

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/316627825>

# Facteurs clés d'appropriation des systèmes d'information au sein d'une PME marocaine de textile : Une approche par UTAUT

Conference Paper · May 2015

CITATIONS

0

READS

695

3 authors:



**Imane Beqqali Hasani**

Université Hassan II de Casablanca

12 PUBLICATIONS 0 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)



**Razane Chroqui**

Université Hassan 1er

75 PUBLICATIONS 0 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)



**Chafik Okar**

National School of Applied Sciences of Berrechid

102 PUBLICATIONS 46 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



Performance management [View project](#)



Developing and implementing SCPMS [View project](#)

---

# **Facteurs clés d'appropriation des systèmes d'information au sein d'une PME marocaine de textile : Une approche par UTAUT**

**Imane BEQQALI HASSANI<sup>(\*)</sup>, Razane CHROQUI<sup>(\*\*)</sup>, Chafik OKAR<sup>(\*\*\*)</sup>**

<sup>(\*)</sup> : Casablanca, Maroc.

[i.beqqali@gmail.com](mailto:i.beqqali@gmail.com)

<sup>(\*\*)</sup> : LAMSAD, ESTB-Université Hassan 1<sup>er</sup> Settat, Maroc.

[chroqui@yahoo.fr](mailto:chroqui@yahoo.fr)

<sup>(\*\*\*)</sup> : LAMSAD, ESTB-Université Hassan 1<sup>er</sup> Settat, Maroc.

[okar.chafik@gmail.com](mailto:okar.chafik@gmail.com)

---

## **RÉSUMÉ**

Reconnus comme source d'avantage concurrentiel, les systèmes d'information (SI) connaissent un succès incontestable auprès des entreprises et font désormais partie intégrante des techniques de gestion des organisations. Cependant, la plupart des entreprises ne profitent pas de ces bénéfices à cause des difficultés d'appropriation y afférentes. En tant que technologies de l'information et de la communication, ils sont des objets sociaux dont l'adoption ou le rejet dépendent fortement du contexte d'étude. Cet article fait l'objet d'étude des facteurs qui influencent l'appropriation des SI en général et plus particulièrement dans une PME marocaine de textile. A cette fin, nous adoptons une approche théorique et nous traitons trois variables de la théorie unifiée de l'acceptation et de l'usage des technologies (l'UTAUT) pour construire notre modèle de recherche.

Le présent travail s'est appuyé sur une étude de cas réalisée au sein d'une PME marocaine et les résultats qui sortent de cette investigation nous permettent d'approuver les facteurs d'influences théoriques trouvées par d'autres chercheurs. L'analyse des résultats de notre étude nous a permis de déterminer les facteurs clés qui permettent aux entreprises de réussir l'implémentation d'un SI.

## **ABSTRACT**

Seen as a source of competitive advantage, the information systems have an undeniable success with companies and are now a part of their management. However, the most of the companies do not take advantage of these benefits because of appropriation difficulties. As an information technology and communication, they are social objects whose adoption or rejection depends on the study context. The object of this research is the study of the factors that influence the appropriation of the

information system in general and particularly in Moroccan textile SME (small and medium-sized enterprises). To do that, we adopt a theoretical approach and we use three variables from the unified theory of acceptance and use of technologies (UTAUT) to build our research model.

The work was based on a case study in a Moroccan SME and the results that come out of this investigation allow us to approve the theoretical influences factors found by other researchers. The analysis of the results of our study allowed us to identify the key factors that enable companies to implement an information system successfully.

*MOTS-CLÉS:* UTAUT, Système d'information, PME, Textile, Recherche action.  
*KEYWORDS:* UTAUT, Information system, SME, Textile, Action Research.

---

## 1. Introduction

« Depuis plus d'une trentaine d'années, les SI ont pénétré le monde des entreprises permettant d'accroître les capacités de stockage, de diffusion ou encore de traitement de l'information. Ces outils sont supposés être une source indéniable de performance pour l'individu comme pour l'organisation » (Guiderdoni, 2009). Cependant, les performances des SI changent d'une entreprise à une autre. En effet, d'après Norigeon (2003), les entreprises concurrentes peuvent utiliser le même système informatisé et pourtant bâtir un avantage concurrentiel sur la qualité de leur SI. Cela se traduit notamment par le fait qu'au sein des entreprises, la qualité des SI représente un avantage compétitif. Or, la qualité d'un SI est en relation étroite avec son appropriation. Cependant, il existe plusieurs facteurs d'influence qui conditionnent l'appropriation d'un SI dans une organisation. L'étude de ces facteurs d'influence paraît donc nécessaire pour assurer la qualité des SI.

