

HEC MONTRÉAL

**Impact de la multicomunication sur la compétence
interpersonnelle de communication lors des réunions face
à face entre utilisateurs et analystes TI**

Par

Hazim Zouhair

Sous la direction de

Ann-Frances CAMERON

Sciences de la gestion

(Technologies de l'information)

Mémoire présenté en vue de l'obtention du

grade de maîtrise ès sciences

(M. Sc.)

Octobre 2013

© Hazim Zouhair, 2013

Sommaire

Alors que les technologies d'information et de communication (TIC) sont utilisées pour transcender les barrières physiques et temporelles lors des interactions (Rennecker, Dennis et Hansen, 2006), de nouvelles barrières sociales peuvent résulter de cette même utilisation. Ceci est particulièrement vrai dans des contextes professionnels identifiés comme étant très fragiles comme les interactions utilisateur-analyste TI (Kaiser et King, 1982). Dans un tel contexte, la compétence de l'analyste TI est un atout déterminant dans la collaboration entre les deux groupes (Bassellier et Benbasat, 2004). Ce mémoire s'est donné pour objectif d'étudier dans quelle mesure l'utilisation d'un Smartphone par un analyste TI lors d'une réunion face à face avec un utilisateur influence l'évaluation de sa compétence interpersonnelle de communication (CIC). Le rôle modérateur du sujet de la conversation entamée à l'aide du Smartphone (conversation secondaire) est également exploré.

Afin de répondre à nos questions de recherche, nous avons développé une expérience factorielle incomplète (2x5) où les facteurs « utilisation du Smartphone » et « sujet de la conversation secondaire » sont manipulés. Chaque répondant, affecté aléatoirement à un groupe, visionne une vignette puis répond à un questionnaire qui capture ses impressions par rapport à la CIC de l'analyste TI dans scénario visionné. Le sous-ensemble de vignettes utilisées dans le cadre de l'étude de Cameron, Barki et Plante (2012) ne représentant pas de situations de distraction a été repris et modifié en ajoutant un sous titrage indiquant le sujet de la conversation secondaire.

Les résultats suggèrent que l'utilisation du Smartphone par l'analyste TI pendant sa réunion face à face avec l'utilisateur affecte négativement l'évaluation de sa CIC quel que soit le sujet de la conversation secondaire. De plus, les répondants ont conservé la même évaluation de CIC de l'analyste lorsque le sujet de la conversation secondaire est lié à la conversation en cours, lié au travail de l'analyste ou lorsqu'aucune information n'est communiquée par rapport à ce sujet. Finalement, il s'avère que la CIC de l'analyste TI est significativement affectée lorsque le sujet de la conversation secondaire concerne une raison personnelle ou familiale de l'analyste.

Mots clés : Multicommunication, compétence interpersonnelle de communication, interaction utilisateur-analyste TI, réunion de travail face à face, sujet de la conversation secondaire.

Remerciements

Arrivé au terme de la rédaction de ce mémoire, il m'est particulièrement agréable d'exprimer ma gratitude et mes remerciements à tous ceux qui, par leur enseignement, leur soutien et leurs conseils, m'ont aidé à sa réalisation.

Je tiens à remercier en premier lieu ma directrice de recherche, Mme Ann-Frances Cameron, pour m'avoir pris sous son aile. Ses encouragements et ses conseils m'ont permis de gagner confiance en moi et son expertise m'était d'un atout sans égal.

J'aimerais également remercier tous les professeurs du département des technologies de l'information de HEC, et plus particulièrement le professeur Guy Pré, qui m'a permis d'améliorer la qualité de mon mémoire à travers les différents commentaires constructifs qu'il m'a apportés tout au long de l'atelier de recherche. Je remercie également les professeurs Ana Ortiz de Guinea Lopez de Arana et Camille Grange d'avoir accepté de juger mon travail. Je tiens à exprimer ma sincère gratitude envers le professeur Ryad Titah pour son soutien inconditionnel tout au long de mon parcours à la maîtrise.

De plus, je tiens à remercier tous mes collègues de maîtrise pour leur convivialité et bonne humeur, vous avez fait de mon passage à HEC une expérience mémorable !

