi influencer les pratiques d'usage. Nos entretiens ont

révélé une absence de formation sur les thèmes tel que : la charte, ou l'éthique des TI/SI, et même des outils mis à leur disposition. Et, très souvent les participants se sont plaints que, les formations proposées sont : trop courtes ; soit trop nombreuses ; à des dates bien trop éloignées les unes des autres que les gens ne se souviennent même plus de ce qu'ils ont fait. Pour certains participants, ces formations traitent des fois des sujets qui ne les intéressent pas. La structure se retrouve donc parfois à proposer des formations auxquelles, parfois personnes n'y va.

Prenons le cas de quelques extraits.

***Existe-t-il des formations ?***

*R : Non, c'est au cas par cas, t'as un problème, tu poses la question. Mais ça ne serait pas l'intérêt de proposer une formation de... Parce que ça dépend tellement des profils d'utilisateurs que ça va... C'est pareil, enfin, trop d'informations tue l'information, hein ! Tu vas t'endormir sur ta chaise pendant que tu fais la formation ; tu vas rater les 5min, qui pour toi, aurait pu t'intéresser, tu reposeras la question après, donc tout le monde aura perdu son temps.*

*(Source : Extrait entretien Enseignant-Chercheur, Univ.)*

*Et euh... Voilà, on apprend sur le tas. C'est tes collègues ou tes chefs qui t'expliquent à peu près l'utilisation comme ils le comprennent. Après à l'école, on a eu une session, vite fait pour nous expliquer comment marchait le logiciel de gestion de patient utilisé dans l'hôpital. Mais, c'était en première année. Autant vous dire que, comme on ne l'utilisait pas, bah, ça nous a pas servi. Donc, ça ne m'a vraiment pas servi (la formation) donc le peu que j'ai appris c'était en stage. Mais c'est vrai que ça manquait quoi. La formation n'était pas très pratique quoi. C'était pas du tout adapter à notre niveau et c'était pas au bon moment quoi. Donc on apprend vraiment sur le tas. Et donc, à chaque que je n'arrivais pas à utiliser l'outil, je faisais appel à la sage-femme, qui elle-même avait du mal. Et quand ça bug en général, on fait appel à la cadre et si, elle ne peut rien faire, elle contacte le service informatique.*

*(Source : Extrait entretien Stagiaire sage-femme, HP)*

*Est-ce qu'il y a des compagnes de formations ou de sensibilisation par rapport à ces nouveaux outils ?*

*R : Ouais, puff! (grande expiration). Mais personne n'y va. Ouais, ouais, non mais c'est vrai, on a une responsable informatique, enfin une responsable, je ne sais pas comment... Nous ici, on a un responsable euh, un directeur système d'information et puis après il y a plusieurs euh, et euh donc notre collègue s'appelle... Et elle fait des formations, elle fait une ou deux fois par an. Elle envoie un mail pour dire une petite formation sur les outils, sur comment utiliser Google, sur comment utiliser les sites Internet, comment le drive fonctionne, des choses très simples en fait, moi j'y vais jamais puisque je sais. Enfin je m'estime que, je... je suis sûr que je vais apprendre des choses que si je... Je... Mais bon... Enfin... mais je sais que c'est pas... c'est un truc euh... ou si on arrive à avoir deux ou trois profs (comme public dans la formation) c'est, c'est excellent quoi, donc euh, c'est un truc qui ne marche pas*

*(Source : Extrait entretien Maître de Conférences, Univ)*

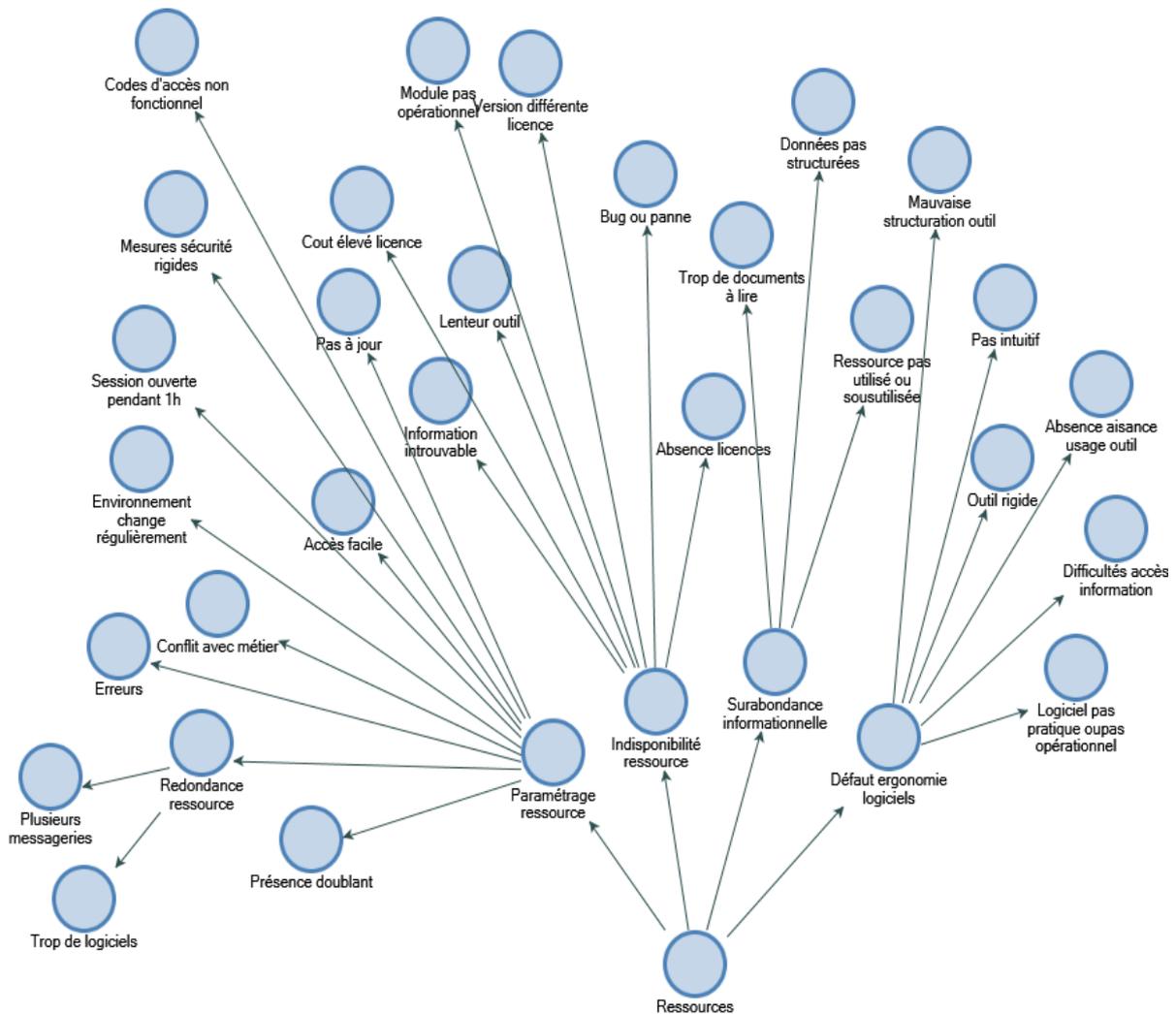
*La plupart du temps, on n'a pas été formé là-dessus, si on veut faire la formation pour chaque logiciel... Non, on passera notre temps en formation...*

*Les internes par exemple ont des formations d'1h30 ou 2h, où on vous présente 5 logiciels ou plusieurs en 2h, y en a qu'on va utiliser dans 15 jours, donc euh...*

*(Source : Extrait entretien Docteur Professeur, HP)*

### **1.3. Causes absence alignement liées aux ressources**

Nos analyses révèlent que les ressources mises à disposition dans l'organisation peuvent aussi contribuer à l'absence de l'alignement. C'est particulièrement le paramétrage, les défauts ergonomiques, l'indisponibilité de ces ressources qui vont influencer les pratiques d'usage (voir figure ci-dessous).



**Figure 55 : Causes absences liées aux ressources**

La figure ci-dessus montre comment les ressources contribuent à l'absence de l'alignement. De manière plus spécifique, les ressources peuvent y contribuer de par leur paramétrage. En effet, le paramétrage constitue un des éléments qui va contraindre l'adoption de certaines pratiques d'usage. Quand l'outil est paramétré de sorte à contraindre par l'utilisateur à réinscrire son mot de passe plusieurs fois de suite, certains utilisateurs ne prendront pas le soin de rouvrir leur session si devant eux il y a déjà une session d'ouverte. De même, lorsqu'ils ont à leurs disposition une redondance d'outil, certains utilisateurs vont sélectionner un outil avec lequel ils se sentent confortable pour réaliser leurs tâches.

D'autre part, lorsque l'outil de travail est indisponible, pour quelconque raisons, les utilisateurs vont réfléchir et trouver un autre moyen pour réaliser leurs tâches. De même, lorsque la ressource mise à disposition rentre en conflit avec le métier de base de l'individu. Celui-ci ne va pas nécessairement appliquer les règles d'usage préconisées.

Enfin, lorsque la structure ne fournit pas de licences nécessaires pour les utilisateurs, certains sont amenés à utiliser des logiciels frauduleux.

Prenons quelques extraits des entretiens pour illustrer nos propos.

*Parce que le plus simple souvent, c'est d'envoyer un petit mail en disant, « j'ai vu tel patient », et que s'il faut aller sur un site sécurisé mettre un code, machin, on ne sait pas où aller et puis surtout les messageries sécurisées, on ne les lit pas. Alors que les messageries classiques, dit mails standards, les gens les lisent. Et si on veut que l'information, elle soit reçue, il faut aller là où les gens ouvrent leurs mails ou alors il faudrait sécuriser une messagerie classique quoi. Moi, je trouve que pour l'instant le mail est très pratique et si un jour il y a une assurance qui veut obtenir le dossier d'un patient, je sais pas, elle y arrivera bien plus facilement puisque c'est numérique, que lorsque c'était papier quoi.*

(Source : Extrait entretien Docteur Urgences, CP)

*N'empêche que celui-là pour des médicaments de base par exemple de la cortisone ou classiquement toutes les spécialités médicales prescrivent une certaine posologie et diminuent ensuite, parce qu'on arrête jamais brutalement, on ne peut pas faire une posologie dégressive, voilà. Il y a le 100% pour les patients qui ont des pathologies graves avec des médicaments pris en charge à 100% et d'autres qui ne sont pas pris en charge à 100% où on doit faire les ordonnances bizones ; les médecins généralistes ou enfin en libérale le font sur ordinateur. Actuellement tous les logiciels de prescription moyen, nous on ne peut pas donc par rapport au logiciel qu'on avait avant, qui n'était pas une lumière, euh, on a régressé. Ce qui est quand même incroyable puisque là, c'est un logiciel beaucoup plus performant sur plein d'autres choses. Mais il est nul, du point de vue prescription médicale et il ne correspond pas du tout à la pratique médicale. Il est très puissant pour des protocoles, mais les protocoles ça veut dire que c'est le patient standard. Donc ça va bien pour des activités très spécifiques, par exemple, je ne sais pas moi, l'appendicite classique, l'entorse de cheville classique, le rhume standard mais dès qu'on est en dehors de tout ça... or dans les services de médecine hospitalière, aujourd'hui on a des pathologies de plus en plus complexes chez des patients de plus en plus âgés. C'est l'évolution de la médecine, bah, là on ne peut plus si le logiciel nous bloque. Ça va bien pour les activités par exemple ambulatoires standards ou c'est de la routine toujours la même chose, dès que ça sort complètement de cette routine, il (le logiciel gestion dossier patient) ne s'adapte pas du tout. Il est rigide, bon, tout ça on a fait remonter à l'informatique mais c'est un développement et n'est pas prioritaire et puis peut-être que ça un coup.*

(Source : Extrait entretien Docteur Responsable Gériatrie, CP)

*... Par exemple l'utilisation de certains logiciels frauduleux, peut-être parce que l'établissement ne va pas octroyer un budget pour l'achat du logiciel et que maintenant effectivement, ça peut être facile de trouver des logiciels sur Internet, genre par exemple X.*

*(Source : Extrait entretien Maître de Conférences)*

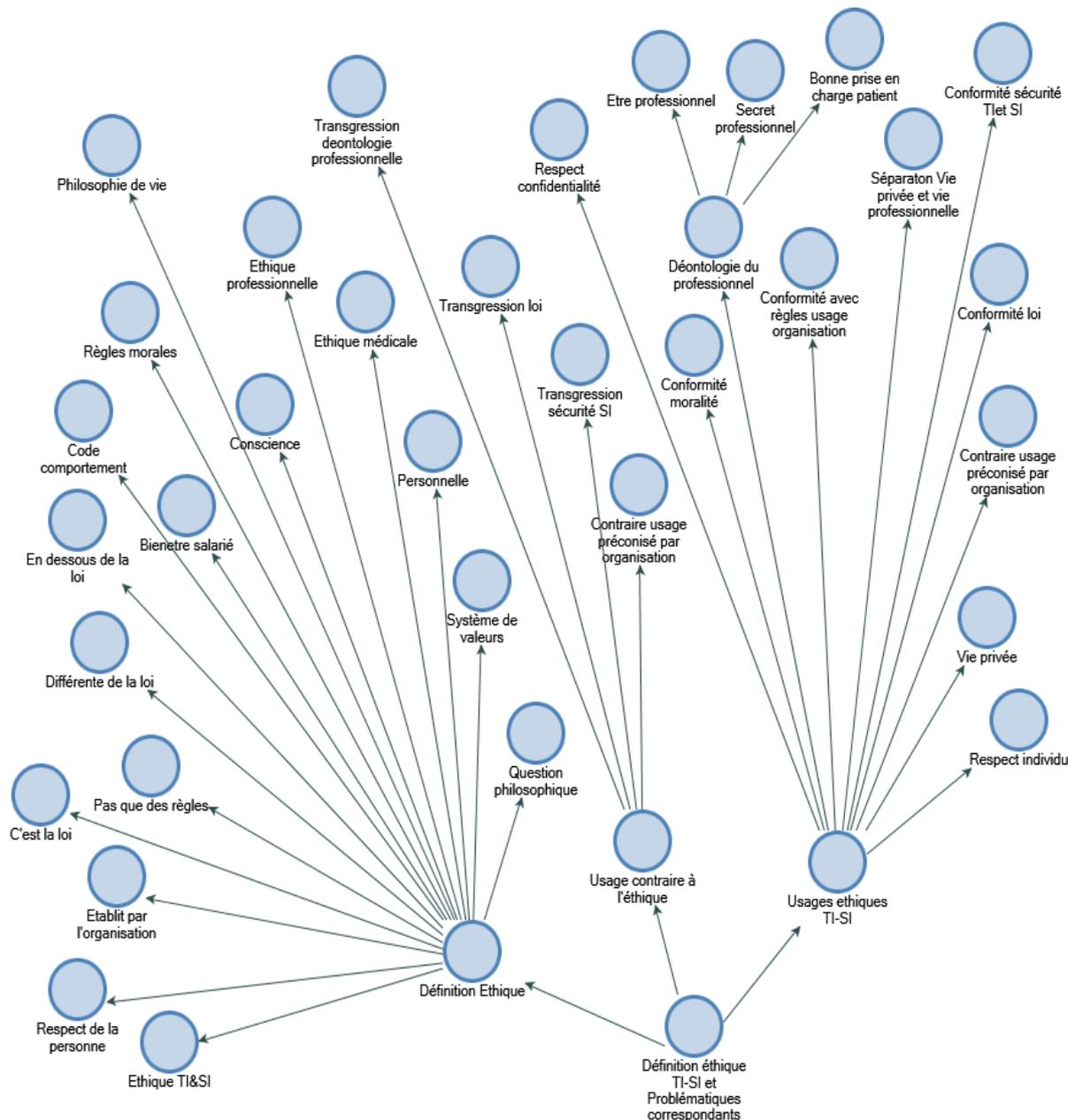
En somme, on peut en conclure que tous ces problèmes liés aux ressources suscitent une sous-utilisation de certaines ressources et surexploitation d'autres.

#### **1.4. Causes absence alignement liées à la définition de l'éthique des TI/SI et ses problématiques**

Cette dernière dimension des causes qui contribuent à l'absence de l'alignement, nous apparaît, comme celle qui a un poids considérable. Nos entretiens ont révélé que dans l'ensemble c'est un sujet qui a beaucoup de controverse. C'est aussi un sujet, qui suscite également beaucoup d'émotions et d'appréhensions.

D'une manière générale, on constate que les organisations aujourd'hui, n'en ont pas encore fait leur priorité. Car, nos entretiens indiquent qu'il n'y a pas un consensus sur la définition ou la délimitation claire de ce qu'est un usage éthique des TI/SI ; et de ce qui ne l'est pas. L'éthique des TI/SI et les problématiques qui lui correspondent sont très souvent associées : soit à celles de la sécurité des TI/SI ; soit à celles de l'éthique médicale ; soit à celles de la déontologie du professionnel ; soit à la loi.

La figure qui suit présente les différentes perceptions de nos participants vis-à-vis de ce thème.



**Figure 56 : Causes absence alignement liées à la définition de l'éthique des TI/SI et ses problématiques**

La figure ci-dessus révèle les perceptions des participants vis-à-vis de l'éthique en générale et de l'éthique des TI/SI. Ainsi, pour certains, un usage des TI/SI n'est considéré éthique que s'il est conforme à la loi. Pour d'autres, il doit être conforme aux principes de sécurité des TI/SI. Pour d'autres encore, il doit être conforme aux règles d'usage préconisées par l'organisation. Pour d'autres, l'usage des TI/SI n'est éthique que s'il est conforme aux principes et règles de déontologie de sa profession. Autrement dit, c'est être professionnel, c'est faire son travail. Pour d'autres c'est le respect de l'individu, de sa vie privée. Enfin, un usage des TI/SI est éthique s'il est conforme à la moralité. Comme on peut s'en douter, la transgression de ces

différents principes conduit à un usage des TI/SI contraire à l'éthique. Malgré ces différentes propositions, les participants ont eu beaucoup de mal à établir une relation entre éthique et usage des TI/SI.

Il fallait par exemple leur demander de définir premièrement l'éthique d'une façon générale, ou de l'éthique propre à leur métier. Par la suite, on pouvait leur demander d'identifier les relations qui peuvent subsister avec l'usage et les pratiques d'usage des TI/SI. On constate alors que pour certains, l'éthique d'une manière générale est sujet bien trop personnel pour en parler. D'autres se senti jugés par cette question. Pour d'autres encore, l'éthique correspond à une philosophie de vie et qui n'a rien à avoir avec les usages que l'on peut faire des TI/SI. Ils ont cependant été bon joueur et ont grandement contribué à cette étude.

Prenons quelques extraites d'entretien pour illustrer nos propos.

*Que pensez-vous de cette affirmation : l'utilisation des ressources informatiques de l'organisation n'est plus éthique lorsque l'employé n'applique plus les règles prescrites comme c'est le cas dans la charte ?*

*R : C'est vrai, parce que là vous parlez de l'éthique professionnelle et à partir du moment où ça, ça va... ça n'est plus... ça dépasse l'aspect professionnel, par exemple l'utilisation de l'ordinateur pour faire ce que t'as à faire, si tu commences à aller voir des vidéos que voilà, eh ben, pour moi, ça dépasse l'éthique. Mais tu n'es plus dans ton travail à partir du moment où tu fais ça, donc... après peut être que cette affirmation veut dire que tu es dans un lieu où tu te dois de respecter l'éthique ; mais c'est juste que je pense, quand une personne regarde une vidéo c'est qu'à côté euh, elle n'est plus du tout professionnelle mais même la tenue qu'elle porte cette personne, elle pourrait se rhabiller en civil, je ne sais pas si vous comprenez ce que je veux dire. Et je suis entièrement d'accord. Mais après, ça dépend ce qu'on a mis comme définition au mot éthique aussi. Mais euh, à partir du moment que tu fais autre chose que ton travail, même de parler je trouve que si on reste pas sur l'informatique, les gens qui parlent de ce qu'ils ont fait le weekend dernier, moi à ce moment c'est plus des collègues, ou ces des gens avec qui je suis proche d'eux, c'est des collègues mais c'est plus des collègues, et n'est plus dans l'éthique infirmier, là je suis d'accord, après encore une fois c'est en fonction de ce qu'il a donné comme définition*

(Source : Extrait entretien Infirmier dermatologue, HP)

***Est-ce que le terme « éthique des TI/SI » vous ait familier ?***

*R : Non, pas du tout*

***Ok, dites-moi comment vous définiriez l'éthique de façon générale ?***

*R : (rire gêné) ben ! l'éthique c'est qu'on doit faire et ce qu'on ne doit pas faire. Et en fait, je ne vois le rapport avec l'ordinateur*

*(Source : Extrait entretien Assistante administrative)*

***Et si je dis éthique dans votre profession en tant qu'enseignante ; est ce que cela vous parle plus ?***

*R : Ah, oui, ça peut-être par exemple ne pas divulguer des informations personnelles par exemple des étudiants, ne pas tenir de propos qui vont à l'encontre d'un étudiant ou d'un autre collègue, je pense que, mais après je pense que c'est un concept de... L'éthique est multifacette mais j'ignore justement ces différentes facettes de l'éthique. Je serai incapable là, j'ai une idée là dans ma tête, vague et imprécise mais je serai incapable de mettre des mots pour clarifier, pour définir ce concept.*

***Maintenant, si on parle d'éthique dans l'usage des ressources informatiques par exemple, pensez-vous qu'il y ait des problèmes d'ordre éthique qui sont générés lors de leur usage ? Si oui, lesquels ?***

*R : Euh... Là... c'est une bonne question, déjà comment tu définis l'éthique ? C'est la question.*

*(Source : Extrait entretien Maître de conférences, Université)*

***Dans le cadre de votre profession quand on parle d'éthique, à quoi cela fait-il référence ?***

*R : Euh... Il n'y a pas trop d'éthique chez nous, euh, il y a la confidentialité des informations, ce qu'on ne doit pas révéler, quel lecteur a, qu'est-ce qu'il a emprunté comme document, c'est des informations confidentielles, donc de vie privée. L'éthique c'est plutôt dans le comportement au jour le jour mais ça c'est la base à travailler au niveau des bibliothèques donc euh, mais l'éthique au niveau du travail, enfin l'éthique n'est pas forcément trop mêlée à ça ; pour nous c'est la confidentialité de l'information.*

*(Source : Extrait entretien Responsable bibliothèque, Université)*

***On parle souvent de la sécurité dans l'utilisation de la technologie, mais je me demandais si tu as déjà entendu éthique dans l'utilisation de la technologie ?***

*R : Hum... Oui, bien sûr, enfin, l'éthique dans l'utilisation des pc, je sais pas, ça veut dire qu'on te file un pc pour travailler, tu ne l'utilises que pour travailler voilà, et tu ne l'utilise pas pour d'autres choses. Après, voilà, enfin, je ne vais pas dire que sur mon pc, je ne suis jamais allé voir mon compte ou sur Facebook, ou sur mon adresse mail professionnelle ; voilà, c'est pas méchant après euh, utiliser pour d'autres fins, pour euh, des trucs, je ne sais pas comment dire ça, pas bien, c'est ... Bah, je ne sais pas. Tu peux aller sur des sites qui... Voilà, qui sont... Voilà, des sites qui ne sont pas bien, des sites pornographiques, je ne sais pas tu peux aller, sur des ... tu peux utiliser des serveurs, moi je peux utiliser des serveurs pour me connecter, pour faire n'importe quoi, pour pirater c'est-à-dire que tu peux te rendre intraçable en utilisant un serveur comme les serveurs sont dédiés à tout un laboratoire ou des fois toute une ville. Du coup, tu peux te connecter à trois serveurs, après aller une faire connerie aux USA, après pour te retracer les gars ils vont être brouillés parce qu'ils vont arriver sur plusieurs serveurs qui vont être dispatchés sur plusieurs personnes. C'est pas très facile à faire mais c'est faisable. Mais, tu ne le fais pas parce que tu t'es engagé. Je sais que dans d'autres labo, il y a déjà eu ce genre de trucs, d'essayer de voler des informations et tout. Mais dans le nôtre c'est jamais arrivé, je ne sais pas.*

*(Source : Extrait entretien Doctorant sciences informatiques, Université)*

*Dans votre cas, comment ou à quel moment différenciez-vous un usage éthique d'un usage non éthique des ressources à votre disposition ?*

*R : Bah, si je prends le truc grossier, effectivement là, si je vais sur les sites pornographiques, euh, voilà. Et puis après si on passe plus de 2h à surfer sur internet dans le cadre professionnel il y a un truc qui ne vas pas quoi. Parce que c'est avant c'est un outil de travail. On ne doit pas l'utiliser ou le détourner pour passer euh... Qu'on voilà... de temps en temps on regarde... ça fait partie des pauses aussi, mais bon faut pas en abuser quoi, voilà. Et puis après, ça serait... je ne sais pas, un détournement pour télécharger des trucs illégaux... Mais après il y a des barrières par exemple moi ça m'est arrivé pour le client où j'avais trop téléchargé ; mais c'était dans le cadre du boulot, euh, et donc j'ai eu un avertissement. Enfin, j'avais reçu un mail, pour dire, vous avez dépassé votre cotât. Est-ce que c'est normal ou pas ? Donc il y a des filets quoi, une sorte de patrouille. En tout cas ici, c'est ça. Justement, pour dire là vous avez trop surfer ou je sais pas quoi, du coup ça l'effet dissuasif.*

*(Source : Extrait entretien chef de projet, ESN)*

## **2. Autres résultats**

### **2.1. Distance soignant- patient et surabondance des informations**

Durant nos entretiens, nous avons constaté deux faits marquants auprès du personnel soignant. Il s'agit là de deux problématiques qui s'influencent l'une et l'autre. Nous qualifions la première problématique de « **Distance soignant -patient** ». Il ne s'agit pas de la distance relationnelle reconnue dans le monde médical. Dans lequel, le personnel soignant doit garder une sorte « d'objectivité » à l'égard du patient pour lui offrir des soins appropriés. La distance soignant – patient, dans notre cas, évoque plutôt : une rupture parfois de la communication entre le patient et le personnel. C'est donc, une problématique, qui est suscitée par la présence des TI. Cette problématique apparait clairement au travers de certains extraits des entretiens (voir verbatim ci-dessous).

---

*R : Je sais que, l'informatique ne me fait pas peur dans le sens où, on est une génération qui touchons beaucoup à l'informatique. Mais, après ça aura vite tendance à, à oui, nous accaparer notre temps. Mais on aimerait se détacher de ça, parce que moi je fais avant tout ce métier pour être avec les patients. Et l'informatique, en fait, des fois ça prend normalement trop de temps. Et les anciennes aides-soignantes et infirmières le disent clairement que « on perd énormément de temps en informatique » (faisant référence aux soins et au temps pour les réaliser les soins ensuite les retranscrire dans les dossiers patients)...*

*... Autant les internes, autant nous les infirmiers, autant ouf ! Ouais... Vraiment Parce que en tant qu'infirmier, je prends notre exemple à nous, mais **on est assez polyvalent dans tout ce qu'on fait, mais on fait beaucoup secrétaire**. La paperasse, on en fait énormément maintenant. Et, on répond énormément au téléphone. Donc le téléphone ça peut être soit des dates de rendez-vous qu'on nous donne, je ne sais pas la radiologie qui nous appelle pour nous donner un rendez-vous de telle date pour ce monsieur ; voilà ça peut être ça, ça peut être des familles qui demandent des nouvelles, ça peut être des urgences (services urgences), qui veulent nous envoyer un patient qui pourrait être pris en charge chez nous, voilà, **c'est le téléphone qui sonne tout le temps**.*

*... J'ai eu l'expérience quand j'étais au service du 3eme... Mais malheureusement c'est nous les infirmiers qui l'avons en main, et **des fois tu es en plein dans les soins et donc dans les soins qui peuvent être stériles ou voilà... et t'as le téléphone qui sonne en permanence dans ta poche donc c'est très gênant parce que tu ne peux pas tout gérer à la fois**.*

---

*(Source : Extrait retranscription infirmier, hôpital public)*

*R : ... l'ordinateur interfère à tout instant malheureusement, j'arrive j'ouvre l'ordinateur ; je vois un patient, j'ouvre son dossier ; j'ai besoin d'un résultat radiologique, biologique, je vais chercher dedans ; je fais un courrier, il est dedans, voilà, il s'intercale entre le patient et moi, voilà. **C'est plus lourd que sur le papier, ça prend du temps, le temps qu'on regarde hein, bah, on ne regarde pas le patient.***

*(Source : Extrait entretien Docteur, Clinique privée).*

*R : Oui, oui, tout à fait, quand des fois on voit des collègues dans le couloir avec les tablettes et le patient il parle « **oui, oui, je sais que vous avez mal, mais bon on va voir le médecin** », et les yeux sont sur la tablette hein ! Ça moi je n'ai pas connu ça, pour c'est dur hein ! ça fait 15 ans que je suis là. Moi c'était d'abord le patient hein, et après les soins c'était la retranscription sur papier ou sur ordinateur, après. Là maintenant c'est pendant. Donc chariot avec ordi portable ou alors carrément tablette dans les chambres, donc quand le patient vous parle vous avez la tête dans l'outil « **oui, oui, je comprends bien, bon on va voir le médecin, oui, oui, d'accord** ».*

*(Source : Extrait entretien Infirmière coordinatrice oncologie, Clinique privée)*

Comme on peut le constater, les divers verbatim renforcent l'existence de cette problématique de distance soignant-patient.

D'autre part, une autre problématique que nous pouvons percevoir au travers de l'analyse de nos entretiens. Il s'agit de la surabondance des informations comme le confirme un de nos participants.

---

*R : Donc, si vous-voulez, il y a quand même une problématique dans l'utilisation de l'outil informatique actuellement qui est une surabondance de données, qu'on doit mettre dans l'ordinateur, qui ont des validités très intéressantes, qui permettent d'évaluer ce qu'on doit faire etc. Mais en même temps, on a un temps extrêmement limité, on a personne, personne qui est dévolue à l'analyse de tout ça etc. si ce n'est nous, quand on a du temps. Quand on n'a pas, ben euh... on ne le fait. On peut le faire ponctuellement, donc il y a tout un tas de données qui sont absolument inexploitées. On utilise pas le... je pense le centième de ce qu'on rentre dans l'informatique, si ce n'est... s'il y a un problème juridique à un moment donné, pour dire bah, voilà, on a la tension de monsieur machin, elle était de telle à telle heure etc. Tous les corps de métiers maintenant travaillent sur des documents numérisés, les pressions artérielles et tout ce qui concerne le patient est numérisé, pas complètement le dossier médical ce qui est fou. Mais c'est comme ça. Donc, si on veut exploiter les choses, il faut que les données soient structurées pour pouvoir ensuite faire des requêtes mais c'est pas organisé comme ça. C'est organisé pour pouvoir avoir accès à l'information sauf que l'accès à l'information est de plus en plus compliquée et il change régulièrement, l'environnement change régulièrement. Si je vous affiche la liste des logiciels pour avoir accès un coup à l'imagerie, un coup à etc. etc. La plupart du temps, on n'a pas été formé là-dessus, si on veut faire la formation pour chaque logiciel, non, on passera notre temps en formation. Donc vous-voyez c'est un petit plus particulier (montrant la liste des logiciels sur son ordinateur). Là donc comme on a de nouvelles typologies de patients et bien les validations générales de nos conclusions ne sont pas sur le même modèle que les patients, qu'on avait d'habitude. Et du coup ben, il faut qu'on est accès à un nouveau logiciel pour pouvoir valider ces choses-là, ...*

---

*(Source : Extrait entretien Docteur et professeur, hôpital public)*

Enfin, le chercheur constate que l'outil mis à disposition ne répond pas toujours aux besoins. En effet, l'apparition de nouvelles pathologies ou du moins d'une nouvelle typologie de patient créée une difficulté dans la prise en charge de ces derniers. De même, les difficultés d'usage rencontrées poussent les utilisateurs à concevoir et à déployer de nouvelles pratiques. Ainsi, un de nos participants (voir verbatim ci-dessous) nous expliquait que concernant la transmission ciblée<sup>79</sup>, l'ordinateur n'était pas utilisé.

---

<sup>79</sup> Transmission ciblée :

*R : ... Moi j'aime bien parce que j'ai fait la formation, les transmissions ciblées ça me plaît et donc j'aime bien entrer mes soins quoi. Mais il y a la majorité des collègues, elles aiment pas faire donc elles ne le font pas.*

*Parce qu'elles disent « nous on a l'impression de remplir des trucs mais que personnes ne regardent ». Mais normalement, c'est pour faire des transmissions de collègues à collègues. Et donc pour ne pas refaire ce qui a déjà été fait ou ne pas faire ce qui devait être fait. Par exemple, pour les douches, elles ont trouvé un système. Plutôt que de rentrer dans l'ordinateur, de faire un tableau avec un feutre où on coche tous les jours pour qui on a fait une douche et donc on voit de suite ce qu'il faut faire. C'est vrai aller dans l'ordinateur c'est pas évident. C'est pas rentré dans le système de travail.*

*Les infirmières sont toujours avec le dossier papier et normalement elles doivent passer à l'informatique. C'est vrai que ça aurait déjà dû être fait mais ça traîne un peu quand même. Parce que les habitudes sont là. Et prendre l'informatique, c'est une autre façon de travailler et c'est difficile de ...c'est tout petit, c'est différent, il y a tout une mise en place à...avant les toilettes on faisait pas, on rentrait juste les repas, les entrées et les sorties. Maintenant ils ont rajouté les toilettes et le reste.*

*(Source : Extrait entretien aide-soignant, Hôpital public)*

D'une certaine manière, lorsque les besoins ne sont pas répondus ; cela peut entraîner une autre problématique. Il s'agit de la sous-utilisation des ressources mises à disposition par l'organisation.

## **2.2. Sous-utilisation TI/SI mis à disposition par l'organisation**

C'est également durant nos entretiens, que nous sommes aperçu qu'il y a une sous-utilisation des outils au profit d'une utilisation plus fréquent des outils grand public tel que Google. Dans le contexte universitaire par exemple, les outils de collaboration sont peu mobilisés. Ainsi, la plupart, préfère avoir recours aux outils Google (voir verbatim).

## **3. Conclusion**

Comme ces résultats ont pu le révéler les cinq causes sont à l'origine ou du moins peuvent contribuer à l'absence de l'alignement de l'alignement entre charte et pratiques d'usage éthiques des TI/SI.

Il s'agit des causes liées à : la charte ; au profil de l'individu ; au contexte de travail ; aux ressources ; et enfin, à la définition de l'éthique des TI/SI ainsi que des problématiques lui correspondants.

Dans cette section, nous avons également inclus des résultats que nous avons identifiés durant notre analyse. Nous en discuterons dans la section consacrée aux discussions.

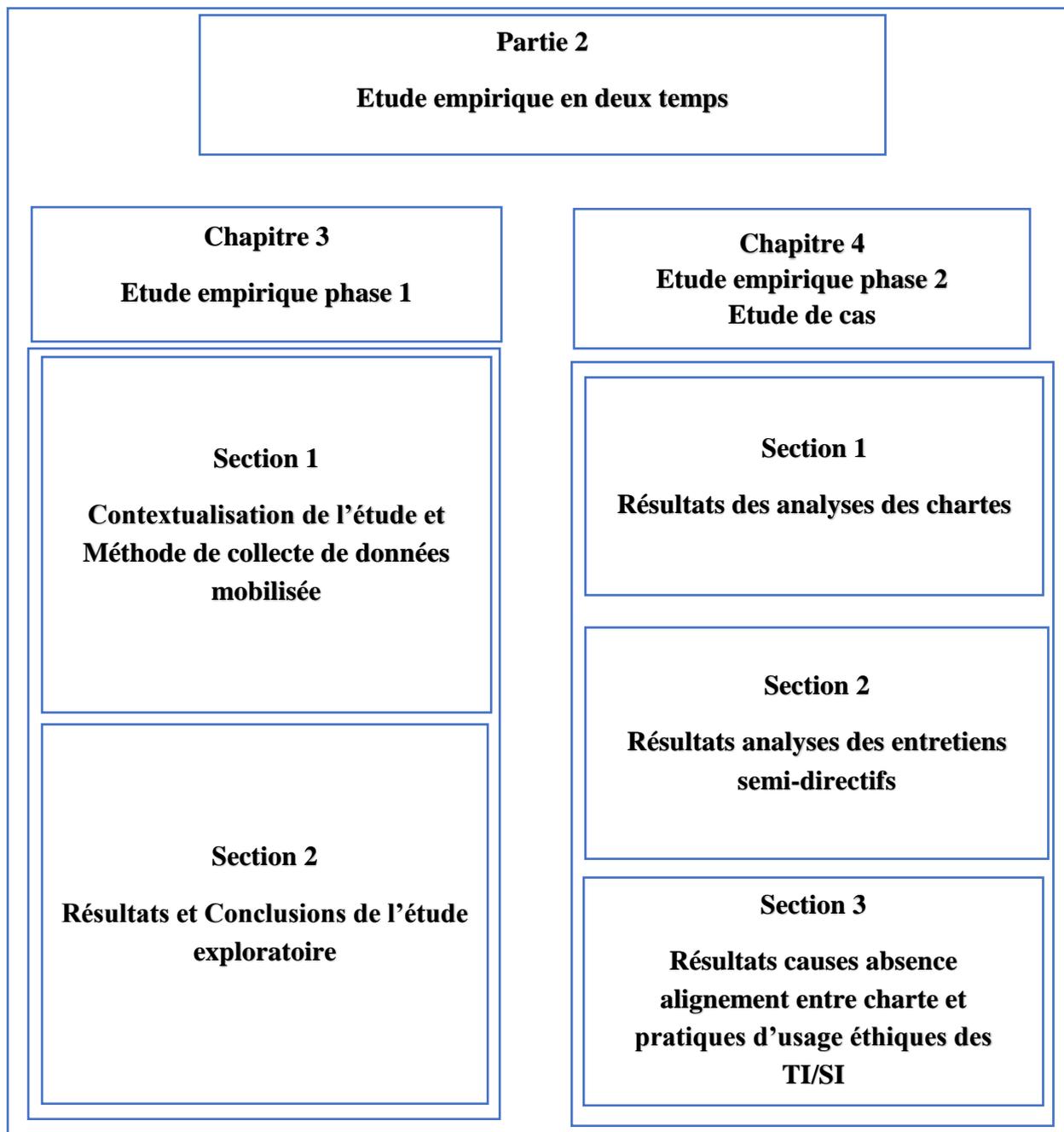
*Par contre l'usage d'internet, d'intranet, vous parliez d'intranet, pour nous c'est un peu désavant... enfin l'emploi de Google est à la fois un avantage et un désavantage parce que ça ne nous permet pas en fait de prendre le temps de développer l'intranet. Puisqu'on a trouvé un outil super facile, qui permet d'échanger rapidement mais sans entrer véritablement dans une logique d'E-learning ; avec tout ce qu'on connaît d'E-learning. Enfin tous les logiciels d'apprentissage d'E-learning, on a un logiciel d'apprentissage d'E-learning qui s'appelle X en fait, mais qu'on a jusqu'à présent utilisé comme un outil de dépôt en fait d'informations comme le Google drive en fait, et non pas comme un outil de scénarisation pédagogique, d'enseignement quoi, en ligne, en fin enseignement... outil accompagnant les enseignements donc du coup, c'est un outil que je pense qu'on a toujours mais qui est un peu en standby, en utilise plutôt le Gmail.*

*(Source : Extrait entretien Maitres de Conférences)*

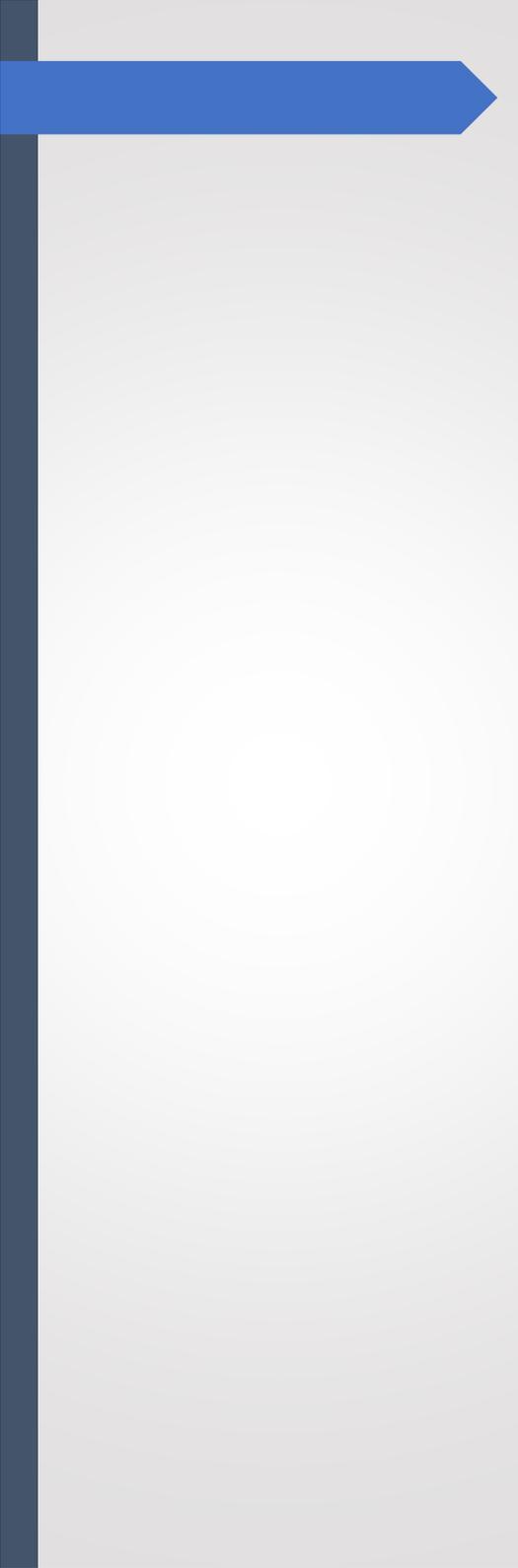


## **FIN PARTIE 2 ETUDE EMPIRIQUE EN DEUX TEMPS**

Cette deuxième partie du document s'est focalisée sur la présentation des résultats issus de l'analyse des deux études empiriques réalisées dans le cadre de cette étude. Elle contient les sections présentées dans la figure suivante.