L'objectif de ce travail consiste à présenter à travers une étude de cas les facteurs qui influencent l'appropriation des SI au sein d'une PME marocaine de textile. Dans un premier temps, nous présenterons le cadre théorique visant à identifier un modèle théorique d'appropriation des SI. Dans un deuxième temps, nous présenterons les facteurs qui influencent l'appropriation des SI au sein d'une PME marocaine de textile à travers une étude de cas et en se basant sur le modèle UTAUT. Enfin, nous discuterons les résultats trouvés afin de permettre à la PME marocaine de textile de réussir l'implémentation du SI et de tirer profit de ses avantages afin de modifier les règles du jeu concurrentiel.

## 2. Cadre théorique

Mbang (2012) affirme que l'importance des SI pour les entreprises est aujourd'hui un constat largement partagé par ses dirigeants et l'ensemble des acteurs du développement économique ; Cependant, la plupart des entreprises ne profitent pas de ses bénéfices à cause des difficultés

d'appropriation y afférentes. Donc, afin d'assurer la réussite de l'implémentation d'un SI, il est primordial d'étudier les facteurs qui influencent l'appropriation de ces outils.

## **2.1. A la recherche d'un modèle explicatif de l'appropriation des SI**

### **2.1.1. Les modèles d'acceptation des technologies**

Selon Jawadi et Vannier (2012), les recherches en psychologie sociale ont déterminé que l'adoption d'un comportement par un individu est dépendante de l'intention de cet individu d'adopter le comportement en question. Ce postulat a guidé la branche majoritaire des recherches sur l'acceptation des SI par les utilisateurs.

Parmi ces modèles d'acceptation, il y a le modèle d'acceptation des technologies (TAM) de Davis (1989) qui a pour objectif d'expliquer, par un ensemble de déterminants, l'adoption des technologies de l'information. Selon Jelassi (2014), il adapte la théorie de l'action raisonnée (TRA) de Fishbein et Ajzen (1975) au domaine des innovations technologiques et il pose deux construits centraux : l'utilité perçue de la technologie et sa facilité d'utilisation perçue. Davis, Bagozzi et Warshaw (1989) définissent l'utilité perçue comme « le degré d'aptitude d'une personne à penser qu'utiliser un système particulier augmentera sa performance au travail ». La facilité d'utilisation perçue est définie comme : « le degré d'aptitude d'une personne à penser qu'utiliser un nouveau système se fera sans efforts ». Le modèle TAM reste le modèle de référence d'acceptation des technologies grâce à de nombreuses validations empiriques (Jelassi, 2014). Cependant, Jawadi et Vannier (2012) affirment qu'il est important de cibler les besoins de l'étude et choisir le modèle le plus approprié et le plus complet possible. En effet, certains modèles sont plus adaptés pour prédire l'utilisation d'un SI là où d'autres sont focalisés sur l'explication et la correction du comportement pour des SI déjà implantés (Jawadi et Vannier, 2012). De même, certains modèles complètent d'autres modèles et sont plus détaillés et ont eu plusieurs validations empiriques.

Nous nous intéressons à un contexte d'étude là où le SI est déjà implémenté mais il n'est pas adopté par les utilisateurs et nous allons choisir le modèle le plus complet et le plus détaillé possible. Dans notre contexte, les modèles qui permettent de prédire l'utilisation d'une nouvelle technologie ne nous seront d'aucune utilité. Donc pour répondre à notre problématique nous nous tournons donc vers la théorie unifiée d'acceptation et d'usage des technologies (UTAUT) qui représente l'objet de la partie suivante.

### 2.1.2. La théorie unifiée d'acceptation et d'usage des technologies (UTAUT)

jawadi et vannier (2012) affirment que face à un ensemble de théories éparses, des chercheurs comme Venkatesh, Morris, Davis et Davis (2003) ont remarqué que les études empiriques sur l'adoption des technologies se résument souvent à choisir un modèle en ignorant largement l'apport des recherches parallèles (Venkatesh, Morris, Davis et Davis (2003), p. 426). Afin de répondre à la dispersion des recherches sur l'adoption des technologies, Venkatesh, Morris, Davis et Davis (2003) ont effectué une synthèse des principaux modèles de l'acceptation individuelle des SI pour en dégager une théorie unifiée d'acceptation et d'utilisation de la technologie (Unified Theory of Acceptation and Use of Technology : UTAUT).