Finalement, j'aimerais remercier mes parents, mes premiers professeurs, qui m'ont donné le goût d'apprendre et de me dépasser, et ma petite sœur Nouha qui m'a toujours encouragé. Un merci tout spécial à ma sœur Wiam qui a pris le temps de lire ce mémoire et de me transmettre ses commentaires.

À tous ces intervenants, un grand Merci !

Tables des matières

Sommaire	i
Remerciements	iii
Tables des matières	iv
Liste des tableaux	vi
Liste des figures	vii
Liste des abréviations	viii
Chapitre 1 : Introduction	1
1.1 Mise en contexte	1
1.2 Contexte de l'étude	4
1.3 Question de recherche	5
1.4 Contribution.....	5
1.5 Structure du mémoire	6
Chapitre 2 : Revue de littérature.....	7
2.1 La multicomunication (MC).....	8
2.1.1 Éléments de définition.....	8
2.1.2 Mesures de la MC.....	9
2.1.3 Facteurs influençant le comportement de MC.....	11
2.1.4 Implications de la MC.....	19
2.2 La compétence interpersonnelle de communication (CIC)	25
2.2.1 Éléments de définition.....	25
2.2.2 Importance de la CIC dans le milieu organisationnel	27
2.2.3 Évaluation de la CIC.....	29
2.2.3.1 Approches de mesure de la CIC	29
2.2.3.2 Compétences essentielles dans l'évaluation de la CIC	32
2.2.4 La CIC dans le contexte de l'interaction Analyste TI-Utilisateur.....	34
2.3 Développement du modèle de recherche	35
2.3.1 Variables du modèle	36
2.3.2 Hypothèses du modèle	37
Chapitre 3 : Méthodologie	41
3.1 Design expérimental	41
3.2 Instrumentalisation.....	42
3.2.1 Les vignettes	42
3.2.2 Le questionnaire	44
3.3 Prétests de l'instrument	47
3.4 Collecte de données.....	48

3.4.1	Critères de sélection	48
3.4.2	Méthode de la collecte	48
3.4.3	Considérations éthiques	49
Chapitre 4 : Analyse des résultats		50
4.1	Préparation des données	50
4.2	Profil des participants	51
4.3	Fiabilité et validité des mesures	53
4.4	Transformation des données	57
4.5	Validation des manipulations	57
4.6	Variance liée aux méthodes communes	59
4.7	Analyses descriptives	61
4.8	Test des hypothèses	64
4.8.1	La variable dépendante CIC_COMP	65
4.8.2	La variable dépendante CIC_INCOMP	68
Chapitre 5 : Discussion et conclusions		70
5.1	Rappel des objectifs de l'étude	70
5.2	Discussion des résultats	70
5.3	Apports pratiques et théoriques	74
5.4	Limites de l'étude	76
5.5	Pistes de recherches futures	77
5.6	Conclusion	79
Annexe 1. Utilisation des vignettes en recherche : Revue de littérature		81
Annexe 2. Questionnaire		92
Annexe 3. Résultats de l'analyse en composante principale		102
Annexe 4. Statistiques descriptives		105
Annexe 5. Test de Kurtosis		108
Annexe 6. Résultats des tests sur la variable CIC		109
Bibliographie		111