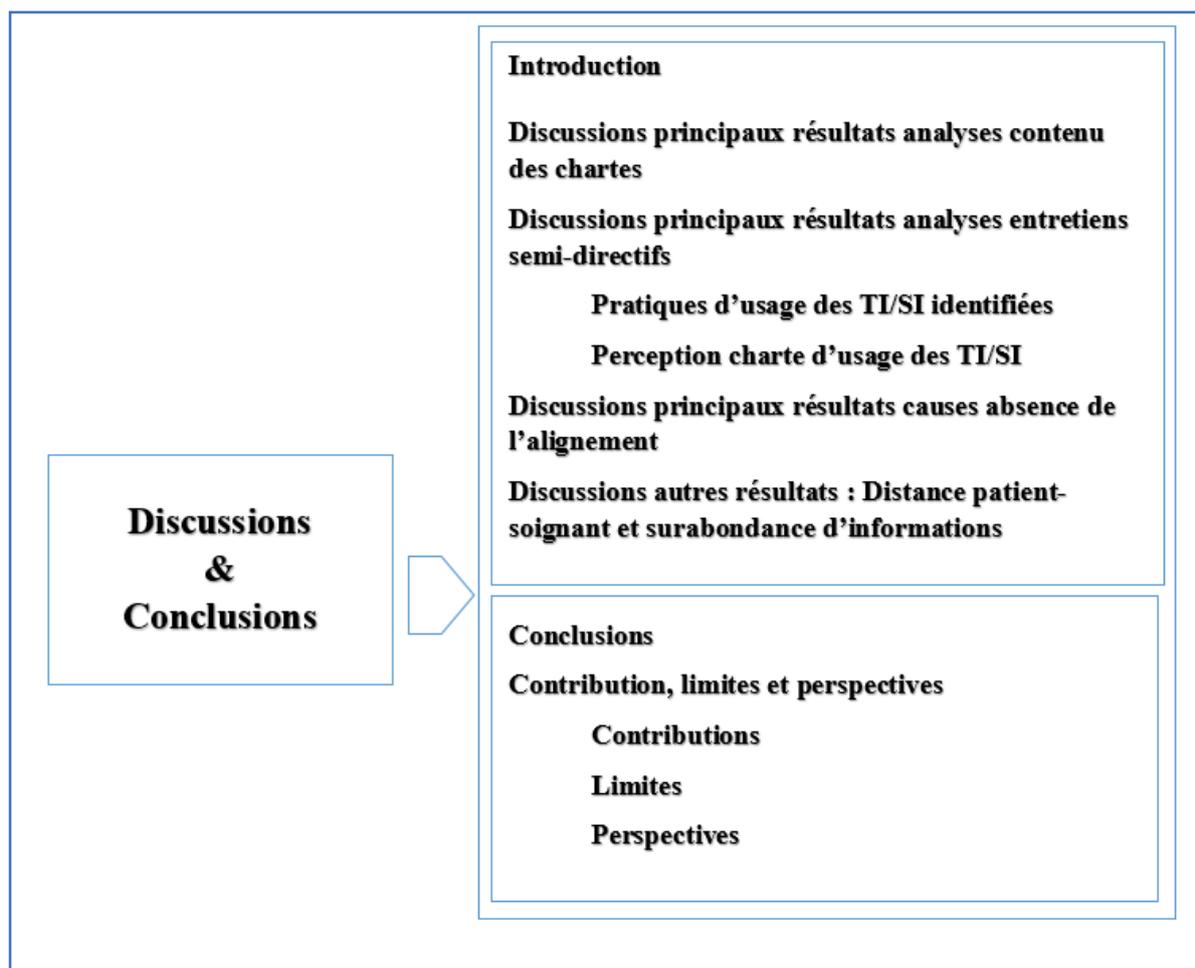






## **DISCUSSIONS & CONCLUSIONS**

## Plan



## Introduction

Dans cette dernière partie, nous présentons, la discussion des résultats issus de l'étude de cas et la conclusion générale de la recherche. Comme la figure ci-dessus le présente, la première partie se consacre à la discussion des résultats puis la seconde se focalise sur la conclusion.

## 1. Discussions principaux résultats analyses contenu des chartes

Comme nous avons pu le présenter dans les résultats la charte est une norme prescriptive. Dans le sens où, elle donne un ensemble de règles d'usage comme modèle à suivre dans le contexte organisationnel. Diffusée principalement en interne, c'est un discours institutionnel produits par un énonciateur collectif. Elle a donc une valeur performative. Dans le sens où, elles comportent des conséquences juridiques, y compris des formes de coercition. Ce discours reflète la culture et le style de management que l'organisation déploie.

Prenons le cas de l'hôpital public, de la clinique privée et de l'université. Ces trois chartes adoptent un ton très autoritaire et directif, presque agressif. Cette approche reflète un style de management dit autocratique. Dans ce style de management, gouverne par la crainte de la sanction et une imposition des décisions (Crener, 2014). C'est style de management qui est réputé pour susciter soit de la soumission ; soit de la rébellion. Ce style de management reflète aussi la culture dans laquelle l'organisation évolue. L'analyse de ces chartes a également révélé une sorte de division entre le personnel appartenant au département informatique et aux autres départements. En effet, leur contenu s'adresse aux « utilisateurs », mais d'une façon implicite, elle ne concerne par ceux appartiennent au département informatique. Cette division ne peut que susciter des conflits de communication entre le personnel. Dans le cas de ces organisations, il nous semble qu'une révision du contenu de la charte est nécessaire. De même, une révision des stratégies de déploiement de cette charte doit être faite.

A contrario, la charte issue de l'ESN (entreprise de service numérique) adopte un style plus diplomatique. Qui est style qui a particulièrement recours à son autorité de façon judicieuse. L'analyse de cette charte révèle des tournures de phrases qui n'agressent pas le lecteur.

Dans l'ensemble, nos résultats révèlent également que la charte est un document qui ne fait le consensus des différentes parties prenantes à qui elle s'adresse.

## 2. Discussions principaux résultats analyses entretiens semi-directifs

### 2.1. Pratiques d'usage des TI/SI identifiées

Dans l'ensemble, six catégories de pratiques d'usage des TI/SI dans les cas d'étude sont distinguées. En ce sens, qu'une pratique d'usage peut être soit éthique ; soit contraire à l'éthique ; soit légale ; soit illégale ; soit appropriée ; soit inappropriée. Plusieurs combinaisons sont aussi possibles (voir annexe). Notre regard c'est surtout posé sur cinq pratiques d'usage. Dont quatre sont récurrentes dans l'ensemble des organisations. Il s'agit de :

- L'envoi de mails professionnels et personnels avec la messagerie professionnelle ou personnelle et inversement
- L'utilisation des outils Google pour la recherche, le partage et l'échange d'informations en dépit des outils déployés en interne.

- L'utilisation d'un même mot de passe pour plusieurs comptes
- Et de la consultation compulsive de la messagerie professionnelle ou personnelle

Ces pratiques d'usage ont retenu notre attention pour différentes raisons.

Prenons le cas, de l'utilisation des outils Google pour la recherche, le partage et l'échange d'informations en dépit des outils déployés en interne. Or, cette pratique d'usage conduit à une soit une sous-utilisation ; soit à une utilisation partielle des ressources informationnelles mises à la disposition des salariés par l'organisation. En effet, il nous semble, que la course effrénée au déploiement d'outils (TI/SI) conduit les organisations, aujourd'hui, à mettre à la disposition de leurs employés plus d'outils, que ce qu'il n'en faudrait. De plus, nombre d'organisations choisissent simultanément plusieurs technologies dont le besoin n'est pas avéré et dont la maîtrise est chaotique (Comtet, 2007). C'est donc à juste titre que nous pensons que les organisations devraient faire un état des lieux de l'utilisation réel de leurs TI/SI. D'autre part, cette pratique d'usage peut avoir des conséquences sérieuses suivant la nature des données qui sont échangées par ces moyens.

Prenons le cas de l'utilisation d'un même mot de passe pour plusieurs comptes. Une autre variante à cette pratique, est l'utilisation d'un même mot de passe sur une très longue période. Comme un de nos participants nous informait, que ça faisait 19 ans, qu'il utilise le même mot de passe dans son organisation. Cette pratique a attiré notre attention pour les risques qu'elle peut avoir tant pour l'individu que pour l'organisation, s'il se fait pirater. En effet, les principaux risques liés au mot de passe sont sa divulgation et sa faiblesse. Bien que le mot de passe ne permette pas de donner un droit d'accès ; il permet au moins d'assurer l'imputabilité dans l'usage de ces droits d'accès. Par conséquent, un mot de passe qui est faible ou qui n'est jamais mis à jour, peut constituer une faille sérieuse. La faille peut être d'autant plus sérieuse, lorsque ce mot de passe donne accès à des données sensibles. Par ailleurs, le fait que ce type de pratique d'usage puisse durer aussi longtemps, contribue à penser que certaines pratiques sont le résultat de la configuration de l'outil. A l'image de cette pratique d'usage, nous avons aussi identifié, celle de la connexion au dossier médical patient avec les codes d'accès d'un autre professionnel. C'est une pratique d'usage qui est largement mise en œuvre dans le contexte hospitalier. En effet, l'analyse de nos entretiens a révélé que souvent, le personnel soignant se connecte sur le dossier médical patient avec les codes d'accès d'un autre soignant. Or, chaque soignant, de par son métier a des droits d'accès différents de celui de son collègue. Les infirmiers par exemple, accèdent au dossier patient mais ne peuvent modifier la prescription par exemple. Tandis que les médecins le peuvent. Autrement dit, il y a des informations qui ne peuvent être accessibles que par certains et pas par d'autres. Par conséquent, certains soignants n'ont pas besoin de connaître tous sur le patient pour pouvoir réaliser leurs actes de soin. Le partage d'informations sur le patient, ne se fait que dans une optique de continuité de soins. C'est la notion du secret médical partagé (article L1110-4 du code de la santé publique). Dans ce cas, seul les professionnels qui interviennent directement sur le patient qui peuvent avoir accès à certaines informations. Et le patient est au courant. Or, cette pratique d'usage met à mal cette notion. D'autant plus que, l'accès à certaines informations est fait premièrement à l'insu du patient, et deuxième parfois entre soignant qui

n'interviennent pas sur le patient. Est-ce que cette pratique sous-entend qu'à l'heure actuelle, la notion de confidentialité ou de secret médical partagé est en train de changer ? D'autre part, cette pratique renvoie à une problématique des droits d'accès, qui elle-même fait référence à la problématique l'accessibilité. C'est justement une des problématiques d'éthique des TI/SI (Peslak, 2006). Enfin, la traçabilité des actes de soin peut être mis à mal, puisque celui qui valide les soins n'est nécessairement celui qui est le propriétaire du compte. En effet, sur un même compte plus de deux professionnels peuvent s'y connecter. En cas d'erreurs dans l'enregistrement des données, qui est responsable ?

Ensuite prenons le cas de l'envoi de mails de mails professionnels et personnels avec la messagerie professionnelle ou personnelle et inversement. Cette pratique peut également avoir de sérieuses répercussions en fonction de la nature des données qui y sont échangées. A l'image du scandale de Hillary Clinton<sup>80</sup>. Cette pratique d'usage, nous a particulièrement intéressée du fait que dans le contexte des établissements de santé par exemple, les messages échangés contiennent des informations en clair des données médicales du patient. Un copier-coller du contenu du dossier médical est ainsi envoyé par l'intermédiaire d'une messagerie standard ou non sécurisée. Et, que dans le contexte de l'ESN, c'est parfois de grosses bases de données contenant coordonnées des clients, qui sont transférées sans crypter le contenu. Cette pratique peut également avoir des conséquences négatives sur la confidentialité et la vie privée du patient. La continuité de la mise en œuvre de cette pratique, nous amène à nous interroger sur la politique de sécurité du système d'information de ces organisations. Bien entendu, nous savons que le risque zéro n'existe pas. Mais, il nous semble qu'actuellement c'est une problématique qui devrait être adressée. Sachant qu'en plus, certaines organisations externalisent de plus en plus leur messagerie interne. A l'image de la clinique privée qui a optée pour une solution Google. Enfin, rappelons que la messagerie est l'un des outils les plus utilisée dans le contexte professionnel et personnel.

Enfin, la consultation compulsive de la messagerie professionnelle ou personnelle, nous a beaucoup intrigué. Il est reconnu que l'un des avantages de la messagerie est son caractère asynchrone (Richard, 2014). C'est-à-dire qu'il permet à l'expéditeur et au destinataire de ne pas être nécessairement connectés, ni disponible au moment où les messages sont échangés. Cependant, ce comportement compulsif de consultation de la messagerie, renvoie à une réalité complètement différente. C'est comme si, une nouvelle forme de norme sociale implicite, s'est installée, sans même que les individus aient pris le temps d'y réfléchir ou d'en peser les conséquences. C'est une norme sociale dit : vous devez toujours répondre à vos mails dans un certains délais, au risque d'être considéré de non-professionnel. Cette nouvelle norme s'est instaurée de façon tellement imperceptible, que l'on ne se rend même plus compte de leurs effets, ou du moins on en suspecte quelques-uns. On perçoit alors de nouvelles « valeurs », qui émergent et qui sont transmises à l'insu de tous au travers de cette pratique. Il y a de quoi se demander : Comment en sommes-nous arrivés-là ? Est-ce que notre société, aujourd'hui est tellement obnubilée par le : « *Citius, Altius, Fortius* » que les technologies nous

---

<sup>80</sup> <http://www.lefigaro.fr/flash-actu/2016/08/20/97001-20160820FILWWW00108-scandale-d-emails-clinton-somme-de-repondre.php>

permettent, que l'on ne se pose plus la question, du pourquoi on fait les choses telles qu'on les fait ? Quel en est le coût ?

Il nous semble que, cette pratique d'usage peut entraîner à un état de stress et d'anxiété. De même, différentes dimensions de la vie de l'individu peuvent être affecté tant professionnelle que personnelle. Enfin, l'organisation, elle-même s'en trouve également affecté dans son fonctionnement.

D'autre part, nous pensons que cette pratique d'usage peut contribuer à la disparition des frontières entre vie privée et vie professionnelle. Et enfin, peut conduire à un comportement de dépendance. A l'image, des comportements de dépendances identifiés dans les travaux qui s'intéressent au comportement addictif aux réseaux sociaux ou à internet (Kim et Bryne, 2011 ; Kittinger et al. 2012).

## 2.2. Perception charte d'usage des TI/SI

Les résultats révèlent qu'indifféremment de la structure à laquelle appartiennent les participants, la charte est un document dont le statut reste mitigé. En effet, les avis sont très partagés. Si pour certains, la charte est considérée comme utile, pour d'autres elle ne l'est pas. De même, si pour certains elle est dissuasive, pour d'autres elle ne l'est pas. Pareillement, si certains pensent, qu'elle joue une fonction de transmission de valeurs telle que la confidentialité, la non-divulgaration ; pour d'autres ce n'est pas le cas. Nous pensons que, ces avis partagés sont dû au fait que : d'une part, que la plupart des règles d'usage adresse des thèmes, qui leur sont très familiers aux participants. Et d'autre part, que le « jargon » parfois utilisé n'est pas à la portée de tous. En effet, Pour Stubbs (2001), de façon générale, un texte est facile à lire et à comprendre ; s'il contient des sujets familiers relatés de façon familière. Lorsque tout est trop familier, le texte apparaît alors comme ennuyeux ou rempli de clichés. Inversement, le texte apparaît comme difficile à comprendre lorsque ce dernier est sémantiquement et lexicalement dense : c'est-à-dire que s'il y a trop peu de répétitions de vocabulaires ; si le sujet fréquent change cela signifie qu'il y a trop de nouveau vocabulaire qui est introduit trop rapidement ; et si trop de termes sont peu familiers ou sont utilisés de façon inhabituelle.

Nous constatons également que, pour l'ensemble de nos participants ; son absence ou sa présence ne changerait en rien leurs pratiques d'usage actuelles. Comme quoi, la simple présence d'une politique ou d'un code, quel qu'il soit ne garantit automatiquement que les employés soient enclins à mettre en œuvre ce qui y est prescrit (Stanton et al. 2005).

Ces faits traduisent déjà que la charte, en tant que média de communication des règles d'usage à adopter dans l'organisation, ne remplit pas son rôle. En effet, il est reconnu, que lorsque des informations sont communiquées via un canal inapproprié ; elles risquent d'être mal interprétées ou inefficaces au regard de l'objectif (Carlson et Zmud, 1999). De plus, il a été déjà démontré que, communiquer via des médias pauvres pouvait nuire à l'efficacité du

message et à la quantité d'informations partagées, ce qui a des répercussions sur la confiance et la réciprocité. Or, que pour qu'un média puisse jouer son rôle ; il faut que celui-ci soit capable de transmettre un message qui favorise un retour rapide ; s'adapte au destinataire et enfin, qu'il peut transmettre des messages ambigus, complexes et non directifs (Daft et Langel, 1984). Autrement dit, si l'organisation souhaite continuer à mobiliser c'est outil, elle va devoir changer son approche.

De plus, pour nos participants, c'était la première fois qu'ils venaient en contact avec la charte. Cette méconnaissance de son existence, conduit à penser, qu'il y a un problème de communication en interne. Or, la fonction de communication interne dans l'organisation peut constituer une valeur ajoutée. En effet, elle peut avoir un impact indirect sur les résultats d'une organisation par le biais des attitudes et comportements des salariés (Michon, 1994). Comme le souligne Thévenet (1988) : « l'organisation doit se préoccuper de la communication interne, elle doit veiller à la qualité des relations et échanges entre acteurs dans l'organisation, car cela détermine son bon fonctionnement ». On comprend bien, qu'une absence de maîtrise de la communication interne puisse conduire à se replier sur un style de management, qui rentre en conflit avec les métiers existants dans l'organisation.

### **2.3. Discussions principaux résultats causes absence de l'alignement**

Comme nous l'avions indiqué (Section 3 du chapitre 4), cinq dimensions sont à l'origine et contribuent à l'absence de l'alignement entre chartes d'usage et pratique d'usage éthiques dans l'organisation. Il s'agit des causes liées à : la charte ; au profil de l'individu ; au contexte de travail ; aux ressources ; et enfin, à la définition de l'éthique des TI/SI ainsi que des problématiques lui correspondants. Ces cinq dimensions s'influencent.

Parmi ces résultats, c'est particulièrement la dernière dimension qui nous a éveillé notre intérêt. On s'est rendu compte que le sujet sur l'éthique appliquée aux TI/SI est un sujet très peu connu. Très souvent, nos participants avaient du mal à identifier clairement les problématiques d'éthique, qui sont liées à l'usage des TI/SI. Les exemples des problématiques d'usage qu'ils donnaient par exemple, correspondaient : soit aux problématiques de l'éthique propre à la médecine : soit à celles de la sécurité des SI ; soit à celles de la loi. La plupart, comme c'est présenté dans les résultats, n'identifiait d'ailleurs aucune relation entre l'éthique et l'outil informatique en générale. Pour certains d'entre eux par exemple, l'informatique n'est là que pour valider. Et que le problème n'est pas l'informatique ou la technologie d'ailleurs. Certes, oui, mais n'oublions pas qu'aujourd'hui des travaux révèlent que la TI, suivant ses fonctions peut être teintée de valeurs. C'est-à-dire, qu'elle peut encourager ou pas certaines valeurs morales. Pour Floridi par exemple, la technologie n'est pas moralement neutre (Floridi, 2010). C'est-à-dire qu'il est possible d'identifier une tendance en elle de promouvoir ou de rétrograder certaines valeurs morales ou normes. Par exemple, un programme informatique peut soutenir la vie privée, la liberté d'expression, le bien-être physique de l'individu, la liberté d'accès à l'information, les droits de propriété, l'autonomie. Un exemple

concret est lorsqu'on navigue sur internet, une fenêtre miniature s'affiche pour nous indiquer que le site sur lequel nous sommes peut enregistrer notre activité (les cookies). En France en 2013, la CNIL avait publié des recommandations afin de réguler la collecte de cookies. Cet exemple illustre comment une technologie peut soutenir ou pas certaines valeurs. Cette approche est dite « embedded values » aussi connu sous le nom de « *Value sensitive-design*<sup>81</sup> ». Ce courant considère qu'il est possible, au moment de la conception d'une technologie d'intégrer des fonctionnalités qui tiennent compte des valeurs que l'on souhaite protéger. C'est d'ailleurs une approche, qui pourrait être mobilisée par les concepteurs de logiciel de gestion du dossier médical du patient. Car nous avons identifié que, le logiciel de gestion du dossier médical du patient permet aux soignants d'accéder à des informations, dont ils n'ont pas besoin pour intervenir sur le patient. Par défaut par exemple, tous les soignants ont accès à l'historique médical du patient même ceux qui n'interviennent pas directement sur lui.

Enfin pour d'autres, l'éthique des TI/SI est une notion bien vague, trop personnelle pour en parler ou encore qu'elle découle d'un « bon sens ».

Cette situation « floue » est à la fois normale et surprenante. Normale, parce que ce champ de recherche est assez jeune, en comparaison à d'autres champs de l'éthique appliquée tels que la bioéthique ou l'éthique environnementale. D'autre part, en les pays tels que les USA ou le Royaume Uni ou l'Australie ou encore le Canada s'intéressent plus à ces problématiques que ce n'est le cas en France. En effet, dans le contexte français, il n'y a qu'une petite communauté de chercheur qui s'y intéresse aujourd'hui. D'ailleurs, c'est en Juin 2014, que le premier rapport de mission<sup>82</sup> sur l'éthique numérique a été publié par le Cigref (du moins à notre connaissance). A cela, s'ajoute le fait que dans le cas du contexte hospitalier par exemple, la numérisation du système n'est pas encore achevée. En effet, le projet de l'hôpital numérique en France a été lancé en 2012<sup>83</sup>. D'autre part, le dossier patient médical personnel (qui date de 2004), a connu un retard. Plusieurs freins sont à l'origine de ce retard à savoir :

- Le coût financier
- La crainte de sécurité sur internet.
- Les questions relatives au secret médical et à la confidentialité des données

---

<sup>81</sup> Value Sensitive Design is a theoretically grounded approach to the design of technology that accounts for human values in a principled and comprehensive manner throughout the design process <

<sup>82</sup> [https://www.inria.fr/.../CIGREF\\_Ethique-et-Numerique\\_une-ethique-a-reinventer-Rappo...](https://www.inria.fr/.../CIGREF_Ethique-et-Numerique_une-ethique-a-reinventer-Rappo...) de PLAC NUMERIQUE - 2014

<sup>83</sup> <http://social-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/e-sante/sih/article/atlas-des-systemes-d-information-hospitaliers>

- La réticence des médecins libéraux qui jugent ce dispositif inefficace en raison de la non compatibilité avec leurs logiciels métier<sup>84</sup>.

On peut alors supposer que, d'une manière générale, les établissements n'ont pas encore acquis suffisamment de maturité ou d'expériences. Expériences et maturité, qui sont nécessaires pour avoir suffisamment de recul sur les problématiques d'éthiques propres à l'usage des TI/SI. De plus, d'un point de vue plus général, les technologies évoluent à vitesse si exponentielle ; que même la législation est en retard. Et, nous osons penser, que tant qu'il n'y aura pas une multiplication de scandales connus du public, à l'image de Volkswagen ; ces questions ne seront pas à la une. Par ailleurs, on peut très bien supposer que dans un contexte de restriction budgétaire par exemple, l'organisation ne soit pas disposée à prioriser cette problématique. D'autant plus que pour certains actionnaires, il y a d'autres points plus importants à considérer tels que la productivité ou la compétitivité ou les projets en cours.

Surprenant, particulièrement à cause des rôles que chacune de ces organisations jouent dans la société. Prenons le cas des universités, n'est-ce pas le lieu où les futurs cadres de la société sont formés ? Le sujet de l'éthique ne semble apparaître que lorsque la philosophie y est associée. Et, malheureusement ce n'est pas l'éthique associée à l'utilisation des TI/SI. Nos entretiens par exemple, ont révélé que même les enseignants avaient du mal à identifier les problématiques d'éthique liées à l'utilisation des TI/SI. De plus, il est reconnu au niveau national que l'éthique en générale est un sujet méconnu comme le soulignait le rapport de *de la commission des affaires européennes* réalisé entre 2013 et 2014.

*« L'éthique est une démarche méconnue qui pâtit de l'idée qu'elle peut se pratiquer de manière instinctive, en dehors de tout apprentissage, en faisant appel au « bon sens ». Pour sortir de cette impasse et éviter le développement d'une éthique au rabais, il est nécessaire de proposer des parcours de formation de qualité en éthique, s'appuyant sur un enseignement et une recherche universitaire dignes de ce nom. Mais, fondée sur l'interdisciplinarité, l'éthique est confrontée à la difficulté d'exister en tant que matière autonome au sein de l'université. C'est le cas en France où l'éthique est rattachée à différentes sections du Conseil national des universités (CNU), ce qui a pour effet de contrarier son émergence en tant que discipline majeure. Il apparaît donc nécessaire de reconnaître l'éthique pour elle-même (par exemple, à travers la constitution en France d'une section CNU interdisciplinaire), afin d'organiser une filière d'enseignement cohérente, gage de qualité pour la recherche et les diplômés dans le domaine de l'éthique. »*

*Source : Extrait le rapport de de la commission des affaires européennes (1) sur la prise en compte des questions éthiques à l'échelon européen, Par M. Simon SUTOUR et Jean-Louis LORRAIN.*

<sup>84</sup> [http://www.francetvinfo.fr/sante/patient/droits-et-demarches/dmp-ou-en-est-on\\_1159283.html](http://www.francetvinfo.fr/sante/patient/droits-et-demarches/dmp-ou-en-est-on_1159283.html)

D'autre part, le fait que les individus confondent l'éthique informationnelle ou des systèmes d'information à l'éthique professionnelle, ou à l'éthique médicale, ou encore à l'éthique organisationnelle ; nous paraît compréhensible. Puisque leurs problématiques se croisent. En effet, quand on parle on évoque l'éthique médicale, on pense à la protection du patient, de l'individu. C'est aussi le cas avec l'éthique informatique ou des systèmes d'information. La finalité n'est pas de protéger l'outil, qui n'a pas valeur humaine. Il s'agit de protéger l'humain tout en s'assurant que les actions permises par cette technologie n'impactent pas négativement sa condition. Le défis avec les TI par exemple, c'est qu'elles évoluent à une grande vitesse. Ce qui fait, qu'aujourd'hui, nous n'avons pas encore complètement réalisé ou du moins ne maîtrisons pas l'ensemble des actions qu'elles facilitent. De même, nous n'avons pas suffisamment de recul comparer ou identifier leurs effets dans le futur.

C'est au regard de ces différents faits, que nous pensons qu'il y a un bel et bien un besoin. Un besoin d'identifier, définir et de délimiter, premièrement ce qu'est un usage éthique et ce qui ne l'est pas ; ce que sont les problématiques d'éthique relatives aux usages des TI/SI et leurs enjeux.

#### **2.4. Discussions autres résultats : Distance patient-soignant et surabondance d'informations**

L'analyse de nos entretiens dans le contexte hospitalier fait apparaître une autre problématique que nous avons qualifiée de « **distance soignant-patient** ». Il ne s'agit pas de la distance relationnelle et psychologique reconnue dans le monde médical. Dans laquelle, le personnel soignant doit garder une sorte « d'objectivité » à l'égard du patient pour lui offrir les soins appropriés. La distance soignant – patient, dans notre cas, évoque plutôt soit une rupture de la communication entre le patient et le soignant pendant le soin ; soit une croissance de l'indisponibilité du soignant vis-à-vis du patient. Cette rupture intervient généralement lorsque le personnel soignant est accaparé par l'outil informatique. En effet, dans le cadre de leur fonction les soignants doivent obligatoirement tracer tous les soins qu'ils font sur le patient. Il peut s'agir, dans le cas des infirmiers, de transcrire et de valider les médicaments à prendre ; les pansements qui ont été faits ; les constantes qui ont été prises (tension, les pulsations, la saturation donc l'oxygène...), etc. Or, les nouvelles typologies de patients et/ou l'individualisation des soins font qu'il y ait de plus en plus d'informations à enregistrer dans le dossier médical du patient. D'autre part, l'outil n'est pas toujours patient centré et/ou soignant centré (voir verbatim ci-dessous). Ce qui a pour conséquence directe, l'augmentation de la charge de travail et la diversification des tâches à réaliser.

*La typologie des patients a changé, change régulièrement, on va dire. Mais la densité de soins qu'on fait est plus importante et du coup on est dans une plus grande complexité de soins. Ce qui est bien d'un côté, parce que ça veut dire qu'on individualise plus le soin. Si on individualise plus le soin, on a besoin de plus d'informations, si on a plus d'informations, on a le soin qui devient plus dense au niveau de soin et si on est plus dense, on a besoin de plus de temps. Mais là on a besoin de plus de temps, je dirais pour analyser. Sauf que là, on en a moins puisqu'on fait de plus en plus de choses.*

*Et toutes les données qu'on accumule, on les met nous même sous l'informatique. Alors, un coup c'est la radiologue, un coup c'est moi dans autre chose, un coup c'est la secrétaire. Dans chaque métier, on a rajouté des choses à mettre dans l'information, à produire, en plus du fait qu'on fait plus d'actes qu'avant et personne ne gère tout ça et donc on est dans un système où on a pas inventé de nouveaux métiers depuis, genre il y a les mêmes métiers actuellement, les mêmes métiers à l'hôpital qu'il y a 40 ans. Alors que le système de soin a complètement changé.*

*(Source : Extrait entretien Docteur et Professeur, Hôpital public)*

Comme on peut s'en douter, la qualité de la relation soignant-patient risque d'être négativement impactée. Ce qui est paradoxale puisqu'en même temps cet outil offre au soignant l'opportunité de procurer des soins de grande qualité. Cette problématique, il nous semble que si elle n'est pas traitée, va continuer d'augmenter le contexte de tension et /ou de frustration. Tant pour le patient, qui peut se sentir délaissé ; que pour le soignant, qui a l'impression de ne plus exercer son métier.

D'autre part, la surabondance d'informations, qui est à l'origine de ce paradoxe, renvoie à une autre problématique. Il s'agit de la surcharge informationnelle<sup>85</sup>. Cette problématique est justement reconnue comme un des mots de notre ère. Elle n'épargne aucun métier. Celle-ci affecte particulièrement les capacités cognitives de l'individu (Isaac et al. 2007). Cette surcharge cognitive est liée à une quantité beaucoup plus importante d'informations devant être traitées. Ce qui entraîne une mobilisation temporelle plus grande de la part de l'individu. Dans le contexte hospitalier, les soignants sont donc amenés à passer plus de temps devant leur ordinateur par exemple, qu'avec le patient. Ou alors, le soignant prend davantage de temps pour s'occuper d'un patient.

On pourrait aussi dire, qu'elle affecte les capacités « cognitives » de l'outil informatique ou du système d'information. Ainsi, les structures vont de plus en plus chercher à acquérir des équipements plus puissants pour que le traitement de l'information soit plus rapide. Or, nous savons que le contexte économique, du moins pour les structures que nous avons contactées, n'est pas au « top ». Puisqu'on parle de plus en plus de restrictions budgétaires. Ce qui va amener les organisations à opter pour de nouvelles options. Nous voyons se faufiler à l'horizon

---

<sup>85</sup> Surcharge informationnelle : s'analyse comme un volume d'informations à traiter pour prendre la meilleure décision occupe une place centrale (O'Reilly, 1980).

une option, qui est l'A.I (Artificial Intelligence). Il viendra alors un temps où l'on réfléchira à comment remplacer certains métiers, initialement réalisés par des individus, par une intelligence artificielle. Puisque l'être humain est limité dans ses capacités cognitives à traiter une certaine quantité d'informations ; quoi de plus « raisonnable » que d'utiliser une machine qui, d'une part va coûter moins cher à l'organisation et, d'autre part, va être plus productive. Et nous savons qu'aujourd'hui, cette technologie existe déjà. Elle n'est peut-être encore tout à fait au point mais, n'en démorde. Citons par exemple le cas de Watson, qui s'est fait connaître du grand public grâce à ses incroyables performances au jeu télévisé américain Jeopardy. La machine a en effet réussi à battre les champions en titre du jeu qui consiste à deviner la question à partir de la réponse. Pour y arriver, Watson a fait preuve de capacités d'apprentissage hors normes, réussissant à intégrer une quantité massive d'informations de toutes sortes. Il a montré qu'il pouvait comprendre le langage naturel – celui qui nous permet de communiquer entre humains –, émettre des hypothèses et les faire valider. Ses capacités analytiques lui ont permis d'apprendre de ses erreurs, de décoder les ambiguïtés, les jeux de mots et l'ironie de certaines propositions, mais aussi d'argumenter ses réponses. Un fonctionnement complexe, semblable au fonctionnement humain, mais doté d'une puissance et d'une rapidité extraordinaires.<sup>86</sup>

Il nous semble probable que les structures hospitalières seront amenées un jour à considérer sérieusement cette option. Pourquoi ? Nous avons précédemment vu que les typologies des patients changeaient de façon perpétuelle. Cependant, aujourd'hui, nous avons un « nouveau » phénomène. C'est celui qui concerne le courant transhumanisme. Ce courant de pensées prône l'amélioration de l'humain. C'est-à-dire, qu'il s'agit d'améliorer les caractéristiques physiques, mentales et émotionnelle. Il s'agit alors de mobiliser différentes technologies pour repousser les limites biologiques de l'humain. On peut citer des technologies modernes telles que : l'ingénierie génétique, la technologie de l'information, la médecine pharmaceutique, la nanotechnologie, l'intelligence artificielle, le téléchargement des données du cerveau dans un ordinateur ou uploading ... On peut donc facilement imaginer une autre typologie de patient. Ces individus ont peut-être tellement transformé leur organisme, qu'il est probable qu'on soit amené à redéfinir ce qu'est un être humain. Mais bon, nous nous écartons du sujet.

D'autre part, nous savons que les blessures de guerres par exemple, ne sont prises en charge de la même manière que les autres blessures. De même, les séquelles psychologiques par exemple, ne sont pas identiques. Alors, imaginez comment les médecins devront traiter un individu qui a une antenne implantée dans son crane par exemple ; ou qui a un œil bionique. La quantité d'information qu'il faudra traiter pour prendre en charge ce type de patient va être conséquente. Nous vous laissons donc imaginer les défis auxquels, le monde médical et donc le système d'information hospitalier, vont devoir faire face. Sachant que ce n'est pas que le monde médical qui y fera face. Car, l'environnement de l'entreprise et l'environnement universitaire, et d'autres environnement seront aussi touchés par ce phénomène. Dans le contexte universitaire par exemple, la transmission de la connaissance va être bouleversée.

---

<sup>86</sup> [www.planetesante.ch/Magazine/Actualites-et-recherche/Technologie/Intelligence-artificielle-la-medecine-en-mutation](http://www.planetesante.ch/Magazine/Actualites-et-recherche/Technologie/Intelligence-artificielle-la-medecine-en-mutation)

L'interaction enseignant-étudiant va certainement changer à l'image de l'enseignement à distance, qui s'est répandu comme une trainée de poudre. Attendons-nous à avoir une évolution de certains métiers ; une disparition d'autre et une création de nouveaux.

D'autre part, cette situation de tension et de frustration que certains soignants ressentent ; révèle que l'outil actuellement mis à disposition ne répond pas complètement aux besoins des soignants. Comme l'indiquait un de nos participants :

*Alors les médecins actuellement ici contournent, donc font des prescriptions types sur les traitements de texte mais ils n'utilisent pas le logiciel de prescription. Mais, moi je ne peux pas parce que les patients, dont j'ai la charge, ce sont des patients qui ont des polyopathologies. Ils ont 12, 15 spécialités médicales ; je ne peux pas passer mon temps à faire du traitement de texte. Ça va quand les gens n'ont qu'une spécialité, ils prescrivent toujours la même chose mais ce n'est pas possible. Donc, le logiciel de prescription par exemple n'est pas, euh... ne correspond pas à la pratique de base de la médecine. Donc, voilà, en plus, je ne veux pas qu'il soit adapté à moi, parce qu'on ne peut pas, ce n'est pas possible ; il ne faut pas non plus que l'utilisateur s'adapte à l'outil informatique mais il faut que ça corresponde quand même à une pratique médicale moyenne.*

*(Source : Extrait entretien Docteur et actionnaire principal, clinique privée)*

Puisque l'outil ne répond pas au besoin, on peut s'attendre à une sous-utilisation des ressources. D'autre part, cet état de stress chez les employés est une des sources de dysfonctionnements opérationnels et de pertes d'efficacité (Meier, 1963). C'est donc un problème qui va se complexifier au fur et à mesure que les technologies évoluent et sont diffusées. Nous pensons que c'est une petite bombe à retardement, qui va un jour, permettez-moi l'expression, « KBOOM ». Et, nous constatons que les individus, en payent déjà le prix tant dans leur vie personnelle et même professionnelle. Comme quoi, tout progrès technique se paie (Ellul, 1988). Pour Ellul, « *les avantages sont visibles et certains. Les inconvénients sont diffus et incertains... et le danger apparait là où on ne l'attend pas.* Effet diffus, et pour le public, causalité non évidente. Et donc, les avantages sont concrets, les inconvénients sont presque toujours abstraits » (Ellul, 1988, p. 159).

Enfin, un autre aspect de cette problématique de surcharge informationnelle est la surcharge communicationnelle. Celle-ci est aussi présente dans le contexte hospitalier, qu'universitaire et dans l'entreprise numérique. La surcharge informationnelle provient surtout des moyens de communication électronique (Isaac et al. 2007). C'est le cas du courrier électronique. C'est un outil qui est largement utilisé.

*Alors sur mon usage un peu de l'outil informatique, j'ai un usage assez journalier en fait, ne serait-ce que pour consulter mes mails donc on travaille beaucoup par mail par échange de mails. C'est à la fois pratique et rapide. Ça a des inconvénients. C'est que ça nous submerge par des mails divers et variés mais c'est aussi pratique.*

*(Source : Extrait entretien Maître de conférences, université)*

On peut donc clairement constater dans cet extrait que bien qu'elle soit utilisée, la messagerie est une des sources de la surcharge communicationnelle. Pratiquement tous nos participants ont évoqué ce fait, implicitement ou explicitement. Ainsi, pour certains, le traitement des mails est perçu comme une perte de temps. Puisque certains messages reçus ne sont pas pertinents. Pour d'autres c'est carrément agaçant surtout quand il envahit de pourriels. Ce phénomène de surcharge est aussi la conséquence de superpositions des différents médias de communication. Et, renvoie donc à un effet d'empilement conforme à la théorie du millefeuille (Kalika, 2007).

### **3. Conclusions**

L'objet premier de cette étude était d'identifier l'alignement entre charte et pratiques d'usage éthiques des TI/SI dans l'organisation. Notre investigation a été menée de sorte à analyser premièrement le contenu de la charte. Puis, en deuxième lieu, nous avons mené des entretiens semi-directifs avec les personnes à qui cette charte est destinée.

#### **3.1. Contribution, limites et perspectives**

##### **3.1.1. Contributions**

###### *Contributions théoriques*

Comme notre revue de littérature l'avait montré, il existe peu de travaux au niveau international sur la charte des usages des TI/SI. En effet, la littérature sur les chartes d'usage est considérée comme immature (Doherty et al. 2011 ; Flowers et Rakes, 2000 ; Foltz et al. 2008). Particulièrement lorsqu'on la compare à celle de politique de sécurité du système d'information. Cette dernière est plus vaste et plus ancienne (Gaston, 1996 ; Whitman et al. 2001, 2004 ; Bulgurcu et al. 2010 ; Gaston, 1996 ; Straub & Welke, 1998 ; Doherty & Fulford, 2005 ; Whitman, 2004, 2008 ; Metzler, 2007 ; Baker et Wallace, 2007). D'autre part, le chercheur n'a identifié qu'une seule étude portant sur la charte dans le contexte français. Il s'agit de celle par Bia et Kalika (2004). Celle-ci concerne l'identification des facteurs

organisationnels contingents à la diffusion d'une charte d'utilisation des TIC. Cette étude vient donc s'ajouter à la littérature particulièrement dans le contexte français.

### *Contributions méthodologiques*

Ce travail de recherche ne propose pas en soi d'innovation méthodologique. Puisque les différentes approches mobilisées sont utilisées dans le cadre d'autres recherches. Par contre, le chercheur mobilise des stratégies de collecte et des méthodes d'analyse dont la combinaison est peu commune. En effet, le chercheur n'a pas trouvé de travaux dans la littérature qui mobilisaient la même approche que lui. Ce travail de recherche est construit en deux phases empiriques. La première étude mobilise un questionnaire, qui s'inscrit dans une approche assimilable à l'étude de marché. En marketing, l'étude est généralement lancée dans l'objectif d'aider une entreprise à prendre une décision (Evrard et al. 2009). Ce questionnaire a justement été lancé dans l'objectif d'obtenir assez rapidement les informations dont, le chercheur avait besoin avant de lancer son projet de recherche. Il permettait entre autres à sonder le terrain de recherche. Mais surtout à s'assurer de la pertinence de réaliser une étude sur les chartes d'usage des TI/SI. D'autre part, les résultats de ce questionnaire ont permis au chercheur de construire sa question de recherche finale. Celle-ci a été au travers de la seconde phase empirique. Celle-ci adopte une approche qualitative d'étude de cas multiples. Cette approche fournit l'avantage d'explorer un sujet encore peu traité.

### *Implications managériales*

La première concerne le besoin de la mise en place de mesures établissant les principes d'éthique vis-à-vis de l'usage des TI/SI dans le contexte organisationnel. Autrement dit, les organisations se doivent de prêter davantage d'attention aux questions liées à l'usage des TI/SI dans l'organisation. Cette étude révèle un besoin réel. Mais, qui est n'est pas encore considéré comme tel. Particulièrement, parce que l'éthique des TI/SI est un concept encore peu connu et/ou mal compris. D'autre part, parce qu'il est confondu à la sécurité des TI/SI ou à la loi. Or, la sécurité et la loi peuvent aller à l'encontre de l'éthique. En effet, une mesure de sécurité peut être légale mais pas nécessairement éthique et vice versa. De plus, les organisations ont davantage déployé des mesures de sécurité et de qualité des TI/SI. Comme en témoigne la présence de la politique de sécurité du SI ou le déploiement des normes ISO des TI/SI. Rappelons également qu'un des enjeux de l'éthique est la réputation de l'organisation. Il n'est plus à démontrer aujourd'hui que lorsque l'image d'une organisation est ternie suite à des pratiques contraire à l'éthique, celle-ci voit son chiffre d'affaire impacté.

Il apparaît alors évident que c'est un point qui devrait être adressé par les organisations. Une réflexion devrait au moins être initiée dans ce sens. Il s'agit pour les organisations de se donner l'occasion de développer des mesures appropriées aux problématiques d'éthique que leurs TI/SI pourraient susciter. Particulièrement, si ces organisations souhaitent éviter des scandales comme ceux que notre société connaît aujourd'hui. Voir le cas Volkswagen, qui

avait installé un logiciel falsifiant le niveau d'émission de 11 millions de ses véhicules<sup>87</sup>. Comme ce cas l'illustre, les actions permises par les TI/SI ont un impact qui va au-delà des frontières de l'organisation. De plus, les évolutions rapides des TI/SI ont transformé et continue de transformer les métiers. Les structures organisationnelles<sup>88</sup> préalablement établies sont touchées ; et sa culture n'y échappent pas non plus. Il est aussi reconnu que, l'usage de ces TI/SI dans le contexte organisationnel, ne peut que suscité des préoccupations sociales et éthiques (Anderson et Goodman, 2002). Et, ce même si le développement de ces TI/SI sont très prometteuses dans l'amélioration du service fournit ou des conditions de travail ou encore dans la réduction des délais de traitement de l'information. Comme Ellul, le déclarait « *tout progrès technique a un prix. Il n'y a pas de progrès technique absolu. A chaque avancé technique, nous pouvons en même temps mesurer un certains nombres de reculs. Cette vue est plus large que la compréhension évidente selon laquelle le progrès technique se paie grâce à des efforts intellectuels considérables ou par des injections de capitaux. Cette injection est faite dans l'espoir d'un rapport. Mais celui-ci n'est jamais garanti.* » (Ellul, 1988).

Prenons le cas des hôpitaux, qui avec l'aide du système d'information obtiennent un accès plus rapide et plus facile aux informations de santé. Cependant, les risques de non-respect de la vie privée ou de l'accessibilité aux données sont aussi décuplés. En effet, les données des patients peuvent être accessibles aux professionnels qui n'interviennent pas directement sur le patient. De même, les pratiques d'usage, qui consistent à s'échanger des informations médicales des patients en claire par mail ou l'utilisation des smartphones pour s'échanger des images de plaie ou des échographies sont courants.

Au regard même des résultats de cette étude, il nous semble important aujourd'hui que, les organisations se penchent sur une réflexion concrète sur les questions d'éthique encourues par l'usage des TI/SI. Le défis pour ces organisations est alors de trouver un équilibre entre les besoins auxquels ces technologies répondent d'une part ; et d'autre part, ceux qu'elles suscitent. Par ailleurs, le chercheur est conscient que ce n'est pas des règles qui vont changer le cœur des hommes. Mais cela ne devrait empêcher la définition d'un cadre de référence ou du moins de principes indiquant clairement ce qu'est un usage éthique ou contraire à l'éthique des TI/SI. Ce processus, il nous semble encore, va nécessiter une mobilisation d'acteurs au-delà des frontières de l'organisation. De la même manière qu'il existe des institution (tels que la CNIL) qui s'assurent que certaines normes sont respectées. De même, il nous semble que cela est aussi nécessaire dans le contexte de l'éthique des TI/SI. Rappelons, que la croissance des TI est telle que bientôt, notre interaction avec elles va être de plus en plus intime ; à l'image des puces RFID qui sont injectées dans l'organisme. D'autre part, faire appel à des acteurs extérieurs est aussi un moyen pour garantir une équité entre toutes les parties prenantes qui sont et qui seront impactées par ces TI/SI de l'organisation.