Selon Ouédraogo (2011), Venkatesh, Morris, Davis et Davis (2003) ont créé la théorie UTAUT pour présenter une image plus complète du processus d'acceptation qu'aucun modèle individuel n'a été capable de faire. Ouédraogo (2011) affirme que cette théorie correspond à l'intégration de plusieurs concepts issus de huit théories ayant eu leur origine en psychologie, sociologie et communications, chacune d'entre elles essaie de prédire le comportement des usagers en utilisant une variété de variables indépendantes. Ces huit théories ou modèles sont les suivants: TRA (Fishbein et Ajzen (1975)), TAM (Davis(1989)), MM (Davis, Bagozzi et Warshaw (1992)), TPB (Ajzen (1991)), C-TAM-TPB (Taylor et Todd (1995)), MPCU (Thompson, Higgin et Howell (1991)), IDT (Rogers (1995)) et SCT (Bandura (1986)). En consolidant et en améliorant ces huit modèles d'acceptation des technologies de l'information, les auteurs argumentent que le modèle UTAUT pourrait servir comme un piédestal des modèles d'acceptation dans la littérature, (Rosen (2005)). Ce modèle depuis sa publication a été retravaillé, validé par plusieurs auteurs, Wang et Shih (2009) et à travers différentes cultures (Bandyopadhyay et Fraccastoro (2007) ; Lin et Bhattacharjee (2008) ; Wang et Wang (2010); Bing Tan (2013)).

Selon Venkatesh, Morris, Davis et Davis (2003) l'UTAUT contient quatre déterminants directs de comportement des individus par rapport à leurs intentions et usages de la technologie et aussi quatre modérateurs pour tenir compte des influences dynamiques. Concernant les quatre déterminants directs, il s'agit de la performance attendue, l'effort attendu, l'influence sociale et les conditions facilitatrices. En ce qui concerne les quatre modérateurs du modèle UTAUT qui influencent dynamiquement les quatre variables directes, il s'agit de l'âge, le sexe, l'expérience et le contexte d'usage (volontaire ou contraint), Ouédraogo (2011).

Pour la validation de l'UTAUT, Venkatesh, Morris, Davis et Davis (2003) ont procédé à la comparaison de huit modèles alternatifs sur une population de 215 professionnels. Selon jawadi et vannier (2012) les résultats ont permis de comparer, au-delà de la qualité des modèles, la

contribution des différents déterminants et variables modératrices dans la détermination de l'intention et de l'usage. Ce modèle est certainement le modèle explicatif de l'adoption individuelle des technologies le plus abouti à ce jour. En expliquant près de 70% de la variance dans l'intention et 50% de la variance dans l'usage (Venkatesh et al., 2003), l'UTAUT se positionne comme le modèle disposant du meilleur coefficient de détermination ( $R^2$ ) de l'intention du comportement et du comportement d'usage d'un SI, Jawadi et Vannier (2012). Selon cet auteur les critiques à l'encontre de l'UTAUT sont, pour le moment, relativement rares dans la littérature. Toutefois, Bagozzi (2007) remarque que la complexité de l'UTAUT et le nombre de variables modélisées rendent difficiles son exploitation concrète.

En prenant en considérations les limites cités dans les travaux antérieurs de l'UTAUT, nous allons construire dans ce qui va suivre notre modèle de recherche en se basant sur ce modèle parce qu'il est considéré comme le modèle explicatif le plus utilisé de nos jours et a été validé par plusieurs travaux et dans différents contextes.

### **3. Construction du modèle de la recherche**

Dans cette étude nous utilisons l'UTAUT pour étudier l'acceptation et l'usage du SI dans une PME marocaine de textile. Selon l'UTAUT quatre facteurs directs influencent l'utilisation du SI : la performance attendue, l'effort attendu, l'influence sociale et les conditions facilitatrices. Pour la présente étude nous allons nous contenter d'étudier trois variables : La performance attendue, l'effort attendu et l'influence sociale. En plus de ces variables nous allons mesurer l'effet de la variable modératrice : la volonté. Nous allons traiter le reste de variables et des variables modératrices dans une prochaine publication.

#### ***3.1. Construits théoriques et hypothèses de travail***

##### **3.1.1. Les hypothèses de recherche relatives aux déterminants de l'intention comportementale**

###### ***a. La variable « performance attendue »***

Selon Venkatesh et al. (2003, p. 447), la performance attendue est « le degré auquel un individu croit que l'utilisation d'un système l'aidera à obtenir des gains de performance au travail ». Cette variable a été démontrée par plusieurs travaux comme étant un déterminant très significatif dans l'explication de l'intention d'appropriation d'une technologie (Ibanescu, 2011 ; Ouedraogo, 2011 ; Venkatesh et al. 2003). En effet, nous pensons qu'au sein des entreprises marocaines, les utilisateurs ne peuvent s'approprier un SI que s'ils perçoivent en ces outils une efficacité, une

rapidité et une amélioration en termes de performance et de productivité dans leur travail quotidien.