Liste des tableaux

Tableau 2.1 : Dimensions de l'intensité de la MC.....	10
Tableau 2.2 : Antécédents de la MC.....	12
Tableau 2.3 : Implications de la MC.....	20
Tableau 2.4 : Dimensions comportementales de l'utilisation de l'IM pendant une réunion selon Dennis et al. (2010)	22
Tableau 2.5 : Éléments de définitions de la CIC.....	26
Tableau 2.6 : Classaification des méthodes de mesure de la CIC selon Spitzberg (2003)	31
Tableau 2.7 : Compétences essentielles dans l'évaluation de la CIC.....	33
Tableau 3.1 : Design expérimental	42
Tableau 3.2 : Sous titrage utilisé dans les vignettes	44
Tableau 3.3 : Opérationnalisation des construits et des manipulations	45
Tableau 4.1 : Résumé du nettoyage des données.....	51
Tableau 4.2 : Profil des participants	51
Tableau 4.3 : Analyse de variance (ANOVA) des variables démographiques.....	53
Tableau 4.4: Analyse en composante principale, matrice finale après rotation	55
Tableau 4.5 : Résultats du calcul du coefficient Alpha Cronbach des construits à l'étude	56
Tableau 4.6 : Transformation des données	57
Tableau 4.7 : Variables de manipulations.....	58
Tableau 4.8: Validation des manipulations – Analyse multivariée (MANOVA).....	59
Tableau 4.9: Validation des manipulations – Analyse univariée (ANOVA).....	59
Tableau 4.10 : Matrice des corrélations entre les construits à l'étude.....	60
Tableau 4.11 : Statistiques descriptives.....	62
Tableau 4.12 : Statistiques descriptives (Suite).....	62
Tableau 4.13: Analyse de variance (ANOVA) pour le construit proposé à la polychronicité	63
Tableau 4.14 : Tests de normalité de Kolmogorov-Smirnov et Shapiro-Wilk.....	64
Tableau 4.15 : Résultats du test de Kruskal-Wallis (CIC_COMP)	65
Tableau 4.16 : Résultats des tests de Mann-Whitney - comparaison entre les groupes (CIC_COMP)	66
Tableau 4.17 : Résultats du test de Kruskal-Wallis (CIC_INCOMP).....	68
Tableau 4.18 : Résultats des tests de Mann-Whitney - comparaison entre les groupes (CIC_INCOMP).....	69

Liste des figures

Figure 2.2 : Modèle de recherche.....	35
Figure 2.3 : Comparatif des effets du sujet de la conversation secondaire sur l'évaluation de la CIC	40
Figure 4.3 : Résumé du test des hypothèses (CIC_COMP)	68

Liste des abréviations

Abréviation	Terme original	Définition
CIC	Compétence interpersonnelle de communication	La CIC est une impression ou un jugement formé par rapport à la capacité d'une personne à gérer les relations interpersonnelles pendant ses communications (Rubin et Martin, 1994).
IHM	Interaction Homme Machine	Le terme Interaction Homme Machine désigne l'étude des contextes dans lesquels les utilisateurs interagissent avec les ordinateurs (Kaptelinin, 2012).
MC	Multicommunication	La MC est le fait de s'engager dans deux ou plusieurs conversations en même temps (Reinsch, Turner et Tinsley, 2008).
PCO	Polychronic Communication Orientation	L'orientation polychronique reflète les préférences de l'individu à accomplir deux ou plusieurs tâches simultanément en croyant que c'est la meilleure manière d'accomplir ces tâches (Bluedorn <i>et al.</i> , 1999).
SI	Système d'information	Le terme SI est utilisé pour désigner l'étude de l'ensemble des moyens que les organisations utilisent pour créer, collecter, traiter et distribuer les données (Leonard et Valacich, 2008).
SMS	Short Message Service	Le SMS est un service basic permettant l'échange de courts messages textes entre les abonnés du service à partir de leurs téléphones mobiles (Le Bodic, 2003).
TIC	Technologies d'information et de communications	Le terme TIC se réfère à l'ensemble des technologies et des dispositifs utilisés dans la gestion et le traitement de l'information (Heshmati et Lee, 2009).

Chapitre 1 : Introduction

1.1 Mise en contexte

De nos jours, la pression de l'environnement de plus en plus concurrentiel amène les entreprises à doter leurs employés d'avantage de technologies afin de maximiser leur rendement. Les technologies d'information et de communications (TIC) s'ajoutent au large spectre des technologies qui visent l'efficacité et l'efficience au sein des organisations. En effet, le développement de réseaux de télécommunication tels que 3G et 4G et l'expansion de standards comme le Wifi, tonifié par l'explosion de l'utilisation des équipements mobiles tels que les Smartphones et les tablettes, a entraîné l'enrichissement de l'environnement professionnel de l'employé avec plusieurs médias de communication favorisant l'interaction virtuelle, tels que l'email, la téléconférence, la vidéoconférence et la messagerie instantanée.