---

<sup>87</sup> [http://www.lemonde.fr/economie/article/2016/09/06/dieselgate-bruxelles-hausse-le-ton-face-a-volkswagen\\_4993377\\_3234.html](http://www.lemonde.fr/economie/article/2016/09/06/dieselgate-bruxelles-hausse-le-ton-face-a-volkswagen_4993377_3234.html)

<sup>88</sup> On entend par structure ici mes différentes relations formelles et informelles qui existent entre les différentes unités qui constituent l'organisation.

La seconde implication que cette étude révèle est la prise de conscience quant à la gestion de la surcharge de l'information d'une part. Cela est particulièrement vrai dans le contexte hospitalier où les difficultés rencontrées par les utilisateurs, certains d'entre eux n'utilisent pas l'outil informatique qui est censé les aider ou du moins améliorer l'exécution de leurs tâches quotidiennes dans le cadre de leur métier. Comme on peut le constater avec les aides-soignants dans le contexte de l'hôpital public. Cela est aussi un signe que les outils déployés ne répondent pas toujours au besoin. Et d'autre part, au besoin de revoir la pratique du déploiement de la charte. Car, à l'heure actuelle elle ne remplit pas son rôle. Une révision des stratégies de communication en interne devrait être faite.

### 3.1.2. Limites

Tout travail de recherche est soumis à un certain nombre d'aléas auquel le chercheur doit faire face et s'adapter. Dans le cadre de cette étude, cela n'a pas été différent. Ainsi, pour mener à bien cette étude ; le chercheur a dû, comme tout le monde, surmonter les différents obstacles qui se sont présentés à lui. Cependant, les stratégies adoptées pour surmonter ces obstacles, ont sans aucun impacté les résultats.

Une des premières limites identifiées est la difficulté d'accès au terrain. La charte en tant que document interne à l'organisation a nécessité au moins une année pour y accéder. C'est particulièrement le cas pour l'hôpital public, la clinique privée et l'ESN. En effet, il a fallu négocier avec les responsables des différentes structures pour obtenir un droit d'accès à ces chartes. Ce droit d'accès ne permet pour autant au chercheur, d'inclure une copie des chartes concernées dans les annexes. Ainsi, pour des raisons de confidentialité, et parce que le chercheur s'est engagé à protéger l'anonymat de ces structures ; ces chartes n'apparaissent pas dans les annexes.

Une autre facette de la difficulté d'accès au terrain concerne les participants. Du fait de la tension qui existe entre le département informatique et le reste des services ; l'aide de celui ne pouvait être requis pour approcher les autres salariés. Il a donc fallu les approcher de sorte à ce qu'ils ne pensent pas que, le chercheur venait de la part du département SI. Le chercheur a mobilisé différentes stratégies d'approche pour susciter l'intérêt des participants à l'entretien. Ainsi, par exemple, le chercheur se soumettait aux exigences du participant pour que celui-ci se sente en sécurité et en confiance. Ce qui a eu pour principal effet l'augmentation des délais d'attente pour réaliser les entretiens. Il fallait des fois relancer trois à quatre fois les personnes contactées pour qu'elles rencontrent le chercheur. De plus, compte tenu de leurs horaires de travail, prenons l'exemple des médecins, les prises de rendez-vous étaient difficiles. Ce qui a fait que le chercheur a dû faire ses entretiens sur période d'une année.

La deuxième limite est d'ordre méthodologique. Prenons le cas des méthodes de collectes que sont les entretiens semi-directifs. Le chercheur s'est aperçu que le concept de pratiques d'usage est plus complexe que ce qu'il n'avait envisagé. Et que les entretiens semi-directifs

ne sont pas suffisants pour identifier toutes les facettes et toutes les dimensions de celui-ci. Bien entendu, le chercheur a essayé durant les entretiens de poser des questions de sorte à récolter les informations les plus importantes. Mais là encore, sa subjectivité, sa compréhension du sujet et l'interprétation de ces questions par les participants ont sans doute affectées les informations récoltées. Il aurait fallu une immersion totale dans le contexte de travail des usagers. Mais malheureusement, le chercheur n'avait pas ce droit. Il avait juste le droit d'interviewer les salariés à conditions que ceux-ci acceptent.

D'autres part, les entretiens ont été délicates à mener. Dans le sens où, le chercheur s'est aperçu que parler d'éthique était pratiquement un sujet tabou. En effet, l'évocation même du terme éthique, fais entrevoir au travers de la réaction de certains répondants, que c'est un terme porteur de préjugés. Le chercheur se souvient encore de la réaction physique qu'un de ses répondants avait eu au tout début de ses entretiens. Juste au moment où le chercheur a commencé à évoquer l'éthique, le participant a reculé avec sa chaise, puis a croisé ses bras et ses jambes. De même le ton de sa voix a changé, et donc toute sa posture. Il s'est carrément mis dans une position défensive. Et, c'est malheureusement, une réaction défensive à laquelle le chercheur a dû faire face durant d'autres entretiens. En effet, les répondants n'étaient pas toujours très à l'aise lorsqu'on évoquait soit leurs pratiques, soit l'éthique associée à leur pratiques d'usage. Ce fait a constitué une limite dans la réalisation des entretiens, puisque le chercheur se sentait parfois amené à changer de sujet ; ou du moins ne pas insister pour ne pas mettre mal à l'aise.

Une autre limite, que nous avons rencontré dans ce cadre, était liée à la classification des pratiques d'usage. Cette classification fut un défi dans le sens où, la définition et la délimitation de certaines pratiques ne sont pas claires ; ni dans la littérature, ni dans la loi, ni même dans les chartes d'usage de ces organisations. A cela s'ajoute le fait que, nous n'avions toutes les informations sur certaines pratiques. Prenons par exemple le cas suivant : « *Charger et télécharger régulièrement données sur Dropbox* ». En soit cette pratique n'est pas inappropriée. De plus, rien n'a été stipulé dans la charte. Mais elle peut, suivant la nature des données, transgresser la confidentialité ou la vie privée. Et, puisque nous n'avions pas d'information sur la nature de ces données ; il était donc difficile de statuer sur la catégorie à laquelle cette pratique appartient. C'est également le cas avec une autre pratique qui consiste à retoucher les photos. Ces retouches, certes dans un cadre pédagogique, peut conduire à un problème de droit d'auteur. Cette limite, nous a contraint de nous focalisons sur les pratiques d'usage qui étaient sans ambiguïté.

La troisième limite identifiée est d'ordre théorique. Autant il y avait une littérature abondante sur le sujet d'éthique ; autant il était difficile de trouver de la littérature sur la charte d'usage des TI/SI. Et encore moins de littérature existe sur la combinaison charte d'usage et pratiques d'usage éthiques des TI/SI. Pour ce qui concerne la littérature sur la charte d'usage, on s'est rendu compte que dans le contexte français seule une étude avait été réalisée. Il s'agit de celle par Bia et Kalika (2004). Au niveau international, la littérature propre à ce sujet est considérée comme immature. Et d'autre part, le chercheur a réalisé qu'il n'y avait de consensus quant à l'appellation de la charte d'usage des TI/SI. Les terminologies mobilisées dans les travaux

différents. Et pourtant, ce sont des travaux qui, dans le fond, traitent pratiquement du même objet (i.e. la charte d'usage des TI/SI). Ce qui donc crée un éparpillement du champ d'étude. De plus, il n'y a pas de consensus parmi les organisations qui les déploient sur la terminologie mais aussi ses caractéristiques. Ce qui fait que parfois est confondue à la politique de sécurité des systèmes d'information. Cette dernière par contre à une littérature beaucoup plus importante.

La quatrième limite est d'ordre financière. En effet, le chercheur a entrepris ce projet de recherche en prenant ce risque (le sujet d'étude en valait le coup). Ce qui a eu pour conséquence de ne pas parfois pouvoir avoir accès à la littérature. La littérature sur l'éthique des systèmes d'information par exemple, est majoritairement en anglais. Et, malheureusement la plupart des livres fondamentaux ne pouvaient être trouvés dans les bibliothèques français. Et si c'était le cas, il fallait un processus long et parfois couteux pour y accéder. Il y a eu d'autres limites relatives à ce manque. Mais le principal était l'accès à la littérature. Cette difficulté d'accès peut aussi s'expliquer que comparer à d'autres champs de recherche, l'éthique des SI n'est pas si vieux (voir revue de littérature).

### 3.1.3. Perspectives

Les résultats ainsi que, les difficultés à mener cette étude révèlent que plusieurs pistes de recherche peuvent être envisagées. Mais le plus apparent est le besoin de mener davantage d'études sur l'éthique des systèmes d'information. Rappelons en effet, que les technologies de l'information ont façonné, et continuent de façonner les systèmes de pensée et les pratiques d'usage. De plus, ces TI offrent aux acteurs des organisations de nombreuses potentialités. Mais les exposent davantage aux risques de transgression de principe d'éthique. Enfin, l'éthique est concept suffisamment large pour être appliquée à différentes technologies telles que : l'intelligence artificielle, la robotique, les humanoïdes, et d'autres technologies émergentes.

Par ailleurs, dans la continuité des travaux menés dans le cadre de ce projet de recherche, on peut identifier diverses pistes d'étude.

La première piste envisagée consiste à mener une étude qui identifierait et, pourquoi pas proposerait des méthodes d'identification des pratiques d'usage des TI/SI. En effet, les entretiens semi-directifs présentent une limite dans l'identification des pratiques d'usage des TI/SI. Ils ne permettent pas par exemple, de saisir l'ensemble des facettes et des dimensions constituant une pratique d'usage. D'autre part, la personne interviewée ne souvient pas toujours de tout ce qu'elle a fait ; et comment elle l'a fait. Pour enrichir et obtenir une vue plus exacte, une étude par immersion dans l'environnement peut être envisagée. La compréhension des pratiques d'usage peut être un atout dans les stratégies de gestion des TI/SI dans l'organisation.

La deuxième piste, quant à elle, peut s'attacher à identifier comment les professionnels définissent ce qu'est un usage éthique des TI/SI et ce qui ne l'est pas. Durant notre étude, on sait rendu compte que l'éthique appliquée à l'usage des TI/SI n'était pas perçue de la même manière par les salariés. Ainsi, les salariés issus du département informatique associaient les mauvais usages (contraire à l'éthique), avec ceux qui transgressaient la sécurité. Les autres salariés avaient aussi, une autre conception de l'éthique et des usages qui ne le sont pas. L'idée pour cette nouvelle piste de recherche, serait devoir l'ampleur et l'impact que ces différentes façons de penser ont sur les pratiques d'usage ou même sur le fonctionnement du SI. Encore une fois, des études de cas peuvent être menées pour permettre des comparaisons. Ces comparaisons peuvent se faire entre des groupes de population différents, issus de différents secteurs d'activité. Ou pourquoi sur une grande échelle avec le déploiement d'un questionnaire.

La troisième piste de recherche peut s'intéresser aux problématiques d'éthique liées à l'usage des TI/SI. Dans ce cas, le chercheur peut se focaliser sur les problématiques d'éthiques les plus communément rencontrées dans le contexte des hôpitaux par exemple. Une attention particulière peut être apportée au dossier médical patient. Rappelons que, dans le contexte français, le dossier médical personnel est un projet initié par le gouvernement. C'est un projet d'une grande envergure, qui impacte l'ensemble des systèmes d'information hospitalier français. Et, nous savons aujourd'hui que, les données médicales sont une ressource très sensible. De plus, comme nous avons pu le constater durant notre étude, des problèmes d'accessibilité rencontrés par le personnel soignant conduisent à la redéfinition de la confidentialité. D'autre part, il est largement reconnu que : l'information est l'un des actifs les plus valorisés dans l'organisation (Glazer, 1993 ; McFadzean et al. 2006 ; Nadiminti et al. 1996 ; VanWegen et DeHoog, 1996). Elles peuvent être source de pouvoir ou d'avantage concurrentiel, car elles permettent de décider d'une action ou d'une stratégie pertinente, instantanément ou de façon différée (Guinier, 1992, p.23).

Une quatrième piste de recherche peut envisager de récolter l'ensemble des chartes d'usage qui existe dans le contexte français. L'objectif ici, serait de proposer une typologie des chartes déployées dans le contexte français organisationnel français.

Une cinquième piste peut consister à approfondir les dimensions sociales, culturelles ou structurelles d'une des problématiques d'éthique des TI/SI. Il peut s'agir de l'accessibilité et de l'exactitude des données. Ces deux problématiques en particulier ne présentent pas une littérature abondante en comparaison à la problématique de vie privée ou de propriété intellectuelle. L'idée serait même d'analyser comment les organisations prennent en compte ses problématiques durant le choix des mesures de sécurité à déployées ou le choix des technologies à adopter.



# TABLE DES MATIERES

<b>REMERCIEMENTS.....</b>	<b>3</b>
<b>SOMMAIRE.....</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCTION GENERALE.....</b>	<b>6</b>
1. PROBLEMATIQUE ET CONTEXTE DE LA RECHERCHE .....	7
2. POSITIONNEMENT ET LOGIQUE DE RAISONNEMENT DE L'ETUDE POSITIONNEMENT .....	11
2.1. <i>Positionnement de l'étude</i> .....	11
2.2. <i>Logique de raisonnement</i> .....	11
3. THEORIES MOBILISEES .....	11
4. METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE.....	12
4.1. <i>Stratégies d'analyse</i> .....	13
<b>PARTIE 1 REVUE DE LA LITTERATURE &amp; DESIGN DE LA RECHERCHE .....</b>	<b>17</b>
INTRODUCTION PARTIE 1 – CHAPITRE 1 – REVUE DE LA LITTERATURE.....	19
SECTION 1 CHARTE D'USAGE DES TI/SI DANS LES ORGANISATIONS.....	21
<i>Plan</i> .....	21
<i>Introduction</i> .....	22
1. <i>Entre politique de sécurité des TI/SI et charte d'usage des TI/SI</i> .....	22
1.1. <i>Politique de sécurité du SI</i> .....	22
1.2. <i>La charte d'usage des TI/SI</i> .....	25
1.2.1. <i>La charte d'usage des TI/SI comme mesure de sécurité du SI</i> .....	25
1.2.2. <i>Définition de la charte d'usage</i> .....	26
1.2.3. <i>Rôles joués par la charte d'usage des TI/SI</i> .....	29
1.2.4. <i>Thèmes traités dans les chartes d'usage des TI/SI</i> .....	30
1.2.5. <i>La charte d'usage des TI/SI face à l'éthique</i> .....	32
1.2.6. <i>Charte d'usage des TI/SI face à l'environnement juridique</i> .....	34
<i>Synthèse schématisée des notions clés mobilisées</i> .....	39
SECTION 2 ETHIQUE & SI .....	41
<i>Plan</i> .....	41
<b>SOUS-SECTION 2.1. LE CONCEPT D'ETHIQUE</b> .....	<b>42</b>
Plan .....	42
Introduction .....	42
1. <i>Ethique</i> .....	43
1.1. <i>Théories éthiques traditionnelles</i> .....	44
1.1.1. <i>Théorie téléologique</i> .....	44
1.1.2. <i>Théorie déontologique</i> .....	46
1.1.2.1. <i>L'éthique des devoirs ou éthique déontologique</i> .....	46
1.1.3. <i>Ethique de la vertu</i> .....	49
1.1.4. <i>Récapitulatif des théories éthiques traditionnelles</i> .....	50
2. <i>Différence entre éthique, morale, déontologie et droit/loi</i> .....	50
2.1. <i>Morale</i> .....	51
2.2. <i>Ethique vs Morale</i> .....	51
2.3. <i>Déontologie</i> .....	52
2.4. <i>Loi et droit</i> .....	52
2.5. <i>Le droit</i> .....	53
2.6. <i>Récapitulatif distinction entre morale-éthique-déontologie-droit</i> .....	55
3. <i>Ethique et organisation : l'éthique organisationnelle</i> .....	55
<i>Synthèse schématisée des éléments clés de la section</i> .....	57

<i>SOUS-SECTION 2.2. ETHIQUE DES SYSTEMES D'INFORMATION</i> .....	59
Plan .....	59
Introduction .....	60
1. De l'éthique informatique à l'éthique des systèmes d'information : origines et évolution .....	60
2. Théories éthiques des technologies de l'information et des systèmes d'information .....	64
3. Problématiques d'éthique des TI/SI .....	66
3.1. Vie privée (Privacy) .....	67
3.1.1. Vie privée et loi dans le contexte européen et français .....	69
3.2. Exactitude (Accuracy) .....	72
3.2.1. Exactitude face à la loi .....	74
3.3. Propriété intellectuelle (Intellectual Property) .....	74
3.3.1. Propriété intellectuelle face à la loi .....	76
3.4. Accessibilité (Accessibility) .....	77
3.4.1. L'accessibilité face à la loi .....	80
3.5. Récapitulatif des quatre principales problématiques d'éthique .....	82
Synthèse schématisée des notions clés .....	85
<b>SECTION 3 USAGES ET PRATIQUES D'USAGE DES TI/SI</b> .....	<b>86</b>
<i>Plan</i> .....	86
<i>Introduction</i> .....	87
1. <i>Appréhender les notions d'usage, de pratique et de pratique d'usage éthique des TI/SI</i> .....	88
1.1. La notion d'usage .....	88
1.1.1. Origine et influences .....	88
1.1.2. Définition .....	90
1.2. La notion de pratique .....	93
1.3. Différence entre usage et pratique .....	95
1.4. Pratiques d'usage des TI/SI .....	97
1.5. « Mauvais » usages ou usages « abusifs » ou usages « inappropriés » ou usages « déviants » .....	100
1.6. « Bon » usage ou usage « approprié » ou usage éthique des TI/SI .....	104
2. <i>Méthodes d'analyse et d'évaluation des usages TI/SI</i> .....	106
3. <i>Usager ou utilisateur</i> .....	108
<i>Synthèse schématisée des notions clés mobilisées</i> .....	112
Schéma résumant la différence entre usage éthique et usage approprié ; entre usage contraire à l'éthique et usage inapproprié des TI/SI .....	114
<b>SECTION 4 LE CONCEPT D'ALIGNEMENT</b> .....	<b>116</b>
<i>Plan</i> .....	116
<i>Introduction</i> .....	116
1. <i>Définir la notion d'alignement</i> .....	117
1.1. L'alignement dans la littérature .....	117
2. <i>Le concept d'alignement ou de « fit » stratégique</i> .....	119
3. <i>Alignement et organisation</i> .....	120
4. <i>Alignement et individu</i> .....	123
4.1. Alignement supplémentaire et complémentaire .....	126
5. <i>Conclusion et synthèse</i> .....	129
<b>FIN PARTIE 1 CHAPITRE 1 REVUE DE LITTERATURE</b> .....	<b>134</b>
<b>PARTIE 1- CHAPITRE 2 : DESIGN DE LA RECHERCHE</b> .....	<b>135</b>
INTRODUCTION PARTIE 1-CHAPITRE 2 DESIGN DE LA RECHERCHE .....	137
SECTION 1 ELABORATION PROBLEMATIQUE ET CADRE THEORIQUE .....	140
<i>Plan</i> .....	140
<i>SOUS-SECTION 1.1 ELABORATION PROBLEMATIQUE</i> .....	141
Plan .....	141
	445

Introduction .....	141
1. Contexte et élaboration de la problématique de recherche .....	142
2. Elaboration des sous-questions .....	149
Synthèse question de recherche et sous-questions .....	152
<b>SOUS-SECTION 1.2 CADRE THEORIQUE.....</b>	<b>154</b>
Plan .....	154
Introduction .....	154
1. Théorie.....	155
2. Théories mobilisées .....	156
2.1. Théorie de l'action : théorie professée et théorie d'usage .....	156
2.2. Théorie de la structuration (Giddens, 1984, 1987).....	160
2.3. Théorie des parties prenantes (Stakeholder theory- Freeman, 1984, Donaldson et Preston, 1995).....	164
2.3.1. Le concept des parties prenantes .....	164
2.3.2. Identification des types de parties prenantes de l'organisation .....	167
2.3.3. Parties prenantes du Système d'information organisationnel.....	171
2.3.3.1 Typologie des différents courants de la théorie de parties prenantes.....	172
2.3.3.2. Approche normative ou éthique de la théorie des parties prenantes .....	174
3.3.3.2.1. Théorie des parties prenantes Kantienne (Evan et Freeman, 1993 ; Bowie, 1998).....	175
<i>Synthèse schématisée des points clés de la section « Elaboration problématique de recherche et Cadre théorique ».....</i>	<i>178</i>
<b>SECTION 2 POSITIONNEMENT EPISTEMOLOGIQUE .....</b>	<b>179</b>
Plan .....	179
Introduction .....	179
1. Epistémologie .....	180
1.1. Paradigme épistémique .....	180
2. Positionnement de l'étude .....	183
2.1. Eclairage sur la démarche interprétative .....	184
3. Logiques de raisonnement.....	188
Synthèse schématisée des notions clés de la section .....	191
<b>SECTION 3 APPROCHE METHODOLOGIQUE MOBILISEE.....</b>	<b>193</b>
<i>Plan .....</i>	<i>193</i>
<i>Introduction .....</i>	<i>193</i>
<i>1. Approche qualitative : justification du choix.....</i>	<i>194</i>
<i>2. Méthode de recherche qualitative mobilisée .....</i>	<i>196</i>
2.1. Etude de cas .....	197
2.2. Justification du choix de la stratégie d'étude .....	197
2.3. Type d'étude de cas mobilisé.....	201
2.4. Sélection et Justification des cas d'étude sélectionnés.....	202
2.5. Critères d'évaluation de la qualité de la recherche de l'étude de cas .....	207
<i>Considérations éthiques .....</i>	<i>208</i>
<i>Synthèse schématisée des notions clés de la section.....</i>	<i>210</i>
<b>SECTION 4 SOURCES ET METHODES DE COLLECTES DES DONNEES.....</b>	<b>212</b>
<i>Plan .....</i>	<i>212</i>
<i>Introduction .....</i>	<i>212</i>
<i>1. Sources des données .....</i>	<i>213</i>
<i>2. Méthodes de collecte des données .....</i>	<i>214</i>
2.1. Méthodes documentaires comme stratégie de collecte des données .....	214
2.1.1. Justification du choix .....	215
2.1.2. Mise en œuvre de la méthode documentaire .....	216
2.2. Entretien semi-directif comme stratégie de collecte de données .....	217
2.2.1. Justification du choix .....	219
2.2.2. Mise en œuvre de l'entretien semi-directif.....	220

2.2.2.1. Planification des entretiens.....	221
2.2.2.2. Conception du guide d'entretien .....	221
2.2.2.3. Pré-test et validation du guide.....	222
2.2.2.4. Echantillonnage des participants .....	224
2.2.2.5. Prise de contact et modes d'accès à la population .....	225
2.2.2.6. Animation de l'entretien .....	226
3. <i>Considérations éthiques</i> .....	227
3.1. Considérations éthiques lors de l'obtention des documents.....	227
3.2. Considérations éthiques lors de la mise en œuvre des entretiens semi-directifs .....	228
<i>Synthèse schématisée des points clés de la section</i> .....	229
SECTION 5 TRAITEMENT ET ANALYSE DES DONNEES .....	231
<i>Plan</i> .....	231
<i>Introduction</i> .....	232
SOUS-SECTION 5.1. PRINCIPALES STRATEGIES D'ANALYSE DES DONN2ES MOBILISEES.....	233
<i>Plan</i> .....	233
<i>Introduction</i> .....	233
1. <i>Analyse des données qualitatives</i> .....	234
2. <i>Principales stratégies d'analyse mobilisées dans le cadre de l'étude</i> .....	236
2.1. Analyse de contenu.....	236
2.1.1. Pré-analyse.....	237
2.1.2. L'exploitation du matériel.....	237
2.1.3. Le traitement des résultats obtenus et interprétation .....	237
2.2. <i>Analyse thématique</i> .....	238
2.2.1. Codage .....	239
2.2.2. Catégorisation .....	241
3. <i>Analyse de discours</i> .....	242
3.1. La notion de discours.....	242
3.2. Analyse de discours ou analyse du discours .....	244
3.3. Approche d'analyse mobilisée.....	247
3.4. Méthodes d'analyse de discours .....	250
<i>Synthèse schématisée des notions clés de la sous-section</i> .....	253
SOUS-SECTION 5.2. MISE EN ŒUVRE DES STRATEGIES D'ANALYSE .....	255
<i>Plan</i> .....	255
<i>Introduction</i> .....	255
1. <i>Rappel question de recherche</i> .....	256
2. <i>Mise en œuvre analyse thématique</i> .....	258
3. <i>Mise en œuvre analyse du discours</i> .....	262
4. <i>Mise en œuvre des analyses des chartes et des entretiens</i> .....	263
4.1. Phase 1 : analyse des chartes d'usage des TI/SI.....	263
4.2. Phase 2 : analyse des entretiens semi-directifs.....	265
FIN PARTIE 1 B CHAPITRE 2 : DESIGN DE LA RECHERCHE .....	268
<b>PARTIE 2 ETUDE EMPIRIQUE EN DEUX TEMPS.....</b>	<b>270</b>
INTRODUCTION .....	271
CHAPITRE 3 ETUDE EMPIRIQUE PHASE 1 .....	273
SECTION 1 CONTEXTUALISATION DE L'ETUDE ET METHODE DE COLLECTE DES DONNEES MOBILISEE.....	274
Plan.....	274
Introduction .....	274
1. Contexte et objectifs de l'étude exploratoire.....	275
1.1. Différence entre étude et recherche.....	278

2. Le questionnaire comme instrument de collecte de données .....	280
2.1. Mise en œuvre questionnaire .....	282
2.1.1. Sélection de la population à investiguer .....	282
2.1.2. Identification des informations à récolter .....	284
2.1.3. Formulation des questions.....	287
2.1.4. Structuration du questionnaire .....	289
2.1.5. Choix mode d'administration du questionnaire.....	291
2.1.6. Test et finalisation du questionnaire.....	293
3. Considérations éthiques .....	293
4. Traitement et analyse des données .....	294
Synthèse schématisée des points clés de la section.....	298
<b>SECTION 2 RESULTATS ET CONCLUSIONS DE L'ETUDE EXPLORATOIRE.....</b>	<b>300</b>
Plan.....	300
Introduction .....	300
1. Présentation et interprétation de l'ensemble des résultats.....	303
1.1. Résultats objectif 1 : situation dans l'espace et le temps et caractéristiques de la charte dans l'organisation .....	303
1.1.1. Résultats sur les caractéristiques de la charte.....	307
1.1.2. Résultats sur la perception des rôles joués par la charte.....	310
1.1.3. Résultats sur l'existence d'autres mesures .....	312
1.2. Résultats objectif 2 : recueillir au moins 100 chartes.....	315
2. Conclusions .....	318
2.1. Discussions principaux résultats .....	318
2.2. Limites de la méthode de récolte des données .....	321
2.3. Apports de l'étude.....	322
<b>CHAPITRE 4 ETUDE EMPIRIQUE PHASE 2 ETUDES DES CAS.....</b>	<b>324</b>
Plan .....	324
Introduction .....	326
<b>SECTION 1 RESULTATS DES ANALYSES DES CHARTES .....</b>	<b>327</b>
Plan.....	327
Introduction .....	327
1. Description des contextes des chartes d'usage des TI/SI récoltées .....	328
2. Résultats analyses sous-question : Contenu des chartes .....	329
2.1. Documents récoltés dans le contexte 1 : hôpital public.....	329
2.1.1. Document 1.....	330
2.1.2. Document 2.....	333
2.2. Document récolté dans le contexte 2 : Clinique privée .....	337
2.3. Document récolté dans le Contexte 3 : ESN .....	340
2.4. Document récolté dans le contexte 4 : Université .....	343
3. Résultats synthèses analyses contenu chartes .....	346
4. Conclusions résultats analyses chartes.....	351
<b>SECTION 2 RESULTATS ANALYSES DES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS.....</b>	<b>354</b>
Plan.....	354
Introduction .....	355
1. Contexte 1 : Résultats analyses entretiens hôpital public.....	356
1.1. Caractéristiques participants aux entretiens .....	356
1.2. Pratiques d'usage des TI/SI.....	357
1.3. Perception charte.....	364
2. Contexte 2 : Résultats analyses entretiens Clinique privée .....	368
2.1. Caractéristiques participantes.....	368
2.2. Pratiques d'usage des TI/SI.....	369
2.3. Perception charte.....	374
3. Contexte 3 : Résultats analyses entretiens ESN .....	376

3.1. Caractéristiques des participants .....	376
3.2. Pratiques d'usage des TI/SI.....	377
3.3. Perception charte.....	379
4. Contexte 4 : Résultats analyses entretiens Université .....	383
4.1. Caractéristiques des participants .....	383
4.2. Pratiques d'usage des TI/SI.....	384
4.3. Perception charte.....	386
5. Résultats comparaisons entre les cas .....	388
5.1. Principaux résultats.....	388
5.1.1. Pratiques d'usage communes aux organisations .....	388
5.1.2. Catégories des pratiques d'usage identifiées dans les cas d'étude.....	389
5.1.3. Perception charte.....	391
5.2. Principales différences entre les cas .....	392
5.2.1. Focus sur les pratiques d'usage des TI/SI liées aux problématiques d'éthique des TI/SI .....	392
6. Conclusion résultats entretiens semi-directifs.....	394
<b>SECTION 3 RESULTATS CAUSES ABSENCE ALIGNEMENT ENTRE CHARTE ET PRATIQUES</b>	
<b>D'USAGE ETHIQUES DES TI/SI.....</b>	<b>396</b>
Plan.....	396
Introduction .....	397
1. Causes absence alignement entre charte et pratiques d'usage éthiques des TI/SI .....	398
1.1. Causes absence alignement liées au profil de l'individu .....	399
1.2. Causes absence alignement liées au contexte de travail .....	402
1.3. Causes absence alignement liées aux ressources.....	406
1.4. Causes absence alignement liées à la définition de l'éthique des TI/SI et ses problématiques .....	409
2. Autres résultats .....	414
2.1. Distance soignant- patient et surabondance des informations.....	414
2.2. Sous-utilisation TI/SI mis à disposition par l'organisation .....	418
3. Conclusion.....	418
<b>FIN PARTIE 2 ETUDE EMPIRIQUE EN DEUX TEMPS .....</b>	<b>421</b>
<b>DISCUSSIONS &amp; CONCLUSIONS .....</b>	<b>423</b>
PLAN .....	424
INTRODUCTION .....	424
1. DISCUSSIONS PRINCIPAUX RESULTATS ANALYSES CONTENU DES CHARTES .....	425
2. DISCUSSIONS PRINCIPAUX RESULTATS ANALYSES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS.....	425
2.1. <i>Pratiques d'usage des TI/SI identifiées</i> .....	425
2.2. <i>Perception charte d'usage des TI/SI.....</i>	428
2.3. <i>Discussions principaux résultats causes absence de l'alignement</i> .....	429
2.4. <i>Discussions autres résultats : Distance patient-soignant et surabondance d'informations</i> .....	432
3. CONCLUSIONS.....	436
3.1. <i>Contribution, limites et perspectives</i> .....	436
3.1.1. Contributions .....	436
3.1.2. Limites .....	439
3.1.3. Perspectives .....	441
<b>TABLE DES MATIERES .....</b>	<b>444</b>
<b>LISTES DES FIGURES .....</b>	<b>451</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>453</b>
<b>LISTES DES TABLEAUX.....</b>	<b>514</b>

<b>ANNEXES .....</b>	<b>516</b>
PROFIL REpondants dont l'organisation possede une charte et qui ont repondu a l'ensemble du questionnaire.....	521
GUIDE ENTretien .....	522
FORMULAIRE DE CONSENTEMENT POUR LES PARTICIPANTS.....	523
ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITE .....	524
EXEMPLE TRANSCRIPTION ENTretien .....	525
QUATRE OBLIGATIONS SUR LA BASE DE LAQUELLE EXAMINER LES CODES D'ETHIQUE (SOURCE : JOHNSON (1985) ; Oz (1992,1993)). .....	530
PRATIQUES IDENTIFIEES DANS LE CONTEXTE HOSPITALIER .....	531
PRATIQUES D'USAGE DES TI/SI IDENTIFIEES DANS LE CONTEXTE CLINIQUE PRIVEE .....	534
PRATIQUES D'USAGE DES TI/SI IDENTIFIEES DANS LE CONTEXTE UNIVERSITE.....	536
CATEGORISATION DES PRATIQUES D'USAGE DES TI/SI DANS L'ENSEMBLE DES CAS .....	538
CONTENU PSSI HP.....	540
THEMES CHARTES CLINIQUE PRIVEE .....	541
RESUME .....	542
ABSTRACT .....	543

# LISTES DES FIGURES

Figure 1 : Exemple formalisation politique de sécurité du SI (source : <a href="http://www.economie.gouv.fr/files/directions_services/scie/docs/guide/53ssi.pdf">http://www.economie.gouv.fr/files/directions_services/scie/docs/guide/53ssi.pdf</a> ).....	26
Figure 2 : Récapitulatif des théories éthiques fondatrices (inspiré d'une source anonyme).....	50
Figure 3 : Illustration hiérarchie existante entre les notions morale, éthique, déontologie, droit (Bulinge et Lepri, 2010).....	54
Figure 4 : Modèle d'alignement stratégique (Henderson et Venkatraman, 1993).....	122
Figure 5 : Synthèse des différentes conceptualisations de l'alignement personne-organisation (Source : Kristof-Brown et Guay, 2011 ; Kristof, 1996) .....	129
Figure 6 : Conceptualisation de l'alignement charte-pratiques d'usage TI/SI.....	131
Figure 7 : Différence théorie professée et théorie d'usage (Source : Argyris et Schön, 2002, p. 37) .....	159
Figure 8 : Interaction théorie professée et théorie d'usage (Source Remenyi, 2004, p. 499).....	160
Figure 9 Processus de structuration (Nizet, 2007).....	161
Figure 10 : Partie prenante de l'organisation (Source : adapté Cazal, 2011, p.5).....	170
Figure 11 : Parties prenantes du SI (Source : CIGREF, 2003) .....	172
Figure 12 : Construction de l'objet de la recherche dans l'approche interprétative (Source : Allard-Poesi et Maréchal, 1999) .....	186
Figure 13 : Modes de raisonnement et connaissance scientifique (source, Charreire et Durieux, 1999).....	188
Figure 14 : Panorama graphique des types de recherche qualitative (Tesh, 1990, traduit par Miles et Huberman, 2003).....	195
Figure 15 : Arbre de décision du type d'étude de cas dans laquelle peut s'inscrire la recherche (source : Ketokivi et Choi, 2014, p. 238).....	200
Figure 16 : Sources des données (Carricano et al. 2010).....	213
Figure 17 : Phases de mise en œuvre de la méthode documentaire.....	216
Figure 18 : Schéma général de la mise en œuvre de l'entretien .....	221
Figure 19 : Séquence de pré-test subi par le guide d'entretien (adapté de Roussel et Wacheux, 2005) .....	223
Figure 20 : Composantes de l'analyse qualitative des données (Miles et Huberman, 2014, p.31)...	235
Figure 21 : Principales étapes de l'analyse de contenu (Source : Bardin, 2013).....	236
Figure 22 : Types de discours (inspiré de : Evrard et al. 2009, p. 188) .....	243
Figure 23 : Schématisation de l'approche communicationnelle de Jakobson (Source : Jakobson, 1960 cité par Roduit, 2015).....	248
Figure 24 : Principales phases de l'analyse de discours (Source : Thiétart, 2014, p. 572).....	252
Figure 25 : Question de recherche et sous-questions de l'étude.....	256
Figure 26 : Synthèse phases analyses de l'ensemble des cas d'étude.....	257
Figure 27 : Illustration du processus de production des catégories et codes à priori.....	258
Figure 28 : Modèle de codage pour l'étude de cas (Source : Cresswell, 2007).....	261
Figure 29 : Synthèse des phases d'analyse appliquées aux chartes récoltées.....	264
Figure 30 : Etapes de l'analyse des entretiens (Adaptée de Vermette, 2006, p.28).....	266
Figure 31 : Récapitulatif du processus de conception du questionnaire (inspiré d'Ardilly, 2006)...	281
Figure 32 : Méthodes d'échantillonnage.....	282
	451

Figure 33 : Structure du questionnaire les répondants possédant charte .....	290
Figure 34 : Structure du questionnaire répondants sans charte.....	291
Figure 35 : Principaux thèmes identifiés dans la charte de l'hôpital public .....	331
Figure 36 : Principaux thèmes identifiés dans la PSSI hôpital public .....	336
Figure 37 : Principaux thèmes chartes CP .....	339
Figure 38 : Thèmes Charte ESN .....	342
Figure 39 : Thèmes Charte Université .....	345
Figure 40 : Principes sur lesquelles se base la charte .....	351
Figure 41 : Pratiques d'usage des TI/SI identifiées par les participants (Hôpital public).....	359
Figure 42 : Perception charte d'usage des TI/SI de l'hôpital par les participants.....	365
Figure 43 : Pratiques d'usage des TI/SI identifiées dans le contexte Clinique privée.....	371
Figure 44 : Perception charte usage par participants Clinique privée.....	375
Figure 45 : Pratiques d'usage des TI/SI dans le contexte de l'ESN .....	378
Figure 46 : Perception charte d'usage dans contexte ESN .....	380
Figure 47 : Pratiques d'usages contexte université.....	385
Figure 48 : Perception charte contexte université.....	387
Figure 49 : Pratiques d'usage communes aux quatre organisations .....	388
Figure 50 : Combinaison des catégories pratiques d'usage des TI/SI .....	389
Figure 51 : Dimensions caractérisant catégories pratiques d'usage des TI/SI dans l'organisation. .	391
Figure 52 : Causes absence alignement charte et pratiques d'usage des TI/SI dans l'organisation.	398
Figure 53 : Synthèse causes absence alignement liées à l'individu.....	400
Figure 54 : Causes absence alignement contexte travail .....	403
Figure 55 : Causes absences liées aux ressources.....	407
Figure 56 : Causes absence alignement liées à la définition de l'éthique des TI/SI et ses problématiques.....	410

## BIBLIOGRAPHIE

- Adam, A. (2001). Computer ethics in a different voice. *Information And Organization*, 11(4), 235-261. doi:10.1016/s1471-7727(01)00006-9
- Adam, A. (2005). *Gender, ethics and information technology* (1st ed.). Houndmills, Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Adam, J. (1989). Pour une pragmatique linguistique et textuelle,. In C. Reichler, *L'interprétation des textes*, (1st ed.). Paris: Minuit.
- Adam, J., Petitjean, A., & Revaz, F. (1989). *Le texte descriptif* (1st ed.). [Paris]: Nathan.
- Adams, D., Nelson, R., & Todd, P. (1992). Perceived Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology: A Replication. *MIS Quarterly*, 16(2), 227. doi:10.2307/249577
- Adams, J. (2001). Codes of Ethics as Signals for Ethical Behavior. *Journal Of Business Ethics*, 29(3), 199-211. doi:10.1023/a:1026576421399
- Adams, S., Weinberg, B., Masztal, J., & Surette, D. (2005). This time it is personal: Employee online shopping at work. *Interactive Marketing*, 6(4), 326-336. doi:10.1057/palgrave.im.4340301
- Adkins, C., Ravlin, E., & Meglino, B. (1996). Value Congruence between Co-Workers and its Relationship to Work Outcomes. *Group & Organization Management*, 21(4), 439-460. doi:10.1177/1059601196214005
- Adkins, C., Russell, C., & Werbel, J. (1994). Judgments of fit in the selection process : the role of work value congruence. *Personnel Psychology*, 47(3), 605-623. doi:10.1111/j.1744-6570.1994.tb01740.x
- Agarwal, R. (2000). Individual Acceptance of information Technologies. In R. Zmud & M. Price, *Framing The domains of IT Management : Projecting the Future Through the Past* (1st ed., pp. 85-104). Pinnaflex Educational Resources Inc.
- Agarwal, R., Sambamurthy, V., & Stair, R. (2000). Research Report: The Evolving Relationship Between General and Specific Computer Self-Efficacy—An Empirical Assessment. *Information Systems Research*, 11(4), 418-430. doi:10.1287/isre.11.4.418.11876
- Akman, I. & Mishra, A. (2009). Ethical behavior issues in software use: An analysis of public and private sectors. *Computers In Human Behavior*, 25(6), 1251-1257. doi:10.1016/j.chb.2009.07.006
- Akrich, M. (1993). Technique et médiation. *Réseaux*, 11(60), 87-98. doi:10.3406/reso.1993.2368
- Akrich, M. (1998). Les utilisateurs, acteurs de l'innovation. *Éducation Permanente*, 134, 79-89.

- Akrich, M. (1990). De la sociologie des techniques à une sociologie des usages : L'impossible intégration du magnétoscope dans les réseaux câbles première génération. *Techniques Et Culture*, 16, 83 -110.
- Akrich, M., Callon, M., & Latour, B. (1988). A quoi tient le succès des innovations : l'art de l'intéressement. *Gérer Et Comprendre, Annales Des Mines*, 11, 4-17.
- Alavi, M. (1985). End-user computing: The MIS managers' perspective. *Information & Management*, 8(3), 171-178. doi:10.1016/0378-7206(85)90046-1
- Albrechtsen, E. (2007). A qualitative study of users' view on information security. *Computers & Security*, 26(4), 276-289. doi:10.1016/j.cose.2006.11.004
- Albrechtsen, E. & Hovden, J. (2009). The information security digital divide between information security managers and users. *Computers & Security*, 28(6), 476-490. doi:10.1016/j.cose.2009.01.003
- Alge, B. (2001). Effects of computer surveillance on perceptions of privacy and procedural justice. *Journal Of Applied Psychology*, 86, 797- 804.
- AMA,. (2007). *Electronic Monitoring & Surveillance Survey* (1st ed.). American Management Association.
- American Psychiatric Association,. (2000). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (4th ed.). Washington, DC: American Psychiatric Publishing.
- Anandarajan, M. (2002). Introduction. *Communications Of The ACM*, 45(1). doi:10.1145/502269.502296
- Anandarajan, M. & Simmers, C. (2004). Factors Influence Web Access Behavior in the Workplace. *Managing Web Usage In The Workplace*, 44-66. doi:10.4018/978-1-930708-18-1.ch003
- Anderson, C. & Agarwal, R. (2006). Practicing Safe Computing: Message Framing, Self-View, and Home Computer User Security Behavior Intentions. In *International Conference on Information Systems* (pp. 1543-1561). Milwaukee, WI.
- Anderson, J. & Goodman, K. (2002). *Ethics and information technology* (1st ed.). New York: Springer.
- Andonova, Y. (2004). Parcours réflexif de la problématique des usages : une tentative de synthèse. *Communication Et Organisation*, (25). doi:10.4000/communicationorganisation.2960
- Andriof, J. & Waddock, S. (2002). Unfolding Stakeholder engagement. In J. Andriof, S. Waddock, B. Husted & S. Rahman, *Unfolding Stakeholder Thinking. Theory, Responsibility and engagement* (1st ed.). Sheffield.: Greenleaf Publishing.
- Anfara, V. & Mertz, N. (2006). *Theoretical frameworks in qualitative research* (1st ed.). Thousand Oaks, Calif.: SAGE Publications.
- Angel, V. & Steiner, D. (2010). *PE Fit/Misfit and Regulatory Focus: Evidence for Different Profiles of Strategy and Performan* (1st ed.). Université de Nice-Sophia Antipolis, France: Laboratoire de Psychologie Cognitive et Sociale,.