Cette variable, « Performance attendue » servira donc à évaluer la perception de l'utilité des SI pour la réalisation des objectifs de l'entreprise marocaine et pour l'accomplissement des tâches quotidiennes des utilisateurs. Nous supposons donc l'hypothèse suivante:

**H1:** La performance attendue exerce une influence positive sur l'intention d'adoption des SI

**b. La variable « Effort attendu »**

Selon (Venkatesh et al., 2003, p. 450), l'effort attendu est « le degré de facilité associé à l'utilisation du système ». Cela se traduit par le fait que les acteurs des entreprises marocaines censés utiliser un SI, ne peuvent s'approprier ce dernier que si les efforts de son utilisation sont minimales. En d'autres termes le SI doit être facile à comprendre et à utiliser afin que les utilisateurs puissent l'accepter et se l'approprier. Notre étude évaluera en quoi la perception de l'effort attendu des SI peut influencer le comportement d'appropriation des utilisateurs des entreprises marocaines. Nous supposons donc l'hypothèse suivante :

**H2 :** L'effort attendu exerce une influence positive sur l'intention d'adoption des SI

**c. La variable « Influence sociale »**

Venkatesh et al. (2003, p.451) définissent l'influence sociale comme « le degré auquel un individu perçoit qu'il est important que d'autres croient qu'il ou elle utilise le nouveau système ». Selon Fishbein et Ajzen (1975) c'est « la perception par un individu des opinions d'autres personnes importantes pour lui concernant un comportement ». Autrement dit, elles incluent le rôle des personnes importantes pour l'individu et qui exercent une certaine influence sur son comportement, Kouakou (2014).

Les influences sociales nommé aussi normes sociales sont considérées par plusieurs modèles théoriques de l'adoption des technologies : La TRA (Fishbein et Ajzen (1975)), TPB (Ajzen (1991)), MPCU (Thompson, Higgin et Howell (1991)), C-TAM-TPB (Taylor et Todd (1995)), TAM2 (Venkatesh et Davis (2000)), TAM3 (Venkatesh et Bala (2008)), l'UTUAUT (Venkatesh et al. 2003), comme déterminant influençant directement l'intention d'adoption d'une technologie. Dans notre étude, nous allons chercher à démontrer l'influence sociales des supérieurs hiérarchiques et l'influence des collègues sur l'intention d'utilisation des SI. D'où les hypothèses suivantes :

**H3a** : l'influence des collègues exerce un effet positif sur l'intention d'adoption des SI

**H3b** : l'influence des supérieurs hiérarchiques exerce un effet positif sur l'intention d'adoption des SI

D'après les travaux de Venkatesh et al. (2008), nous nous attendons également à ce que l'effet positif de l'influence sociale sur l'intention d'adopter le système soit modérée par la volonté ; c'est-à-dire à dire que plus le contexte d'usage sera ressenti comme volontaire, moins l'influence sociale aura d'importance sur la détermination de l'intention. Ainsi nous avons comme hypothèse :

**H3c** : La volonté réduit l'effet positif de l'influence sociale sur l'intention d'adopter un SI.

#### **4. Méthodologie**

Cette étude est réalisée dans une PME de textile et a pour objectif la compréhension de la relation entre les utilisateurs et le nouveau SI afin d'avoir une visibilité claire sur les facteurs qui peuvent influencer l'appropriation d'un SI et ce en se basant principalement sur la méthode UTAUT réalisée en utilisant la recherche action.

##### **4.1. Recherche action**

Selon Le Boterf(1983) « la recherche-action est un processus dans lequel les acteurs sociaux ne sont plus considérés comme de simples objets passifs d'investigation, deviennent de plus en plus des sujets conduisant une recherche avec la collaboration de chercheurs professionnels. Ce sont donc les groupes sociaux concernés qui vont identifier les problèmes qu'ils veulent étudier, en réaliser une analyse critique et rechercher les solutions correspondantes ». Cela se traduit par le fait que la recherche action vise à ce que le chercheur devient acteur et l'acteur devient chercheur dans le contexte d'étude. Elle vise aussi à l'orientation de la recherche vers l'action et ramener l'action vers des considérations de recherche (Gauthier, 1984).