Au Canada, les travailleurs mobiles¹ représentent 69% de l'ensemble des employés en 2012, on estime que ce chiffre s'élèvera à 73% à l'horizon de 2016 (InternationalDataCorp, 2013). Aux Etats-Unis 33% des propriétaires des tablettes l'utilisent à la fois pour les raisons personnelles et professionnelles (eMarketer, 2012). En Europe plus de 75% des directeurs possèdent au moins une tablette, et plus de 20% utilisent deux (Frost&Sullivan, 2012b). En Nouvelle Zélande 73% des entreprises sont pour l'utilisation des employés de leurs propres équipements mobiles (ordinateur portable, tablette et Smartphone) pour des fins professionnelles (*Bring Your Own Device*), en soutenant que cette politique favorise la rétention et contribue à la réduction des coûts (Frost&Sullivan, 2012a).

Cette prolifération exponentielle de médias de communication dans le milieu professionnel a modifié les activités au quotidien de l'employé ainsi que son comportement, augmentant ainsi la fréquence de certaines pratiques comme la multicommunication (MC).

La MC se définit comme étant un comportement organisationnel récent qui implique la gestion de plusieurs conversations en même temps (Reinsch, Turner et Tinsley, 2008) . La MC est un comportement de « multitâche » engagé par un **individu focal** qui interagit avec plusieurs partenaires de communication, et ceci peut se dérouler à travers une

¹ Travailleur mobile : Tout employé utilisant un appareil mobile tel qu'un ordinateur portable, tablette, ordinateur portable, Smartphone ou téléphone portable à des fins professionnelles.

combinaison de médias, par exemple écrire un mail en communiquant par téléphone, rédiger un message texte lors d'une réunion face à face, ou encore utiliser la messagerie instantanée lors d'une réunion départementale.

Outre la démocratisation des cellulaires, téléphones intelligents, tablettes et ordinateurs portables dans le milieu professionnel, plusieurs raisons sont derrière l'engagement plus fréquent de l'employé dans un comportement de MC. Tout d'abord la réactivité accrue vue l'accessibilité et la disponibilité en mode *Online* pour les clients, les managers et les collaborateurs, ensuite l'efficacité perçue à travers la réalisation de plusieurs tâches en même temps, ainsi que la part de plus en plus grande de « travail virtuel » à effectuer dans une journée de travail type. Dennis, Rennecker et Hansen (2010) ont trouvé qu'un bénéfice important de la messagerie instantanée est l'amélioration de l'efficacité de prise de décision collaborative. Stephens (2012) affirme que la pratique de la MC dans les organisations modernes est importante dans les réunions stratégiques, dans la mesure où les technologies de MC utilisées (Smartphones, messagerie instantanée, etc.) permettent aux participants d'élargir le périmètre de la réunion en s'engageant dans des discussions qui dépassent les frontières de l'organisation. Cameron et Webster (2013) ont démontré le rôle positif de la MC dans le support de la conversation en cours (*conversation leveraging*) ce qui augmente la productivité de l'individu focal.

Toutefois, la MC soulève des problèmes importants, cette pratique suscite les limites de performance du phénomène de multitâche démontrées par plusieurs études (Levy et Pashler, 2001; Pashler, 1994; Rogers et Stephen, 1995; Sakai, 2008; Van Selst, Ruthruff et Johnston, 1999), notamment à cause des interférences (Gladstones, Regan et Lee, 1989; Pashler, 1994) et l'incapacité du cerveau à se concentrer sur plus d'une tâche au même moment (Hallowell, 2007). Des études antérieures se sont intéressées à la performance de l'individu s'engageant dans la MC (Cameron et Webster, 2013; Rennecker et Godwin, 2005). Reinsch, Turner et Tinsley (2008) affirment qu'en s'engageant dans la MC, le participant divise son attention entre deux ou plusieurs événements ce qui dégrade la coordination de manière à retarder certaines réponses et créer des écarts de silence.