- Ardilly, P. (2006). *Les techniques de sondage* (1st ed.). Paris: Éditions Technip.
- Argandoña, A. (2002). Ethical Challenges of the New Economy: An Agenda of Issues. *SSRN Electronic Journal*. doi:10.2139/ssrn.887884
- Argandoña, A. (2003). Ethical Challenges of the New Economy: An Agenda of Issues. *SSRN Electronic Journal*. doi:10.2139/ssrn.887884
- Argyris, C. (1970). *Intervention theory and method* (1st ed.). Reading, Mass.: Addison-Wesley.
- Argyris, C. (1974). *Behind the front page* (1st ed.). San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Argyris, C. (1976). *Increasing leadership effectiveness* (1st ed.). New York: Wiley.
- Argyris, C. (1980). *Inner contradictions of rigorous research* (1st ed.). New York: Academic Press.
- Argyris, C. (1993). *On organizational learning* (1st ed.). Cambridge, Mass.: Blackwell Publishers.
- Argyris, C. & Schon, D. (1978). *Organizational learning* (1st ed.). Reading, Mass.: Addison-Wesley.
- Argyris, C. & Schön, D. (1974). *Theory in practice* (1st ed.). San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Argyris, C. & Schön, D. (1996). *Organizational learning II* (1st ed.). Reading, Mass: Addison-Wesley.
- Aristote, 3. & Tricot, J. (1959). *Éthique à Nicomaque* (1st ed.). Paris: Vrin.
- Aristotle., & McKeon, R. (1941). *The basic works of Aristotle* (1st ed.). New York: Random House.
- Athey, S. (1993). A comparison of experts' and high tech students' ethical beliefs in computer-related situations. *Journal Of Business Ethics*, 12(5), 359-370. doi:10.1007/bf00882026
- Atsou, S., De Praetere, T., Dorbolo, D., & Balancier, P. (2009). *L'e-learning* (1st ed.). Liège: Edipro.
- Attaran, M. (2000). Managing legal liability of the Net: a ten step guide for IT managers. *Information Management & Computer Security*, 8(2), 98-100. doi:10.1108/09685220010321335
- Audard, C. (1999). *Anthologie historique et critique de l'utilitarisme* (1st ed.). Paris: Presses universitaires de France.
- Audet, M. & Larouche, V. (1988). Paradigmes, écoles de pensée et théories en relations industrielles. *Relations Industrielles*, 43(1), 3. doi:10.7202/050385ar
- AURAY, N. (2009). De Linux à Wikipedia. Régulation dans les collectifs de travail massivement distribués. In F. Jutand, *L'évolution des usages et des pratiques numériques* (1st ed.). FYP éditions.

- Avenier, M. & Gavard-Perret, M. (2012). Inscrire son projet de recherche dans un cadre épistémologique. In M. Gavard-Perret, D. Gotteland, C. Haon & A. Jolibert, *Méthodologie de la recherche en sciences de gestion – Réussir son mémoire ou sa thèse*, (2nd ed., pp. 11–62). Paris: Pearson Education France.
- Aytes, K. & Connolly, T. (2004). Computer Security and Risky Computing Practices. *Journal Of Organizational And End User Computing*, 16(3), 22-40. doi:10.4018/joeuc.2004070102
- Baase, S. (2003). *A gift of fire* (1st ed.). Upper Saddle River, N.J.: Pearson Education.
- Bachelet, C. & El Harouchi, L. (2008). Une méthode des scénarios d’usage appliquée à l’utilisateur externe (1st ed., pp. 78-97.). Editions du réseau ANACT.
- Bachelet, C. & El Harouchi, L. (2008). Une méthode des scénarios d’usage appliquée à l’utilisateur externe. In M. Benedetto-Meyer & R. Chevallet, *Analyser les usages des systèmes d’information et des TIC, Quelles démarches, quelles méthodes ?* (1st ed., pp. 78-97.). Editions du réseau ANACT.
- Badillo, P. & Pélissier, N. (2015). Usages et usagers de l’information numérique: Renouveau des problématiques et nouveaux enjeux pour les SIC. *Revue Française Des Sciences De L’Information Et De La Communication*, 6.
- Bagchi, K. & Udo, G. (2003). An Analysis of the Growth of Computer and Internet Security Breaches. *Communications Of The Association For Information Systems*, 12, 684-700.
- Bakhtin, M. (1984). *Esthétique de la création verbale* (1st ed.). Paris: Gallimard.
- Ballet, J. & Bry, F. (2001). *L’entreprise et l’éthique* (1st ed.). Paris: Seuil.
- Ballet, J. & Bry, F. (2001). *L’entreprise et l’éthique* (1st ed.). Paris: Seuil.
- Bannon, L. (1991). From Human Factors to Human Actors. The Role of Psychology and Human-Computer Interaction Studies in Systems Design. In J. Greenbaum & M. Kyng, *Design at Work : Cooperative Design of Computer Systems*. (1st ed., pp. 25-44). Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Barbot, M. & Pugibet, V. (2002). *Apprentissages des langues et technologies* (1st ed.). Paris: Clé international.
- Bardin, L. (2013). *L’analyse de contenu* (1st ed.). Paris: Presses universitaires de France.
- Barley, S. (1986). Technology as an Occasion for Structuring: Evidence from Observations of CT Scanners and the Social Order of Radiology Departments. *Administrative Science Quarterly*, 31(1), 78. doi:10.2307/2392767
- Barley, S. (1986). Technology as an Occasion for Structuring: Evidence from Observations of CT Scanners and the Social Order of Radiology Departments. *Administrative Science Quarterly*, 31(1), 78. doi:10.2307/2392767
- Barnes, C., Schaubroeck, J., Huth, M., & Ghumman, S. (2011). Lack of sleep and unethical conduct. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 115(2), 169-180. doi:10.1016/j.obhdp.2011.01.009

- Baskerville, R. & Siponen, M. (2002). An information security meta- policy for emergent organizations. *Logistics Information Management*, 15(5/6), 337-346. doi:10.1108/09576050210447019
- Baude, O. (2006). *Corpus oraux* (1st ed.). Paris: CNRS.
- Baum, J. (2005). CyberEthics: The new frontier. *Techtrends*, 49(6), 54-55. doi:10.1007/bf02763731
- Bazeley, P. & Jackson, K. (2013). *Qualitative data analysis with NVivo* (1st ed.). Los Angeles: SAGE.
- Beardsley, E. (1971). Privacy: Autonomy and selective disclosure. In J. Pennock & J. Chapman, *Nomos XIII: Privacy* (1st ed., pp. 56-70). New York: Atherton Press.
- Beaudouin, V. & Velkovska, J. (1999). Constitution d'un espace de communication sur Internet (forums, pages personnelles, courrier électronique...). *Réseaux*, 17(97), 121-177. doi:10.3406/reso.1999.2169
- Beer, M. & Eisenstat, R. (2003). *Ensure your survival by leading an organization wide conversation that matters* (1st ed.). [Boston]: Division of Research, Harvard Business School.
- Beer, M., Voelpel, S., Leibold, M., & Tekie, E. (2005). Strategic Management as Organizational Learning. *Long Range Planning*, 38(5), 445-465. doi:10.1016/j.lrp.2005.04.008
- BEILLEROT, J. (1998). L'analyse des pratiques professionnelles : pourquoi cette expression ?. In C. Blanchard-Laville & D. Fablet, *Analyser les pratiques professionnelles* (1st ed.). Paris: L'Harmattan.
- Bell, F. & Adam, A. Whatever Happened to Information Systems Ethics?. *Information Systems Research*, 159-174. doi:10.1007/1-4020-8095-6\_10
- Bénatouïl, T. (2014). *Faire usage: la pratique du stoïcisme* (1st ed.). Paris: Vrin.
- Benedetto-Meyer, M. & Chevallet, R. (2008). *Analyser les usages des systèmes d'information et des TIC* (1st ed.). Lyon: ANACT.
- Benham, H. & Wagner, J. (1995). A comparative study of ethical attitudes among MIS students and professionals. *ACM SIGCPR Computer Personnel*, 16(3), 3-10. doi:10.1145/224475.224479
- Bennett, L. (2005). Guidelines for Using Technology in the Social Studies Classroom. *The Social Studies*, 96(1), 38-40. doi:10.3200/tsss.96.1.38-40
- Bentham, J. & Lafleur, L. (1948). *An introduction to the principles of morals and legislation* (1st ed.). New York: Hafner Pub. Co.
- Bentham, J., Mill, J., & Mill, J. (1961). *The Utilitarians* (1st ed.). Garden City, N.Y.: Doubleday.
- Benveniste, E. (1966). *Problèmes de linguistique générale* (1st ed.). [Paris]: Gallimard.
- Benveniste, E. (1974). *Problèmes de linguistique générale* (1st ed.). [Paris]: Gallimard.

- Berman, J. & Weitzner, D. (1997). Directing policy-making beyond the Net's metaphor. *Communications Of The ACM*, 40(2), 83-84. doi:10.1145/253671.253723
- Bertagna, B. (2008). The Internet – Disability or Distraction? An Analysis of Whether ‘Internet Addiction’ Can Qualify as a Disability Under the Americans With Disabilities Act. *Hofstra Labor And Employment Law Journal*, 25(2), 419-481.
- Bertaux, D. (2005). *Le récit de vie* (1st ed.). Paris: Armand Colin.
- Berthier, N. (2010). *Les techniques d'enquête en sciences sociales* (4th ed.). Paris: Armand Colin.
- Bertino, E., Ferrari, E., & Perego, A. Web content filtering. In E. Ferrari & B. Thuraisingham, *Web and Information Security* (1st ed.). Idea Group Inc.
- Bia, M. & Kalika, M. (2004). Les chartes d'utilisation des TIC: facteurs organisationnels de contingence d'une pratique émergente en France. In *European & Mediterranean Conference on Information Systems*. Tunis, Tunisia.
- Bia, M. & Kalika, M. (2007). Adopting an ICT code of conduct. *Journal Of Enterprise Information Management*, 20(4), 432-446. doi:10.1108/17410390710772704
- Bigum, C. & Kenway, J. (2017). New information technologies and the ambiguous future of schooling – some possible scenarios. In A. Hargreaves, *Extending educational change* (1st ed., pp. 95–115). Dordrecht: Springer.
- Bissonnette, S., Gauthier, C., & Richard, M. (2006). *Comment enseigne-t-on dans les écoles efficaces?* (1st ed.). [Québec]: Presses de l'Université Laval.
- Blaikie, N. (2007). *Approaches to social enquiry* (1st ed.). Cambridge: Polity.
- Blais, M. (2008). *Éthique, morale, déontologie, droit - EthicPedia*. *Ethicpedia.org*. Retrieved 21 January 2017, from <http://ethicpedia.org/spip.php?article7>
- Blais, M. & Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Recherches Qualitatives*, 26(2), 1-18.
- Blanchet, A., Gotman, A., & Singly, F. (2015). *L'entretien* (1st ed.). Paris: A. Colin.
- Bleimann, U., Dowland, P., & Furnell, S. (2007). *SEIN 2007* (1st ed.). Plymouth, U.K.: University of Plymouth, Information Security & Network Research Group.
- Bogdan, R. & Biklen, S. (2007). *Qualitative research for education* (1st ed.). Boston, Mass.: Pearson A & B.
- Bommer, M., Gratto, C., Gravander, J., & Tuttle, M. (1987). A behavioral model of ethical and unethical decision making. *Journal Of Business Ethics*, 6(4), 265-280. doi:10.1007/bf00382936
- Bonafous-Boucher, M., Rendtorff, J., & Freeman, R. (2014). *La théorie des parties prenantes* (1st ed.). Paris: La Découverte.
- Bonafous-Boucher, M., Rendtorff, J., & Freeman, R. (2014). *La théorie des parties prenantes* (1st ed.). Paris: La Découverte.

- Borel, M., Ebel, M., Simonin, J., Lacoste, M., Bachmann, C., Duro-Courdesses, L., & Le Guennec, N. (1977). *Discours et structures sociales* (1st ed.). Neuchâtel: Université de Neuchâtel.
- Bosco, F., Creemers, N., Ferraris, V., Guagnin, D., & Koops, B. (2014). Profiling Technologies and Fundamental Rights and Values: Regulatory Challenges and Perspectives from European Data Protection Authorities. *Law, Governance And Technology Series*, 3-33. doi:10.1007/978-94-017-9385-8\_1
- Bourdaloie, H. (2012). L'appropriation des dispositifs d'écriture numérique : translittération et capitaux culturel et social. *Études De Communication*, (38), 23-36. doi:10.4000/edc.3378
- Bourdaloie, H. (2012). L'appropriation des dispositifs d'écriture numérique : translittération et capitaux culturel et social. *Études De Communication*, (38), 23-36. doi:10.4000/edc.3378
- Bourdieu, P. (1972). *Esquisse d'une théorie de la pratique* (1st ed.). Genève [Paris]: Droz.
- Bourdieu, P. (1986). L'illusion biographique. *Actes De La Recherche En Sciences Sociales*, 62(1), 69-72. doi:10.3406/arss.1986.2317
- Boutet, A. & Tremembert, J. (2009). Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'internet et de l'informatique. *Les Cahiers Du Numérique*, 5(1), 69-100.
- Boutet, J. & Maingueneau, D. (2005). Sociolinguistique et analyse de discours : façons de dire, façons de faire. *Langage Et Société*, 114(4), 15. doi:10.3917/lis.114.0015
- Bowen, G. (2009). Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40. doi:10.3316/qj0902027
- Bowen, P., Hash, J., & Wilson, M. (2006). Information security handbook :. *NIST Special Publication*. doi:10.6028/nist.sp.800-100
- Bowie, N. (1998). A Kantian theory of capitalism. *Business Ethics Quarterly, The Ruffin Series, Special Issue, 1*, 37-60.
- Bowie, N. (1999). *Business ethics* (1st ed.). Malden, Mass.: Blackwell Publishers.
- Bowie, S. (1988). The moral obligations of multinational corporations (1st ed., pp. 97-113). Boulder, CO: Westview Press.
- Brangier, E., Lancry, A., & Louche, C. (2004). *Les dimensions humaines du travail. Théories et pratiques en psychologie du travail et des organisations* (1st ed.). Nancy: PUN.
- Breugh, J. (1992). *Recruitment science and practice* (1st ed.). Boston, Mass.: PWS-Kent Pub. Co.
- Breton, P. & Proulx, S. (1989). *L'explosion de la communication* (1st ed.). Paris: La Découverte.
- Breton, P. & Proulx, S. (2002). *L'explosion de la communication à l'aube du XXIe siècle* (1st ed.). Paris: Ed. La Découverte & Syros.

- Brey, P. (1999). Method in Computer Ethics: Towards a Multi-Level Interdisciplinary Approach. *Ethics And Information Technology*, 2(3), 1-5.
- Brey, P. (1999). Worker Autonomy and the Drama of Digital Networks in Organizations,' *Journal Of Business Ethics*, 22(1), 15-25.
- Brey, P. (2000). Disclosive Computer Ethics. *Computers And Society*, 4(4), 10-16.
- Brey, P. (2006). Social and ethical dimensions of computer- mediated education. *Journal Of Information, Communication And Ethics In Society*, 4(2), 91-101.  
doi:10.1108/14779960680000284
- Broadbent, M. & Weill, P. (1993). Improving business and information strategy alignment: Learning from the banking industry. *IBM Systems Journal*, 32(1), 162-179.  
doi:10.1147/sj.321.0162
- Brockhoff, M. & Schmidt, G. (2004). *Ethics as Applied to Computer Science Students* (1st ed.). Washburn University.
- Brotcorne, P., Damhuis, L., Lauren, V., Valenduc, G., & Vendramin, P. (2010). *La fracture numérique au second degré* (1st ed.). Namur: Report, Fondation Travail-Université ASBL.
- Brotcorne, P., Damhuis, L., Laurent, V., Valenduc, G., & Vendramin, P. (2010). *Diversité et vulnérabilité dans les usages des TIC, La fracture numérique au second degré* (1st ed.). Academia Press.
- Brown, J. & Duguid, P. (1991). Organizational Learning and Communities-of-Practice: Toward a Unified View of Working, Learning, and Innovation. *Organization Science*, 2(1), 40-57. doi:10.1287/orsc.2.1.40
- Brunet, E. (1993). *Inventaire des usages de la francophonie* (1st ed.). [Paris]: AUPELF.
- Bryan Foltz, C., Schwager, P., & Anderson, J. (2008). Why users (fail to) read computer usage policies. *Industrial Management & Data Systems*, 108(6), 701-712.  
doi:10.1108/02635570810883969
- Bulgurcu, B., Cavusoglu, H., & Benbasat, I. (2010). Information security policy compliance: an empirical study of rationality-based beliefs and information security awareness. *MIS Quarterly*, 34(3).
- Bulinge, F. (2010). Renseignement militaire : une approche épistémologique. *Revue Internationale D'intelligence Économique*, 2(2), 211-232. doi:10.3166/r2ie.2.211-232
- Burmester, M., Desmedt, Y., Wright, R., & Yasinsac, A. (2004). *Accountable privacy* (1st ed.). Cambridge, UK.: Proceedings of 12th International Workshop on Security Protocols.
- Burnam and Yasmin B. Kafai, B. (2001). Ethics and the Computer: Children's Development of Moral Reasoning about Computer and Internet Use. *Journal Of Educational Computing Research*, 25(2), 111-127. doi:10.2190/phxw-bk5d-9gdp-qr7n
- Burton-Jones, A. & Gallivan, M. (2007). Toward a deeper understanding of system usage in organizations: A multilevel perspective'', *MIS Quarterly*, 31(4), 657-679.

- Burton-Jones, A. & Straub, D. (2006). Reconceptualizing System Usage: An Approach and Empirical Test. *Information Systems Research*, 17(3), 228-246. doi:10.1287/isre.1060.0096
- Bynum, T. (1985). *Computers & ethics* (1st ed.). Oxford: Metaphilosophy Foundation and Basil Blackwell.
- Bynum, T. (2000). The foundation of computer ethics. *ACM SIGCAS Computers And Society*, 30(2), 6-13. doi:10.1145/572230.572231
- Bynum, T. (2001). *Proceedings of the Fifth International Conference on the Social and Ethical Impacts of Information and Communication Technologies - ETHICOMP 2001* (1st ed.). Gdańsk: Wydawn. Mikom.
- Bynum, T. (2006). Flourishing Ethics. *Ethics And Information Technology*, 8(4), 157-173. doi:10.1007/s10676-006-9107-1
- Bynum, T. (2011). *Computer and Information Ethics*. *Plato.stanford.edu*. Retrieved 5 January 2017, from <http://plato.stanford.edu/archives/spr2011/entries/ethics-computer/>
- Bynum, T. (2015). *Computer and Information Ethics*. *Plato.stanford.edu*. Retrieved 3 January 2017, from <https://plato.stanford.edu/entries/ethics-computer/>
- Bynum, T. & Rogerson, S. (2004). *Computer ethics and professional responsibility* (1st ed.). Malden, MA: Blackwell Pub.
- Cable, D. & Judge, T. (1996). Person–Organization Fit, Job Choice Decisions, and Organizational Entry. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 67(3), 294-311. doi:10.1006/obhd.1996.0081
- Campbell, B., Kay, R., & Avison, D. (2005). Strategic alignment: a practitioner's perspective. *Journal Of Enterprise Information Management*, 18(6), 653-664. doi:10.1108/17410390510628364
- Canivet, M. (1992). Le principe éthique d'universalité et la discussion. *Revue Philosophique De Louvain*, 90(1), 32-49.
- Caplan, R. (1987). Person-environment fit theory and organizations: Commensurate dimensions, time perspectives, and mechanisms. *Journal Of Vocational Behavior*, 31(3), 248-267. doi:10.1016/0001-8791(87)90042-x
- Caplan, S. (2002). Problematic Internet use and psychosocial well-being: development of a theory-based cognitive–behavioral measurement instrument. *Computers In Human Behavior*, 18(5), 553-575. doi:10.1016/s0747-5632(02)00004-3
- Capron, A. (2007). Ethical Considerations in International Preparedness Planning Efforts. In *Ethical and Legal Considerations in Mitigating Pandemic Disease: Workshop Summary*. Washington D.C: The National Academy of Sciences.
- Capurro, R. & Nagenborg, M. (2009). *Ethics and robotics* (1st ed.). Heidelberg: AKA.
- Cardon, D. & Delaunay-Téterel, H. (2006). La production de soi comme technique relationnelle. *Réseaux*, 138(4), 15. doi:10.3917/res.138.0015

- Carlson, J. & Zmud, R. (1999). Channel expansion theory and the experiential nature of media richness perceptions. *Academy Of Management Journal*, 42(2), 153-170. doi:10.2307/257090
- Carroll, A. (1994). Social Issues in Management Research: Experts' Views, Analysis, and Commentary. *Business & Society*, 33(1), 5-29. doi:10.1177/000765039403300102
- Carroll, A. (1994). Social Issues in Management Research: Experts' Views, Analysis, and Commentary. *Business & Society*, 33(1), 5-29. doi:10.1177/000765039403300102
- Carroll, A. & Nasi, J. (1997). Understanding Stakeholder Thinking: Themes from a Finnish Conference. *Business Ethics: A European Review*, 6(1), 46-51. doi:10.1111/1467-8608.00047
- Carsten Stahl, B. (2004). Information, Ethics, and Computers: The Problem of Autonomous Moral Agents. *Minds And Machines*, 14(1), 67-83. doi:10.1023/b:mind.0000005136.61217.93
- Case, C. & Young, K. (2002). Employee Internet Management: Current Business Practices and Outcomes. *Cyberpsychology & Behavior*, 5(4), 355-361. doi:10.1089/109493102760275608
- Catellins, S. (2004). L'abduction : Une pratique de la découverte scientifique et littéraire. *Hermès*, (39), 179. doi:10.4267/2042/9480
- Caumont, D. (2010). *Les études de marché* (1st ed.). Paris: Dunod.
- Cazal, D. (2011). RSE et théorie des parties prenantes : les impasses du contrat. *Revue De La Régulation*, 9(1). Retrieved from <http://regulation.revues.org/9173#quotation>
- Certeau, M. & Giard, L. (1990). *L'invention du quotidien* (1st ed.). [Paris]: Gallimard.
- Chambat, P. (1994). Usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) : évolution des problématiques. *Revue Disparues*, 6(3).
- Chambat, P. (1994). NTIC et représentations des usagers. In A. Vitalis, *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages* (1st ed., pp. 45-59). Rennes: Apogée.
- Chan, Y., Huff, S., Barclay, D., & Copeland, D. (1997). Business Strategic Orientation, Information Systems Strategic Orientation, and Strategic Alignment. *Information Systems Research*, 8(2), 125-150. doi:10.1287/isre.8.2.125
- Chan, Y., Huff, S., Barclay, D., & Copeland, D. (1997). Business Strategic Orientation, Information Systems Strategic Orientation, and Strategic Alignment. *Information Systems Research*, 8(2), 125-150. doi:10.1287/isre.8.2.125
- Chandler, A. (1962). *Strategy and structure: chapters in the history of the industrial enterprise* (1st ed.). Cambridge: M.I.T. Press.
- Chang, C., Amick, B., Menendez, C., Katz, J., Johnson, P., Robertson, M., & Dennerlein, J. (2007). Daily computer usage correlated with undergraduate students' musculoskeletal symptoms. *American Journal Of Industrial Medicine*, 50(6), 481-488. doi:10.1002/ajim.20461

- Chang, L. & Krosnick, J. (2003). 3. Measuring the Frequency of Regular Behaviors: Comparing the “Typical Week” to the “Past Week”. *Sociological Methodology*, 33(1), 55-80. doi:10.1111/j.0081-1750.2003.t01-1-00127.x
- Chanlat, J. (1990). *L'Individu dans l'organisation* (1st ed.). [Québec]: Presses de l'Université Laval.
- Chapman, J. (1981). A state transition analysis of online information-seeking behavior. *Journal Of The American Society For Information Science*, 32(5), 325-333. doi:10.1002/asi.4630320503
- Chaptal, A. (2007). Usages prescrits ou annoncés, usages observés. Réflexions sur les usages scolaires du numérique par les enseignants. *Document Numérique*, 10(3-4), 81-106. doi:10.3166/dn.10.3-4.81-106
- Charaudeau, P. (1993). A propos des débats médiatiques : l'analyse de discours des situations d'interlocutions. *Psychologie Française*, 38(2), 111-123.
- Charaudeau, P., Maingueneau, D., & Adam, J. (2002). *Dictionnaire d'analyse du discours* (1st ed.). Paris: Éditions du Seuil.
- Charles, E. (2009). *Digital Media Ethics* (1st ed.). Cambridge: Polity Press.
- Charmaz, K. (2014). *Constructing grounded theory* (1st ed.). London: SAGE.
- Charon, J. (1987). Teletel, de l'interactivité homme/machine à la communication médiatisée. In M. Marchand, *Les paradis informationnels* (1st ed., pp. 95-128). Paris: Masson.
- Charreire Petit, S. & Durieux, F. (2007). Explorer et tester : les deux voies de la recherche. In R. Thietart, *Méthodes de recherche en management, 3ième édition* (1st ed., pp. 58-83). Paris: Dunod.
- Chatman, J. (1989). Improving Interactional Organizational Research: A Model of Person-Organization Fit. *The Academy Of Management Review*, 14(3), 333. doi:10.2307/258171
- Chatman, J., Polzer, J., Barsade, S., & Neale, M. (1998). Being Different Yet Feeling Similar: The Influence of Demographic Composition and Organizational Culture on Work Processes and Outcomes. *Administrative Science Quarterly*, 43(4), 749. doi:10.2307/2393615
- Chatterjee, S., Sarker, S., & Valacich, J. (2015). The Behavioral Roots of Information Systems Security: Exploring Key Factors Related to Unethical IT Use. *Journal Of Management Information Systems*, 31(4), 49-87. doi:10.1080/07421222.2014.1001257
- Chatterjee, S., Sarker, S., & Valacich, J. (2015). The Behavioral Roots of Information Systems Security: Exploring Key Factors Related to Unethical IT Use. *Journal Of Management Information Systems*, 31(4), 49-87. doi:10.1080/07421222.2014.1001257
- Chamat, D. (2008). D'une gestion de la résistance au changement au management des usages. In M. Benedetto-Meyer & R. Chevallet, *Analyser les usages des systèmes d'information et des TIC, Quelles démarches, quelles méthodes ?*, (1st ed., pp. 236-266). Editions du réseau ANACT.

- Chen, J., Chen, C., & Yang, H. (2008). An empirical evaluation of key factors contributing to internet abuse in the workplace. *Industrial Management & Data Systems*, 108(1), 87-106. doi:10.1108/02635570810844106
- Chorn, N. (1991). The "Alignment" Theory: Creating Strategic Fit. *Management Decision*, 29(1). doi:10.1108/eum0000000000066
- Chou, C. & Hsiao, M. (2000). Internet addiction, usage, gratification, and pleasure experience: the Taiwan college students' case. *Computers & Education*, 35(1), 65-80. doi:10.1016/s0360-1315(00)00019-1
- Christiansen, C. & Baum, C. (1997). *Occupational therapy* (1st ed.). Thorofare, NJ, USA: SLACK.
- Christiansen, N., Villanova, P., & Mikulay, S. (1997). Political influence compatibility: fitting the person to the climate. *Journal Of Organizational Behavior*, 18(6), 709-730. doi:10.1002/(sici)1099-1379(199711)18:6<709::aid-job811>3.3.co;2-w
- CIGREF,. (1999). *Maîtrise d'Internet*. *Cigref.fr*. Retrieved 3 January 2017, from <http://www.cigref.fr/maitrise-dinternet>
- CIGREF,. (2000). *Impacts et usages de la messagerie électronique*. *Cigref.fr*. Retrieved 3 January 2017, from <http://www.cigref.fr/impacts-et-usages-de-la-messagerie-electronique>
- CIGREF,. (2002). *Alignement stratégique du système d'information*. *Cigref.fr*. Retrieved 5 January 2017, from <http://www.cigref.fr/alignement-strategique-du-systeme-dinformation>
- CIGREF,. (2002). *Sécurité du système d'information: quelle politique globale de gestion des risques ?*. *Cigref.fr*. Retrieved 5 January 2017, from <http://www.cigref.fr/securite-du-systeme-dinformation>
- Clarke, R. (1999). *Internet Privacy Concerns Confirm the Case for Intervention*. *Rogerclarke.com*. Retrieved 6 January 2013, from <http://www.rogerclarke.com/DV/CACM99.html>
- Clarke, R. (2000). *Beyond the OECD Guidelines: Privacy Protection for the 21st Century*. *Rogerclarke.com*. Retrieved 6 January 2013, from <http://www.rogerclarke.com/DV/PP21C.html>
- Clarke, R. (2017). *Dataveillance 15 Years On*. *Rogerclarke.com*. Retrieved 6 January 2013, from <http://www.rogerclarke.com/DV/DVNZ03.html>
- Clarkson, M. (1995). A Stakeholder Framework for Analyzing and Evaluating Corporate Social Performance. *Academy Of Management Review*, 20(1), 92-117. doi:10.5465/amr.1995.9503271994
- Cleek, M. & Leonard, S. (1998). *Journal Of Business Ethics*, 18(2), 165-176. doi:10.1023/a:1017969921581
- CNIL,. (2002). *La cybersurveillance des salariés sur les lieux de travail*.

- CNIL,. (2010). *La sécurité des données personnelles* (1st ed.). Retrieved from [https://www.cnil.fr/sites/default/files/typo/document/Guide\\_securite-VD.pdf](https://www.cnil.fr/sites/default/files/typo/document/Guide_securite-VD.pdf)
- Cohen, S. (1987). Instructional Alignment: Searching for a Magic Bullet. *Educational Researcher*, 16(8), 16. doi:10.2307/1175370
- Cohen, S. (1998). Contextualist solutions to epistemological problems: Scepticism, Gettier, and the lottery. *Australasian Journal Of Philosophy*, 76(2), 289-306. doi:10.1080/00048409812348411
- Cohen, S. (1999). Contextualism, Skepticism, and the Structure of Reasons. *Nous*, 33(s13), 57-89. doi:10.1111/0029-4624.33.s13.3
- Cohen, S. (1999). Contextualism, Skepticism, and the Structure of Reasons. *Nous*, 33(s13), 57-89. doi:10.1111/0029-4624.33.s13.3
- Cohen, S. (1995). Instructional Alignment. In J. BLOCK, S. EVERSON & T. GUSKEY, *School Improvement Programs. A Handbook for Educational Leaders* (1st ed., pp. 153-181). New York: Scholastic Leadership Policy Research.
- Coker, B. (2011). Freedom to surf: the positive effects of workplace Internet leisure browsing. *New Technology, Work And Employment*, 26(3), 238-247. doi:10.1111/j.1468-005x.2011.00272.x
- Collopy, F. (1996). Biases in Retrospective Self-Reports of Time Use: An Empirical Study of Computer Users. *Management Science*, 42(5), 758-767. doi:10.1287/mnsc.42.5.758
- Combessie, J. (2007). *La méthode en sociologie* (1st ed.). Paris: La Découverte.
- Comte-Sponville, A. (1994). *Valeur et vérité* (1st ed.). Paris: Presses universitaires de France.
- Comtet, I. (2007). De l'usage des TIC en entreprise. Analyses croisées entre Sciences de l'information et Sciences de gestion. *Communication Et Organisation*, (31), 94-107. doi:10.4000/communicationorganisation.161
- Conein, B. (2004). Cognition distribuée, groupe social et technologie cognitive. *Réseaux*, 124(2), 53. doi:10.3917/res.124.0053
- Coseriu, E. & Albrecht, J. (1980). *Textlinguistik* (1st ed.). Tübingen: Narr.
- Cotterman, W. & Kumar, K. (1989). User cube: a taxonomy of end users. *Communications Of The ACM*, 32(11), 1313-1320. doi:10.1145/68814.68816
- Coulomb-Gully, M. (2002). Propositions pour une méthode d'analyse du discours télévisuel. *Mots*, (70), 103-113. doi:10.4000/mots.9683
- Coyle-Shapiro, J. & Conway, N. (2005). Exchange relationships: examining psychological contracts and perceived organizational support?. *Journal Of Applied Psychology*, 90(4), 774-781.
- Coyle-Shapiro, J. & Conway, N. (2005). Exchange Relationships: Examining Psychological Contracts and Perceived Organizational Support. *Journal Of Applied Psychology*, 90(4), 774-781. doi:10.1037/0021-9010.90.4.774

- Creswell, J. (1998). *Qualitative inquiry and research design* (1st ed.). Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.
- Creswell, J. (2008). *Educational research* (1st ed.). Upper Saddle River, N.J.: Pearson/Merrill Prentice Hall.
- Creswell, J. (2013). *Research Design* (1st ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Cronan, T. & Douglas, D. (2006). Information technology ethical behavior: toward a comprehensive ethical behavior model. *Journal Of Organizational And End-User Computing*, 18(1), 1-10.
- CSI/FBI. (2007). *CSI/FBI Computer Crime and Security Survey* (1st ed.). San Francisco, USA.: CSI.
- Daele, A. (2009). Les communautés de pratique. In J. Barbier, É. Bourgeois, G. Chapelle & J. Ruano-Borbalan, *Encyclopédie de la formation* (1st ed., pp. 721–730). Paris: PUF.
- Daft, R. & Lengel, R. (1984). Information richness: A new approach to managerial behavior and organization design. *Research In Organizational Behavior*, 6.
- Damianides, M. (2005). Sarbanes–Oxley and it Governance: New Guidance on it Control and Compliance. *EDPACS*, 31(10), 1-14.  
doi:10.1201/1079/44191.31.10.20040401/80839.1
- D'Arcy, J. & Herath, T. (2011). A review and analysis of deterrence theory in the IS security literature: making sense of the disparate findings. *European Journal Of Information Systems*, 20(6), 643-658. doi:10.1057/ejis.2011.23
- D'Arcy, J., Hovav, A., & Galletta, D. (2009). User Awareness of Security Countermeasures and Its Impact on Information Systems Misuse: A Deterrence Approach. *Information Systems Research*, 20(1), 79-98. doi:10.1287/isre.1070.0160
- David, A. & Pallez, F. (2001). Les systèmes d'information à l'épreuve des organisations. In C. Cauvet, C. Rosenthal-Sabroux & J. Pomerol, *Ingénierie des systèmes d'information* (1st ed.). Hermès.
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319. doi:10.2307/249008
- Dawis, R. (1968). *A theory of work adjustment* (1st ed.). University of Minnesota: Minnesota Industrial Relation Center.
- Dawis, R. & Lofquist, L. (1984). *A psychological theory of work adjustment* (1st ed.). Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Dawis, R., England, G., & Lofquist, L. (1964). *A theory of work adjustment* (1st ed.). [Minnesota]: Industrial Relations Center, University of Minnesota.
- De George, R. (2003). *The ethics of information technology and business* (1st ed.). Malden, MA: Blackwell Pub.
- De George, R. (2010). *Business ethics* (1st ed.). Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- de VAUJANY, F. (2000). Usages d'un intranet et processus de structuration de l'organisation. *Systèmes D'information Et Management*, 5(2), 79-105.

- De vaujany, F. (2006). Pour une théorie de l'appropriation des outils de gestion : vers un dépassement de l'opposition conception-usage. *Management & Avenir*, 9(3), 109. doi:10.3917/mav.009.0109
- Decrop, A. (2008). Les paradoxes du consommateur postmoderne. *Reflets Et Perspectives De La Vie Économique*, XLVII(2), 85. doi:10.3917/rpve.472.0085
- Dejoie, R., Fowler, G., & Paradice, D. (1991). *Ethical issues in information systems* (1st ed.). Boston, MA: Boyd & Fraser.
- Deloitte,. (2007). *Global security survey* (1st ed.). New York: Deloitte Touche Tohmatsu.
- den Bergh, J. & Deschoolmeester, D. (2010). Ethical Decision Making in ICT: Discussing the Impact of an Ethical Code of Conduct. *Communications Of The IBIMA*, 1-11. doi:10.5171/2010.127497
- DeRose, K. (1992). Contextualism and Knowledge Attributions. *Philosophy And Phenomenological Research*, 52(4), 913. doi:10.2307/2107917
- DeSanctis, G. & Poole, M. (1994). Capturing the Complexity in Advanced Technology Use: Adaptive Structuration Theory. *Organization Science*, 5(2), 121-147. doi:10.1287/orsc.5.2.121
- Deshpande, S. (1997). *Journal Of Business Ethics*, 16(1), 79-85. doi:10.1023/a:1017917420433
- Devaraj, S. & Kohli, R. (2003). Performance Impacts of Information Technology: Is Actual Usage the Missing Link?. *Management Science*, 49(3), 273-289. doi:10.1287/mnsc.49.3.273.12736
- Devaraj, S., Easley, R., & Crant, J. (2008). Research Note—How Does Personality Matter? Relating the Five-Factor Model to Technology Acceptance and Use. *Information Systems Research*, 19(1), 93-105. doi:10.1287/isre.1070.0153
- Dhillon, G. & Backhouse, J. (1996). Risks in the use of information technology within organizations. *International Journal Of Information Management*, 16(1), 65-74. doi:10.1016/0268-4012(95)00062-3
- Dhillon, G. & Backhouse, J. (2000). Technical opinion: Information system security management in the new millennium. *Communications Of The ACM*, 43(7), 125-128. doi:10.1145/341852.341877
- Dhillon, G. & Backhouse, J. (2001). Current directions in IS security research: towards socio-organizational perspectives. *Information Systems Journal*, 11(2), 127-153. doi:10.1046/j.1365-2575.2001.00099.x
- Dhillon, G. & Torkzadeh, G. (2006). Value-focused assessment of information system security in organizations. *Information Systems Journal*, 16(3), 293-314. doi:10.1111/j.1365-2575.2006.00219.x
- Dillon, T. & Thomas, D. (2006). Knowledge of privacy, personal use and administrative oversight of office computers and e-mail in the workplace. *Information Technology, Learning, And Performance Journal*, 24(2), 23–34.

- Docq, F. & Daele, A. (2001). Uses of ICT tools for CSCL : How do students make as their's own the designed ?. In P. Dillenbourg, A. Eurelings & K. Hakkarainen, *European perspectives on computer-supported collaborative learning* (1st ed., pp. 197-204). Maastricht: MMI.
- Dodd, E. (1932). For Whom Are Corporate Managers Trustees?. *Harvard Law Review*, 45(7), 1145. doi:10.2307/1331697
- Doherty, N. & Fulford, H. (2005). Do Information Security Policies Reduce the Incidence of Security Breaches. *Information Resources Management Journal*, 18(4), 21-39. doi:10.4018/irmj.2005100102
- Doherty, N. & Fulford, H. (2006). Aligning the information security policy with the strategic information systems plan. *Computers & Security*, 25(1), 55-63. doi:10.1016/j.cose.2005.09.009
- Doherty, N., Anastasakis, L., & Fulford, H. (2009). The information security policy unpacked: A critical study of the content of university policies. *International Journal Of Information Management*, 29(6), 449-457. doi:10.1016/j.ijinfomgt.2009.05.003
- Doherty, N., Anastasakis, L., & Fulford, H. (2011). Reinforcing the security of corporate information resources: A critical review of the role of the acceptable use policy. *International Journal Of Information Management*, 31(3), 201-209. doi:10.1016/j.ijinfomgt.2010.06.001
- Donaldson, T. (1999). Response: Making Stakeholder Theory Whole. *The Academy Of Management Review*, 24(2), 237. doi:10.2307/259079
- Donaldson, T. & Dunfee, T. (1994). Toward a Unified Conception of Business Ethics: Integrative Social Contracts Theory. *The Academy Of Management Review*, 19(2), 252. doi:10.2307/258705
- Donaldson, T. & Preston, L. (1995). The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence and Implications. *Academy Of Management Review*, 20(1), 65-91. doi:10.5465/amr.1995.9503271992
- Dong Zhang, Lih-Bin Oh, & Hock-Hai Teo,. (2006). An Experimental Study of the Factors Influencing Non-Work Related Use of IT Resources at Workplace. *Proceedings Of The 39Th Annual Hawaii International Conference On System Sciences (HICSS'06)*. doi:10.1109/hicss.2006.56
- Donker, H., Poff, D., & Zahir, S. (2008). Corporate Values, Codes of Ethics, and Firm Performance: A Look at the Canadian Context. *Journal Of Business Ethics*, 82(3), 527-537. doi:10.1007/s10551-007-9579-x
- Donker, H., Poff, D., & Zahir, S. (2008). Corporate Values, Codes of Ethics, and Firm Performance: A Look at the Canadian Context. *Journal Of Business Ethics*, 82(3), 527-537. doi:10.1007/s10551-007-9579-x
- Douglas, D., Cronan, T., & Behel, J. (2007). Equity perceptions as a deterrent to software piracy behavior. *Information & Management*, 44(5), 503-512. doi:10.1016/j.im.2007.05.002

- Douglas, D., Cronan, T., & Behel, J. (2007). Equity perceptions as a deterrent to software piracy behavior. *Information & Management*, 44(5), 503-512. doi:10.1016/j.im.2007.05.002
- Drazin, R. & de Ven, A. (1985). Alternative Forms of Fit in Contingency Theory. *Administrative Science Quarterly*, 30(4), 514. doi:10.2307/2392695
- Drazin, R. & de Ven, A. (1985). Alternative Forms of Fit in Contingency Theory. *Administrative Science Quarterly*, 30(4), 514. doi:10.2307/2392695
- Ducrot, O. (1980). *Les mots du discours* (1st ed.). [Paris]: De Minuit.
- Dulipovici, A. & Baskerville, R. (2007). Conflicts between privacy and property: The discourse in personal and organizational knowledge. *The Journal Of Strategic Information Systems*, 16(2), 187-213. doi:10.1016/j.jsis.2007.05.007
- Dumez, H. (2012). Qu'est-ce que la recherche qualitative ? Problèmes épistémologiques, méthodologiques et de théorisation. *Annales Des Mines - Gérer Et Comprendre*, 112(2), 29. doi:10.3917/geco.112.0029
- Dumez, H. (2017). éléments pour une épistémologie de la recherche qualitative en gestion. *Le Libellio D'Aegis*, 6(4), 3 - 15.
- Durand, G. (2006). *Encyclopédie de L'Agora | Morale, éthique, droit, déontologie*. *Encyclopédie de L'Agora*. Retrieved 21 January 2017, from [http://agora.qc.ca/Documents/Action--Morale\\_ethique\\_droit\\_deontologie\\_par\\_Guy\\_Durand](http://agora.qc.ca/Documents/Action--Morale_ethique_droit_deontologie_par_Guy_Durand)
- Durif, F., Binette, R., Forest, M., & Vachon, É. (2009). Un code d'éthique, oui, mais comment?. *Gestion*, 34(2), 21. doi:10.3917/riges.342.0021
- Edewor, N. Ethics and Social Issues Related to Information Communication Technology (ICT). *Frameworks For ICT Policy*, 135-147. doi:10.4018/978-1-61692-012-8.ch009
- Edwards, J. (1992). A cybernetic theory of stress, coping, and well-being in organizations. *Academy Of Management Review*, 17(2), 238-274. doi:10.5465/amr.1992.4279536
- Edwards, J. (2008). Person–Environment Fit in Organizations: An Assessment of Theoretical Progress. *The Academy Of Management Annals*, 2(1), 167-230. doi:10.1080/19416520802211503
- Edwards, J. (1993). Problems with the use of profile similarity indices in the study of congruence in organizational research. *Personnel Psychology*, 46(3), 641-665. doi:10.1111/j.1744-6570.1993.tb00889.x
- Edwards, J. & Shipp, A. (2007). The relationship between person–environment fit and outcomes: An integrative theoretical framework. In C. Ostroff & T. Judge, *Perspectives on organizational fit* (1st ed., pp. 209–258). San Francisco: CA: Jossey-Bass.
- Edwards, J., Cable, D., Williamson, I., Lambert, L., & Shipp, A. (2006). The phenomenology of fit: Linking the person and environment to the subjective experience of person-environment fit. *Journal Of Applied Psychology*, 91(4), 802-827. doi:10.1037/0021-9010.91.4.802

- Edwards, J., Caplan, R., & Harrison, R. (1998). Person-environment fit theory: Conceptual foundations, empirical evidence, and directions for future research. In C. Cooper, *Theories of organizational stress* (1st ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Egels, N. (2005). *Sorting out the mess : a review of definitions of ethical issues in business* (4th ed.). Gothenburg, Sweden: Gothenburg Research Institute Report.
- Ein-Dor, P. & Segev, E. (1982). Organizational Context and MIS Structure: Some Empirical Evidence. *MIS Quarterly*, 6(3), 55. doi:10.2307/248656
- Eisenhardt, K. (1985). Control: Organizational and Economic Approaches. *Management Science*, 31(2), 134-149. doi:10.1287/mnsc.31.2.134
- Elidrissi, D. & Elidrissi, A. (2010). Contribution des systèmes d'information à la performance des organisations : le cas des banques. *La Revue Des Sciences De Gestion*, 241(1), 55. doi:10.3917/rsg.241.0055
- Ellison, N., Steinfield, C., & Lampe, C. (2007). The Benefits of Facebook "Friends:" Social Capital and College Students' Use of Online Social Network Sites. *Journal Of Computer-Mediated Communication*, 12(4), 1143-1168. doi:10.1111/j.1083-6101.2007.00367.x
- Ellison, N., Steinfield, C., & Lampe, C. (2011). Connection strategies: Social capital implications of Facebook-enabled communication practices. *New Media & Society*, 13(6), 873-892. doi:10.1177/1461444810385389
- Ellul, J. (1988). *Le bluff technologique* (1st ed.). Paris: Hachette.
- Ellul, J. (1990). *La technique ou l'enjeu du siècle* (1st ed.). Paris: Economica.
- Ellul, J. (1992). *Déviances et déviants dans notre société intolérante* (1st ed.). Toulouse: Erès.
- Ellul, J. (1992). *Déviances et déviants dans notre société intolérante* (1st ed.). Toulouse: Erès.
- Elsass, P. & Veiga, J. (1994). Acculturation in Acquired Organizations: A Force-Field Perspective. *Human Relations*, 47(4), 431-453. doi:10.1177/001872679404700404
- Ess, C. (2017). Ethical Pluralism and Global Information Ethics. In L. Floridi & J. Savulescu, *Information Ethics: Agents, Artifacts and New Cultural Perspectives* (1st ed., pp. 215–226). Ethics and Information Technology.
- European Commission,. (2008). *Protection of personal data - European Commission. Ec.europa.eu*. Retrieved 6 January 2017, from [http://ec.europa.eu/justice\\_home/fsj/privacy/workinggroup/wpdocs/2008\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice_home/fsj/privacy/workinggroup/wpdocs/2008_en.htm)
- Euzenat, J. & Shvaiko, P. (2007). *Ontology matching* (1st ed.). Berlin: Springer.
- Evan, W. & Freeman, R. (2009). A Stakeholder Theory of the Modern Corporation: Kantian Capitalism. In T. Beauchamp & N. Bowie, *Ethical Theory and Business* (1st ed., pp. 75-84). Englewood Cliffs: Prentice Hall.