##### **4.2. Présentation du cas**

Le choix de cette étude est justifié par la particularité de l'entreprise de textile. Il s'agit d'une PME marocaine de textile composée de 50 salariés, concentrée sur le marché local et s'efforce à développer ses propres



marques. Ses fournisseurs des matières premières se trouvent en Asie et en Europe. Malgré que la gestion des risques est toujours dans ses débuts dans cette PME, le service approvisionnement a développé une application qui facilite le suivi des commandes fournisseurs depuis le calcul de besoin jusqu'à le paiement du fournisseur. Cet outil a été développé par les ressources de la PME et a été déployé en 2013. Le calcul de besoin se fait sur la base des consommations des six derniers mois et en prenant en compte des livraisons éventuelles, ce qui permet d'éviter le risque de rupture. Ainsi les commandes sont envoyées en fixant les références des négociations des prix déjà établis ce qui atténue le risque d'erreurs de prix. Avec des paramétrages spécifiques, des tableaux de bord ont été développés pour suivre les livraisons des commandes tout en spécifiant leurs états (En Retard, Non livré, En mer, En port, Livrée, Clôturé). En plus ce système permet de suivre toutes les factures en relation avec la matière première (Transport, Transitaire etc.) et d'enregistrer le cours devise ce qui facilite la valorisation de chaque lot et diminue le risque d'erreurs dans le traitement des livraisons ou de générer des coûts supplémentaires (le retard dans le port génère des coûts supplémentaires de stockage). Le développement de l'outil s'est basé principalement sur le recueil des besoins des utilisateurs et son implantation a été menée en « Big-Bang<sup>1</sup> ».

#### **4.3. L'enquête de terrain exploratoire**

Nous avons passé une période de 6 mois au sein de cette entreprise durant laquelle nous avons interrogé une population composée de quinze utilisateurs du système dont les responsable du service d'approvisionnement, de production, d'administration et de comptabilité et les utilisateurs finaux qui s'occupent du suivi des commandes sur différentes étapes et des key-user (utilisateurs clés) ayant accompagnés les développeurs dans la mise en place du SI. Le choix de cette population est effectué à partir de nos propres observations de terrain et nous avons utilisé divers outils d'acquisition de l'information (l'observation, l'entretien ou l'interview informelle). Les résultats présentés dans cette étude représentent une moyenne des avis des utilisateurs du SI.

### **5. Présentation et discussion des résultats**

#### **5.1. Présentation des résultats**

Le premier volet de notre étude consiste à recenser les items correspondant à chaque variable à partir de la littérature. Pour chaque item, nous avons recueillis le retour des utilisateurs. (Tableau 1)

---

<sup>1</sup> Big-Bang est un mode déploiement des SI en une seule étape et non pas de manière progressive, Ait Taleb (2014).

Variables	Items	Retour des utilisateurs
Utilité perçue. (Venkatesh et al., 2003)	Je trouve que le SI est utile pour mon travail.	Le SI est un outil indispensable pour les acteurs
	L'utilisation du SI me permet de faire mon travail plus rapidement.	Les acteurs affirment que le SI les aide à faire leur travail plus rapidement
	L'utilisation du SI améliore ma productivité.	Le SI améliore la productivité des utilisateurs en termes d'objectifs
	Si j'utilise le SI, je vais avoir plus de chances d'obtenir une promotion.	Le SI améliore la productivité des utilisateurs en termes d'objectifs
Effort attendu. (Venkatesh et al., 2003)	Mes interactions avec le SI sont claires et compréhensibles	Les utilisateurs n'ont aucun mal à utiliser le SI
	Il serait facile pour moi de devenir performant dans l'utilisation du SI	Les utilisateurs n'ont aucun mal à utiliser le SI
	Je trouve que le SI est facile à utiliser.	Les utilisateurs trouvent que la manipulation du SI est facile
	Apprendre à utiliser un SI est facile pour moi.	La majorité des acteurs ont confirmé ce point
Influence des collègues. (Kouakou, 2014)	La plupart de mes collègues comptent sur le SI pour assurer l'avancement du travail	Si le SI s'arrête, toute la productivité s'arrête
	La majorité de mes collègues me recommandent l'utilisation du SI	Tout le travail passe par le SI, mes collègues n'exécutent que ce que le système leur demande
Influence des supérieurs hiérarchiques. (Kouakou, 2014)	Mon supérieur hiérarchique soutient explicitement mon utilisation du SI	Mon supérieur hiérarchique nous oblige à utiliser le SI
	Mon supérieur hiérarchique est convaincu des avantages que présentent le SI	Il est tout à fait conscient de l'utilité du SI
La volonté. (Moore et Benbasat, 1991)	Mes supérieurs hiérarchiques s'attendent à ce que j'utilise le SI	Mon supérieur hiérarchique m'oblige à utiliser le SI
	Mon utilisation du SI est volontaire.	Les acteurs affirment que l'utilisation du SI a été

		involontaire au début et volontaire après un certain temps
	Mon supérieur hiérarchique ne m'oblige pas à utiliser le SI	Mon supérieur hiérarchique m'oblige à utiliser le SI
	Bien qu'il soit utile, l'utilisation du SI n'est pas obligatoire dans mon travail.	L'utilisation du SI est obligatoire dans mon travail