« J'écris un article en même temps que je regarde une émission de télévision. L'émission et l'article n'ont pas de sentiments. Ils ne s'en font pas. Mais quand je fais de la multicomUNICATION, je jongle avec plusieurs personnes en même temps. »

Ann-Frances CAMERON

Entrevue HEC Montréal - Se mettre à l'abri des dangers de la communication à interlocuteurs multiples, journal LE DEVOIR, 17 avril 2013²

Outre les recherches s'intéressant à l'effet de MC sur la performance, d'autres études examinent les effets relationnels de la MC. Cameron et Webster (2011) suggèrent que la MC suscite un sentiment d'incivilité chez l'interlocuteur en face de l'individu focal lorsque celui-ci s'engage dans une deuxième communication. Cette perception d'incivilité peut évoluer pour constituer un point de départ pour une spirale d'incivilité (Andersson et Pearson, 1999). Cet aspect social a été d'avantage examiné dans le contexte de réunions face à face entre usagers et analystes TI (Cameron, Barki et Plante, 2012), l'étude démontre que l'engagement de l'analyste dans un comportement de MC engendre une perception d'incivilité chez l'utilisateur, cette perception affecte négativement sa volonté de collaborer dans le futur.

Alors que ces études se sont concentrées sur le sentiment d'incivilité suscité par la MC, ce même comportement est susceptible affecter d'autres aspects d'une collaboration, en particulier la compétence interpersonnelle de communication (CIC) de l'individu focal. La CIC se définit comme étant une impression ou un jugement formé par rapport à la capacité d'une personne à gérer les relations interpersonnelles pendant ses communications (Rubin et Martin, 1994). Le comportement de MC (par exemple utiliser la messagerie instantanée sur son Smartphone) lors d'une réunion face à face, peut affecter l'évaluation de la CIC de l'individu focal.

Toutefois, plusieurs facteurs peuvent agir sur la CIC à l'issu de l'utilisation (ou non) des technologies de MC lors des réunions de travail. Le sujet de la conversation secondaire entamée par l'individu focal à l'aide d'une technologie de MC en est un; En absence d'information par rapport à la conversation secondaire, les interprétations des interlocuteurs en face peuvent prendre plusieurs sens. Alors que certains peuvent interpréter le geste comme une baisse d'engagement due à une détérioration

² <http://www.ledevoir.com/economie/actualites-economiques/375849/se-mettre-a-l-abri-des-dangers-de-la-communication-a-interlocuteurs-multiples> Consulté le 25 Novembre 2013

d'attention en faveur d'un autre sujet moins important, chez d'autres le comportement peut susciter des impressions positives telles que l'importance de l'individu focal en supposant qu'il s'agit d'un sujet important. D'autre part, la CIC peut être affectée dans les deux sens en spécifiant à l'interlocuteur en face le sujet de la conversation secondaire qui peut être lié la réunion en cours, à une autre problématique de travail, ou encore à une affaire personnelle.

1.2 Contexte de l'étude

Les réunions sont des événements stratégiques qui se produisent régulièrement dans les organisations (Jarzabkowski et Seidl, 2008), pendant lesquelles les participants multicommuniquent assez souvent avec des interlocuteurs à l'intérieur et à l'extérieur de la frontière organisationnelle (Mazmanian, Orlikowski et Yates, 2005; Turner et Reinsch, 2007). En particulier, les réunions analystes TI-utilisateurs sont des événements cruciaux pour la réussite des projets TI, d'où l'intérêt de cette étude à ce contexte particulier.

Comme le mentionnent diverses études, le contexte de l'interaction définit le périmètre d'étude de la CIC (Cupach et Spitzberg, 1983; Rubin, 1985; Spitzberg, 1983, 1991), il est donc important de spécifier les motifs de la communication et différentes parties qui y sont engagées (Graham, Barbato et Perse, 1993). Ainsi, cette étude s'intéresse particulièrement aux interactions analystes TI-utilisateurs pendant les réunions de travail face à face.