- Evan, W. & Freeman, R. (1993). A Stakeholder Theory of Modern Corporation: Kantian Capitalism". In Beauchamp & Bowie, *Ethical Theory and Business* (1st ed.). Prentice Hall.
- Everett, A., Wong, Y., & Paynter, J. (2004). Balancing employee and employer rights: an international comparison of e-mail privacy in the workplace. *Journal Of Individual Employment Rights*, 11(4), 291-310.
- Everton, W., Jolton, J., & Mastrangelo, P. (2007). Be nice and fair or else: understanding reasons for employees' deviant behaviors. *Journal Of Management Development*, 26(2), 117-131. doi:10.1108/02621710710726035
- Everton, W., Mastrangelo, P., & Jolton, J. (2005). Personality Correlates of Employees' Personal Use of Work Computers. *Cyberpsychology & Behavior*, 8(2), 143-153. doi:10.1089/cpb.2005.8.143
- Evola, R. & Edjenguèlè, M. (2013). *Manuel d'enquête par questionnaire en Sciences sociales expérimentales* (1st ed.). Paris: Publibook.
- Evrard, Y., Pras, B., Roux, E., & Desmet, P. (2009). *Market* (1st ed.). Paris: Dunod.
- Eysenck, H. & Lewin, K. (1952). Field Theory in Social Science. *The British Journal Of Sociology*, 3(4), 371. doi:10.2307/586914
- Fafinski, S. (2009). *Computer misuse* (1st ed.). Cullompton, Devon: Willan Pub.
- Fairclough, N. (1995). *Critical discourse analysis* (1st ed.). London: Longman.
- Fasse, D. & Schapiro-Niel, A. (2011). *Marketing et communication, le mix gagnant* (1st ed.). Paris: Dunod.
- Felt, A. & Evans, D. (2008). Privacy protection for social networking APIs. *Proceedings Of Web 2.0 Security And Privacy*.
- Fenneteau, H. (2015). *L'enquête : entretien et questionnaire* (3rd ed.). Paris: Dunod.
- Ferry, J. (1987). *Habermas* (1st ed.). Paris: Presses universitaires de France.
- Fimbel, E. (2007). *Alignement stratégique* (1st ed.). Paris: Village mondial.
- Fletcher, A., Guthrie, J., Steane, P., Roos, G., & Pike, S. (2003). Mapping stakeholder perceptions for a third sector organization. *Journal Of Intellectual Capital*, 4(4), 505-527. doi:10.1108/14691930310504536
- Flichy, P. (1995). *L'innovation technique. Récents développements en sciences sociales - vers une nouvelle théorie de l'innovation*, (1st ed.). Paris: La Découverte.
- Flichy, P. (2008). Technique, usage et représentations. *Réseaux*, 48(149), 147-174.
- Flick, U. (2008). *Designing Qualitative Research* (1st ed.). London: Sage Publications.
- Flick, U., Kardorff, E., & Steinke, I. (2017). *A companion to qualitative research* (1st ed.). London: Sage.
- Florea, M. (2012). Faire une thèse d'analyse du discours « troisième génération ». *Langage Et Société*, 140(2), 41. doi:10.3917/lis.140.0041

- Floridi, L. (1999). *Ethics And Information Technology*, 1(1), 33-52.  
doi:10.1023/a:1010018611096
- Floridi, L. (2001). Informational ethics: An environmental approach to the digital divide. *Philosophy In The Contemporary World*, 9(1), 1–7.
- Floridi, L. (2002). What is the Philosophy of Information?. *Metaphilosophy*, 33(1&2), 123-145. doi:10.1111/1467-9973.00221
- Floridi, L. (2004). Open Problems in the Philosophy of Information. *Metaphilosophy*, 35(4), 554-582. doi:10.1111/j.1467-9973.2004.00336.x
- Floridi, L. (2007). Global Information Ethics : The importance of being environmentally earnest. *International Journal Of Technology And Human Interaction*, 3(3), 1-11.  
doi:10.4018/jthi.2007070101
- Floridi, L. (2010). *The Cambridge handbook of information and computer ethics* (1st ed.). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Floridi, L. (2013). *Ethics of information* (1st ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Floridi, L. & Sander, J. (2002). Computer Ethics: Mapping the Foundationalist Debate. *Ethics And Information Technology*, 4(1), 1–9.
- Floridi, L. & Sanders, J. (2001). Artificial evil and the foundation of computer ethics. *Ethics And Information Technology*, 3(1), 55-66. doi:10.1023/a:1011440125207
- Flucker, C. (2006). La sociabilité juvénile instrumentée. L'appropriation des blogs dans un groupe de collégiens. *Réseaux*, 138, 109-138.
- Foltz, C., Paul Cronan, T., & Jones, T. (2005). Have you met your organization's computer usage policy?. *Industrial Management & Data Systems*, 105(2), 137-146.  
doi:10.1108/02635570510583280
- Fortin, F., Côté, J., & Filion, F. (2005). *Fondements et étapes du processus de recherche* (1st ed.). Montréal: Chenelière éducation.
- Foucault, M. (1966). *Les mots et les choses* (1st ed.). [Paris]: Gallimard.
- Foudriat, M. (2011). *Sociologie des organisations* (1st ed.). Paris: Pearson Education.
- Fouetillou, G. (2007). Le web et le traité constitutionnel européen. Écologie d'une localité thématique compétitive. *Réseaux*, 5(144), 279-304.
- Freeman, R. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach* (1st ed.). Boston: Pitman.
- Freeman, R. & Reed, D. (1983). Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance. *California Management Review*, 25(3), 88-106.  
doi:10.2307/41165018
- French, J., Caplan, R., & Van Harrison, R. (1982). *The mechanisms of job stress and strain* (1st ed.). Chichester [Sussex]: Wiley.

- French, J., Rodgers, J., & Cobb, S. (1974). Adjustment as person-environment fit. In G. Coelho, D. Hamburg & J. Adams, *Coping and adaptation* (1st ed.). New York: Basic Books.
- Fried, C. (1968). Privacy. *Yale Law Journal*, 77, 475-493.
- Friedman, A. & Miles, S. (2006). *Stakeholders* (1st ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Frohmann, B. (2007). Subjectivity and information ethics. *Journal Of The American Society For Information Science And Technology*, 59(2), 267-277. doi:10.1002/asi.20742
- Fuchs, C. & Bès, G. (1985). *Aspects de l'ambiguïté et de la paraphrase dans les langues naturelles* (1st ed.). Berne: P. Lang.
- Furnell, S. & Rajendran, A. (2012). Understanding the influences on information security behaviour. *Computer Fraud & Security*, 2012(3), 12-15. doi:10.1016/s1361-3723(12)70053-2
- Furnell, S., Warren, A., & Dowland, P. (2004). Improving security awareness and training through computer-based training. In *Proceedings of the 3rd World Conference on Information Security Education (WISE 2004)*,. Monterey, California.
- Gandz, J. & Hayes, N. (2004). Teaching business ethics. *Journal Of Business Ethics*, 7(9), 657-669. doi:10.1007/bf00382975
- Gardiès, C., Fabre, I., & Couzinet, V. (2010). Re-questionner les pratiques informationnelles. *Études De Communication*, (35), 121-132. doi:10.4000/edc.2241
- Garg, A., Curtis, J., & Halper, H. (2003). Quantifying the financial impact of IT security breaches. *Information Management & Computer Security*, 11(2), 74-83. doi:10.1108/09685220310468646
- Garg, A., Curtis, J., & Halper, H. (2003). Quantifying the financial impact of IT security breaches. *Information Management & Computer Security*, 11(2), 74-83. doi:10.1108/09685220310468646
- Garlichs, M. (2011). *The concept of strategic fit* (1st ed.). Hamburg: Diplomica Verlag.
- Garrett, R. & Danziger, J. (2008). Disaffection or expected outcomes: Understanding personal Internet use during work. *Journal Of Computer-Mediated Communication*, 13(4), 937-958. doi:10.1111/j.1083-6101.2008.00425.x
- Gaskell, G. (2000). *Simplifying the onerous task of writing security policies* (1st ed.). Deakin University, Geelong, Victoria: 1st Australian Information Security Management Workshop.
- Gaskin, J. (1998). Internet Acceptable Usage Policies: Writing and Implementation. *Information Systems Management*, 15(2), 20-25. doi:10.1201/1078/43184.15.2.19980301/31115.4
- Gaumnitz, B. & Lere, J. (2004). A Classification Scheme for Codes of Business Ethics. *Journal Of Business Ethics*, 49(4), 329-335. doi:10.1023/b:busi.0000021053.73525.23
- Gaunt, N. (2000). Practical approaches to creating a security culture. *International Journal Of Medical Informatics*, 60(2), 151-157. doi:10.1016/s1386-5056(00)00115-5

- Gauthier, B. (2003). *Recherche sociale* (1st ed.). Sainte-Foy [Que.]: Presses de l'Université du Québec.
- Gauthier, R. (2007). Une démarche inductive, un choix qui s'impose dans les études sur le sens de l'expérience scolaire : l'exemple d'une recherche portant sur le rapport à l'institution scolaire en milieu autochtone. *Recherches Qualitatives - Avancées En Méthodologies Qualitatives*, 27(2), 78 - 103.
- Gavard-Perret, M., Gotteland, D., Haon, C., & Jolibert, A. (2012). *Méthodologie de la recherche en sciences de gestion 2e édition : Réussir son mémoire ou sa thèse* (2nd ed.). PEARSON EDUCATION.
- Gerr, F., Marcus, M., & Monteilh, C. (2004). Epidemiology of musculoskeletal disorders among computer users: lesson learned from the role of posture and keyboard use. *Journal Of Electromyography And Kinesiology*, 14(1), 25-31.  
doi:10.1016/j.jelekin.2003.09.014
- Gibson, K. (2000). *Journal Of Business Ethics*, 26(3), 245-257.  
doi:10.1023/a:1006110106408
- Giddens, A. (1979). *Central problems in social theory* (1st ed.). Berkeley: University of California Press.
- Giddens, A. (1987). *Social theory and modern sociology* (1st ed.). Stanford, Calif.: Stanford University Press.
- Giddens, A. (1990). *The consequences of modernity* (1st ed.). Stanford, Calif.: Stanford University Press.
- Giddens, A. (1994). *The Polity reader in social theory* (1st ed.). Cambridge [England]: Polity Press.
- Gingras, F. (1997). La théorie et le sens de la recherche. In B. Gauthier, *Recherche sociale* (3rd ed.). Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Giordano, Y. (1991). Décision et organisations : quelles rationalités. *Série SG*, (17), 161-194.
- Giordano, Y. (2003). *Conduire un projet de recherche, une perspective qualitative* (1st ed.). Colombelles: Éditions EMS.
- Giordano, Y. & Jolibert, A. (2012). Spécifier l'objet de la recherche. In M. Gavart-Perret, D. Gotteland, C. D. Haon, & A. Jolibert, *Méthodologie de la recherche en sciences de gestion. Réussir son mémoire ou sa thèse* (1st ed.). Paris: Pearson Education.
- Glaser, B. (1993). *Examples of grounded theory* (1st ed.). Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Glazer, R. (1993). Measuring the value of information: The information-intensive organization. *IBM Systems Journal*, 32(1), 99-110. doi:10.1147/sj.321.0099
- Godwin, M. (2003). *Cyber rights: defending free speech in the digital age*. (1st ed.). Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Gohier, C. (2004). De la démarcation entre critères d'ordre scientifique et d'ordre éthique en recherche interprétative. *Recherches Qualitatives*, 24, 3 - 17.

- Gómez Hidalgo, J., Sanz, E., García, F., & Rodríguez, M. (2009). Chapter 7 Web Content Filtering. *Advances In Computers*, 257-306. doi:10.1016/s0065-2458(09)01007-9
- Gond, J. & Mercier, S. (2006). La théorie des parties prenantes. In *Encyclopédie des ressources humaines*. Paris: Vuibert.
- Good, N., Grossklags, J., Mulligan, D., & Konstan, J. (2007). Noticing notice. *Proceedings Of The SIGCHI Conference On Human Factors In Computing Systems - CHI '07*. doi:10.1145/1240624.1240720
- Good, N., Grossklags, J., Mulligan, D., & Konstan, J. (2007). Noticing notice: A large-scale experiment on the timing of software license agreements. In *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (1st ed., pp. 607–616). San Jose: ACM Press.
- Gopal, R., Sanders, G., Bhattacharjee, S., Agrawal, M., & Wagner, S. (2004). A Behavioral Model of Digital Music Piracy. *Journal Of Organizational Computing And Electronic Commerce*, 14(2), 89-105. doi:10.1207/s15327744joc1402\_01
- Gorman, G. (2004). *Cyberethics: Morality and Law in Cyberspace* (2nd ed.) 20048 Richard A. Spinello. *Cyberethics: Morality and Law in Cyberspace* (2nd ed.). Sudbury, MA: Jones and Bartlett 2003. 238 pp., ISBN: 0763700649. *Online Information Review*, 28(2), 165-166. doi:10.1108/oir.2004.28.2.165.8
- Gorniak-Kocikowska, K. (1996). The computer revolution and the problem of global ethics. *Science And Engineering Ethics*, 2(2), 177-190. doi:10.1007/bf02583552
- Gotterbarn, D. (1991). The use and abuse of computer ethics. In T. Bynum, W. Maner & J. Fodor, *In Teaching Computer Ethics*, (1st ed.). New Haven, Connecticut: Research Center on Computing and Society.
- Gotterbarn, D. (2001). Informatics and professional responsibility. *Science And Engineering Ethics*, 7(2), 221-230. doi:10.1007/s11948-001-0043-5
- Granjon, F. (2012). *Reconnaissance et usages d'Internet* (1st ed.). Paris: Presses des Mines.
- Graves, L. & Powell, G. (1995). "The Effect of Sex Similarity on Recruiters' Evaluations of Actual Applicants: A Test of the Similarity-Attraction Paradigm. *Personnel Psychology*, 48(1), 85-98. doi:10.1111/j.1744-6570.1995.tb01747.x
- Griffin, R. & O'Leary-Kelly, A. (2004). *The dark side of organizational behavior* (1st ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Griffiths, M. (1991). Amusement machine playing in childhood and adolescence: A comparative analysis of video games and fruit machines. *Journal Of Adolescence*, 14(1), 53-73. doi:10.1016/0140-1971(91)90045-s
- Griffiths, M. (2000). Does Internet and Computer "Addiction" Exist? Some Case Study Evidence. *Cyberpsychology & Behavior*, 3(2), 211-218. doi:10.1089/109493100316067
- Grize, J. (1990). *Logique et langage* (1st ed.). Paris: Ophrys.

- Gruys, M. & Sackett, P. (2003). Investigating the Dimensionality of Counterproductive Work Behavior. *International Journal Of Selection And Assessment*, 11(1), 30-42. doi:10.1111/1468-2389.00224
- Guilbert, L. (2017). *Paradigmes, approches méthodologiques et types de recherche. Le choc des approches méthodologiques ou l'incompatibilité des paradigmes* (1st ed.). Notes de cours. Faculté des Sciences de l'Éducation, Université Laval.
- Guilbert, T. (2010). Pêcheux est-il réconciliable avec l'analyse du discours ? Une approche interdisciplinaire. *Semen*, (29), 127-139. Retrieved from <http://semen.revues.org/8803>
- Guinier, F. (1992). *Sécurité et qualité des systèmes d'information* (1st ed.). Paris: Masson.
- Guo, K. & Yuan, Y. (2012). The effects of multilevel sanctions on information security violations: A mediating model. *Information & Management*, 49(6), 320-326. doi:10.1016/j.im.2012.08.001
- Guskey, T. (2003). How Classroom Assessments Improve Learning. *Educational Leadership*, 60(5), 7-11.
- Habermas, J. (1984). *The theory of communicative action* (1st ed.). Boston: Beacon Press.
- Habermas, J. & Bouchindhomme, C. (1986). *Morale et communication* (1st ed.). Paris: Cerf.
- Haggerty, J. & Taylor, M. (2006). Managing corporate computer forensics. *Computer Fraud & Security*, 2006(6), 14-16. doi:10.1016/s1361-3723(06)70368-2
- Halliday, M. & Hasan, R. (1989). *Language, context, and text* (1st ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Hannabuss, S. (1998). Information ethics: a contemporary challenge for professionals and the community. *Library Review*, 47(2), 91-98. doi:10.1108/00242539810369954
- Hare, R. (1981). *Moral thinking* (1st ed.). Oxford: Clarendon Press.
- Harris, B. (1988). Are you Bi-Textual?. *Language Technology*, 7, 41-41.
- Hartung, P. & Blustein, D. (2002). Reason, Intuition, and Social Justice: Elaborating on Parsons's Career Decision-Making Model. *Journal Of Counseling & Development*, 80(1), 41-47. doi:10.1002/j.1556-6678.2002.tb00164.x
- Hasnaoui, A. & Biot-Paquerot, G. (2010). Systèmes d'Information Financiers et intégration des parties prenantes : proposition d'une grille de lecture. *Management & Avenir*, 34(4), 216. doi:10.3917/mav.034.0216
- Haumont, F. (1996). *L'urbanisme* (1st ed.). Bruxelles: Larcier.
- Haumont, F. (1996). *L'urbanisme* (1st ed.). Bruxelles: Larcier.
- He, W., Yuan, X., & Tian, X. (2014). The Self-Efficacy Variable in Behavioral Information Security Research. *2014 Enterprise Systems Conference*. doi:10.1109/es.2014.52
- Healy, M. & Iles, J. (2002). *Journal Of Business Ethics*, 39(1/2), 117-124. doi:10.1023/a:1016392203507

- Hedström, K., Kolkowska, E., Karlsson, F., & Allen, J. (2011). Value conflicts for information security management. *The Journal Of Strategic Information Systems*, 20(4), 373-384. doi:10.1016/j.jsis.2011.06.001
- Heersmink, R., van den Hoven, J., van Eck, N., & van den Berg, J. (2011). Bibliometric mapping of computer and information ethics. *Ethics And Information Technology*, 13(3), 241-249. doi:10.1007/s10676-011-9273-7
- Henderson, J. & Venkatraman, H. (1993). Strategic alignment: Leveraging information technology for transforming organizations. *IBM Systems Journal*, 32(1), 472-484. doi:10.1147/sj.382.0472
- Henderson, J. & Venkatraman, H. (1999). Strategic alignment: Leveraging information technology for transforming organizations. *IBM Systems Journal*, 38(2.3), 472-484. doi:10.1147/sj.1999.5387096
- Henderson, S. & Snyder, C. (1999). Personal information privacy: implications for MIS managers. *Information & Management*, 36(4), 213-220. doi:10.1016/s0378-7206(99)00019-1
- Hendry, J. (2001). Economic contracts versus social relationships as a foundation for normative stakeholder theory. *Business Ethics: A European Review*, 10(3), 223-232. doi:10.1111/1467-8608.00236
- Herath, T. & Rao, H. (2009). Encouraging information security behaviors in organizations: Role of penalties, pressures and perceived effectiveness. *Decision Support Systems*, 47(2), 154-165. doi:10.1016/j.dss.2009.02.005
- Herath, T. & Rao, H. (2009). Protection motivation and deterrence: a framework for security policy compliance in organisations. *European Journal Of Information Systems*, 18(2), 106-125. doi:10.1057/ejis.2009.6
- Herrbach, O., Mignonac, K., & Richebé, N. (2009). *Les ressources humaines de A à Z* (1st ed.). Paris: Dunod.
- Higgins, G., Wilson, A., & Fell, B. (2005). An application of deterrence theory to software piracy. *Journal Of Criminal Justice And Popular Culture*, 12, 166-184.
- Higgins, G., Wolfe, S., & Marcum, C. (2008). Digital Piracy: An Examination of Three Measurements of Self-Control. *Deviant Behavior*, 29(5), 440-460. doi:10.1080/01639620701598023
- Higgins, G., Wolfe, S., & Marcum, C. (2008). Digital Piracy: An Examination of Three Measurements of Self-Control. *Deviant Behavior*, 29(5), 440-460. doi:10.1080/01639620701598023
- Hilley, S. (2004). The corporation: the non-policed state. *Infosecurity Today*, 1(6), 36-37. doi:10.1016/s1742-6847(04)00136-3
- Himma, K. & Tavani, H. (2008). *The handbook of information and computer ethics* (1st ed.). Hoboken, N.J.: Wiley.
- Hinman, L. (2002). *Ethics And Information Technology*, 4(1), 31-35. doi:10.1023/a:1015231824812

- Hireche, L. & El Mourabet, B. (2007). Éthique et gestion des ressources humaines : une revue critique de la littérature théorique et empirique. *Revue De L'Organisation Responsable*, 2(1), 51. doi:10.3917/or.021.0051
- Hirschheim, R. & Sabherwal, R. (2001). Detours in the Path toward Strategic Information Systems Alignment. *California Management Review*, 44(1), 87-108. doi:10.2307/41166112
- Hobbes, T. (2017). *Léviathan* (1st ed.). Sirey.
- Hobbes, T. & Lindsay, A. (1914). *Leviathan* (1st ed.). London: J.M. Dent & Sons.
- Hogan, W. & Wagner, M. (1997). Accuracy of Data in Computer-based Patient Records. *Journal Of The American Medical Informatics Association*, 4(5), 342-355. doi:10.1136/jamia.1997.0040342
- Holland, J. (1997). *Making vocational choices* (1st ed.). Odessa, Fla.: Psychological Assessment Resources.
- Holmes, J. (2003). Formulating an effective computer use policy. *Information Strategy: The Executive'S Journal*, 20(1), 26-33.
- Holmes, S., Langford, M., Welch, O., & Welch, a. (2002). Associations Between Internal Controls And Organizational Citizenship Behavior. *Journal Of Managerial Issues*, 14(1), 85-99.
- Höne, K. & Eloff, J. (2002). What Makes an Effective Information Security Policy?. *Network Security*, 2002(6), 14-16. doi:10.1016/s1353-4858(02)06011-7
- Hong, K., Chi, Y., Chao, L., & Tang, J. (2006). An empirical study of information security policy on information security elevation in Taiwan. *Information Management & Computer Security*, 14(2), 104-115. doi:10.1108/09685220610655861
- Hoven, J. & Weckert, J. (2008). *Information technology and moral philosophy* (1st ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Hsu, C. (2009). Frame misalignment: interpreting the implementation of information systems security certification in an organization. *European Journal Of Information Systems*, 18(2), 140-150. doi:10.1057/ejis.2009.7
- Huang, D., Rau, P., & Salvendy, G. (2008). Perception of information security. *Behaviour & Information Technology*, 29(3), 221-232. doi:10.1080/01449290701679361
- Huberman, A. & Miles, M. (1991). *Analyse des données qualitatives* (1st ed.). Bruxelles: De Boeck Université.
- Hudson, L. & Ozanne, J. (1988). Alternative Ways of Seeking Knowledge in Consumer Research. *Journal Of Consumer Research*, 14(4), 508. doi:10.1086/209132
- Hull, G. (2009). Overblocking autonomy: the case of mandatory library filtering software. *Continental Philosophy Review*, 42(1), 81-100. doi:10.1007/s11007-009-9097-x
- Hull, G., Lipford, H., & Latulipe, C. (2010). Contextual gaps: privacy issues on Facebook. *Ethics And Information Technology*, 13(4), 289-302. doi:10.1007/s10676-010-9224-8
- Hume, D. (1911). *A treatise of human nature* (1st ed.). London: J.M. Dent & Sons Ltd.

- Hume, D. (1946). *Traité de la nature humaine* (1st ed.). Paris: Aubier-Montaigne.
- Hung-Lan, W. & Volker, D. (2009). The use of theory in qualitative approaches to research: application in end-of-life studies. *Journal Of Advanced Nursing*, 65(12).
- Hupert, N., Amick, B., Fossel, A., Coley, C., Robertson, M., & Katz, J. (2004). Upper extremity musculoskeletal symptoms and functional impairment associated with computer use among college students. *Work*, 23, 85–93.
- Hussenot, A. (2006). Vers une reconsidération de la notion d'usage des outils TIC dans les organisations: une approche en termes d'"enaction". In C. Rennes, *Pratiques et usages organisationnels des sciences et technologies de l'information et de la communication* (1st ed., pp. 158-160). Rennes: Université de Rennes.
- Husser, J. (2010). La theorie de la structuration : quel éclairage pour le contrôle des organisations ?. *Vie & Sciences De L'entreprise*, 183-184(1), 33. doi:10.3917/vse.183.0033
- Igalens, J. (2003). *Etude des relations entre les entreprises et les organisation de la société civile autour du concept de responsabilité social* (1st ed.). LIRHE.
- Imbert, G. (2010). L'entretien semi-directif : à la frontière de la santé publique et de l'anthropologie. *Recherche En Soins Infirmiers*, 102(3), 23. doi:10.3917/rsi.102.0023
- Introna, L. (2017). Workplace surveillance, privacy and distributive justice. In S. Tavani, *Cyberethics* (1st ed., pp. 418–429). Jones and Bartlett.
- Introna, L. & Nissenbaum, H. (1999). Sustaining the Public Good Vision of the Internet: The Politics of Search ., *Engines Center For The Arts And Cultural Policy Studies Working Paper, Princeton University.*, 9.
- Isaac, H., Campoy, E., & Kalika, M. (2007). Surcharge informationnelle, urgence et TIC. l'effet temporel des technologies de l'information. *Management & Avenir*, 13(3), 149. doi:10.3917/mav.013.0149
- ISO,. (2005). *Information technology—Security techniques—Code of practice for information security management—ISO 17799* (1st ed.). Geneva: International Standards Organization.
- ISO/IEC 15408-1,. (2009). *Information technology -- Security techniques -- Evaluation criteria for IT security -- Part 1: Introduction and general model*. ISO. Retrieved 6 January 2013, from [http://www.iso.org/iso/catalogue\\_detail.htm?csnumber=50341](http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=50341)
- J. Royce Fichtner, Troy J. Strader, & Steven E. Scullen,. (2013). Creating, Clarifying, and Enforcing an Effective Non-Work Related Computing Policy: A Legal Perspective. *Journal Of Information Policy*, 3, 389. doi:10.5325/jinfopoli.3.2013.0389
- Jäger, S. (2001). Diskurs und Wissen. *Handbuch Sozialwissenschaftliche Diskursanalyse*, 81-112. doi:10.1007/978-3-322-99906-1\_4
- Jakobson, R. (1963). *Essais de linguistique generale* (1st ed.). Paris: Les Editions de Minuit.
- Jakobson, R. (1973). *Essais de linguistique générale* (1st ed.). Paris: Les Editions de Minuit.

- Janczewski, L. (2000). *Internet and intranet security management* (1st ed.). Hershey, Pa.: Idea Group Pub.
- Jansen, K. & Kristof-Brown, A. (2005). Marching to the beat of a different drummer: Examining the impact of pacing congruence. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 97(2), 93-105. doi:10.1016/j.obhdp.2005.03.005
- Jansen, K. & Kristof-Brown, A. (2006). Toward a Multidimensional Theory of Person-Environment Fit. *Journal Of Managerial Issues*, 18(2), 193-212.
- Jauréguiberry, F. (2006). De la déconnexion aux TIC comme forme de résistance à l'urgence. *Communication Et Organisation*, 29, 195-20.
- Jauréguiberry, F. (2008). De L'usage Des Technologies de L'information et de La Communication Comme Apprentissage Créatif. *Education Et Sociétés*, 22, 29-42.
- Jauréguiberry, F. & Proulx, S. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication* (1st ed.). Toulouse: Éd. Érès.
- Jeanneret, Y. (2008). La relation entre médiation et usage dans les recherches en information-communication. In *Actes du 1er Colloque Médiations et usages des savoirs de l'information : un dialogue France – Brésil (Réseau MUSSI), Instituto de Comunicação e Informação Científica e tecnológica em Saude – ICICT/FIOCRUZ* (pp. 37-59). Rio de Janeiro.
- Jin, K., Drozdenko, R., & Bassett, R. (2006). Information Technology Professionals' Perceived Organizational Values and Managerial Ethics: An Empirical Study. *Journal Of Business Ethics*, 71(2), 149-159. doi:10.1007/s10551-006-9131-4
- Johnson, D. (1985). *Computer ethics* (1st ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Johnson, D. (2001). *Computer ethics* (1st ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Johnson, D. (2001). Ethics on-line. In R. Spinello, *Readings in cyberethics* (1st ed., pp. 26-35). Sudbury, MA: Jones and Bartlett.
- Johnson, D. (2006). *Corporate excellence, ethics and the role of information technology* (1st ed.). Waltham, Mass.: Center for Business Ethics.
- Johnson, D. (2017). *Developing Ethical Behaviors in Students*. *Doug-johnson.com*. Retrieved 6 January 2012, from <http://www.doug-johnson.com/dougwri/developing-ethical-behaviors-in-students.html>
- Johnson, D. & Snapper, J. (1985). *Ethical issues in the use of computers* (1st ed.). Belmont, Calif.: Wadsworth Pub. Co.
- Johnson, D. & Wetmore, J. (2009). *Technology and society* (1st ed.). Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Johnston, A. & Warkentin, M. (2010). Fear Appeals and Information Security Behaviors: An Empirical Study. *IS Quarterly*, 34(3), 549-566.
- Jones, T. (1995). Instrumental Stakeholder Theory: A Synthesis of Ethics and Economics. *The Academy Of Management Review*, 20(2), 404. doi:10.2307/258852

- Jones, T. & Wicks, A. (1999). Convergent stakeholder theory. *Academy Of Management Review*, 24(2), 206-221. doi:10.5465/amr.1999.1893929
- Jones, T. & Wicks, A. (1999). Convergent Stakeholder Theory. *The Academy Of Management Review*, 24(2), 206. doi:10.2307/259075
- Jouët, J. (1993). Pratiques de communication et figures de la médiation. *Réseaux*, 11(60), 99-120. doi:10.3406/reso.1993.2369
- Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Réseaux*, 18(100), 487-521. doi:10.3406/reso.2000.2235
- Jouët, J. (2003). Technologies de communication et genre. *Réseaux*, 120(4), 53. doi:10.3917/res.120.0053
- Junco, R. (2012). Too much face and not enough books: The relationship between multiple indices of Facebook use and academic performance. *Computers In Human Behavior*, 28(1), 187-198. doi:10.1016/j.chb.2011.08.026
- Junco, R. (2013). iSpy: seeing what students really do online. *Learning, Media And Technology*, 39(1), 75-89. doi:10.1080/17439884.2013.771782
- Kalika, M. (2006). *Management et TIC* (1st ed.). Rueil-Malmaison: Éd. Liaisons.
- Kalika, M. & Bia, M. (2004). Les chartes d'utilisation des TIC : facteurs organisationnels de continence d'une pratique émergente en France. In *EMCIS (European and Mediterranean Conference on Information Systems)*. Tunis.
- Kalika, M., Boukef Charki, N., & Isaac, H. (2007). La théorie du millefeuille et l'usage des TIC dans l'entreprise. *Revue Française De Gestion*, 33(172), 117-129. doi:10.3166/rfg.172.117-129
- Kant, E. (1972). *Théorie et pratique* (1st ed.). Vrin,.
- Kant, E. (1974). *Critique de la raison pure* (1st ed.). Paris: Presses Universitaires de France.
- Kant, E. & Allison, H. (1973). *The Kant-Eberhard controversy* (1st ed.). Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Kant, E., Wood, A., & Schneewind, J. (2002). *Groundwork for the metaphysics of morals* (1st ed.). New Haven: Yale University Press.
- Kant, I. & Guillermit, L. (1990). *Sur l'expression courante* (1st ed.). Paris: J. Vrin.
- Kant, I. & Henriot, P. (1988). *Critique de la raison pure [avec] préface de la 1e éd. (1781)* (1st ed.). Paris: Bordas.
- Kaplan, A. (1964). *The conduct of inquiry* (1st ed.). San Francisco: Chandler Pub. Co.
- Kaplan, H. (1975). *Self-attitudes and deviant behavior* (1st ed.). Pacific Palisades:Goodyear.
- Kaptein, M. (1998). *Ethics Management* (1st ed.). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Kaptein, M. (2004). Business Codes of Multinational Firms: What Do They Say?. *Journal Of Business Ethics*, 50(1), 13-31. doi:10.1023/b:busi.0000021051.53460.da

- Kaptein, M. & Schwartz, M. (2008). The Effectiveness of Business Codes: A Critical Examination of Existing Studies and the Development of an Integrated Research Model. *Journal Of Business Ethics*, 77(2), 111-127. doi:10.1007/s10551-006-9305-0
- Karahanna, E., Agarwal, R., & Angst, C. (2006). Reconceptualizing Compatibility Beliefs in Technology Acceptance Research. *MIS Quarterly*, 30(4), 781-804.
- Karahanna, E., Evaristo, J., & Srite, M. (2005). Levels of Culture and Individual Behavior. *Journal Of Global Information Management*, 13(2), 1-20. doi:10.4018/jgim.2005040101
- Karahanna, E., Straub, D., & Chervany, N. (1999). Information Technology Adoption Across Time: A Cross-Sectional Comparison of Pre-Adoption and Post-Adoption Beliefs. *MIS Quarterly*, 23(2), 183. doi:10.2307/249751
- Kasper, G. & Cerveny, R. (1985). A laboratory study of user characteristics and decision-making performance in end-user computing. *Information & Management*, 9(2), 87-96. doi:10.1016/0378-7206(85)90030-8
- Katz, E., Blumler, J., & Gurevitch, M. (1973). Uses and Gratifications Research. *Public Opinion Quarterly*, 37(4), 509. doi:10.1086/268109
- Katz, J., Amick, B., Hupert, N., Cortes, M., Fossel, A., Robertson, M., & Coley, C. (2002). Prevalence of upper extremity musculoskeletal disorders in college students. *Am J Ind Med.*, 41(1), 19-26.
- Katzell, R. (1964). Personal values, job satisfaction and job behavior. In H. Borow, *Man in a world of work* (1st ed., pp. 341-363). Boston: Houghton Mifflin Company.
- Kechidi, M. (2005). La théorie de la structuration : une analyse des formes et des dynamiques organisationnelles. *Relations Industrielles*, 60(2), 348. doi:10.7202/011725ar
- Kefi, H. (2011). Processus organisationnels et systèmes d'information et de communication : alignement et performance. *La Revue Des Sciences De Gestion*, 251(5), 189. doi:10.3917/rsg.251.0189
- Keller, R. (2007). L'analyse de discours comme sociologie de la connaissance. *Langage Et Société*, 120(2), 55 - 76.
- Keller, R. (2008). L'urgence de surprise. Analyse de discours : entre modèles théoriques et rapprochement à la réalité discursive. *Recherches Qualitatives, Hors-Série*, 6, 44-56.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2007). *L'analyse du discours en interaction : quelques principes méthodologiques* (1st ed.). Limbaje si comunicare.
- Kerr, O. (2003). Cybercrime's Scope: Interpreting 'Access' and 'Authorization' in Computer Misuse Statutes. *New York University Law Review*, 78, 1596-1668.
- Kervasdoué, J. (2015). *L'hôpital* (1st ed.). Paris: Presses universitaires de France.
- Kesar, S. & Rogerson, S. (1998). Developing Ethical Practices to Minimize Computer Misuse. *Social Science Computer Review*, 16(3), 240-251. doi:10.1177/089443939801600302

- Ketokivi, M. & Choi, T. (2014). Renaissance of case research as a scientific method. *Journal Of Operations Management*, 32(5), 232-240. doi:10.1016/j.jom.2014.03.004
- Kim, S. & Byrne, S. (2011). Conceptualizing personal web usage in work contexts: A preliminary framework. *Computers In Human Behavior*, 27(6), 2271-2283. doi:10.1016/j.chb.2011.07.006
- King, D., Delfabbro, P., & Griffiths, M. (2009). Video Game Structural Characteristics: A New Psychological Taxonomy. *International Journal Of Mental Health And Addiction*, 8(1), 90-106. doi:10.1007/s11469-009-9206-4
- King, D., Delfabbro, P., & Griffiths, M. (2010). Cognitive behavioral therapy for problematic video game players : conceptual considerations and practice issues. *Journal Of Cybertherapy And Rehabilitation*, 3, 261-273.
- King, D., Delfabbro, P., & Griffiths, M. (2011). The Role of structural characteristics in problematic video game play : an empirical study. *Nternationel Journal Of Mental Health And Addiction*, 9, 320-333.
- Kittinger, R., Correia, C., & Irons, J. (2012). Relationship Between Facebook Use and Problematic Internet Use Among College Students. *Cyberpsychology, Behavior, And Social Networking*, 15(6), 324-327. doi:10.1089/cyber.2010.0410
- Kizza, J. (2002). *Computer network security and cyber ethics* (1st ed.). Jefferson, N.C.: McFarland.
- Kizza, J. (2010). *Ethical and Social Issues in the Information Age* (1st ed.). London: Springer-Verlag London Ltd.
- Kizza, J. (2013). *Ethical and social issues in the information age* (1st ed.). London: Springer London.
- Klein, H. & Myers, M. (1999). A Set of Principles for Conducting and Evaluating Interpretive Field Studies in Information Systems. *MIS Quarterly*, 23(1), 67. doi:10.2307/249410
- Klein, R. (2007). Internet-Based Patient-Physician Electronic Communication Applications: Patient Acceptance and Trust. *E-Service Journal*, 5(2), 27-52. doi:10.2979/esj.2007.5.2.27
- Knapp, K., Marshall, T., Kelly Rainer, R., & Nelson Ford, F. (2006). Information security: management's effect on culture and policy. *Information Management & Computer Security*, 14(1), 24-36. doi:10.1108/09685220610648355
- Koenig, G. (1993). Production de la connaissance et constitution des pratiques organisationnelle. *Revue De Gestion Des Ressources Humaines*, 9, 4-17.
- Koenig, G. (1993). Production de la connaissance et constitution des pratiques organisationnelles. *Revue De Gestion Des Ressources Humaines*, (9), 4-17.
- Koocher, G. & Keith-Spiegel, P. (2008). *Ethics in psychology and the mental health professions* (1st ed.). Oxford: Oxford University Press.

- Koocher, G.P. & Keith-Spiegel, P. (2008). *Ethics in Psychology and the Mental Health Professions: Standards and Cases* (3rd ed.). New York: Oxford University Press.  
Reviewed by Eric K. Willmarth, PhD, Saybrook Graduate School and Research Center, San Francisco, CA. and Western Michigan University, Kalamazoo, MI. (2009).  
*American Journal Of Clinical Hypnosis*, 52(1), 74-75.  
doi:10.1080/00029157.2009.10401695
- Korzaan, M. & Morris, S. (2009). Individual characteristics and the intention to continue project escalation. *Computers In Human Behavior*, 25(6), 1320-1330.  
doi:10.1016/j.chb.2009.05.005
- Kraif, O. (2006). *Qu'attendre de l'alignement de corpus multilingues ?* (1st ed.). Laboratoire de Linguistique et didactique des langues étrangères et maternelles (LIDILEM).
- Krishnan, V. (2002). *International Journal Of Value-Based Management*, 15(1), 19-33.  
doi:10.1023/a:1013029427977
- Kristof-Brown, A. (1996). Person-Organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel Psychology*, 49(1), 1-49.  
doi:10.1111/j.1744-6570.1996.tb01790.x
- Kristof-Brown, A. & Guay, R. (2011). Person-environment fit. In S. Zedeck, *American psychological association handbook of industrial and organizational psychology* (1st ed., pp. 1-50). Washington, DC: American Psychological Association.
- Kristof-Brown, A. & Stevens, C. (2001). Goal congruence in project teams: Does the fit between members' personal mastery and performance goals matter?. *Journal Of Applied Psychology*, 86(6), 1083-1095. doi:10.1037//0021-9010.86.6.1083
- Kristof-Brown, A., Barrick, M., & Kay Stevens, C. (2005). When Opposites Attract: A Multi-Sample Demonstration of Complementary Person-Team Fit on Extraversion. *Journal Of Personality*, 73(4), 935-958. doi:10.1111/j.1467-6494.2005.00334.x
- Kuhn, T. (1983). *La structure des révolutions scientifiques* (1st ed.). [Paris]: Flammarion.
- Kuhn, T. (1983). *La Structure des révolutions scientifiques* (1st ed.). Paris: Flammarion.
- Lacroix, J. (1994). Entrez dans l'univers merveilleux de Vidéoway. In J. Lacroix & G. Tremblay, *De la télématique aux autoroutes électroniques. Le grand projet reconduit* (1st ed.). Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.
- Ladd, J. (2000). Ethics and the computer world – A new challenge for philosophers. In R. Baird, R. Ramsower & S. Rosenbaum, *Cyberethics - Social and moral issues in the computer age* (1st ed., pp. 44-55). New York: Prometheus Books.
- Lagadec, A. (2009). L'analyse des pratiques professionnelles comme moyen de développement des compétences: ancrage théorique, processus à l'œuvre et limites de ces dispositifs. *Recherche En Soins Infirmiers*, 97(2), 4. doi:10.3917/rsi.097.0004
- Landry, R. (1992). L'analyse de contenu. In B. Gauthier, *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données* (2nd ed., pp. 337-359). Québec: Presses de l'Université du Québec.