**Tableau.1** : Les items de chaque variable et le retour des utilisateurs

## 5.2. Discussion des résultats

Le deuxième volet de notre étude nous permet d'analyser les résultats des facteurs d'influence de l'appropriation des SI au sein d'une PME marocaine en se basant sur la méthode UTAUT. Nous allons donner une note de 1 pour chaque item si la réponse est positive et une note de 0 si la réponse est négative. Ensuite nous allons calculer la note finale de chaque variable ce qui va nous permettre de mesurer l'influence de la variable selon l'hypothèse choisie.

### 5.2.1. Effet des performances attendues sur l'intention d'adoption des SI

A partir des données recueillies au sein de la PME de textile marocaine basées sur la recherche-action, les utilisateurs affirment que le SI leur permet de faire leur travail plus rapidement et améliore leur productivité en termes d'objectifs et est considéré comme un outil indispensable dans leurs tâches quotidiennes. L'effet des performances attendues sur l'intention d'adoption des SI est de 4/4. Ce qui nous permet d'approuver que les performances attendues exercent une influence positive sur l'intention d'adoption des SI.

Ces résultats sont conformes à ceux des études antérieures (Davis et al, 1989 ; Venkatesh, 2003 ; Ibanescu, 2011 et Ouédraogo, 2011). Donc l'hypothèse **H1 est acceptée**.

### 5.2.2. Effet de l'effort attendu sur l'intention d'adoption des SI

Les utilisateurs du SI sont impliqués dans la phase de conception du système dès la naissance du projet et le système répond à tous leurs besoins, et puisqu'ils sont formés et accompagnés pendant l'utilisation du SI alors ils n'ont aucun problème d'utilisation et ne fournissent pas beaucoup d'effort pour manipuler le système. L'analyse des résultats nous permet donc de

donner une note de 4/4, ce qui se traduit par le fait que l'effort attendu exerce une influence positive sur l'intention d'adoption du SI.

La variable effort attendue est l'une des fondamentales de l'UTAUT et a été validées par plusieurs recherches tels que (Venkatesh et al., 2003, Bing Tan, 2013). Notre étude nous permet d'affirmer les résultats des autres chercheurs et nous permet donc **d'accepter la deuxième hypothèse H2**

### **5.2.3. Effet de l'influence sociale sur l'intention d'adopter un SI**

#### ***a. Influence des collègues sur l'intention d'adopter un SI***

L'analyse des résultats de notre investigation au sein de la PME marocaine de textile nous permet d'approuver l'influence positive des collègues de travail sur l'intention d'appropriation des SI. En effet, tout le travail passe par le SI et les individus comptent énormément sur l'utilisation du système. Si ce dernier s'arrête, alors toute la productivité s'arrête, en plus de ça les utilisateurs n'exécutent que ce que le système leur demande de faire, ils peuvent parfois aller jusqu'à croire le SI et ne pas croire un collaborateur et ils ne cessent pas de recommander l'utilisation du SI pour n'importe quel type d'information.

Cette hypothèse n'a pas été approuvée par Kouakou (2014) au sein des bibliothèques des universités ivoiriennes mais les résultats de notre étude empirique nous permettent de l'approuver vu que nous avons obtenu la note de 2/2 pour cette variable. L'explication de ce résultat tient aux spécificités de la population interrogée. En effet, au sein de la PME marocaine de textile, le travail des différents collaborateurs de l'entreprise est lié par le SI et les utilisateurs ont un seul objectif final qui est la production, ce qui n'est pas le cas du travail des bibliothécaires des universités ivoiriennes, là où tout le monde travail pour soit même et chacun à son propre objectif. Donc l'hypothèse **H3a est acceptée**.

#### ***b. Influence des supérieurs hiérarchiques sur l'intention d'adopter un SI***

Les données recueillies au sein de la PME marocaine nous permettent d'accepter l'hypothèse qui suppose que les supérieurs hiérarchiques exercent un effet positif sur l'intention d'adopter un SI. En effet, les supérieurs hiérarchiques de la PME marocaine sont complètement convaincu et conscients de l'utilité et des avantages que peuvent apporter un SI. Ils soutiennent explicitement l'utilisation de l'outil et ce en obligeant les individus sous leur direction d'utiliser le système afin d'obtenir de meilleurs résultats et dans les plus brefs délais.