La littérature définit l'interaction analyste TI-utilisateur comme une activité importante pendant la définition et l'implantation des systèmes d'information (Baroudi, Olson et Ives, 1986; Ferratt et Short, 1986; Zmud, 1983), elle décrit également ce lien comme étant le plus sensible pendant les phases de définition et d'implantation d'un système (Kaiser et Srinivasan, 1982), d'où le nombre d'études qui s'intéressent aux différents facteurs qui peuvent compromettre une interaction fructueuse entre les deux acteurs comme le manque d'engagement (Amoako-Gyampah et White, 1993; Barki et Hartwick, 1989; Doll et Torkzadeh, 1989; Ives et Olson, 1984; Tait et Vessey, 1988), le manque de participation (Barki et Hartwick, 1994a; Henderson, 1990; McKeen et Guimaraes, 1997), le conflit (Barki et Hartwick, 1994b, 2001; Robey et Farrow, 1982; Robey, Farrow et Franz, 1989; Robey, Smith et Vijayasarathy, 1993), le manque de confiance (Bashein et Markus, 1997), le manque de compréhension de la logique système par l'utilisateur (Kaiser et Srinivasan, 1982), et l'orientation techno-économique de l'analyste plutôt que son orientation comportementale (Kumar et Welke, 1984).

Etant donnée cette complexité, les compétences interpersonnelles des analystes TI sont importantes pour maintenir une relation de collaboration avec les utilisateurs (Joshi, 1992). Cette importance justifie l'intérêt de notre étude aux différents comportements qui peuvent influencer la CIC de l'analyste TI. La MC pouvant en représenter un, en particulier chez une population adoptive des nouvelles technologies comme les analystes TI.

1.3 Question de recherche

Le présent mémoire étend les recherches antérieures s'intéressant à l'utilisation des technologies de MC lors des réunions en face à face entre usager et analyste TI. Il a pour objectif de mettre en évidence l'effet de l'acte de MC de l'analyste TI, lors d'une réunion face à face, sur sa CIC. L'influence modératrice du sujet de la conversation secondaire entamée par l'individu focal est également examinée.

Ainsi les questions de recherche dans le cadre de notre étude sont les suivantes :

- Quel est l'effet du comportement de MC entamé par l'analyste TI sur l'évaluation de sa CIC lors d'une réunion en face à face ?
- Dans quelle mesure cet effet est-il modéré par l'information disponible par rapport au sujet de la conversation secondaire ?

Afin d'y répondre, nous utilisons une expérience factorielle incomplète 2x5 où les participants de chaque groupe visionnent une vignette vidéo présentant une série de réunions face à face entre un utilisateur et un analyste TI, puis répondent à un questionnaire auto-administré.

1.4 Contribution

La MC est une pratique de communication émergente. Selon Reinsch et al. (2008) ce concept contribue à l'étude et la pratique de la gestion puisqu'il offre un autre exemple de processus stimulé par la technologie qui diffère significativement des processus précédents.

Sur le plan professionnel, les résultats de cette étude enrichiront nos connaissances sur les impacts des comportements impliquant les nouvelles technologies de communication. En particulier cette étude aidera les employés et les gestionnaires dans les organisations à agir de manière plus efficace dans les réunions de travail en considérant l'impact de la MC sur la CIC, leur évitant ainsi de donner des impressions

différentes de celles souhaitées, surtout dans un contexte aussi sensible que les réunions Analyste TI–utilisateur.

D'un point de vue théorique, cette étude enrichie la littérature existante en s'intéressant au concept de CIC, à notre sens très peu étudié dans le domaine des TI, et au comportement de MC introduit depuis un peu plus d'une décennie. Les années soixante-dix et quatre-vingt représentent une période particulièrement notable en ce qui concerne l'étude la CIC (Spitzberg, 2003), les études ultérieures s'y sont intéressées mais dans des domaines bien spécifiques comme la santé et la communication interculturelle³. Certains chercheurs en TI ont mentionné le concept de CIC comme étant un atout indispensable pour un analyste TI (Bassellier et Benbasat, 2004; Lee, Trauth et Farwell, 1995; Nelson, 1991; Reich et Benbasat, 2000; Sawyer *et al.*, 1998), sans pour autant s'attarder à l'étude du concept en soi comme il a été le cas dans d'autres domaines comme la psychologie et la communication interculturelle. De plus, cette étude intègre l'effet modérateur du sujet de la conversation secondaire en étudiant l'impact de la MC sur l'évaluation de la CIC.