- Langford, D. (2000). *Internet ethics* (1st ed.). Houndmills [England]: Macmillan.
- Latour, B. (1989). *La science en action* (1st ed.). Paris: La Découverte / Poche.
- Latzko-Toth, G. & Millerand, F. (2012). Sociologie des usages et Science & Technology Studies : un dialogue à poursuivre. In G. Vidal, *La sociologie des usages. Continuités et transformations* (1st ed., pp. 119-150). Paris: Hermès Lavoisier.
- Laulan, A. (1984). Assumer le paradoxe. In paper presented at Inforcom 84, *Quatrième congrès national des Sciences de l'Information et de la Communication*.
- Laurel, B. (1986). Interface as mimesis. In D. Norman & S. Draper, *User centered system design: new perspectives on human-computer interaction* (1st ed., pp. 67-86). Lawrence Erlbaum Associates.
- Lave, J. & Wenger, E. (1991). *Situated learning* (1st ed.). Cambridge [England]: Cambridge University Press.
- Lave, J. & Wenger, E. (1991). *Situated learning* (1st ed.). Cambridge [England]: Cambridge University Press.
- Lave, J. & Wenger, E. (1991). *Situated learning* (1st ed.). Cambridge [England]: Cambridge University Press.
- Lawrence, P. & Lorsch, J. (1963). *Organization and Environment* (1st ed.). Boston: Harvard University Press.
- Lawrence, T. & Robinson, S. (2007). Ain't Misbehavin: Workplace Deviance as Organizational Resistance. *Journal Of Management*, 33(3), 378-394.  
doi:10.1177/0149206307300816
- Le Coadic, Y. (1997). *Usages et usagers de l'information* (1st ed.). Paris: ADBS.
- Le Marec, J. (2001). L'usage et ses modèles : quelques réflexions méthodologiques. *Spirales*, 28, 105-122.
- Le Moigne, J. (1999). *Les épistémologies constructivistes* (1st ed.). Paris: PUF.
- Leach, J. (2003). Improving user security behaviour. *Computers & Security*, 22(8), 685-692.  
doi:10.1016/s0167-4048(03)00007-5
- Lee, D. (1986). Usage Pattern and Sources of Assistance for Personal Computer Users. *MIS Quarterly*, 10(4), 313. doi:10.2307/249183
- Lee, D. (1986). Usage Pattern and Sources of Assistance for Personal Computer Users. *MIS Quarterly*, 10(4), 313. doi:10.2307/249183
- Lee, R. (2000). *Unobtrusive methods in social research* (1st ed.). Buckingham [England]: Open University Press.
- Lee, S. (2010). Analysis of College Students' Online Life-Styles and Their Psychological Profiles in South Korea. *Cyberpsychology, Behavior, And Social Networking*, 13(6), 701-704. doi:10.1089/cyber.2009.0443
- Leedy, P. & Ormrod, J. (2005). *Practical research* (1st ed.). Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.

- Leithelser, R. & Wetherbe, J. (1986). Service Support Levels: An Organized Approach to End-User Computing. *MIS Quarterly*, 10(4), 337. doi:10.2307/249187
- Leithwood, K., Chapman, J., Corson, D., Hallinger, P., & Hart, A. (1996). *International Handbook of Educational Leadership and Administration* (1st ed.). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Leiwo, J. & Heikkuri, S. An analysis of ethics as foundation of information security in distributed systems. *Proceedings Of The Thirty-First Hawaii International Conference On System Sciences*. doi:10.1109/hicss.1998.654776
- Leleu-Merviel, S. (2008). *Objectiver l'humain?* (1st ed.). Paris: Hermes Science publications-Lavoisier.
- Leonard, L., Cronan, T., & Kreie, J. (2004). What influences IT ethical behavior intentions—planned behavior, reasoned action, perceived importance, or individual characteristics?. *Information & Management*, 42(1), 143-158. doi:10.1016/j.im.2003.12.008
- Leplat, J. (2002). De l'étude de cas à l'analyse de l'activité. *Perspectives Interdisciplinaires Sur Le Travail Et La Santé*, (4-2). doi:10.4000/pistes.3658
- Lere, J. & Gaumnitz, B. (2007). Changing Behavior by Improving Codes of Ethics. *American Journal Of Business*, 22(2), 7-18. doi:10.1108/19355181200700006
- Lere, J. & Gaumnitz, B. (2007). Changing Behavior by Improving Codes of Ethics. *American Journal Of Business*, 22(2), 7-18. doi:10.1108/19355181200700006
- Lessard-Hébert, M., Goyette, G., & Boutin, G. (1997). *La recherche qualitative* (1st ed.). Bruxelles: De Boeck université.
- Levinson, S. (1983). *Pragmatics* (1st ed.). Cambridge [England]: Cambridge University Press.
- Lévy, J. & Thoër, C. (2012). *Internet et santé* (1st ed.). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Lewin, K. (1935). *A dynamic theory of personality* (1st ed.). New York and London: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Lewin, K. & Lewin, K. (1948). *Resolving social conflicts* (1st ed.). New York, NY: Harper & Row.
- Lewis, P. (1985). Defining 'business ethics': Like nailing jello to a wall. *Journal Of Business Ethics*, 4(5), 377-383. doi:10.1007/bf02388590
- Li, H., Zhang, J., & Sarathy, R. (2010). Understanding compliance with internet use policy from the perspective of rational choice theory. *Decision Support Systems*, 48(4), 635-645. doi:10.1016/j.dss.2009.12.005
- Liang, H. & Xue, Y. (2017). Understanding Security Behaviors in Personal Computer Usage: A Threat Avoidance Perspective. *Journal Of The Association For Information Systems*, 11(7), 394-413.

- Lichtenstein, S. (1996). Internet acceptable usage policy. *Computer Audit Update*, 1996(12), 10-21. doi:10.1016/s0960-2593(97)80801-4
- Lichtenstein, S. (2011). Ethical issues for internet use policy: balancing employer and employee perspectives. *International Journal Of Technology Management*, 54(2/3), 288. doi:10.1504/ijtm.2011.039316
- Lichtenstein, S. & Swatman, P. (1997). Internet acceptable usage policy for organizations. *Information Management & Computer Security*, 5(5), 182-190. doi:10.1108/09685229710367726
- Lim, V. (2002). The IT way of loafing on the job: cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal Of Organizational Behavior*, 23(5), 675-694. doi:10.1002/job.161
- Lim, V. (2002). The IT way of loafing on the job: cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal Of Organizational Behavior*, 23(5), 675-694. doi:10.1002/job.161
- Lim, V. & Chen, D. (2012). Cyberloafing at the workplace: gain or drain on work?. *Behaviour & Information Technology*, 31(4), 343-353. doi:10.1080/01449290903353054
- Lin, A. & Silva, L. (2005). The social and political construction of technological frames. *European Journal Of Information Systems*, 14(1), 49-59. doi:10.1057/palgrave.ejis.3000521
- Lincoln, Y. & Guba, E. (1985). *Naturalistic inquiry* (1st ed.). Beverly Hills, Calif.: Sage Publications.
- Lindström, J. & Hägerfors, A. (2009). A model for explaining strategic IT- and information security to senior management. *International Journal Of Public Information Systems*, 1, 17-29.
- Litzky, B., Eddleston, K., & Kidder, D. (2006). The Good, the Bad, and the Misguided: How Managers Inadvertently Encourage Deviant Behaviors. *Academy Of Management Perspectives*, 20(1), 91-103. doi:10.5465/amp.2006.19873411
- Livari, J. (1992). The organizational fit of information systems. *Information Systems Journal*, 2(1), 3-29. doi:10.1111/j.1365-2575.1992.tb00064.x
- Loch, K., Carr, H., & Warkentin, M. (1992). Threats to information systems: Today's reality, yesterday's understanding. *MIS Quarterly*, 16(2), 173-186.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. Dunnette, *Handbook of industrial and organizational psychology* (1st ed., pp. 1297-1350). Chicago: Rand McNally.
- Locke, J., Spitz, J., & Lazzeri, C. (1994). *Le second traité du gouvernement* (1st ed.). Paris: Presses universitaires de France.
- Lofquist, L. & Dawis, R. (1969). *Adjustment to work: a psychological view of man's problems in a work-oriented society* (1st ed.). New York: Appleton-Century-Crofts, Educational Division.

- Lohisse, J. (2009). *La communication* (1st ed.). Bruxelles: De Boeck.
- Lu, H. & Gustafson, D. (1994). An empirical study of perceived usefulness and perceived ease of use on computerized support system use over time. *International Journal Of Information Management*, 14(5), 317-329. doi:10.1016/0268-4012(94)90070-1
- Lull, J. (1990). *Inside Family Viewing: Ethnographic Research on Television's Audiences* (1st ed.). London: Routledge. Also published in Italian by Meltemi Editore, Rome.
- Lull, J. (1980). THE SOCIAL USES OF TELEVISION. *Human Communication Research*, 6(3), 197-209. doi:10.1111/j.1468-2958.1980.tb00140.x
- Lundquist, L. (1983). *L'analyse textuelle: méthode, exercices* (1st ed.). Paris: Cedic.
- Mace, G. & Pétry, F. (2010). *Guide d'élaboration d'un projet de recherche en sciences sociales* (1st ed.). Quebec (Canada): De Boeck.
- Mace, G. & Pétry, F. (2010). *Guide d'élaboration d'un projet de recherche en sciences sociales*, (1st ed.). Éditions De Boeck Université.
- Mahoudeau, J. (2006). *Édiation des savoirs et complexité : le cas des hypermédias archéologiques et culturels* (1st ed.). Paris: L'Harmattan.
- Maiese, M. (2013). *Principles of Justice and Fairness / Beyond Intractability*. *Beyondintractability.org*. Retrieved 7 January 2017, from <http://www.beyondintractability.org/essay/principles-of-justice>
- Maingueneau, D. (1976). *Initiation aux méthodes de l'analyse du discours* (1st ed.). Paris: Hachette.
- Maingueneau, D. (1991). *L'Analyse du discours* (1st ed.). Paris: Hachette.
- Maingueneau, D. (1996). *Les Termes clés de l'analyse du discours* (1st ed.). Paris: Ed. du Seuil.
- Maingueneau, D. (2005). *L'analyse du discours et ses frontières*. *Dominique.maingueneau.pagesperso-orange.fr*. Retrieved 3 January 2017, from <http://dominique.maingueneau.pagesperso-orange.fr/texte01.html>
- Maingueneau, D. (2010). Analyse du discours et champ disciplinaire. *Questions De Communication*, (18), 185-196. doi:10.4000/questionsdecommunication.422
- Mallein, P. & Toussaint, Y. (1994). Technologie de l'information et de la communication : une approche sociologique pour la conception assistée par l'usage. *Communication Et Stratégies*, 5, 77-99.
- Maner, W. (1980). *Starter Kit in Computer Ethics* (1st ed.). Helvetia Press (published in cooperation with the National Information and Resource Center for Teaching Philosophy), (Originally self-published by Maner in 1978.).
- Maner, W. (1996). Unique ethical problems in information technology. *Science And Engineering Ethics*, 2(2), 137-154. doi:10.1007/bf02583549
- Maner, W. (1999). Is Computer Ethics Unique?. *Etica E Politica*, 2(1).

- Maner, W. (2004). Unique Ethical Problems in Information Technology. In T. Bynum & S. Rogerson, *Computer Ethics and Professional Responsibility*. (1st ed., pp. 39 - 59). Oxford et al.: Blackwell Publishing.
- Marion, A. (2012). *Diagnostic de la performance de l'entreprise* (1st ed.). Paris: Dunod.
- Marion, A., Asquin, A., & Evereare, C. (2012). *Diagnostic de la performance de l'entreprise : Concepts et méthodes, Stratégie- Politique de l'entreprise* (1st ed.). Dunod.
- Markus, M. (1994). Electronic Mail as the Medium of Managerial Choice. *Organization Science*, 5(4), 502-527. doi:10.1287/orsc.5.4.502
- Markus, M. & Tanis, C. (2000). The Enterprise System Experience : from adoption to success. In R. Zmud, *Framing the domains of IT management* (1st ed., pp. 173-208). Cincinnati: Pinnaflex.
- Markus, M. & Tanis, C. (2002). The Enterprise System Experience : from adoption to success. In R. Zmud, *Framing the domains of IT management* (1st ed., pp. 173-208). Cincinnati: Pinnaflex.
- Marshall, C. & Rossman, G. (1995). *Designing qualitative research* (2nd ed.). Newbury Park, Calif.: Sage Publications.
- Martin, K. & Freeman, R. (2003). *Journal Of Business Ethics*, 43(4), 353-361. doi:10.1023/a:1023014112461
- Martin, K. & Freeman, R. (2003). *Journal Of Business Ethics*, 43(4), 353-361. doi:10.1023/a:1023014112461
- Martin, O. & Singly, F. (2009). *L'analyse de données quantitatives* (1st ed.). [Paris]: A. Colin.
- Martineau, S. (2007). L'éthique en recherche qualitative : quelques pistes de réflexion. *Recherches Qualitatives (Hors-Série)*, 5, 70-81.
- Martins, L. & Kellermanns, F. (2004). A Model of Business School Students' Acceptance of a Web-Based Course Management System. *Academy Of Management Learning & Education*, 3(1), 7-26. doi:10.5465/amle.2004.12436815
- Martinsons, M. & So, S. (2005). International Differences in Information Ethics. *Academy Of Management Proceedings*, 2005(1), v-A6. doi:10.5465/ambpp.2005.18783423
- Masengesho, K., Bonami, M., & De Ketele, J. (2009). Modèle d'analyse des conceptions et des pratiques de planification. *Revue Française De Gestion*, 35(195), 55-83. doi:10.3166/rfg.195.55-83
- Mason, R. (1986). Four Ethical Issues of the Information Age. *MIS Quarterly*, 10(1), 5. doi:10.2307/248873
- Mason, R., Mason, F., & Culnan, M. (1995). *Ethics of information management* (1st ed.). Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.
- Masrom, M., Ismail, Z., Anuar, R., Hussein, R., & Mohamed, N. (2011). Analyzing Accuracy and Accessibility in Information and Communication Technology Ethical

- Scenario Context. *American Journal Of Economics And Business Administration*, 3(2), 370-376. doi:10.3844/ajebasp.2011.370.376
- Massit-Folléa, F. (2002). De la régulation à la gouvernance d'internet. Quel rôle pour les usagers-citoyens?. *Les Cahiers Du Numérique*, 3(2), 239-263.
- Mastrangelo, P., Everton, W., & Jolton, J. (2006). Personal Use of Work Computers: Distraction versus Destruction. *Cyberpsychology & Behavior*, 9(6), 730-741. doi:10.1089/cpb.2006.9.730
- Mathews, C. (1987). Codes of Ethics: Organizational Behavior and Misbehavior. *Research In Corporate Social Performance And Policy*, 9, 107-130.
- Mathon, S. & Macker, J. (2002). *La cybersurveillance des salariés sur les lieux de travail*. CNIL.
- Mcfadzean, E., Ezingear, J., & Birchall, D. (2006). Anchoring information security governance research: Sociological groundings and future directions. *Journal Of Information System Security*, 2(3).
- McGill, S. & Baetz, M. (2011). Technology use codes of conduct: is it a choice between shapping the organizational culture and effective legal enforcement ?. *Employee Rights And Employee Policy Journal*, 15.
- McGrath, J. (1976). Stress and behavior in organizations. In M. Dunnette, *Handbook of industrial and organizational psychology* (1st ed., pp. 1351-1395). Chicago: Rand McNally.
- McLean, E. (1979). End Users as Application Developers. *MIS Quarterly*, 3(4), 37. doi:10.2307/249047
- Méadel, C. & Proulx, S. (1998). « Usagers en chiffres, usagers en actes », *Accusé de réception. Le téléspectateur construit par les sciences sociales* (1st ed.). Paris: L'Harmattan.
- Meeus, J. (1981). A planetary alignment. *L'astronomie*, 95, 15-19.
- Meier, R. (1963). Communications Overload: Proposals from the Study of a University Library. *Administrative Science Quarterly*, 7(4), 521. doi:10.2307/2390963
- Menéndez, C., Amick, B., Jenkins, M., Caroom, C., Robertson, M., Harrist, R., & Katz, J. (2009). Upper extremity pain and computer use among engineering graduate students: A replication study. *American Journal Of Industrial Medicine*, 52(2), 113-123. doi:10.1002/ajim.20660
- Mercier, S. (2004). *L'éthique dans les entreprises* (1st ed.). Paris: Éditions La Découverte.
- Mercier, S. (2010). Une analyse historique du concept de parties prenantes : Quelles leçons pour l'avenir ?. *Management & Avenir*, 33(3), 142. doi:10.3917/mav.033.0142
- Mercier, S. (2014). *L'éthique dans les entreprises* (1st ed.). Paris: la Découverte.
- Mercier, S. & Coulon, R. (2017). Le développement des technologies de l'information : comment préserver la vie privée des salariés ?. In Kalika et al., *E-GRH : révolution ou évolution ?* (1st ed., pp. 171-194). Editions Liaisons.

- Mercier, S. & Guinn-Milliot, S. (2003). La théorie des parties prenantes : un cadre conceptuel fécond pour la responsabilité sociale de l'entreprise ?. In *Actes de la 5e université de printemps de l'audit social* (pp. 249-259). IAE de Corse.
- Merriam, S. & Merriam, S. (1998). *Qualitative research and case study applications in education* (1st ed.). San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Merriam, S. & Merriam, S. (2009). *Qualitative research* (1st ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Meulders-Klein, M. (1992). Vie privée, vie familiale et droits de l'homme. *Revue Internationale De Droit Comparé*, 44(4), 767-794. doi:10.3406/ridc.1992.4572
- Michon, C. (1994). Management et communication interne : les six dimensions qu'il faut considerer. *Communication Et Organisation*, (5). doi:10.4000/communicationorganisation.1713
- Miège, B. (2007). *La société conquise par la communication* (1st ed.). Grenoble: Presses universitaires de Grenoble.
- Miège, B. (2008). Médias, médiations et médiateurs, continuités et mutations. *Réseaux*, 148-149(2), 117. doi:10.3917/res.148.0117
- Miles, M., Huberman, A., Hlady Rispal, M., & Bonniol, J. (2003). *Analyse des données qualitatives* (1st ed.). Bruxelles: De Boeck université.
- Miles, R. & Snow, C. (1978). *Organizational strategy, structure, and process* (1st ed.). New York: McGraw-Hill.
- Miles, R. & Snow, C. (1984). Fit, Failure and the Hall of Fame. *California Management Review*, 26(3), 10-28. doi:10.2307/41165078
- Mill, J. (1968). *L'utilitarisme* (1st ed.). Paris: Garnier- Flammarion.
- Miller, S. & Weckert, J. (2000). *Journal Of Business Ethics*, 28(3), 255-265. doi:10.1023/a:1006232417265
- Millerand, F. (1998). Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (1ère partie). *Composite*, 98(1).
- Mills, A., Durepos, G., & Wiebe, E. (2010). *Encyclopedia of case study research* (1st ed.). Los Angeles: SAGE Publications.
- Mingers, J. & Walsham, G. (2010). Toward ethical information systems: the contribution of discourse ethics. *MIS Quarterly*, 34(4), 833-854.
- Mirchandani, D. & Motwani, J. (2003). Reducing Internet abuse in the workplace. *S.A.M Advanced Management Journal*, 68(1), 22-26.
- Mishra, A. & Mishra, D. (2013). Applications of Stakeholder Theory in Information Systems and Technology. *Engineering Economics*, 24(3). doi:10.5755/j01.ee.24.3.4618
- Mitchell, R., Agle, B., & Wood, D. (1997). Toward a Theory of Stakeholder Identification and Salience: Defining the Principle of Who and What Really Counts. *The Academy Of Management Review*, 22(4), 853. doi:10.2307/259247

- Mitrou, L. & Karyda, M. (2006). Employees' privacy vs. employers' security: Can they be balanced?. *Telematics And Informatics*, 23(3), 164-178. doi:10.1016/j.tele.2005.07.003
- Moisdon, J. (1997). *Du mode d'existence des outils de gestion* (1st ed.). Paris: Ed. Seli Arslan.
- Mok, K. (2005). Fostering entrepreneurship: Changing role of government and higher education governance in Hong Kong. *Research Policy*, 34(4), 537-554. doi:10.1016/j.respol.2005.03.003
- Moody, G. & Siponen, M. (2013). Using the theory of interpersonal behavior to explain non-work-related personal use of the Internet at work. *Information & Management*, 50(6), 322-335. doi:10.1016/j.im.2013.04.005
- Moor, J. (1997). Towards a theory of privacy in the information age. *ACM SIGCAS Computers And Society*, 27(3), 27-32. doi:10.1145/270858.270866
- Moor, J. (1998). Reason, relativity, and responsibility in computer ethics. *ACM SIGCAS Computers And Society*, 28(1), 14-21. doi:10.1145/277351.277355
- Moor, J. (2005). Why We Need Better Ethics for Emerging Technologies. *Ethics And Information Technology*, 7(3), 111-119. doi:10.1007/s10676-006-0008-0
- Moor, J. (1985). WHAT IS COMPUTER ETHICS?. *Metaphilosophy*, 16(4), 266-275. doi:10.1111/j.1467-9973.1985.tb00173.x
- Moore, A. (2000). Employee Monitoring and Computer Technology: Evaluative Surveillance v. Privacy. *Business Ethics Quarterly*, 10(3), 697. doi:10.2307/3857899
- Moores, T. & Chang, J. (2006). Ethical Decision Making in Software Piracy: Initial Development and Test of a Four-Component Model. *MIS Quarterly*, 30(1), 167-180.
- Moos, R. (1987). Person-environment congruence in work, school, and health care settings. *Journal Of Vocational Behavior*, 31(3), 231-247. doi:10.1016/0001-8791(87)90041-8
- Morris, S. & McDonald, R. (1995). The role of moral intensity in moral judgments: An empirical investigation. *Journal Of Business Ethics*, 14(9), 715-726. doi:10.1007/bf00872325
- Morse, J. (1996). *Nursing Research: The application of qualitative approaches*. (1st ed.). London: Chapman and Hall.
- Moscoso, N. (2013). Et si l'on osait une épistémologie de la découverte ? La démarche abductive au service de l'analyse du travail enseignant. *Penser L'Éducation*, 33, 57-80.
- Moule, B. & Giavara, L. (1995). Policies, procedures and standards. *Information Management & Computer Security*, 3(3), 7-16. doi:10.1108/09685229510092057
- Mouton, D. (2012). *Sécurité de la dématérialisation: de la signature électronique au coffre-fort numérique, une démarche de mise en œuvre*, Solutions d'entreprise (1st ed.). Editions Eyrolles.
- Mucchielli, A. (1996). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales* (1st ed.). Paris: Colin.

- Mucchielli, A. (2007). Les processus intellectuels fondamentaux sous-jacents aux techniques et méthodes qualitatives. *Recherches Qualitatives, Hors Série*, (3).
- Muchinsky, P. & Monahan, C. (1987). What is person-environment congruence? Supplementary versus complementary models of fit. *Journal Of Vocational Behavior*, 31(3), 268-277. doi:10.1016/0001-8791(87)90043-1
- 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.
- 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.
- Mullenbach-Servayre, A. (2007). L'apport de la théorie des parties prenantes à la modélisation de la responsabilité sociétale des entreprises. *La Revue Des Sciences De Gestion*, 1(223), 109-120.
- Mumford, E. (2001). Advice for an action researcher. *Information Technology & People*, 14(1), 12-27. doi:10.1108/09593840110384753
- Murray, H. (1938). *Explorations in personality: a clinical and experimental study of fifty men of college age* (1st ed.). New York: Oxford University Press.
- Murray, H. (1964). Explorations in Personality, 1963. *Journal Of Projective Techniques And Personality Assessment*, 28(2), 172-172. doi:10.1080/0091651x.1964.10120115
- Myers, M. (2004). Hermeneutics in Information Systems Research. In J. Mingers & L. Willcocks, *Social Theory and Philosophy for Information Systems* (1st ed.). Chichester, West Sussex, UK: John Wiley & Sons Ltd.
- Myers, M. (2009). *Qualitative research in business and management* (1st ed.). London, UK: Sage Publications.
- Myers, M. (2013). *Qualitative research in business & management* (1st ed.). New Zealand: University of Auckland.
- Myers, M. & Newman, M. (2007). The qualitative interview in IS research: Examining the craft. *Information And Organization*, 17(1), 2-26. doi:10.1016/j.infoandorg.2006.11.001
- Myers, M. & Walsham, G. (1998). Exemplifying Interpretive Research in Information Systems: an Overview. *Journal Of Information Technology*, 13(4), 233-234. doi:10.1057/jit.1998.2
- Nadeau, R. (1999). *Vocabulaire technique et analytique de l'épistémologie* (1st ed.). Paris: Presses universitaires de France.
- Nadiminti, R., Mukhopadhyay, T., & Kriebel, C. (1996). Risk aversion and the value of information. *Decision Support Systems*, 16(3), 241-254. doi:10.1016/0167-9236(95)00023-2

- Namlu, A. & Odabasi, H. (2007). Unethical computer using behavior scale: A study of reliability and validity on Turkish university students. *Computers & Education*, 48(2), 205-215. doi:10.1016/j.compedu.2004.12.006
- Nelson, E., Leibenluft, E., McClure, E., & Pine, D. (2005). The social re-orientation of adolescence: a neuroscience perspective on the process and its relation to psychopathology. *Psychological Medicine*, 35(2), 163-174. doi:10.1017/s0033291704003915
- Nelson, R., Todd, P., & Wixom, B. (2005). Antecedents of Information and System Quality : An Empirical Examination Within the Context of Data Warehousing. *Journal Of Management Information Systems*, 21(4), 199-235.
- Netemeyer, R., Boles, J., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal Of Applied Psychology*, 81(4), 400-410. doi:10.1037//0021-9010.81.4.400
- Netemeyer, R., Boles, J., McKee, D., & McMurrian, R. (1997). An Investigation into the Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in a Personal Selling Context. *Journal Of Marketing*, 61(3), 85. doi:10.2307/1251791
- Neuberg, M. (1991). *Théorie de l'action* (1st ed.). Liège: P. Mardaga.
- Ng, B., Kankanhalli, A., & Xu, Y. (2009). Studying users' computer security behavior: A health belief perspective. *Decision Support Systems*, 46(4), 815-825. doi:10.1016/j.dss.2008.11.010
- Ngo Higgins, H. (1999). Corporate system security: towards an integrated management approach. *Information Management & Computer Security*, 7(5), 217-222. doi:10.1108/09685229910292817
- Nicolini, D. (2012). *Practice theory, work, and organization* (1st ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Nicolini, D. (2013). *Practice theory, work, and organization* (1st ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Niemimaa, M., Laaksonen, A., & Harnesk, D. (2013). Interpreting Information Security Policy Outcomes: A Frames of Reference Perspective. *2013 46Th Hawaii International Conference On System Sciences*. doi:10.1109/hicss.2013.282
- Nijhof, A. (2003). Measuring the Implementation of Codes of Conduct. An Assessment Method Based on a Process Approach of the Responsible Organisation. *Journal Of Business Ethics*, 45(1/2), 65-78. doi:10.1023/a:1024172412561
- Nissenbaum, H. (1998). Values in the Design of Computer Systems. *Computers And Society*, 38-39.
- Nissenbaum, H. (2010). *Privacy in context* (1st ed.). Stanford, Calif.: Stanford Law Books.
- Nizet, J. (2007). *La sociologie de Anthony Giddens* (1st ed.). Paris: La Découverte.
- Nolan, J. (2005). Best practices for establishing an effective workplace policy for acceptable computer usage. *Information Systems Control Journal*, 6, 32-34.

- Norman, D. (1986). Cognitive engineer. In D. Norman & S. Drapper, *User Centered System Design: New Perspectives on Human-Computer Interaction* (1st ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Norman, D. (1993). Les artefacts cognitives. *Raisons Pratiques*, 4, 15-34.
- Normand, A. (2014). Proposition pour l'induction en analyse du discours. *Approches Inductives: Travail Intellectuel Et Construction Des Connaissances*, 1(1), 11. doi:10.7202/1025744ar
- Normand, A. (2014). Proposition pour l'induction en analyse du discours. *Approches Inductives: Travail Intellectuel Et Construction Des Connaissances*, 1(1), 11. doi:10.7202/1025744ar
- Nye, D. & Dewdney, H. (2008). *Technologie & civilisation* (1st ed.). [Limoges]: FYP éd.
- O'Brien, J., Marion, G., & Saint-Amant, G. (1995). *Les systèmes d'information de gestion* (1st ed.). Bruxelles: De Boeck Université.
- O'Neill, O. (2002). *A question of trust* (1st ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Ong, E., Ang, R., Ho, J., Lim, J., Goh, D., Lee, C., & Chua, A. (2011). Narcissism, extraversion and adolescents' self-presentation on Facebook. *Personality And Individual Differences*, 50(2), 180-185. doi:10.1016/j.paid.2010.09.022
- O'Reilly, C. (1980). Individuals and Information Overload in Organizations: Is More Necessarily Better?. *Academy Of Management Journal*, 23(4), 684-696. doi:10.2307/255556
- Orlikowski, W. (1992). The Duality of Technology: Rethinking the Concept of Technology in Organizations. *Organization Science*, 3(3), 398-427. doi:10.1287/orsc.3.3.398
- Orlikowski, W. (2000). Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology in Organizations. *Organization Science*, 11(4), 404-428. doi:10.1287/orsc.11.4.404.14600
- Orlikowski, W. & Baroudi, J. (1991). Studying Information Technology in Organizations: Research Approaches and Assumptions. *Information Systems Research*, 2(1), 1-28. doi:10.1287/isre.2.1.1
- Oscarson, P. (2007). *Actual and perceived information systems security* (1st ed.). Linköping, Sweden: Linköping University, Faculty of Arts and Sciences.
- Ostroff, C. & Judge, T. (2007). *Perspectives on organizational fit* (1st ed.). New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Oz, E. (1992). Ethical Standards for Information Systems Professionals: A Case for a Unified Code. *MIS Quarterly*, 16(4), 423. doi:10.2307/249729
- Oz, E. (1993). Ethical standards for computer professionals: A comparative analysis of four major codes. *Journal Of Business Ethics*, 12(9), 709-726. doi:10.1007/bf00881385
- Ozler, D. & Polat, G. (2012). Cyberloafing phenomenon in organizations: Determinants and impacts. *International Journal Of Ebusiness And Egovernment Studies*, 4, 2146-0744.

- Pahnila, S., Siponen, M., & Mahmood, A. (2007). Employees' behavior toward IS security policy compliance. In *40th Hawaii International Conference on System Sciences*. Hawaii.
- Paillé, P. (1996). De l'analyse qualitative en général et de l'analyse thématique en particulier. *Recherches Qualitatives*, (15), 179-194.
- Paillé, P. & Mucchielli, A. (2003). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (1st ed.). Paris: A. Colin.
- Paillé, P. & Mucchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (1st ed.). Paris: A. Colin.
- Palm, E. (2004). An Ethical Questioning of Work Place Monitoring-strengthening employees' negotiating power. In *Ethicomp Proceedings*. Syros, Greece.
- Palm, E. & Hansson, S. (2006). The case for ethical technology assessment (eTA). *Technological Forecasting And Social Change*, 73(5), 543-558.  
doi:10.1016/j.techfore.2005.06.002
- Palmer, M., Robinson, C., Patilla, J., & Moser, E. (2001). Information security policy framework: best practices for security policy in the e-commerce age. *Information Security Journal: A Global Perspective*, 10(2), 1-15.
- Panko, R. (1987). Directions And Issues In End User Computing. *INFOR: Information Systems And Operational Research*, 25(3), 181-197.  
doi:10.1080/03155986.1987.11732038
- Paquiénéguy, F. (2010). La notion d'usage est-elle stratégique pour les industries créatives ?. *Tic & Société*, (Vol. 4, n° 2). doi:10.4000/ticetsociete.895
- Paradice, D. (1990). Ethical attitudes of entry-level MIS personnel. *Information & Management*, 18(3), 143-151. doi:10.1016/0378-7206(90)90068-s
- Parent, W. (1983). Privacy, morality, and the law. *Philosophy And Public Affairs*, 12(4), 269-288.
- Parker, D. (1968). Rules of ethics in information processing. *Communications Of The ACM*, 11(3), 198-201. doi:10.1145/362929.362987
- Parker, D. (1983). *Fighting computer crime* (1st ed.). New York: Scribner.
- Parker, D., Swope, S., & Baker, B. (1990). *Ethical conflicts in information and computer science, technology, and business* (1st ed.). Wellesley, Mass.: QED Information Sciences.
- Parsons, F. (1909). *Choosing a vocation* (1st ed.). Boston: Houghton Mifflin Co.
- Paschal, J., Stone, D., & Stone- Romero, E. (2009). Effects of electronic mail policies on invasiveness and fairness. *Journal Of Managerial Psychology*, 24(6), 502-525.  
doi:10.1108/02683940910974107
- Patel, S., Graham, J., & Ralston, P. (2008). Quantitatively assessing the vulnerability of critical information systems: A new method for evaluating security enhancements.

*International Journal Of Information Management*, 28(6), 483-491.  
doi:10.1016/j.ijinfomgt.2008.01.009

- Patriarche, G. (2008). Publics et usagers : convergences et articulations. *Réseaux*, 26(147).
- Payne, D. & Landry, B. (2005). Similarities in Business and IT Professional Ethics: The Need for and Development of A Comprehensive Code of Ethics. *Journal Of Business Ethics*, 62(1), 73-85. doi:10.1007/s10551-005-3439-3
- Pêcheux, M. (1969). *Analyse automatique du discours* (1st ed.). Paris: Dunod.
- Perret, V. & Seville, M. (2007). Fondements épistémologiques de la recherche. In R. Thietart, *Recherche en management* (1st ed., pp. 13-33). Dunod.
- Perriault, J. (1989). *La logique de l'usage* (1st ed.). Paris: Flammarion.
- Peslak, A. (2006). PAPA Revisited: A Current Empirical Study of the Mason Framework. *Journal Of Computer Information Systems*, 46(3), 117-123.
- Pesqueux, Y. (2007). « Éthique et gouvernance, la dualité hard law-soft law et les ressources normatives de l'éthique », *Revue Française De Gouvernance D'Entreprise, Institut Français Des Administrateurs*, (1), 35-48.
- Pesqueux, Y. (2007). *Gouvernance et privatisation* (1st ed.). Presses Universitaires de France.
- Peterson, R. (2001). On the Use of College Students in Social Science Research: Insights from a Second-Order Meta-analysis. *Journal Of Consumer Research*, 28(3), 450-461. doi:10.1086/323732
- Pettigrew, A. (1990). Longitudinal Field Research on Change: Theory and Practice. *Organization Science*, 1(3), 267-292. doi:10.1287/orsc.1.3.267
- Pfeffer, J. (1981). *Power in organizations* (1st ed.). Marshfield, Mass.: Pitman Pub.
- Phillips, J. & Firth, A. (2001). *Introduction to intellectual property law* (1st ed.). London: Butterworths.
- Phillips, R., Freeman, R., & Wicks, A. (2003). What Stakeholder Theory is Not. *Business Ethics Quarterly*, 13(04), 479-502. doi:10.5840/beq200313434
- Picheral, H. (2001). *Dictionnaire raisonné de géographie de la santé* (1st ed.). Montpellier: Université Montpellier III-GEOS.
- Pierce, M. & Henry, J. (1996). Computer ethics: The role of personal, informal, and formal codes. *Journal Of Business Ethics*, 15(4), 425-437. doi:10.1007/bf00380363
- Pies, R. (2009). Should DSM-V designate "internet addiction" a mental disorder. *Psychiatry*, 6(2), 31-37.
- Pitzen, R. (2012). *Internet Acceptable Use Policies: Drawing the line between freedom and protection*. (1st ed.).
- Poisson, Y. (1991). *La recherche qualitative en éducation* (1st ed.). Sillery: Presses de l'Université du Québec.

- Polit, D. & Beck, C. (2006). *Essentials of nursing research* (1st ed.). Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Porter, M. (1980). *Competitive Strategy* (1st ed.). New York: The Free Press.
- Post, G. & Kagan, A. (2007). Evaluating information security tradeoffs: Restricting access can interfere with user tasks. *Computers & Security*, 26(3), 229-237. doi:10.1016/j.cose.2006.10.004
- Post, J., Preston, L., & Sachs, S. (2002). Managing the Extended Enterprise: The New Stakeholder View. *California Management Review*, 45(1), 6-28. doi:10.2307/41166151
- Pourtois, J. & Desmet, H. (1988). *Épistémologie et instrumentation en sciences humaines* (1st ed.). Liège [u.a.]: Mardaga.
- Powell, P. & Walsham, G. (1993). Interpreting Information Systems in Organizations. *The Journal Of The Operational Research Society*, 44(12), 1252. doi:10.2307/2584090
- Power, R. (2002). CSI/FBI Computer Crime and Security Survey. *Computer Security Issues & Trends*, 8(1).
- Promovost, G. (1994). Médias : éléments pour l'étude de la formation des usages sociaux. *Technologie De L'Information Et Société-*, 6(4), 377-400.
- Proulx, S. (1994). Une lecture de l'oeuvre de Michel de Certeau: l'invention du quotidien, paradigme de l'activité des usagers. *Communication*, 15(2), 171- 197.
- Proulx, S. (2015). La sociologie des usages, et après ?. *Revue Française Des Sciences De L'Information Et De La Communication*, (6). doi:10.4000/rfsic.1230
- Proulx, S. (2005). Penser les usages des Tic aujourd'hui : enjeux – modèles - tendances. In L. Viera, *Enjeux et usages des Tic : aspects sociaux et culturels* (1st ed., pp. 7-20). Université Michel Montaigne-Bordeaux3,Gresic, tome 1.
- Puffer, S. (1987). Prosocial behavior, noncompliant behavior, and work performance among commission salespeople. *Journal Of Applied Psychology*, 72(4), 615-621. doi:10.1037//0021-9010.72.4.615
- PWC,. (2007). *The Fifth Annual Global State of Information Security*. PricewaterhouseCoopers.
- Quigley, M. (2008). *Encyclopedia of information ethics and security* (1st ed.). Hershey [Pa.]: Information Science Reference.
- Rabardel, P. (1995). *Les hommes & les technologies* (1st ed.). Paris: Armand Colin.
- Radway, J. (1974). Interpretive communities and variable literacies : the functions of romance reading. *Daedalus*, 113(3), 49-73.
- Rahm, E. & Bernstein, P. (2001). A survey of approaches to automatic schema matching. *The VLDB Journal*, 10(4), 334-350. doi:10.1007/s007780100057
- Raiborn, C. & Payne, D. (1990). Corporate codes of conduct: A collective conscience and continuum. *Journal Of Business Ethics*, 9(11), 879-889. doi:10.1007/bf00382911

- Ramim, M. & Levy, Y. (2006). Securing e-learning systems: A case of insider cyber attacks and novice IT management in a small university. *Journal Of Cases On Information Technology*, 8(4), 24-34. doi:10.4018/jcit.2006100103
- Raucent, B. & Villeneuve, L. (2010). *Accompagner des étudiants* (1st ed.). Bruxelles: De Boeck.
- Rawls, J. (1971). *A theory of justice* (1st ed.). Cambridge, Mass.: Belknap Press of Harvard University Press.
- Rawls, J. (1987). *Théorie de la justice* (1st ed.). Paris: Seuil.
- Rawls, J. (2003). *La justice comme équité* (1st ed.). Paris: La Découverte.
- Rawls, J. & Audard, C. (1987). *Théorie de la justice* (1st ed.). Paris: Editions du Seuil.
- Rawls, J. & Herman, B. (2000). *Lectures on the history of moral philosophy* (1st ed.). Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Rawls, J. & Kelly, E. (2001). *Justice as fairness* (1st ed.). Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Raymond, L. & Bergeron, F. (2008). Enabling the business strategy of SMEs through e-business capabilities. *Industrial Management & Data Systems*, 108(5), 577-595. doi:10.1108/02635570810876723
- Reboul, A. & Moeschler, J. (1996). *"Faut-il continuer à faire de l'analyse de discours"*, (1st ed.). Hermès 16.
- Reckwitz, A. (2002). Toward a Theory of Social Practices: A Development in Culturalist Theorizing. *European Journal Of Social Theory*, 5(2), 243-263. doi:10.1177/13684310222225432
- Rees, J., Bandyopadhyay, S., & Spafford, E. (2003). PFIREs. *Communications Of The ACM*, 46(7), 101-106. doi:10.1145/792704.792706
- Reeves, S., Albert, M., Kuper, A., & Hodges, B. (2008). Why use theories in qualitative research?. *BMJ*, 337(aug07 3), a949-a949. doi:10.1136/bmj.a949
- Reix, R. (2002). *Systèmes d'information et management des organisations* (1st ed.). Paris: Libr. Vuibert.
- Remenyi, D. (2004). *11th European Conference on Information Technology Evaluation* (1st ed.). Reading, UK: Academic Conferences Limited.
- Restubog, S., Garcia, P., Toledano, L., Amarnani, R., Tolentino, L., & Tang, R. (2011). Yielding to (cyber)-temptation: Exploring the buffering role of self-control in the relationship between organizational justice and cyberloafing behavior in the workplace. *Journal Of Research In Personality*, 45(2), 247-251. doi:10.1016/j.jrp.2011.01.006
- Rey, A. (2005). *Dictionnaire historique de la langue française* (1st ed.). Paris: Édition le Robert.
- Reynolds, G. (2003). *Ethics in information technology* (1st ed.). Boston, Mass.: Course Technology.

- Reynolds, G. (2010). *Ethics in information technology* (1st ed.). Boston, MA: Course Technology, Cengage Learning.
- Reynolds, G. (2011). *Ethics in information technology* (1st ed.). Mason, Ohio: South-Western.
- Rhee, H., Kim, C., & Ryu, Y. (2009). Self-efficacy in information security: Its influence on end users' information security practice behavior. *Computers & Security*, 28(8), 816-826. doi:10.1016/j.cose.2009.05.008
- Rheingold, H. (2000). *The virtual community* (1st ed.). Cambridge, MA: The MIT Press.
- Richard A. Spinello.,. (2003). *CyberEthics: Morality and Law in Cyberspace; Second Edition* (1st ed.). Jones and Bartlett Learning.
- Richard, S. (2014). *Numériques* (1st ed.). Paris: B. Grasset.
- Ricœur, P. (1986). *Du texte à l'action* (1st ed.). Paris: Editions du Seuil.
- Ricœur, P. (1990). *Soi-même comme un autre* (1st ed.). Paris: Seuil.
- Ricoeur, P. (2001). *Histoire et vérité* (1st ed.). [Paris]: Seuil.
- Riley, A. & Zaccaro, S. (1987). *Occupational stress and organizational effectiveness* (1st ed.). New York: Praeger.
- Rival, Y. & Kalika, M. (2009). Évaluer la performance de l'entreprise induite par l'usage de portails web ? Le cas du secteur touristique. *Systèmes D'information & Management*, 14(1), 75. doi:10.3917/sim.091.0075
- Rivard, S. & Huff, S. (1985). An empirical study of users as application developers. *Information & Management*, 8(2), 89-102. doi:10.1016/0378-7206(85)90037-0
- Roagna, I. (2012). *Protecting the right to respect for private and family life under the European Convention on Human Rights* (1st ed.). Strasbourg: Council of Europe human rights.
- Robert, S. (1994). Incertitude et interactions de travail : des produits aux conventions. In A. Orléans, *L'analyse économique des conventions* (1st ed., pp. 371–403). Paris: PUF.
- Robison, S. & Bennett, R. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy Of Management Journal*, 38(2), 555-572. doi:10.2307/256693
- Robinson, S. & O'Leary-Kelly, A. (1998). Monkey see, monkey do: The influence of work groups on the antisocial behavior of employees. *Academy Of Management Journal*, 41(6), 658-672. doi:10.2307/256963
- Rogers, E. (1983). *Diffusion of innovations* (1st ed.). New York: Free Press.
- Rogers, E. (1995). *Diffusion of Innovations* (1st ed.). New York: Free Press.
- Roh, Y. (2004). Democratic citizenship education in the information age: a comparative study of south korea and australia. *Asia Pacific Education Review*, 5(2), 167-177. doi:10.1007/bf03024954
- Ross, W. (1930). *The Right and the Good* (1st ed.). Oxford, UK: Oxford University Press.