Nous avons accepté cette hypothèse suite à l'obtention de la note de 2/2 pour cette variable (Influence des supérieurs hiérarchiques). Ce résultat est conforme à l'étude de Kouakou(2014) au sein des bibliothèques universitaires ivoiriennes. Donc **H3b acceptée**.

*c. Effet de la volonté sur l'impact de l'influence sociale sur l'intention d'adopter un SI*

D'après notre étude exploratoire, les utilisateurs affirment que l'utilisation du SI n'était pas basée sur une volonté personnelle au début mais après un certain temps ils ont développé une certaine volonté concernant l'utilisation quotidienne de l'outil. En effet, au début, juste après l'implémentation de l'outil, les individus étaient obligés de s'approprier la technologie parce qu'ils avaient une pression supérieure, mais quand ils ont commencé à voir les bénéfices de l'utilisation de l'outil leur réticence s'est transformée en volonté personnelle.

L'analyse de ces résultats nous permet de déduire que les utilisateurs se sont appropriés le SI peu importe l'état de leur volonté. Ceci nous permet de conclure que la volonté n'exerce aucun effet modérateur significatif donc **l'hypothèse H3c est rejetée** dans notre contexte d'étude suite à l'obtention de la note de 0,5/4 pour cette variable.

Les résultats de la vérification des hypothèses de notre recherche sont récapitulés dans le tableau 2 ci-dessous :

Hypothèses	Résultats
<b>H1</b> : l'utilité perçue exerce une influence significative sur l'intention d'adoption des SI	Acceptée
<b>H2</b> : L'effort attendu exerce une influence positive sur l'intention d'adoption des SI	Acceptée
<b>H3a</b> : l'influence des collègues exerce un effet positif sur l'intention d'adoption des SI	Acceptée
<b>H3b</b> : l'influence des supérieurs hiérarchiques exerce un effet positif sur l'intention d'adoption des SI	Acceptée
<b>H3c</b> : La volonté réduit l'effet positif de l'influence sociale sur l'intention d'adopter un SI.	Rejetée

**Tableau.2 : Récapitulatif du test des hypothèses**

## 6. Conclusion

Notre travail de recherche apporte une nouvelle validation de l'UTAUT et confirme ses apports dans l'identification des facteurs favorisant

l'adoption des SI. Les résultats de notre travail apportent des contributions théoriques et empiriques.

Du point de vue théorique, notre étude a montré avec surprise l'absence de l'effet significatif de la variable modératrice «Volonté ». Notre recherche peut être considérée comme originale. Premièrement, elle constitue l'une des rares applications de l'UTAUT dans le contexte géographique marocain. La plupart des applications de l'UTAUT ayant été menées dans les pays anglo-saxons ou asiatique (Chine, Japon, Taiwan). Deuxièmement notre recherche constitue la première du genre menée au sein d'une PME marocaine de textile pour l'adoption des SI. D'un point de vue empirique, les résultats de notre étude pourront fournir des informations pertinentes pour la conception de scénarios d'intégration des TIC dans les PME marocaines de textile en particulier et dans l'ensemble des PME marocaines d'une manière générale.

Notre recherche nous a permis ainsi d'identifier trois facteurs clés de l'adoption d'un SI à savoir l'utilité perçue, l'effort attendu et l'influence sociale. Ainsi les managers voulant favoriser l'acceptation de tels systèmes parmi les utilisateurs, doivent montrer et prouver leur utilité.

En outre, en ce qui concerne la méthodologie, nous notons que le choix d'une recherche action limite l'explication de certaines relations (par exemple, le peu d'impact de la variable modératrice« volonté »). Des questionnaires structurés avec une méthode d'analyse et d'estimation des différents facteurs devraient permettre de fournir des explications additionnelles. En plus de ça l'étude des deux variables qui reste du modèle UTAUT (Conditions facilitatrices et intention de se comporter) représente une limite de cette étude. La prise en compte de ces limites pourrait faire l'objet d'une autre publication, notamment en analysant les variables qui manquent avec leurs facteurs modérateurs et avec une méthode d'analyse des données bien structurée.

### **Bibliographie :**

- Jawadi N, Vannier F. "*facteurs clés de l'adoption des systèmes d'information dans la grande distribution alimentaire une approche par l'UTAUT*" 17ème Colloque de l'Association Information et Management (AIM), Bordeaux, 21- 22- 23 Mai, 2012.
- Davis F.D., Bagozzi R. et Warshaw P.R. "*User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models*", Management Science, 35, 8, 982-1003, 1989.
- Venkatesh, V., Morris, M. Davis, G. & Davis, F., "*User acceptance of information technology: toward a unified view*", MIS Quarterly, (27:3), pp.425-478, 2003.
- Rosen, P., "*The effect of personal innovativeness on technology acceptance and use*". PhD Thesis, Oklahoma State University, 2005.

- Fishbein, M., & Ajzen, I. "*Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*". Reading, MA: Addison-Wesley, 1975.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P. and Warshaw, P.R. "*Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace*", *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 22, No. 14, pp. 1111-1132, 1992.
- AJZEN I. "*The Theory of Planned Behaviour*". *Organizational Behaviour and Human Decision Process*, n°50, pp.179-211, 1991.
- Taylor, S, and Todd, P. A. "*Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models*", *Information Systems Research* (6:4), pp. 144-176, 1995.
- Thompson, R.L., Higgins, C.A. and Howell, J.M. "*Personal computing: Toward a conceptual model of utilization*", *MIS Quarterly*, Vol. 15, No. 1, pp. 125-143, 1991.
- Rogers, E. M. "*Diffusion of innovations*". New York, NY: Free Press, (4th edition).1995.
- Bandura, A. "*Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*". Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1986.
- Wang, Y.-S., & Shih, Y.-W. "*Why do people use information kiosks? A validation of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*". *Government Information Quarterly*, 26(1), 158-165. Elsevier Inc. doi:10.1016/j.giq.2008.07.001, 2009.
- Bandyopadhyay, K., & Fraccastoro, K. A. "*The effect of culture on user acceptance of information technology*". *Communications of AIS*, 19, 522-543, 2007.
- Lin, C. P., & Bhattacharjee, A. "*Learning online social support: an investigation of network information technology based on UTAUT*". *Cyberpsychology & behavior*, 11(3), 268-72. doi:10.1089/cpb.2007.0057, 2008.
- Wang, H.-Y., & Wang, S.-H. "*User acceptance of Mobile internet based on the Unified theory of acceptance And Use of technology: investigating the determinants and gender differences*". *Social Behavior and Personality: an international journal*, 38(3), 415-426. doi:10.2224/sbp.2010.38.3.415, 2010.
- Bing Tan P.J, "*Applying the UTAUT to understand factors affecting the use of english E-Learning Websites in taiwan*", *SAGE Open* October-December: 1 –12, 2013.
- Bagozzi, R.P., "*The legacy of the technology acceptance model and a proposal for a paradigm shift*", *Journal of the Association for Information Systems*, Vol. 8, n°4, p. 244–254, 2007.
- Ibanescu, G. "*Facteurs d'adoption et d'utilisation des technologies d'information : Une étude empirique sur l'usage du logiciel « Rational Suite» par les employés d'une grande compagnie de services informatiques*", (mémoire de maîtrise non publié). Université du Québec, Montréal, Canada, 2011
- Ouédraogo, B. "*Les déterminants de l'intégration pédagogique des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) par les enseignants à l'Université de Ouagadougou (Burkina Faso)*", (thèse de doctorat). Université de Montréal, Québec, Canada. Récupérée sur le site Papyrus : <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/5114>, 2011.
- Kouakou K. S, "*Les déterminants de l'adoption des réseaux sociaux numériques en situation professionnelle : étude empirique au sein des bibliothèques d es universités ivoiriennes*", *frantice.net*, numéro 9, 2014.

- Venkatesh, V., and Davis, F. D. "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies," *Management Science* (45:2), pp. 186-204, 2000.
- Venkatesh, V., & Bala, H. "Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions". *Decision Sciences*, 39(2), 273-315. doi:10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x, 2008.
- Moore, G. C., & Benbasat, I. "Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation". *Information Systems Research*, 2, 192-222, 1991.
- Le Boterf G, "La recherche-action : une nouvelle relation entre les experts et les acteurs sociaux ? " Pour n° 90, p. 44, 1983.
- Gauthier B, " *Lexique*", Recherche sociale. Presses de l'Université du Québec, p. 522, 1984.
- Guiderdoni K; "L'appropriation d'une Technologie de l'Information et de la Communication en entreprise à partir des relations entre Vision-Conception- Usage", 2009.
- Norigeon P; "Système d'information SAP et Organisation d'entreprise" ,2003.
- Mbang E.C. " Appropriation d'outils technologiques par les acteurs. Le cas des entreprises du secteur financier au Cameroun ", 2012.
- Jelassi K, "Un essai de modélisation de la continuité d'usage en cas d'appropriation de l'internet mobile" 18ème édition du Colloque annuel de l'Association Information Management (AIM), 2014.