- Ross, W. & Stratton-Lake, P. (2002). *The right and the good* (1st ed.). Oxford: Clarendon Press.
- Rounds, J., Dawis, R., & Lofquist, L. (1987). Measurement of person-environment fit and prediction of satisfaction in the theory of work adjustment. *Journal Of Vocational Behavior*, 31(3), 297-318. doi:10.1016/0001-8791(87)90045-5
- Rousseau, J. (1966). *Le Contrat social* (1st ed.). Garnier-Flammarion.
- Rubin, R. & Froehlich, T. (1996). Ethical Aspects of Library and Information Science. *Encyclopedia Of Library And Information Sciences, Third Edition*, 58, 1743-1757. doi:10.1081/e-elis3-120044430
- Ruighaver, A., Maynard, S., & Warren, M. (2010). Ethical decision making: Improving the quality of acceptable use policies. *Computers & Security*, 29(7), 731-736. doi:10.1016/j.cose.2010.05.004
- Rumelt, R. (1974). *Strategy, structure, and economic performance* (1st ed.). Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Rundall, T., Devers, K., & Sofaer, S. (1999). Overview of the special supplement issue. *Health Services Research*, 34, 1091–1099.
- Russ, J. (1994). *La Pensée éthique contemporaine* (1st ed.). Paris: Presses universitaires de France.
- Sabherwal, R., Hirschheim, R., & Goles, T. (2001). The Dynamics of Alignment: Insights from a Punctuated Equilibrium Model. *Organization Science*, 12(2), 179-197. doi:10.1287/orsc.12.2.179.10113
- Sabherwal, R., Hirschheim, R., & Goles, T. (2001). The Dynamics of Alignment: Insights from a Punctuated Equilibrium Model. *Organization Science*, 12(2), 179-197. doi:10.1287/orsc.12.2.179.10113
- Sackett, P. (2002). The Structure of Counterproductive Work Behaviors: Dimensionality and Relationships with Facets of Job Performance. *International Journal Of Selection And Assessment*, 10(1&2), 5-11. doi:10.1111/1468-2389.00189
- Saielli, P. (2001). Analyse critique de l'éthique organisationnelle. *Communication Et Organisation*, (20). doi:10.4000/communicationorganisation.2586
- Salais, R. (1994). Incertitude et interactions de travail : des produits aux conventions. In A. Orléans, *L'analyse économique des conventions* (1st ed., pp. 371–403). Paris: PUF.
- Saldaña, J. (2009). *The coding manual for qualitative researchers* (1st ed.). Los Angeles [i.e. Thousand Oaks, Calif]: SAGE Publications.
- Salehnia, A. (2002). *Ethical issues of information systems* (1st ed.). Hershey, PA: IRM Press.
- Salter, M. & Bryden, C. (2009). Icansee you: harassment and stalking on the Internet. *Information & Communications Technology Law*, 18(2), 99-122. doi:10.1080/13600830902812830

- Sandberg, J. (2005). How Do We Justify Knowledge Produced Within Interpretive Approaches?. *Organizational Research Methods*, 8(1), 41-68.  
doi:10.1177/1094428104272000
- Savage, G., Nix, T., Whitehead, C., & Blair, J. (1991). Strategies for assessing and managing organizational stakeholders. *Executive*, 5(2), 61-75.  
doi:10.5465/ame.1991.4274682
- Savall, H. & Zardet, V. (2004). *Recherche en Sciences de Gestion. Approche Qualimétrique : Observer l'objet complexe* (1st ed.). préf. Pr D. Boje, Economica.
- Scapin, D. & Bastien, J. (1997). Ergonomic criteria for evaluating the ergonomic quality of interactive systems. *Behaviour & Information Technology*, 16(4-5), 220-231.  
doi:10.1080/014492997119806
- Schatzki, T. (1996). *Social practices* (1st ed.). New York: Cambridge University Press.
- Schatzki, T. (2005). Peripheral Vision: The Sites of Organizations. *Organization Studies*, 26(3), 465-484. doi:10.1177/0170840605050876
- Schaubroeck, J. & Lam, S. (2002). HOW SIMILARITY TO PEERS AND SUPERVISOR INFLUENCES ORGANIZATIONAL ADVANCEMENT IN DIFFERENT CULTURES. *Academy Of Management Journal*, 45(6), 1120-1136.  
doi:10.2307/3069428
- Schein, E. (1992). *Organizational culture and leadership* (1st ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Schneider, B. (2001). Fits About Fit. *Applied Psychology*, 50(1), 141-152.  
doi:10.1111/1464-0597.00051
- Schneier, B. (2000). *Secrets and lies : Digital Security in a Networked World* (1st ed.). New York: John Wiley.
- Schön, D. (1973). *Intervention theory and method* (1st ed.). Reading, Mass.: Addison-Wesley.
- Schön, D. (1983). *The reflective practitioner* (1st ed.). New York: Basic Books.
- Schultz, R. (2006). *Contemporary issues in ethics and information technology* (1st ed.). Hershey, PA: IRM Press.
- Schwartz, M. (2001). The Nature of the Relationship between Corporate Codes of Ethics and Behaviour. *Journal Of Business Ethics*, 32(3), 247-262.  
doi:10.1023/a:1010787607771
- Schwartz, M. (2002). A Code of Ethics for Corporate Code of Ethics. *Journal Of Business Ethics*, 41(1), 27-43. doi:10.1023/A:1021393904930
- Schwartz, M. (2004). Effective Corporate Codes of Ethics: Perceptions of Code Users. *Journal Of Business Ethics*, 55(4), 321-341. doi:10.1007/s10551-004-2169-2
- Schwartz, M. (2005). Universal Moral Values for Corporate Codes of Ethics. *Journal Of Business Ethics*, 59(1-2), 27-44. doi:10.1007/s10551-005-3403-2

- Scott, M. (1997). Creating a corporate internet acceptable use policy. *Computer Law & Security Report*, 13(6), 451–453.
- Scott, S. & Lane, V. (2000). A Stakeholder Approach to Organizational Identity. *Academy Of Management Review*, 25(1), 43-62. doi:10.5465/amr.2000.2791602
- Scott, T., Voss, R., & Pancake, C. (1993). Teaching an ethics component to computer science majors (abstract). *ACM SIGCSE Bulletin*, 25(1), 304. doi:10.1145/169073.169540
- Segev, A., Porra, J., & Roldan, M. (1998). Internet security and the case of Bank of America. *Communications Of The ACM*, 41(10), 81-87. doi:10.1145/286238.286251
- Senn, J. (1998). *Information technology in business* (1st ed.). Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Shanahan, K. & Hyman, M. (2003). The Development of a Virtue Ethics Scale. *Journal Of Business Ethics*, 42(2), 197-208. doi:10.1023/a:1021914218659
- Shaw, I. & Jameson, R. (1999). *A dictionary of archaeology* (1st ed.). Oxford, UK: Blackwell Publishers.
- Shaw, I. & Jameson, R. (2002). *A Dictionary of archaeology* (1st ed.). Oxford: Blackwell.
- Shaw, I. & Jameson, R. (2008). *Dictionary of Archaeology* (1st ed.). Chichester: John Wiley & Sons.
- Sherman, N. (1999). *Aristotle's Ethics* (1st ed.). Lanham, Md.: Rowman & Littlefield.
- Shukla, S. & Nah, F. (2005). Web browsing and spyware intrusion. *Communications Of The ACM*, 48(8), 85. doi:10.1145/1076211.1076245
- Siau, K., Nah, F., & Teng, L. (2002). Acceptable internet use policy. *Communications Of The ACM*, 45(1). doi:10.1145/502269.502302
- Silverstone, R. (1989). Let us then Return to the Murmuring of Everyday Practices: A Note on Michel de Certeau, Television and Everyday Life. *Theory, Culture & Society*, 6(1), 77-94. doi:10.1177/026327689006001004
- Sims, R. (1991). The institutionalization of organizational ethics. *Journal Of Business Ethics*, 10(7), 493-506. doi:10.1007/bf00383348
- Singer, P. (1991). *A Companion to ethics* (1st ed.). Oxford, UK: Blackwell Reference.
- Singh, J. (2006). ‘A Comparison of the Contents of the Codes of Ethics of Canada’s Largest Corporations in 1992 and 2003’. *Journal Of Business Ethics*, 64(1), 17-29. doi:10.1007/s10551-005-2408-1
- Singly, F. (2005). *L'enquête et ses méthodes* (1st ed.). Paris: A. Colin.
- Siponen, M. (2000). A conceptual foundation for organizational information security awareness. *Information Management & Computer Security*, 8(1), 31-41. doi:10.1108/09685220010371394

- Siponen, M. (2005). Analysis of modern IS security development approaches: towards the next generation of social and adaptable ISS methods. *Information And Organization*, 15(4), 339-375. doi:10.1016/j.infoandorg.2004.11.001
- Siponen, M. & Willison, R. (2009). Information security management standards: Problems and solutions. *Information & Management*, 46(5), 267-270. doi:10.1016/j.im.2008.12.007
- Siponen, M. & Willison, R. (2009). Information security management standards: Problems and solutions. *Information & Management*, 46(5), 267-270. doi:10.1016/j.im.2008.12.007
- Skoric, M., Teo, L., & Neo, R. (2009). Children and Video Games: Addiction, Engagement, and Scholastic Achievement. *Cyberpsychology & Behavior*, 12(5), 567-572. doi:10.1089/cpb.2009.0079
- Skotnes, R. (2015). Management commitment and awareness creation – ICT safety and security in electric power supply network companies. *Information And Computer Security*, 23(3), 302-316. doi:10.1108/ics-02-2014-0017
- Skúlason, P. (2009). L'Université et l'éthique de la connaissance<sup>1</sup>. *Philosophia Scientiae*, (13-1), 177-199. doi:10.4000/philosophiascientiae.81
- Smaczny, T. (2001). Is an alignment between business and information technology the appropriate paradigm to manage IT in today's organisations?. *Management Decision*, 39(10), 797-802. doi:10.1108/eum0000000006521
- Smith, W. & Tabak, F. (2009). Monitoring Employee E-mails: Is There Any Room for Privacy?. *Academy Of Management Perspectives*, 23(4), 33-48. doi:10.5465/amp.2009.45590139
- Sollie, P. & Düwell, M. (2009). *Evaluating new technologies* (1st ed.). Dordrecht: Springer.
- Solove, D. (2007). 'I've Got Nothing to Hide' and other misunderstandings of privacy. *San Diego Law Review*, 44, 745-772.
- Solove, D. (2007). *The future of reputation* (1st ed.). New Haven: Yale University Press.
- Spector, P., Fox, S., Penney, L., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal?. *Journal Of Vocational Behavior*, 68(3), 446-460. doi:10.1016/j.jvb.2005.10.005
- Spinello, R. (1995). *Ethical aspects of information technology* (1st ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Spinello, R. (2009). *A defense of intellectual property rights* (1st ed.). Cheltenham, UK: Edward Elgar.
- Spinello., R. (2011). *CyberEthics: Morality and Law in Cyberspace; Fourth Edition* (1st ed.). Sudbury, MA: Jones and Bartlett Learning.
- Stahl, B. (2005). Responsible management of information systems: an oxymoron?. In *Responsible Leadership Track of EURAM*. Munich.

- Stahl, B. (2005). The Impact of Open Source Development on the Social Construction of Intellectual Property. *Free/Open Source Software Development*, 259-272. doi:10.4018/978-1-59140-369-2.ch012
- Stahl, B. (2008). *Information systems : Critical Perspectives* (1st ed.). Abingdon: Routledge.
- Stair, R. & Reynolds, G. (1998). *Principles of information systems* (1st ed.). Cambridge, MA: Course Technology.
- Stake, R. (1995). *The art of case study research* (1st ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Stake, R. (2006). *Multiple case study analysis* (1st ed.). New York: Guilford Press.
- Stanton, J. (2000). *Journal Of Business And Psychology*, 15(1), 129-147. doi:10.1023/a:1007775020214
- Stanton, J., Stam, K., Mastrangelo, P., & Jolton, J. (2005). Analysis of end user security behaviors. *Computers & Security*, 24(2), 124-133. doi:10.1016/j.cose.2004.07.001
- Stephen, B. & Petropoulakis, L. (2007). The design and implementation of an agent-based framework for acceptable usage policy monitoring and enforcement. *Journal Of Network And Computer Applications*, 30(2), 445-465. doi:10.1016/j.jnca.2006.06.004
- Sterne, D. On the buzzword 'security policy'. *Proceedings. 1991 IEEE Computer Society Symposium On Research In Security And Privacy*. doi:10.1109/risp.1991.130789
- Stevenson, C. (1944). *Ethics and language* (1st ed.). New Haven: Yale University Press.
- Stewart, F. (2000). Internet Acceptable Use Policies: Navigating the Management, Legal, and Technical Issues. *Information Systems Security*, 9(3), 1-7. doi:10.1201/1086/43310.9.3.20000708/31360.6
- Stiefer, S. (2000). Developing sensible e-mail and Internet use policies. *Assessment Journal*, 7(2), 53-55.
- Stourdze, Y. (1987). *Pour une poignée d'electrons* (1st ed.). Paris: A. Fayard.
- Straub, D. (1990). Effective IS Security: An Empirical Study. *Information Systems Research*, 1(3), 255-276. doi:10.1287/isre.1.3.255
- Straub, D. & Welke, R. (1998). Coping with Systems Risk: Security Planning Models for Management Decision Making. *MIS Quarterly*, 22(4), 441. doi:10.2307/249551
- Sullins, J. (2012). *Information Technology and Moral Values*. *Plato.stanford.edu*. Retrieved 6 January 2012, from <https://plato.stanford.edu/entries/it-moral-values/>
- Sutin, A., Costa, P., Miech, R., & Eaton, W. (2009). Personality and career success: Concurrent and longitudinal relations. *European Journal Of Personality*, 23(2), 71-84. doi:10.1002/per.704
- Svensson, G. & Wood, G. (2007). A Model of Business Ethics. *Journal Of Business Ethics*, 77(3), 303-322. doi:10.1007/s10551-007-9351-2
- Szajna, B. (1996). Empirical Evaluation of the Revised Technology Acceptance Model. *Management Science*, 42(1), 85-92. doi:10.1287/mnsc.42.1.85

- Tabak, F. & Smith, W. (2005). Privacy and Electronic Monitoring in the Workplace: A Model of Managerial Cognition and Relational Trust Development. *Employee Responsibilities And Rights Journal*, 17(3), 173-189. doi:10.1007/s10672-005-6940-z
- Tavani, H. (2001). The state of computer ethics as a philosophical field of inquiry: Some contemporary perspectives, future projections, and current resources. *Ethics And Information Technology*, 3(2), 97-108. doi:10.1023/a:1011889808481
- Tavani, H. (2004). *Ethics and technology* (1st ed.). Hoboken, NJ: Wiley.
- Tavani, H. (2011). *Ethics and technology : controversies, questions, and strategies for ethical computing* (1st ed.). Hoboken, N.J.: John Wiley & Sons.
- Taylor, M., Haggerty, J., & Gresty, D. (2010). The legal aspects of corporate computer usage policies. *Computer Law & Security Review*, 26(1), 72-76. doi:10.1016/j.clsr.2009.11.007
- Taylor, S. & Todd, P. (1995). Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models. *Information Systems Research*, 6(2), 144-176. doi:10.1287/isre.6.2.144
- Theis, R. (2005). L'impératif catégorique : des énoncés à l'énonciation. *Le Portique*, 15.
- Theoharidou, M., Kokolakis, S., Karyda, M., & Kiountouzis, E. (2005). The insider threat to information systems and the effectiveness of ISO17799. *Computers & Security*, 24(6), 472-484. doi:10.1016/j.cose.2005.05.002
- Thévenet, M. (1988). La communication interne au-delà de la falaise ou la recherche d'une problématique. *Revue Française Du Marketing*, 5(120), 51-65.
- Thévenot, L. (2006). *L'action au pluriel* (1st ed.). Paris: Éditions La Découverte.
- Thietart, R. (1999). *Méthodes de Recherche en Management* (1st ed.). Paris: Dunod.
- Thietart, R. (2014). *Méthodes de recherche en management* (4th ed.). Dunod.
- Thivant, E. (2005). *Information seeking and use behaviour of economists and business analysts*. *Informationr.net*. Retrieved 28 January 2012, from <http://www.informationr.net/ir/10-4/paper234.html>
- Tietse, S. (2008). *De la médiation documentaire à la navigation numérique : vers une modélisation du comportement informationnel des médecins en contexte hospitalier*. *Books.openedition.org*. Retrieved 28 January 2012, from <http://books.openedition.org/pufr/721?lang=fr>
- Titah, R. & Barki, H. (2005). e-Gouvernement Adoption and Acceptance : a literature Review. *Cahier De La Chaire De Recherche Du Canada En Implantation Et Gestion Des Technologies De L'Information*, (05-03).
- Titah, R. & Barki, H. (2005). e-Gouvernement Adoption and Acceptance : a literature Review. *Cahier De La Chaire De Recherche Du Canada En Implantation Et Gestion Des Technologies De L'Information*, (05-03)..
- Toussaint, Y. (1992). La parole électronique. Du minitel aux nouvelles machines. *Esprit*, 11.

- Tremblay, G. (1997). La théorie des industries culturelles face aux progrès de la numérisation et de la convergence. *Sciences De La Société*, 40, 11-22.
- Tremblay, S. (2007). *Développement durable et communications* (1st ed.). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Trevino, L. (1986). Ethical Decision Making in Organizations: A Person-Situation Interactionist Model. *The Academy Of Management Review*, 11(3), 601. doi:10.2307/258313
- Trevino, L., Weaver, G., & Reynolds, S. (2006). Behavioral Ethics in Organizations: A Review. *Journal Of Management*, 32(6), 951-990. doi:10.1177/0149206306294258
- Tricot, A. & Lafontaine, J. (2002). Une méthode pour évaluer ensemble l'utilisation un outil multimédia et l'apprentissage réalisé avec celui-ci. *Le Français Dans Le Monde*, (numéro spécial), 41-52.
- Turban, D. & Keon, T. (1993). Organizational attractiveness: An interactionist perspective. *Journal Of Applied Psychology*, 78(2), 184-193. doi:10.1037//0021-9010.78.2.184
- Tyre, M. & Orlikowski, W. (1994). Windows of Opportunity: Temporal Patterns of Technological Adaptation in Organizations. *Organization Science*, 5(1), 98-118. doi:10.1287/orsc.5.1.98
- Ulrich, D. & Lake, D. (1991). Organization capability: creating competitive advantage. *Executive*, 5(1), 77-92. doi:10.5465/ame.1991.4274728
- Ulrich, W. (2001). Critically Systemic Discourse: A Discursive Approach to Reflective Practice in ISD (Part 2). *The Journal Of Information Technology Theory And Application (JITTA)*, 3(3), 85-106.
- Urbaczewski, A. & Jessup, L. (2002). Does electronic monitoring of employee internet usage work?. *Communications Of The ACM*, 45(1). doi:10.1145/502269.502303
- Vaast, E. (2007). Danger is in the eye of the beholders: Social representations of Information Systems security in healthcare. *The Journal Of Strategic Information Systems*, 16(2), 130-152. doi:10.1016/j.jsis.2007.05.003
- Vaast, E. & Walsham, G. (2005). Representations and actions: the transformation of work practices with IT use. *Information And Organization*, 15(1), 65-89. doi:10.1016/j.infoandorg.2004.10.001
- Valenzuela, S., Park, N., & Kee, K. (2009). Is There Social Capital in a Social Network Site?: Facebook Use and College Students' Life Satisfaction, Trust, and Participation. *Journal Of Computer-Mediated Communication*, 14(4), 875-901. doi:10.1111/j.1083-6101.2009.01474.x
- van den Hoven, J. (2008). Information Technology, Privacy, and the Protection of Personal Data. In J. van den Hoven & J. Weckert, *Information Technology and Moral Philosophy* (1st ed., pp. 301–321). Cambridge: Cambridge University Press.
- van Den Hoven, J. (2006). Nanotechnology and Privacy. *International Journal Of Applied Philosophy*, 20(2), 215-228.

- Van Fleet, D. & Griffin, R. (2006). Dysfunctional organisation culture: The role of leadership in motivating dysfunctional work behaviours. *Journal Of Managerial Psychology*, 21(8), 698-708. doi:10.1108/02683940610713244
- Van Wegen, B. & De Hoog, R. (1996). Measuring the economic value of information systems. *Journal Of Information Technology*, 11(3), 247-260. doi:10.1080/026839696345298
- Vance, A. (2010). *Why Do Employees Violate IS Security Policies?* (1st ed.). Oulu, University of Oulu: The Faculty of Science of the University of Oulu.
- Vardi, Y. & Wiener, Y. (1992). Organizational MisBehavior (OMB): A Calculative-Normative Model. In *A paper presented at the Academy of Management Meetings*. Miami, Florida.
- Vedel, T. (1994). Sociologie des innovations technologiques des usagers: introduction à une socio-politique des usages. In A. Vitalis, *Médias et nouvelles technologies. Pour une socio-politique des usages* (1st ed., pp. 13-43). Rennes: Editions Apogée.
- Velkovska, J. (2002). L'intimité anonyme dans les conversations électroniques sur les webchats. *Sociologie Du Travail*, 44(2), 193-213. doi:10.1016/s0038-0296(02)01232-3
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view,. *MIS Quarterly*, 27(3).
- Venkatesh, V., Speier, C., & Morris, M. (2002). User Acceptance Enablers in Individual Decision Making About Technology: Toward an Integrated Model. *Decision Sciences*, 33(2), 297-316. doi:10.1111/j.1540-5915.2002.tb01646.x
- Venkatraman, N. (1989). The Concept of Fit in Strategy Research: Toward Verbal and Statistical Correspondence. *Academy Of Management Review*, 14(3), 423-444. doi:10.5465/amr.1989.4279078
- Venkatraman, N. & Camillus, J. (1984). Exploring the Concept of "Fit" in Strategic Management. *Academy Of Management Review*, 9(3), 513-525. doi:10.5465/amr.1984.4279696
- Viallon, P. & Weiland, U. (2002). *Kommunikation, Medien, Gesellschaft* (1st ed.). Berlin: Avinus.
- Vianen, A. (2000). Person–Organization Fit: The Match Between Newcomers' and Recruiters' Preferences for Organizational Cultures. *Personnel Psychology*, 53(1), 113-149. doi:10.1111/j.1744-6570.2000.tb00196.x
- Vidal, G. (2012). *La sociologie des usages: continuités et transformations* (1st ed.). Hermes Science Publications.
- Vignaux, G. (1988). *Le discours, acteur du monde* (1st ed.). [Paris]: Ophrys.
- Vitak, J., Zube, P., Smock, A., Carr, C., Ellison, N., & Lampe, C. (2011). It's Complicated: Facebook Users' Political Participation in the 2008 Election. *Cyberpsychology, Behavior, And Social Networking*, 14(3), 107-114. doi:10.1089/cyber.2009.0226

- Vitalis, A. (1994). *Médias et Nouvelles Technologies : pour une socio-politique des usages* (1st ed.). Rennes: Éditions Apogée.
- Vlad, C. (2003). *Textul aisberg* (1st ed.). Cluj: Casa Cărții de Știință.
- von Solms, R. & von Solms, B. (2004). From policies to culture. *Computers & Security*, 23(4), 275-279. doi:10.1016/j.cose.2004.01.013
- von Solms, S. (2005). Information Security Governance – Compliance management vs operational management. *Computers & Security*, 24(6), 443-447. doi:10.1016/j.cose.2005.07.003
- Wacheux, F. (1996). *Méthodes qualitatives et recherche en gestion* (1st ed.). Paris: Economica.
- Wagner, C. (2000). End Users as Expert System Developers?. *Journal Of Organizational And End User Computing*, 12(3), 3-13. doi:10.4018/joeuc.2000070101
- Wagner, J. & Benham, H. (1995). Ethical attitudes of business students and MIS personnel. *Proceedings Of The 1995 ACM SIGCPR Conference On Supporting Teams, Groups, And Learning Inside And Outside The IS Function Reinventing IS - SIGCPR '95*. doi:10.1145/212490.212503
- Walsham, G. (1996). Ethical theory, codes of ethics and IS practice. *Information Systems Journal*, 6(1), 69-81. doi:10.1046/j.1365-2575.1996.00105.x
- Walsham, G. (2006). Doing interpretive research. *European Journal Of Information Systems*, 15(3), 320-330. doi:10.1057/palgrave.ejis.3000589
- Wand, Y. & Wang, R. (1996). Anchoring data quality dimensions in ontological foundations. *Communications Of The ACM*, 39(11), 86-95. doi:10.1145/240455.240479
- Wanous, J., Poland, T., Premack, S., & Davis, K. (1992). The effects of met expectations on newcomer attitudes and behaviors: A review and meta-analysis. *Journal Of Applied Psychology*, 77(3), 288-297. doi:10.1037//0021-9010.77.3.288
- Ward Bynum, T. (1997). Symposium on Computer Ethics Guest Editor's Note. *Metaphilosophy*, 28(3), 233-233. doi:10.1111/1467-9973.00052
- Warkentin, M. & Willison, R. (2009). Behavioral and policy issues in information systems security: the insider threat. *European Journal Of Information Systems*, 18(2), 101-105. doi:10.1057/ejis.2009.12
- Webb, E. (1981). *Nonreactive measures in the social sciences* (1st ed.). Boston: Houghton Mifflin.
- Webb, N. (1997). *Research Monograph No. 8 Criteria for Alignment of Expectations and Assessments in Mathematics and Science Education*. Washington, DC: National Institute for Science Education (NISE) Publications.
- Weckert, J. (2004). *Electronic monitoring in the workplace* (1st ed.). Hershey, PA: Idea Group Pub.
- Weckert, J. (2007). *Computer ethics* (1st ed.). Aldershot: Ashgate.

- Weckert, J. & Adeney, D. (1997). *Computer and information ethics* (1st ed.). Westport, Conn.: Greenwood Press.
- Weckert, J. & Adeney, D. (1997). *Computer and information ethics* (1st ed.). Westport, Conn.: Greenwood Press.
- Weinstein, A. & Lejoyeux, M. (2010). Internet Addiction or Excessive Internet Use. *The American Journal Of Drug And Alcohol Abuse*, 36(5), 277-283.  
doi:10.3109/00952990.2010.491880
- Weizenbaum, J. (1976). *Computer power and human reason* (1st ed.). San Francisco: W.H. Freeman.
- Wengeler, M. (2003). *Topos und Diskurs* (1st ed.). Tübingen: Niemeyer.
- Wenger, E. (1998). *Communities of practice* (1st ed.). Cambridge, U.K.: Cambridge University Press.
- Wenger, E. (2005). *La théorie des communautés de pratique* (1st ed.). [Québec]: Presses de l'Université Laval.
- Werbel, J. & Gilliland, S. (1999). Person-environment fit the selection process. In G. FERRIS, *Research in personnel and human resource management* (1st ed., pp. 209-243). Stamford: CT: JAI Press.
- Westin, A. (1967). *Privacy and freedom* (1st ed.). New York: Atheneum.
- Whitman, M. (2004). In defense of the realm: understanding the threats to information security. *International Journal Of Information Management*, 24(1), 43-57.  
doi:10.1016/j.ijinfomgt.2003.12.003
- Whitman, M. (2008). Security Policy: From Design to Maintenance. In D. Straub, S. Goodman & R. Baskerville, *Information Security: Policy, Processes and Practices* (1st ed.). Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Whitman, M., Townsend, A., & Aalberts, R. (1999). Considerations for an effective telecommunications-use policy. *Communications Of The ACM*, 42(6), 101-108.  
doi:10.1145/303849.303868
- Whitty, M. (2004). Should Filtering Software be utilised in the Workplace? Australian Employees' Attitudes towards Internet usage and Surveillance of the Internet in the Workplace. *Surveillance & Society*, 2(1), 39-54.
- Wiant, T. (2005). Information security policy's impact on reporting security incidents. *Computers & Security*, 24(6), 448-459. doi:10.1016/j.cose.2005.03.008
- Wiener, N. (1980). *Cybernetics* (1st ed.). Cambridge, Mass.: MIT Pr.
- Willett, G. (1996). Paradigme, théorie, modèle, schéma : qu'est-ce donc ?. *Communication Et Organisation*, (10). doi:10.4000/communicationorganisation.1873
- Willison, R. (2006). Understanding the perpetration of employee computer crime in the organisational context. *Information And Organization*, 16(4), 304-324.  
doi:10.1016/j.infoandorg.2006.08.001
- Wilson, T. (2000). Human information behavior,. *Informing Science*, 3(2), 49-55.

- Winkler, I. (2011). The Representation of Social Actors in Corporate Codes of Ethics. How Code Language Positions Internal Actors. *Journal Of Business Ethics*, 101(4), 653-665. doi:10.1007/s10551-011-0762-8
- Winner, L. (1980). Do artefacts have politics?. *Daedalus*, 109(1), 121-136.
- Witt, L. (1998). Enhancing organizational goal congruence: A solution to organizational politics. *Journal Of Applied Psychology*, 83(4), 666-674. doi:10.1037//0021-9010.83.4.666
- Wood, G. (2000). A cross Cultural Comparison of the Contents of Codes of Ethics: USA, Canada and Australia. *Journal Of Business Ethics*, 25, 287-298.
- Woolgar, S. (1991). Configuring the User: The Case of Usability Trials. In J. Law, A *Sociology of Monsters. Essays on Power Technology and Domination* (1st ed., pp. 58-102). London: Routledge.
- Woolgar, S. (2002). *Virtual society?* (1st ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Woon, I. & Pee, L. (2004). Behavioral Factors Affecting Internet Abuse in the Workplace – An Empirical Investigation. In *Proceedings of the Third Annual Workshop on HCI Research in MIS*. Washington, D.C.
- Woon, I., Tan, G., & Low, R. (2005). A Protection Motivation Theory Approach to Home Wireless Security. In *International Conference on Information Systems*, (pp. 367-380). Las Vegas, NV.
- Workman, M., Bommer, W., & Straub, D. (2008). Security lapses and the omission of information security measures: A threat control model and empirical test. *Computers In Human Behavior*, 24(6), 2799-2816. doi:10.1016/j.chb.2008.04.005
- Wright, D. (2010). A framework for the ethical impact assessment of information technology. *Ethics And Information Technology*, 13(3), 199-226. doi:10.1007/s10676-010-9242-6
- Wu, J. & Lederer, A. (2009). A Meta-Analysis of the Role of Environment-Based Voluntariness in Information Technology Acceptance. *MIS Quarterly*, 33(2), 419-432.
- Wu, J. & Lederer, A. (2009). Research note a meta -analysis of the role of environment - based voluntariness in information. *MIS Quarterly*, 33(2), 419-432.
- Wynn, E., Whitley, E., Myers, M., & DeGross, J. (2003). *Global and Organizational Discourse about Information Technology* (1st ed.). Boston, MA: Springer US.
- Yanow, D. & Schwartz-Shea, P. (2009). Interpretive Research: Characteristics and Criteria. *Revue Internationale De Psychosociologie*, XV(35), 29. doi:10.3917/rips.035.0029
- Yanow, Y. (2006). Neither rigorous nor objective? Interrogating criteria for knowledge claims in interpretive science. In D. Yanow & P. Schwartz-Shea, *Interpretation and method: Empirical research methods and the interpretive turn* (1st ed.). Armonk, NY: M E Sharpe.
- Yin, R. (1993). *Applications of case study research* (1st ed.). Newbury Park, Calif.: SAGE Publications.

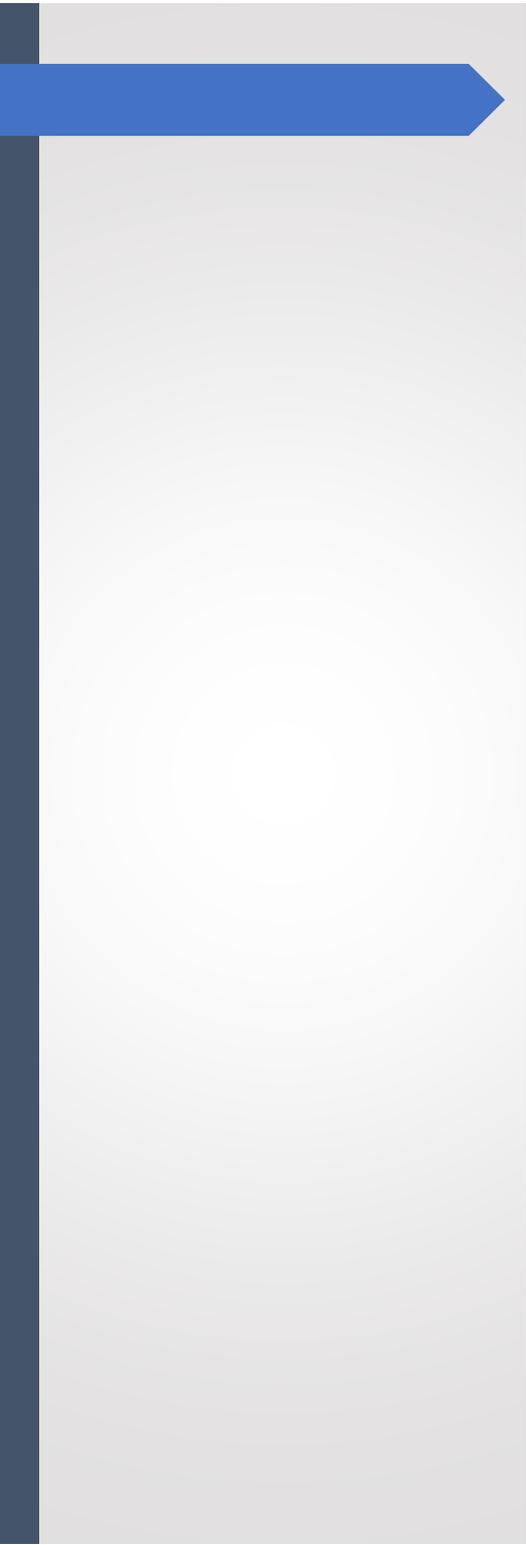
- Yin, R. (2003). *Applications of case study research* (1st ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Yin, R. (2009). *Case study research* (1st ed.). Los Angeles, Calif.: Sage Publications.
- Young, K. & Case, C. (2004). Internet Abuse in the Workplace: New Trends in Risk Management. *Cyberpsychology & Behavior*, 7(1), 105-111.  
doi:10.1089/109493104322820174
- Young, K. & Case, C. (2004). Internet Abuse in the Workplace: New Trends in Risk Management. *Cyberpsychology & Behavior*, 7(1), 105-111.  
doi:10.1089/109493104322820174
- Yu, K. (2009). Affective influences in person–environment fit theory: Exploring the role of affect as both cause and outcome of P-E fit. *Journal Of Applied Psychology*, 94(5), 1210-1226. doi:10.1037/a0016403
- Zedeck, S. (2011). *APA handbook of industrial and organizational psychology* (1st ed.). Washington, DC: American Psychological Association.
- Zeffane, R. & Cheek, B. (1993). Profiles and correlates of computer usage: A study of the Australian telecommunications industry. *Computers In Industry*, 22(1), 53-69.  
doi:10.1016/0166-3615(93)90081-b
- Zittrain, J. & Edelman, B. (2003). Internet filtering in china. *IEEE Internet Computing*, 7(2), 70-77. doi:10.1109/ mic.2003.1189191



# LISTES DES TABLEAUX

Tableau 1 Types de chartes d'usage des TI/SI identifiées dans la littérature .....	28
Tableau 2: Distinction entre éthique-morale : deux traditions (Source : Mercier, 2014, p.4). .....	52
Tableau 3: Récapitulatif des principales problématiques d'éthique propre à l'usage des SI. ....	83
Tableau 4: Processus de construction des usages (tableau originairement issu des travaux de Breton & Proulx, 2006, p. 256 dans lequel nous ajoutons la quatrième phase) .....	92
Tableau 5 : Définitions du concept de partie prenante dans la littérature (Source : Boucher et Rendtorff, 2014 ; Friedman et Miles, 2006) .....	166
Tableau 6 : Catégories et sous-catégories de PP (Source : De Bry, Galindo, 2005) .....	169
Tableau 7 : Typologies et caractéristiques des théories des parties prenantes (Source : Gond et mercier, 2004).....	173
Tableau 8 : Positions épistémologiques des paradigmes interprétativiste, constructiviste et positiviste (Sources : Giordano, 2003, p.9 ; Girod-Séville et Perret, 1999, p15 ; Bulinge, 2010). ....	182
Tableau 9 : Principes d'une recherche interprétative suggérés par Klein et Myers (1999) (Source : Myers, 2013).....	187
Tableau 10 : Classification types d'étude de cas (source : Corbière et Larivière, 2014).....	201
Tableau 11 : Stratégies pour assurer la rigueur scientifique de l'étude de cas (Source : Corbière et Larivière, 2014) .....	208
Tableau 12 : Caractéristiques des types d'entretiens (Source : Imbert, 2010).....	219
Tableau 13 : Type de codage .....	240
Tableau 14 : Facteurs de la communication et fonctions du langage (Source : Hébert, 2011).....	249
Tableau 15 : Méthodes de codage mobilisées (Source Saldana, 2009) .....	261
Tableau 16 : Stratégies d'analyse des discours (Source : Gee, 2011).....	263
Tableau 17 : Distinction entre études et recherches (Evrard et al.2009, p. 38). ....	279
Tableau 18 : Caractéristiques enquête par questionnaire (inspiré de Thiétart et al. 2014) .....	280
Tableau 19 : Synthèse informations à recueillir .....	286
Tableau 20 : Récapitulatif des types de traitements subit par les données récoltées. ....	297
Tableau 21 : Synthèse des informations à recueillir .....	302
Tableau 22 : Répartition des réponses sur la présence de la charte. ....	303
Tableau 23 : Profils des répondants ayant complété l'ensemble du questionnaire.....	304
Tableau 24 : Profil répondants dont l'organisation possède une charte d'usage des TI/IS .....	306
Tableau 25 : Tableau récapitulatif des caractéristiques de la charte .....	308
Tableau 26 : Résultats perception des rôles joués par la charte.....	311
Tableau 27 : Autres mesures en plus de la charte d'usage .....	313
Tableau 28 : Caractéristiques des chartes recueillies auprès des répondants.....	318
Tableau 29 : Descriptif des contextes des chartes d'usage et des participants .....	329
Tableau 30 : Caractéristiques de la charte (Source : Hôpital public).....	330
Tableau 31 : Caractéristiques politiques de sécurité des systèmes d'information de l'hôpital public .....	334
Tableau 32 : Caractéristiques charte clinique privée. ....	337
Tableau 33 : Caractéristiques charte ESN .....	341
Tableau 34 : Caractéristiques charte Université .....	344

Tableau 35 : Caractéristiques chartes récoltées auprès des organisation.....	347
Tableau 36 : Caractéristiques participants aux entretiens.....	357
Tableau 37 : Extraits verbatims perception charte.....	368
Tableau 38 : Caractéristiques participants contexte clinique privée.....	369
Tableau 39 : Caractéristiques participants contexte ESN.....	376
Tableau 40 : Caractéristiques participants contexte université.....	384
Tableau 41 : Catégorie des pratiques d’usage des TI/SI.....	390
Tableau 42 : Répartition pratiques d’usage par problématique d’éthique des TI/SI.....	393



## ANNEXES

---

La charte d'usage des TIC/SI dans les entreprises

- **Bonjour et Bienvenue sur ce questionnaire en ligne !**

**Etudiante de 2ème année de thèse spécialisée en système d'information au CERAG (Centre d'Etudes et de Recherches Appliquées à la Gestion), nous réalisons une enquête sur le niveau de familiarité des utilisateurs des technologies de l'information et de la communication vis-à-vis des chartes qui régulent leurs usages dans les organisations.**

**Nous vous remercions de bien vouloir consacrer quelques minutes (15 min environ) de votre temps pour répondre à ce questionnaire.**

**Nous vous garantissons l'anonymat. Répondez aux questions le plus sincèrement possible. Il n'y a ni de bonnes, ni de mauvaises réponses. Vos réponses seront traitées en toute confidentialité.**

**En vous remerciant par avance pour le temps que vous nous aurez accordé, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos plus sincères salutations.**

- 1. Votre entreprise possède-t-elle une charte régulant les usages des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ? \*
  - Oui  Non  Je ne sais pas
  - 2. Vous pouvez accéder à la charte exclusivement par le moyen de : \*
  - Intranet  Internet  Intranet et Internet  Autre
  - 3. Avez-vous signé la charte ? \*
  - Oui  Non  Je ne m'en souviens pas
  - 4. Avez-vous lu la charte ? \*
  - Oui  Non  Je ne m'en souviens pas
  - 5. Le contenu de la charte vous paraît-il clair ? \*
  - Pas du tout  Non  Je n'ai pas d'avis  Oui  Tout à fait
  - 6. La charte a-t-elle été validée par la Commission Nationale de l'Informatique et Libertés(CNIL) ? \*
  - Oui  Non  Je ne sais pas  Autre
  - 7. Approximativement, l'édition de la charte date de : \*
  - 1 an  1- 3 ans  3 - 6 ans  6 - 9 ans  9 ans - plus  Je ne sais pas
  - 8. La charte a-t-elle subi des mises à jour ? \*
  - Oui  Non  Je ne sais pas
-

- 
- 9. Si vous avez répondu "oui" à la question 8 et si vous disposez de ces informations : de quand date les mises à jour de la charte ?
    - Il y a moins d' 1 an
    - Entre 1 et 3 ans
    - Entre 3 et 6 ans
    - Entre 6 et 9 ans
    - Entre 9 et plus
    - Je ne sais pas
  - 10. Si vous avez répondu "oui" à la question 8 ; pour quelles raisons la charte a-t-elle subi des mises à jour ?
    - Introduction d'une nouvelle technologie de l'information
    - Exigence par la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés)
    - Je ne sais pas
    - Autre
  - 11. La charte guide-t-elle vos usages des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans l'entreprise ? \*
    - Pas du tout
    - Non
    - Je n'ai pas d'avis
    - Oui
    - Tout à fait

Que pensez-vous de l'affirmation suivante :
  - 12. " la charte dans votre entreprise est un élément dissuasif face aux usages des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) contribuant à la violation de la vie privée ( le droit de ne pas révéler des informations que l'on considère comme personnelles) ." \*
    - Pas du tout d'accord
    - Pas d'accord
    - Ni en désaccord ni d'accord
    - D'accord
    - Tout à fait d'accord

Que pensez-vous de l'affirmation suivante :
  - 13. " la charte dans votre entreprise est un élément dissuasif face aux usages des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) contribuant à la violation des conditions d'accès aux matériels informatiques et/ou aux données". \*
    - Pas du tout d'accord
    - Pas d'accord
    - Ni en désaccord ni d'accord
    - D'accord
    - Tout à fait d'accord

Que pensez-vous de l'affirmation suivante:
  - 14. " la charte dans votre entreprise est un élément dissuasif face aux usages des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) contribuant à la violation des droits de propriété." \*
    - Pas du tout d'accord
    - Pas d'accord
    - Ni en désaccord ni d'accord
    - D'accord
    - Tout à fait d'accord

Que pensez-vous de l'affirmation suivante:
  - 15. " la charte dans votre entreprise est un élément dissuasif face aux usages des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) contribuant à la violation de l'intégrité des données". \*
    - Pas du tout d'accord
    - Pas d'accord
    - Ni en désaccord ni d'accord
    - D'accord
    - Tout à fait d'accord
-

- 
- 16. Existe-t-il des chartes spécifiques à la régulation des usages de certaines Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) utilisées dans votre entreprise ? \*

Charte internet  Charte intranet  Charte de la messagerie  Je ne sais pas  Non  Autre

- La charte devrait-elle être en mesure d'autoriser les systèmes d'Information de votre entreprise à collecter un certain type de données sur vous (historiques de navigation ou mail par exemple) durant vos usages Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) en entreprise ? \*

Pas du tout  Non  Je n'ai pas d'avis  Oui  Tout à fait

- La charte devrait-elle être en mesure d'indiquer le périmètre (réseaux sociaux par exemple) de collecte de vos données durant vos usages Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ? \*

Pas du tout  Non  Je n'ai pas d'avis  Oui  Tout à fait

- 19. La charte devrait-elle intégrer la durée de conservation de vos données ? \*

Pas du tout  Non  Je n'ai pas d'avis  Oui  Tout à fait

- 20. A quoi/qui vous référez-vous lorsque vous rencontrez un dilemme éthique lié à l'utilisation d'une des technologies (ordinateur par exemple) dans l'entreprise ? \*

Votre supérieur hiérarchique  Un collègue  Le comité d'éthique dans l'entreprise  Un code d'éthique propre à votre entreprise  Autre

- 21. A quoi/qui vous référez-vous pour connaître le type de données collecté (historiques de navigation par exemple) sur vous durant les usages des Technologies de l'Information et de la communication (TIC) en entreprise ? \*

Votre supérieur hiérarchique  Un collègue  Le comité d'éthique dans l'entreprise  Un code d'éthique propre à votre entreprise  Autre

- 22. A quoi/qui vous référez-vous pour connaître le périmètre (mail, réseaux sociaux...) de collecte de données sur vous durant les usages des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) en entreprise ? \*

Votre supérieur hiérarchique  Un collègue  Le comité d'éthique dans l'entreprise  Un code d'éthique propre à votre entreprise  Autre

- 23. A quoi/qui vous référez-vous pour connaître la durée de conservation des données sur vous ? \*
-

---

Votre supérieur hiérarchique  Un collègue  Le comité d'éthique dans l'entreprise  Un code d'éthique propre à votre entreprise  Autre

Votre supérieur hiérarchique  Un collègue  Le comité d'éthique dans l'entreprise  Un code d'éthique propre à votre entreprise  Autre

- 24. Vous n'avez pas personnellement besoin d'une charte pour savoir si vos usages des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) en entreprise respectent la vie privée et/ou les droits de propriété et/ou l'intégrité des données ? \*

Pas du tout  Non  Je n'ai pas d'avis  Oui  Tout à fait  Autre

- 25. Approximativement, combien de salariés travaillent dans votre entreprise ? \*

Moins de 10  De 10 à 50  De 50 à 250  De 250 et plus

- 26. Depuis combien de temps travaillez-vous dans l'entreprise ? \*

Moins d'1 an  Entre 1 et 3 ans  Entre 3 et 5 ans  Entre 5 et 7 ans  Entre 7 et 9 ans  Entre 9 ans et plus

- 27. Quel est votre âge ? \*

- 28. Quel poste occupez-vous actuellement au sein de l'entreprise ? \*

- 29. Vous êtes: \*

Homme  Femme

- Merci d'avoir répondu à ce questionnaire.

## PROFIL REpondants dont l'organisation possède une charte et qui ont répondu à l'ensemble du questionnaire

Fonction	Taille organisation	Temps passé dans l'organisation	Age	Sexe
<b>Chef de projet</b>	De 250 et plus	Entre 3 et 5 ans	26	Homme
<b>Ingénieur étude et de développement</b>	De 250 et plus	Entre 3 et 5 ans	31	Homme
<b>Ingénieur Technologie de l'information</b>	De 250 et plus	Entre 1 et 3 ans	26	Femme
<b>Responsable SI</b>	De 250 et plus	Entre 5 et 7 ans	43	Homme
<b>Consultant SI</b>	De 250 et plus	Entre 3 et 5 ans	30	Homme
<b>DSI</b>	De 250 et plus	Entre 9 ans et plus	50	Homme
<b>Ingénieur travaux principal</b>	De 250 et plus	Entre 5 et 7 ans	31	Homme
<b>Chef de projet informatique</b>	De 250 et plus	Entre 1 et 3 ans	30	Homme
<b>Chef de projet</b>	De 250 et plus	Entre 1 et 3 ans	50	Homme
<b>Customer Support Metrics Development Consultant</b>	De 250 et plus	Entre 1 et 3 ans	25	Femme
<b>Responsable des opérations</b>	De 250 et plus	Entre 5 et 7 ans	36	Homme
<b>Administrateur SI</b>	De 250 et plus	Entre 5 et 7 ans	30	Homme
<b>Ingénieur développement</b>	De 250 et plus	Entre 1 et 3 ans	26	Homme
<b>Technicien base de données</b>	De 250 et plus	Entre 9 ans et plus	32	Homme
<b>Consultant ERP</b>	De 250 et plus	Entre 1 et 3 ans	27	Homme
<b>DSI</b>	De 250 et plus	Entre 9 ans et plus	55	Homme
<b>Responsable Qualité et Méthodes informatiques</b>	De 250 et plus	Entre 9 ans et plus	38	Homme
<b>Conseil en SI MOA</b>	De 250 et plus	Entre 5 et 7 ans	30	Homme
<b>Administrateur Systèmes</b>	De 250 et plus	Moins d'1 an	42	Homme
<b>Architecte IT</b>	De 250 et plus	Entre 1 et 3 ans	25	Femme
<b>Chargé de projet SI</b>	De 250 et plus	Entre 3 et 5 ans	40	Homme
<b>Chef de projet</b>	De 250 et plus	Entre 9 ans et plus	50	Homme
<b>Chef de projet IT</b>	De 50 à 250	Entre 1 et 3 ans	29	Homme
<b>Responsable Informatique Europe du Sud et de l'Est, Directeur des Opérations France, Correspondant Informatique et Libertés de Hudson France</b>	De 50 à 250	Entre 9 ans et plus	48	Homme
<b>Ingénieur débutant en informatique</b>	De 50 à 250	Entre 1 et 3 ans	26	Homme
<b>Ingénieur qualité process</b>	De 10 à 50	Entre 1 et 3 ans	25	Femme
<b>Responsable Réseaux Systèmes</b>	De 10 à 50	Entre 3 et 5 ans	23	Homme

## GUIDE ENTRETIEN

### Introduction

- Présenter l'objet de recherche
- Expliquer objectif et déroulement de l'entretien
- Répondre aux questions qui sont posées

### Données démographiques

- Sexe ; Age ; Fonction ; Temps passé dans l'organisation

**Objectifs Sous-question :** Quelles sont les pratiques d'usage mises en œuvre par les parties prenantes à qui la charte est diffusée ?

- Faire raconter journée de travail
- Identifier TI/SI mis à disposition dans le contexte de l'exercice du métier

**Objectifs Sous-question :** quelle est la perception de la charte par les parties prenantes à qui elle est diffusée ?

- Faire lire le contenu de la charte
- Identifier le rôle perçu (Rôle dissuasif, fonction de transmission de valeurs morales)
- Identifier perception des règles d'usage de la charte

**Objectifs Sous-question :** pourquoi il n'y a pas alignement ?

- Identifier difficultés usage des TI/SI et contexte, causes
- Proposer scénarios d'usage
- Matériel non adapté

### Objectifs pratiques d'usage éthiques des TI/SI

- Obtenir information sur les pratiques d'usage quotidiennes
- Identifier perception et/ou connaissance du concept d'éthique
- Obtenir perception et compréhension des problématiques d'éthiques liées à l'usage des TI/SI
- Identifier comment ces pratiques d'usage sont différenciées des autres

---

### Recommandations finales

**S'adapter et rester flexible**

**Eviter de choquer**

**Ne pas forcer le répondant à répondre à une question quand il est inconfortable**

**Respecter le droit de silence**

---

## FORMULAIRE DE CONSENTEMENT POUR LES PARTICIPANTS

Objectif de l'étude :

Nous tenons à vous assurer de la plus stricte confidentialité des renseignements qui nous seront fournis. Aucun risque ne sera lié à la participation à cette étude, d'autant plus que votre interview est anonyme. Pour assurer l'anonymat et la confidentialité, les mesures suivantes seront assurées :

- Votre nom ne sera pas mentionné.
- Seul un code servant à identifier votre établissement sera utilisé sur les divers documents de la recherche.
- En aucun cas, vos résultats individuels ne seront communiqués à qui que ce soit.
- Seul le responsable de la recherche et son superviseur auront accès aux informations que vous allez fournir
- Une version transcrite de votre interview vous sera envoyée dans la semaine de l'interview. Ainsi, vous pouvez y apporter des modifications, commenter ou supprimer des informations.

Si vous désirez obtenir des informations complémentaires, vous pouvez contacter le responsable de cette étude à l'adresse et au numéro de téléphone indiqués ci-dessous.

Permission de vous citer de façon anonyme :

S'il vous plaît, cochez la case :

Je vous donne ma permission

Je ne donne pas ma permission  au chercheur de me citer de façon anonyme dans les résultats de ses recherches

Je déclare avoir pris connaissance de ce formulaire de consentement et accepte de participer à cette étude.

Nom :

Signature :

---

Responsable de l'étude : Gilbertine IKILI OSSANA, doctorante

## ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITE

Je soussignée Gilbertine IKILI OSSANA .....  
demeurant au 15 Chemin de la carronnerie, 38240 Meylan.....  
Tél : 07 81 16 59 76.....  
e-mail:Gilbertine\_ikiliossana@yahoo.fr.....  
agissant en qualité de Doctorante rattachée au Laboratoire des Sciences de Gestion  
Appliquées (CERAG) (<http://www.cerag.org/>).....  
établi à l'Université Pierre Mendès France – CNRS Domaine Universitaire.....  
150, rue de la chimie, 38400 Saint Martin d'Hères.....

M'engage par la présente

1. à assurer une totale confidentialité des informations et documents de toute nature concernant ----- dont j'ai pu avoir connaissance à l'occasion de l'entretien réalisé dans le cadre de mes travaux de recherche de thèse.
2. à faire usage des données obtenues à des fins de recherche dans le but de répondre aux objectifs scientifiques du projet de recherche.
3. à garantir qu'aucun renseignement permettant d'identifier les personnes qui ont participé à l'étude n'apparaîtra dans aucune documentation.

Je reconnais avoir été informé qu'en cas de non-respect des dispositions ci-dessus, ma responsabilité serait engagée à l'égard de Mr Maxence CHAPOTON qui peut légitimement faire valoir une demande en réparation du préjudice subi.

Fait à

le

Nom :

Signature :

## EXEMPLE TRANSCRIPTION ENTRETIEN

Secteur : Université	Date : 26-06-14
Lieu interview : Bureau	Fonction : Maitre de conférences
Interviewer : IK	Sexe : Femme
Spécialité : Marketing	Durée entretien : 40min
Age : Entre 30 et 40 ans	

**IK : Est-ce que vous pouvez-vous présenter, votre fonction, depuis combien de temps vous travaillez ici et comment l'outil informatique intervient dans le quotidien ?**

R : Ça fait 5 ans que j'enseigne ici, d'abord 3ans de monitorat puis 2 ans d'ATER et je suis maitre de conférences depuis quelques mois déjà. J'utilise donc les ressources informatiques sous diverses manières d'abord consultation de boites mails, envoies de mails, etc. Puis du traitement de texte en utilisant word, powerpoint pour les présentations de cours ; fichiers excel lorsqu'il y a des bases etc. Et enfin, en utilisant des logiciels de traitement de données à l'image de SPSS que j'ai beaucoup utiliser dans le cadre de ma thèse puis dans le cadre des projets en cours ensuite l'ordinateur est utilisé pour stocker mes données dans le cadre de mes cours ou de mes projets de recherche. J'ai un ordinateur fixe et j'emprunte assez régulièrement des ordinateurs portables notamment lorsque j'ai des cours à honorer. J'ai eu à emprunter un dictaphone, il y a quelque temps et j'utilise après beaucoup l'imprimante pour l'impression de mes données. Le premier réflexe à mon arrivée au bureau c'est de vérifier mes mails, répondre à ceux que je n'ai pas répondu la veille ; soit préparation de cours, rédactions articles et recherches. J'avoue que je suis de plus en plus addicte à mes mails car je les consulte sur mon téléphone tout le temps même en dehors des heures de travail.

**IK : Avez-vous rencontré des problèmes dans l'usage de toutes ces ressources ?**

R : J'avoue que je n'ai pas eu de problème jusque là. Des fois la messagerie n'est pas disponible mais pas souvent, c'est juste que c'est agaçant du fait qu'on soit dans des métiers où on reçoit beaucoup de contacts par mail, mais après j'ai rarement fait appel aux informaticiens. La dernière fois que j'ai fait appel à eux, c'est pour l'installation d'une imprimante. Sinon, j'ai également eu un problème lors de l'installation d'un macro sur SPSS où les droits d'administrateur m'ont été demandé donc j'ai du passé par le service info.

**IK : Qu'avez-vous pensé des différentes règles d'usage que je vous ai fait lire et qui sont tirées de la charte ?**

R : Personnellement, la charte que je n'ai jamais lu ; je pense que c'est essentiel d'en avoir une, mais paradoxalement, je pense que l'utilisateur ne va pas en prendre connaissance pour deux raisons. Une raison, parce que je pense que les règles, la plupart des règles qui sont mises

dans cette charte sont évidentes par exemple « ne pas aller sur les sites à caractères pornographiques, pédophiles ; ne pas faire de propos racistes », c'est des règles évidentes, des règles de vie qui vont au-delà de la charte informatique et d'autres règles qui ne sont pas abordables en langage utilisé pour l'utilisateur, qui sont pour moi non expert en informatique. Des mots qui paraissent évidents, et qui manque totalement de précision, alors lorsque les gens utilisent le terme euh, « système d'information », qu'est ce qu'on appelle Système d'information ? Est-ce que c'est une interface ? Est-ce que c'est un contenu, un ensemble d'information ? Est-ce que c'est un process ? Enfin, sincèrement, on me demanderait de définir le terme système d'information, j'en serai incapable. Et donc, je pense que le problème c'est ça, on mélange règles évidentes versus règles qui moi ne parle pas compte tenu du fait d'un langage peut-être trop technique et pas assez précis. Je pense que c'est ça le problème, qui fait que on ne la lit pas. Il s'agit là d'un langage d'expert en informatique non adapté à des non-expert en informatique. Et peut-être ajouter un syllabus pour tous les termes pour plus de précision. Moi spontanément, je n'irai pas lire la charte. Je lirai la charte si j'arrive dans un nouvel établissement, on m'accueille et me présente les règles là je le lirai. Et puis, on ne sait même pas où la trouver. Le contenu est sur 10 pages donc ça fait déjà peur, et puis quand on lit un peu c'est ennuyeux, c'est compliqué : c'est quoi connexion en cascade ? Je pense que c'est essentiel, mais il pourrait être formulé de façon plus abordable.

**IK : Imaginons cette fois-ci que l'utilisateur l'ait lu, qu'est ce qui va faire alors que ce dernier ne suive pas toujours ou carrément refuse de s'y complaire ?**

R : Par exemple l'utilisation de certains logiciels frauduleux, peut-être parce que l'établissement ne va pas octroyer un budget pour l'achat du logiciel et que maintenant effectivement, ça peut être facile de trouver des logiciels sur Internet, genre par exemple SPSS. On l'a sur notre poste de travail ici au bureau, mais par exemple on travaille beaucoup de la maison dans ce métier, notamment par exemple les weekends, on a pas accès à notre ordinateur professionnel et donc c'est vrai que du coup le téléchargement illégal peut être justement, on y a recours pour l'utiliser dans le cadre de son travail mais utilisé sur son pc personnel et pas professionnel. Et donc, ce serait intéressant d'avoir des licences nomades c'est-à-dire que par exemple quand j'étais doctorante ; je travaillais beaucoup de chez moi notamment le soir après fermeture de l'université, et c'est vrai que certaines analyses j'ai été obligé de les faire le lendemain matin, parce que sur mon pc personnel, je n'avais pas SPSS et du coup effectivement ce genre de chose peut inciter au téléchargement illégal du logiciel. Après peut être l'utilisation de la boîte mail professionnelle à titre personnel, peut-être, je sais que c'est la boîte mail que je consulte tous les jours plus que ma propre boîte mail perso ; bah, par exemple quand je fais une réservation sur euh, voyage sncf. com et que je pose une option, je sais que je vais être avertis de l'expiration de l'option sur ma boîte pro que je consulte tous les jours alors que la perso, je ne la consulte pas forcément tous les jours. Donc, je pense qu'effectivement l'utilisation de la boîte mail professionnelle peut être utilisée à des fins personnelles.

**IK : Que pensez-vous de cette affirmation : la charte endosse la fonction de véhiculer les valeurs morales.**

R : Eh bien, ça peut être comme par exemple : éviter le téléchargement illicite ; ne pas aller sur des sites à caractères pornographiques, etc. Si je comprends ; enfin je comprends qu'effectivement que le reflet, enfin l'application de la charte est un comportement qui va dans le sens des valeurs de l'institution dans laquelle on est. Ca je suis d'accord, pour moi une charte c'est un ensemble de règles qu'il faut respecter et quand tu travailles dans une institution, tu as aussi des règles à respecter donc il y a une convergence entre l'institution et la charte qui véhicule du coup les valeurs de l'établissement. Mais bon dans la pratique, il y a des choses qui sont connues mais pas pratiquées, par exemple à l'image de : l'utilisateur procède au stockage de ces données à caractère privé dans un espace de données prévu ; j'ai des informations à caractères privés dans la machine et je n'ai pas de dossier marqué « perso ou privé » dessus, donc effectivement c'est connue mais c'est pas pratiqué et à contrario ; il y a certaines choses qui ne sont pas connues comme, je cite : l'utilisateur doit privilégier le dépôt de ses fichiers de travail dans les zones partagés par les membres de son service ou de son équipe » qui pour moi que j'ignorai et que du coup je ne pratique pas.

**IK : Pensez-vous que cette charte pourrait protéger aussi bien l'utilisateur que l'établissement ?**

R : Oui, effectivement quand on voit une charte, on pense plutôt à l'établissement, mais effectivement il y a, je pense que c'est aussi pour respecter l'utilisateur, notamment ces données à caractère privé si par exemple tu mets tes photos de tes dernières vacances dans un dossier privé, bah, le fait de l'avoir mis dans ce dossier privé ; te décharge, te déresponsabilise s'il y a une fraude, une utilisation illicite de ses photos ensuite, donc effectivement, je pense que c'est quelque chose de bilatérale ; au première abord, on pense plutôt que c'est charte égale protection de l'entreprise mais charte est également protection de l'utilisateur. Alors, peut-être il y a moins de points qui sont en faveur de l'utilisateur, mais je pense que ça va dans les deux sens. Et peut-être faire deux parties, une partie protection de l'établissement et l'autre protection de l'utilisateur, peut-être pour mieux classer, mieux distinguer justement, et du coup l'utilisateur a l'impression de remplir quelque chose pour l'entreprise en question mais pour lui alors que si justement il y avait des règles pour lui et pour l'entreprise, là ça permettrait peut-être de mieux impliquer l'utilisateur et donc favoriser le respect des règles et prendre conscience que les règles d'usage sont aussi en sa faveur.

**IK : Lorsque je vous dis éthique, est ce que cela vous évoque quelque chose ?**

R : Alors éthique : respect de règles, protection de ... Mais je n'ai pas une définition bien précise de ce qu'on appelle éthique.

**IK : Et si je dis éthique dans votre profession tant qu'enseignante ; est ce que cela vous parle plus ?**

R : Ah, oui, ça peut-être par exemple ne pas divulguer des informations personnelles par exemple des étudiants, ne pas tenir de propos qui vont à l'encontre d'un étudiant ou d'un autre collègue, je pense que, mais après je pense que c'est un concept de... l'éthique est multifacettes mais j'ignore justement ces différentes facettes de l'éthique. Je serai incapable là, j'ai une idée là dans ma tête, vague et imprécise mais je serai incapable de mettre des mots pour clarifier, pour définir ce concept.

**IK : Est-ce qu'il serait important que l'établissement pense à sensibiliser ou à faire des formations par rapport à ce concept ou ... ?**

R : Alors, formation je ne sais pas parce que ce serait peut-être beaucoup de temps pour finalement arriver à la définition de ce concept mais peut-être mettre une note d'information sur ce qu'on appelle éthique, alors soit une note d'information envoyée par mail ou un petit booking (règles d'usage, charte) et pour inciter les personnes à le lire demander à signer, un peu comme un règlement intérieur.

**IK : Maintenant, si on parle d'éthique dans l'usage des ressources informatiques par exemple, pensez-vous qu'il y ait des problèmes d'ordre éthique qui sont générés lors de leur usage ? Si oui, lesquels ?**

R : Euh... Là... c'est une bonne question, déjà comment tu définis l'éthique.

**IK : définition puis quelques exemples**

R : là commence... ça je n'ai pas d'exemple à te... j'aurai tendance à dire oui, que ça peut impacter mais je n'ai pas de cas bien spécifique. Alors je sais que par exemple, j'ai des amis qui, eux c'est dans le cadre de leur entreprise, qui parfois postent sur Facebook : « bon ça va, elle me gonfle » en parlant de quelqu'un dans leur cadre professionnel et qui le transpose justement sur les réseaux sociaux. J'ai pu voir ce genre de choses, donc, effectivement, ça peut nuire, on peut faire une propagation du professionnel sur le personnel par le biais du matériel informatique mais après là comme ça je n'ai pas... peut-être parce que j'ai du mal à cerner ce qu'on appelle éthique, je pense que, j'ai une représentation vague et imprécise de ce qu'on appelle éthique malgré la définition, jusqu'où, ce qu'on appelle morale, quelle est le périmètre de la définition, jusqu'où on va, jusqu'où on ne va pas. Est-ce que la définition, elle recouvre tous les champs de l'éthique, je pense qu'il y a ... En fait, j'ai dû mal à répondre à cette question parce que je n'arrive pas à délimiter ce qu'on appelle éthique.

**IK : Selon un des répondants, l'utilisation d'une des ressources informatiques dans le cadre de l'entreprise n'est plus éthique lorsque l'utilisateur, l'employé n'applique plus les règles préconisées comme c'est le cas dans la charte, que pensez-vous de cette affirmation ?**

R : Bah... déjà, les règles, est ce qu'on les connaît ? Je ne suis pas certaine qu'un employé connaît toutes les règles informatiques de son entreprise. Donc, je pense que les règles, on se les façonne en jugeant ce qui est bon de ce qui ne l'est pas. Mais, après je pense que c'est une conception qui est variable selon les personnes. Parce que pour toi, quelles seraient, peut être les règles que tu penses que l'entreprise va appliquer sont peut-être différentes de celles que moi je pense. Donc, je pense qu'au fait que le problème dans tout ça c'est le manque de précision des concepts ; manque de délimitation du périmètre du concept d'éthique, du concept de règles parce que soit : il y a une mauvaise diffusion de ces règles, parce que le langage je pense n'est pas abordé, parce qu'il n'est pas communiqué, parce que peut-être que pour l'entreprise c'est évident pour elle, mais du coup qu'il ne l'est pas forcément pour l'employé et qu'il n'y a pas une... C'est comme un cours en fait, c'est évident pour le prof mais s'il a du mal à le communiquer ça ne va pas être évident pour l'étudiant. Donc, je pense que ça vient de là ; ces des notions qui nous parlent mais qui nous parlent pas suffisamment pour juger du périmètre de, de l'étendue au fait de ces notions-là.

**Quatre obligations sur la base de laquelle examiner les codes d'éthique (Source : Johnson (1985) ; Oz (1992,1993)).**

Types d'obligation	Description
<i>Obligations à l'égard de la société</i>	Le professionnel devrait toujours prendre en compte le bien-être de la société quand il/elle exerce son métier. Les systèmes d'information ont un large impact sur la sécurité et la vie privée de la société ainsi que sur les intérêts économiques. Les théories éthiques exigent que si un conflit d'obligations se pose, les intérêts communs devraient être favorisés ; ce qui revient à dire que le bien-être de la société devrait généralement primer sur les intérêts d'un plus petit nombre d'individus. Ce mode de pensée correspond à une approche utilitariste.
<i>Obligations à l'égard de l'employeur</i>	L'employeur rémunère et fait confiance à l'employé pour accomplir le travail qui lui a été confié. Protéger les intérêts de l'employeur est ce qui correspond généralement à l'expression « travailler de façon éthique ». Si l'employé est un professionnel, la confiance que lui attribue l'employeur est d'autant plus grande que l'employé accomplit des tâches qui requièrent une expertise que l'employeur ne possède pas. Par conséquent, l'employeur ne sera pas capable d'auditer l'employé.
<i>Obligations à l'égard des clients</i>	La survie de l'organisation dépend des clients. L'employé qui ne peut satisfaire les exigences contractuelles et éthiques dues aux clients, l'employeur peut être affecté par les conséquences qui en découlent. Lorsque l'employé intervient auprès d'un client à titre de consultant, la relation entre l'employé et le client est similaire à celle existant entre l'employeur et l'employé, avec toutes les implications éthiques qui en découlent.
<i>Obligations à l'égard des collègues, de l'organisation et de la profession</i>	Les membres d'une même organisation partagent des intérêts communs. De ce fait, chacun s'attend à ce que son partenaire l'aide et respecte son travail. De même, les organisations professionnelles requièrent de leurs membres de soutenir leurs objectifs et leurs intérêts pour le bien commun de l'ensemble de la communauté. Les obligations éthiques à l'égard de la profession s'appliquent pour les mêmes raisons que les obligations à l'égard des collègues. Cependant, un membre peut contribuer au bien-être ou causer du tort à la profession en fonction du comportement vis-à-vis de ses collègues. Par exemple, les violations répétitives des contrats de responsabilités peuvent affecter à la fois la victime et la profession. De plus, les obligations à l'égard de la profession sont généralement, placées au-dessus des obligations à l'égard des collègues. Par exemple, on s'attend à ce qu'un membre notifie un acte immoral s'il est perpétré par l'un de ses collègues. Ceci suit la notion de préférer le « bien commun ».

## PRATIQUES IDENTIFIEES DANS LE CONTEXTE HOSPITALIER

	Fonction	Pratiques d'usage TI/SI
Personnel soignant	Docteur	<p>Consulter et rédiger mails professionnel et personnel depuis messagerie professionnelle et vice versa ; lire et écrire article avec word, pdf ; Echanger en clair données patients sur messagerie professionnelle et personnelle ; Préparer cours avec logiciel bureautique Microsoft; Rechercher informations médicales et autres sur internet et intranet ; Rechercher informations avec moteur de recherche spécialisé ou grand public (Google) ; Consulter dossier patient depuis ordinateur bureau ou ordinateur chariot; Consulter planning du jour à l'arrivée; Prescrire médicaments pendant visite patient bureau ou chambre; Inscrire et enregistrer observations médicales durant visites chambres ; Dicter courrier médicale avec dictaphone dans chambre patient ou dans bureau devant patient ; Expliquer condition patient avec imagerie sur ordinateur dans bureau; Consulter protocoles de soins ; Echanger avis médical avec collègue au téléphone ; Exporter et importer résultats automate vers ordinateur et vice-versa après expérience ou avant ; Rédiger compte rendu résultats recherche avec Word quand logiciel patient bug ; Demander avis sur condition patient par téléphone ; Accéder au dossier patient autre soignant ; Paramétrer automates ; Traiter compte rendu opérations et examens ; Consulter historique médical patient ; Rédiger ordonnance ; Imprimer résultats bilan, prescriptions ; Donner codes accès étudiants et stagiaires. Utiliser même code sur plusieurs années ; Télécharger document sans vérifier présence virus ; Rédiger ordonnance sur word quand dossier patient indisponible ; Copier-coller dossier patient sur messagerie et envoyer à collègue ; Consulter historique médical patient sans consentement patient ; Utiliser mot de passe simple ; Laisser session ouverte sur écran ordi sur chariot ouvert.</p>
	Infirmier	<p>Valider actes de soins en présence patient sur ordinateur chariot; Rédiger pancartes ; Consulter et rédiger mails (personnel et professionnel) pendant pauses ; Consulter planning du jour sur pc commun ; Enregistrer et transmettre transcriptions ciblées après soins ; Consulter historique médical patient sans consentement patient ; Donner codes d'accès aux collègues ; Se connecter avec session collègue ; Consulter dossier patient en mode lecture (résultats examens ; imagerie ; compte rendu consultation) ; accéder BDD interne pour chercher informations (pharmacie,</p>

		programme opératoire, protocoles de soin...); Imprimer résultats bilan, prescriptions; Faxer prescriptions; Se connecter avec session collègue; Donner codes accès étudiants et stagiaires; Utiliser même code sur plusieurs années; Rechercher information; Consulter historique médical patient appartenant autres départements; Consulter réseaux sociaux (facebook); Utiliser même code sur plusieurs années; Regarder films en ligne; Répondre au téléphone; Télécharger document sans vérifier présence virus; Laisser session ouverte sur écran ordi sur chariot ouvert.
	Aide-soignant	Valider actes de soins; Consulter et rédiger mails personnels et professionnels; Consulter historique médical patient en mode lecture; Enregistrer et transmettre transcriptions ciblées; Consulter dossier patient en mode lecture; Consulter BDD (protocoles de soins); Utiliser même code sur plusieurs années; Consulter historique médical patient appartenant autres départements; Enregistrer et transmettre transcriptions ciblées; Laisser session ouverte sur écran ordi sur chariot ouvert.
	Stagiaire étudiant et sage-femme	Enregistrer et transmettre transcriptions ciblées sur dossier patient après soin patient; Valider actes de soins sur ordinateur chariot dans le couloir; Consulter dossier patient (échographie, gynécologie); Enregistrer battements cœurs bébé; Se connecter avec session collègue; Editer prescriptions; Ecouter music pendant soin; Consulter et rédiger mails personnels et professionnels avec messagerie professionnelle et personnelle; Consulter historique médical patient appartenant autres départements; Aller sur réseaux sociaux (facebook) pendant pauses ou quand l n'y a plus de travail; Ecouter de la musique ou radio; Télécharger et transmettre image échographie aux patientes; Imprimer prescription; Laisser session ouverte sur écran ordi sur chariot ouvert.
<b>Personnel non soignant</b>	Secrétaire médicale	Gérer rendez-vous patients; Appeler patients; Consulter et rédiger mails; Archiver dossiers patients; Retranscrire courrier médical (compte rendu consultation); Répondre au téléphone; Télécharger document sans vérifier présence virus; Imprimer courrier et autres documents.
	Secrétaire administrative	Rédiger compte rendu réunion; Planifier réunions; Consulter et rédiger mails; Paramétrer accès badge; Paramétrer logiciel de gestion des temps de travail; Commander fourniture bureau en ligne

	Doctorant et Interne	Acheter billet de train ; Imprimer recette de cuisine ; Paramétrer automates ; Consulter source documentaire ; Consulter dossier médical patient ; Télécharger document sans vérifier présence virus ; Charger et télécharger données sur Dropbox ; Valider et enregistrer méthodes analyses laboratoires ;
--	-------------------------	---

## PRATIQUES D'USAGE DES TI/SI IDENTIFIEES DANS LE CONTEXTE CLINIQUE PRIVEE

	Fonction	Pratiques d'usage TI/SI
<b>Personnel soignant</b>	Docteur	Rédiger courriers de sortie et entrée avec word; Consulter dossier médicale patient sur ordi chariot ou avec tablettes ; utilisation courrier classique et envoie en clair données médicales ; Dictier courriers et observations médicales avec dictaphone dans bureau ; Laisser session ouverte sur écran ordi sur chariot ouvert ; Imprimer prescriptions dans bureau; Valider actes de soin dans chambre patient avec tablette ; Falsifier heures de passage ; Ecouter musique ; Utilisation session collègue ; Consulter liste patients pour la journée ; Lire observations médicales depuis dossier patient ; Contacter assistante sociale par mail ou téléphone ; Scanner dossier social puis transmettre par mail ; Rédiger courrier perso et pro ; Rédiger ordonnance ; Consultation résultats examens sur ordi chariot ou tablette ; Rédiger compte rendu examens sur word ou directement dossier patient ; Utiliser même code sur plusieurs années ou plusieurs comptes ; Se connecter sur session collègue ; Laisser session ouverte sur écran ordi sur chariot ouvert ; Accéder aux dossiers patients collègues ; Transmettre régulièrement au moyen de messagerie non sécurisée données patient.
	Infirmier/aides-soignants	Prescrire antalgiques avec tablette ou ordi sur chariot ; Laisser session ouverte sur écran ordi sur chariot ouvert ; Utilisation session collègue ; Regarder et télécharger films dans bloc opératoire ; Enregistrer transmissions ciblées ; Valider actes de soin ; Publier photos patients sur facebook sans consentement ; Acheter en ligne (ventes privées, billet train ; Effacer historique navigation ; Laisser écran ordi sur chariot ouvert ; Utiliser téléphone personnel ; Poster critiques sur facebook ; Tracer prise en charge patient ; Créer dossier patient ; Consulter dossier médicale patient sur ordi chariot ; Utiliser même code sur plusieurs années ou plusieurs comptes ; Accéder dossier patient autres services.
<b>Personnel non-soignant</b>	Assistante administration	Acheter fourniture bureau et autres en ligne ; Utiliser téléphone personnel ; Accéder au dossier médical patient. Utiliser même code sur plusieurs années ou plusieurs comptes ; Rédaction et transmission courriers

	Responsable qualité	Accéder au dossier médical patient ; Remonter des alertes et effets indésirables ; Paramétrer et mettre à jour logiciel de qualité ; Utiliser même code sur plusieurs années ou plusieurs comptes.
	Responsable SI	Accéder au dossier médical patient ; Consulter et rédiger mails ; Paramétrer logiciel médical ; Lancer les mises à jour logiciels pendant heures pauses ou moins activité ; Tracer activité après suspicion ; Sélectionner logiciel médical ; Bloquer accès sites après scandale ou conflit.

## PRATIQUES D'USAGE DES TI/SI IDENTIFIEES DANS LE CONTEXTE UNIVERSITE

Fonction	Pratiques d'usage des TI/SI
<b>ATER Et Maitres de conférences</b>	Préparer cours sur ordinateur pro et perso; Analyser données avec logiciels méthodos ; Rédiger article ; Surfer sur internet ; Consulter et rédiger mails professionnel et personnel ; Consulter planning depuis ordinateur professionnel et personnel; Consulter le trombi des étudiants et feuille d'émargement ; Préparer présentation Word, Powerpoint ; Rechercher articles ; Retouche photos avec logiciel GIMP; Charger et télécharger données sur Dropbox ; Enregistrer entretien avec dictaphone ; Envoyer mail perso avec messagerie pro et vice versa ; Laisser plusieurs fenêtres de navigation ouverte ; Vérifier plusieurs fois messagerie ; Echanger fichiers avec outils Google ; Créer dossier partagé avec outils Google ; Enregistrer données privées sur ordinateur professionnel sans indiquer privé ; Utiliser même code sur plusieurs années ou plusieurs comptes ; Créer des formulaire avec outils Google ; Convertir document en pdf ; Stocker données sur intranet ; Donner codes d'accès aux collègues pour logiciel X ; Télécharger document sans vérifier présence virus ; Utiliser même mot de passe pour plusieurs comptes.
<b>Professeur droit</b>	Consulter depuis ordinateur professionnel et personnel planning ; Consulter le trombi des étudiants ; Consulter et rédiger mails pro et personnel ; Rechercher informations en ligne ; Rédiger articles avec Word, Powerpoint ; Préparation et corrections contrôles ; Utiliser même code sur plusieurs années ou plusieurs comptes ; Stocker données professionnelles et personnelles sur ordinateur professionnel ; Télécharger document sans vérifier présence virus ; Utiliser même mot de passe pour plusieurs comptes.
<b>Enseignant- chercheur sciences de l'ingénieur</b>	Rédiger article ; Surfer sur internet ; Consulter et rédiger mails pro et perso. Avec messagerie pro. Ou perso ; Préparer cours sur ordi. Pro. Fixe et pc portable pro. ; Consulter le trombi des étudiants ; Extraire données des expériences sonores ; Créer films d'animation pédagogique ; Rédiger devis ; Consulter offres ; Rédiger brevets ; Rédiger articles ; Utiliser VPN ; Préparation et corrections contrôles avec Word, Powerpoint ; Télécharger document sans vérifier présence virus. Utiliser même mot de passe pour plusieurs comptes.
<b>Responsable bibliothèque</b>	Surfer sur internet ; Consulter et rédiger mails pro et perso. ; Consulter planning ; Faire inventaire œuvres ; Acheter ouvrages, articles et revues ; Gérer prêts et retours ouvrages ; Mettre à jour statut des prêts et retours ; Traiter centaines de mails chaque matin ; Commander ouvrage ; Télécharger document sans vérifier présence virus ; Utiliser même mot de passe pour plusieurs comptes.
	Surfer sur internet ; Consulter et rédiger mails pro et perso. ; Consulter planning ; Jouer en ligne ; Consulter réseaux sociaux depuis ordinateur

<b>Doctorant science informatique</b>	professionnel ; Rechercher articles ; Laisser plusieurs fenêtres de navigation ouverte ; Laisser boîte mail actif ; Echanger gros fichiers avec outils Google ; Créer dossier partagé avec outils Google ; Réaliser tests de simulation programme de véhicules intelligents ; Faire du codage et du développement ; Implémenter programme ; Modéliser formules mathématiques ; Rédiger article avec word; Paramétrer logiciel de simulation véhicules selon normes ISO ; Rédiger rapports avec word puis convertir pdf; Télécharger documents depuis serveurs internes ; Programmation automates ; Utiliser même code sur plusieurs années ; Télécharger document sans vérifier présence virus ; Accéder et Partager documents sur espace partagé ; Utiliser même mot de passe pour plusieurs comptes.
---	--

## CATEGORISATION DES PRATIQUES D'USAGE DES TI/SI DANS L'ENSEMBLE DES CAS

Catégorie d'usage	pratiques	Pratiques d'usage identifiées dans les cas
<b>Ethique ou bon usage</b>		Demander avis sur condition patient par téléphone ; Lire et écrire article avec word, pdf ; Rédiger ordonnance sur word quand dossier patient indisponible ; Consulter et rédiger mails (personnel et professionnel) pendant pauses ; Consulter dossier patient en mode lecture (résultats examens ; imagerie ; compte rendu consultation) ; accéder BDD interne pour chercher informations (pharmacie, programme opératoire, protocoles de soin...) ;
<b>Contraire à l'éthique ou mauvais usage</b>		Echanger en clair données patients sur messagerie professionnelle et personnelle ; Falsifier résultats recherches ; Se connecter avec les codes collègues ; Consulter historique médical patient appartenant autres départements sans consentement ; Se connecter avec session collègue ; Copier-coller dossier patient sur messagerie et envoyer à collègue ; Accéder au dossier patient appartenant à un autre service ; Transmettre régulièrement au moyen de messagerie non sécurisée données patient ; Accéder dossier patient autres services.
<b>Légale</b>		Dictier courrier médicale avec dictaphone dans chambre patient ou dans bureau devant patient ; Expliquer condition patient avec imagerie sur ordinateur dans bureau ; Consulter protocoles de soins ; ; Echanger avis médical avec collègue au téléphone ; Demander avis sur condition patient par téléphone ; Rédiger ordonnance sur word quand dossier patient indisponible ; Consulter et rédiger mails (personnel et professionnel) pendant pauses ; Consulter dossier patient en mode lecture (résultats examens ; imagerie ; compte rendu consultation) ; accéder BDD interne pour chercher informations (pharmacie, programme opératoire, protocoles de soin...) ; Acheter billet de train ; Imprimer recette de cuisine ; Utiliser téléphone mobile sans mot de passe ; se connecter depuis smartphone sans crypter données.
<b>Illégale</b>		Falsifier résultats recherches ; Consulter historique médical patient appartenant autres départements ;
<b>Appropriée</b>		Lire et écrire article avec word, pdf ; Consulter historique médical patient appartenant autres départements ; Préparer cours avec logiciel bureautique Microsoft ; Rechercher informations médicales et autres sur internet et intranet ; Rechercher informations avec moteur de recherche spécialisé ou grand public (Google) ; Consulter dossier patient depuis ordinateur bureau ou ordinateur chariot ; Consulter planning du jour à l'arrivée; Prescrire médicaments pendant visite patient bureau ou chambre; Inscrire et enregistrer observations médicales durant visites chambres ; Dictier courrier médicale avec

	<p>dictaphone dans chambre patient ou dans bureau devant patient ; Expliquer condition patient avec imagerie sur ordinateur dans bureau; Consulter protocoles de soins ; Echanger avis médical avec collègue au téléphone ; Exporter et importer résultats automate vers ordinateur et vice-versa après expérience ou avant ; Paramétrer automates ; Traiter compte rendu opérations et examens ; Valider actes de soins en présence patient sur ordinateur chariot ; Consulter planning du jour sur pc commun ; Demander avis sur condition patient par téléphone ; Rédiger ordonnance sur word quand dossier patient indisponible ; Consulter et rédiger mails (personnel et professionnel) pendant pauses ; Consulter dossier patient en mode lecture (résultats examens ; imagerie ; compte rendu consultation) ; accéder BDD interne pour chercher informations (pharmacie, programme opératoire, protocoles de soin...); Enregistrer et transmettre transcriptions ciblées sur dossier patient après soin patient ; Charger et télécharger régulièrement données sur Dropbox</p>
<p><b>Inappropriées</b></p>	<p>Consulter et rédiger mails professionnel et personnel depuis messagerie professionnelle et vice versa ; Echanger en clair données patients sur messagerie professionnelle et personnelle ; Falsifier résultats recherches ; Consulter réseaux sociaux (facebook) ; Acheter produits vestimentaires en ligne ; Acheter billet de train ; Consulter historique médical patient appartenant autres départements ; Se connecter avec les codes collègues ; Se connecter avec session collègue ; Utiliser même code sur plusieurs années ; Utiliser même code sur plusieurs années ; Télécharger document sans vérifier présence virus ; Laisser session ouverte sur écran ordi sur chariot ouvert ; Copier-coller dossier patient sur messagerie et envoyer à collègue ; Utiliser même code sur plusieurs années ; Aller sur réseaux sociaux (facebook) pendant heure travail ; Utiliser même code sur plusieurs années ou plusieurs comptes ; Acheter billet de train ; Imprimer recette de cuisine ; Utiliser téléphone mobile sans mot de passe ; se connecter depuis smartphone sans crypter données.</p>





## RESUME

La dépendance des organisations vis-à-vis des technologies de l'information et donc des systèmes d'information est aujourd'hui avérée. Cette dépendance est telle qu'une réflexion éthique sur les pratiques d'usage mises en œuvre est désormais inévitable. Cela est d'autant plus vrai qu'aujourd'hui, les systèmes d'information ont permis l'interconnexion des composants traitant des informations parfois critiques. C'est le cas par exemple des informations médicales. C'est cette dépendance associée au risque encouru, que les organisations sont poussées à déployer des mesures de gestion des usages. Rappelons en effet, que les types de pratiques d'usage des TI/SI adoptés dans une organisation peuvent avoir des conséquences positives et/ou négatives sur cette dernière et/ou sur la société.

C'est dans ce contexte qu'intervient notre recherche. Celle-ci a pour objet d'identifier ; l'alignement qui existe entre les mesures de gestion des usages des TI/SI et les pratiques d'usage de ces TI/SI mises en œuvre. De façon plus précise, notre étude s'est intéressée à la charte d'usage des TI/SI et aux pratiques d'usage éthiques des TI/SI dans le contexte organisationnel français.

Pour mener notre étude, nous avons mobilisé une approche qualitative exploratoire. C'est particulièrement l'approche dite étude de cas multiples qui a été retenue. Dans ce cadre, quatre types d'organisation ont été retenus à savoir : une université, une ESN (Entreprise de services numériques), une clinique privée et un hôpital public.

A l'issue de cette recherche, il s'avère que la charte d'usage est un document, dont le statut est très mitigé. D'une façon générale, c'est un document qui formalise les types d'usage qui sont censés être mis en œuvre dans le contexte organisationnel. Ce qui n'est pas toujours le cas. D'autre part, les résultats font également apparaître qu'actuellement, ou du moins dans nos cas d'étude ; il n'existe pas encore pas une réflexion officielle ou une sensibilisation claire relative aux problématiques d'éthique liées à l'usage des TI/SI. Et pourtant, le besoin est bien là. Ce besoin est justement confirmé par les types de pratiques d'usage que nous avons identifiés. C'est d'ailleurs, une des raisons, qui font qu'aujourd'hui, il n'y a pas d'alignement entre la charte d'usage des TI/SI et les pratiques d'usage éthiques des TI/SI dans ces organisations. Vu que la définition, de ce qu'est un usage éthique des TI/SI et de ce qui ne l'est pas, n'est pas claire.

**Mots clés : Pratiques d'usage des TI/SI ; Pratiques d'usage éthiques des TI/SI ; Ethique des TI/SI ; Charte d'usage des TI/SI, problématiques d'éthique des TI/SI.**

## ABSTRACT

Organizations dependency on IT and IS are already been proved. That is why, a reflection on IT and IS ethical practices can't be avoided. This is even more true today. As a matter of fact, IT and IS have enabled the interconnection of components dealing, sometimes, with sensible or critical information such as medical records. Thus, organizations are compelled to regulate and to manage their IT/IS uses. Indeed, the need to protect against risks, such as loss of productivity or waste of time or ethical issues or legal liability risks, is now a priority. One means by which this aim may be achieved is the IT/IS use policy.

This purpose of this study is to identify alignment between IT/IS use policy and IT/IS ethical practices within French organizations. It aims to examine structure, content and important IT/IS ethical issues highlighted by organizational IT/IS use policy. It also aims to provide a set of key IT/IS ethical issues that are met by users. This study draws on a conceptual analysis and an interpretive study of four French organizations.

The main results of this study shows inconclusive and differing opinions exist about the role and position of IT/IS use policy in organization. Results also reveal the lack of reflection or awareness on IT/IS ethical issues. Even though, the need is confirmed as we have noticed when IT/IS practices have been identified. Furthermore, there is no clear evidence of how IT/IS ethical or unethical uses are identified within organizations.

**Key words:** IT/IS use policy, IT/IS ethical use, IS ethics, IT/IS practices, IT/IS ethical issues