1.5 Structure du mémoire

La suite de ce mémoire est organisée en quatre parties. Le chapitre 2 présente une revue de littérature des articles ayant trait aux concepts clés pour cette étude. Cette revue permettra de mieux comprendre ces concepts, de développer le modèle de recherche et de mettre en valeur le vide au niveau de la littérature existante. Le chapitre 3 est consacré à la méthodologie adoptée, il présente chacune des étapes suivies ainsi que les moyens mis en œuvre dans le but remplir notre objectif de recherche. Le chapitre 4 traite de l'analyse des données collectées et détaille les analyses statistiques réalisées afin de vérifier les hypothèses de recherche proposées. Finalement, le chapitre 5 conclut ce mémoire en discutant les résultats de cette étude et en présentant les contributions potentielles pour la théorie et la pratique. Les limites de cette étude ainsi que les pistes de recherches futures sont aussi brièvement exposées.

³ Les recherches effectuées dans revues par rapport à la CIC pour la période 1990-2013 donnent majoritairement des études liées à la CIC dans le domaine de santé (ex: Burgoon, Berger et Waldron, 2000; Duggan, 2006; Fosbmdr, 1994; Koponen, Pyörälä et Isotalus, 2010; Włoszczak-Szubzda et Jarosz, 2012) et de communication interculturelle (ex: Arasaratnam et Doerfel, 2005; Beamer, 1992; Deardorff, 2006; Graf et Harland, 2005; Matveev, 2004).

Chapitre 2 : Revue de littérature

L'objectif de cette revue de littérature est de recenser les études pertinentes permettant de clarifier les concepts étroitement liés aux questions de recherche, d'enrichir la réflexion autour de ces concepts, et de situer la présente recherche par rapport à la littérature existante. Pour cette fin, plusieurs articles et mémoires ont été consultés. Ces documents ont été identifiés en cherchant dans les bases de données suivantes :

- ABI / Inform (ProQuest)
- ACM Digital Library
- Le catalogue HECtor (HEC Montréal)
- Informs
- Science Direct
- Sage Journals
- Google Scholar
- Communication Research Reports

Les mots clés utilisés pour la recherche sont « Multicommuting », « Multiple conversations », « Simultaneous conversations », « Multiple media communication », « Interpersonal Communication Competence », « Interpersonal efficiency » et « Interpersonal social skills ». A partir des premières recherches, des articles ont été automatiquement proposés⁴, d'autres ont été identifiés à partir des références des auteurs, les articles jugés non pertinents⁵ pour notre étude ont été éliminés. Les auteurs s'intéressant de très près au sujet de la MC ont bénéficié d'une attention particulière. Il s'agit notamment de : Ann-Frances CAMERON, Catherine H. TINSLEY, Jeanine Warisse TURNER, Jane WEBSTER, Keri K. STEPHENS et N. Lamar REINSCH. De plus, les études de Brian H. SPITZBERG et Rebecca B. RUBIN par rapport à la CIC ont été collectées.

L'analyse de ces articles a permis de ressortir plusieurs éléments relatifs à la pratique de MC dans le milieu professionnel de manière générale, et dans les réunions de travail de manière spécifique, tandis que les études sur la CIC ont permis de saisir les différentes

⁴ Des bibliothèques proposent en fenêtre pop-up ou à la marge de la page des suggestions connexes à la recherche en cours.

⁵ Les articles non directement liés aux concepts étudiés: la MC, la CIC et les perceptions lors des réunions de travaux.

facettes du construit ainsi que ses mesures. L'ensemble de ces éléments sera détaillé dans les sections qui suivent.

Nous aborderons d'abord dans ce chapitre le concept de MC. Le but est de fournir tous les éléments permettant de comprendre ce comportement, partant de la définition et passant par les mesures, les antécédents et les implications. Deuxièmement, nous aborderons le concept de CIC en proposant un ensemble de définitions, puis les approches d'évaluation, l'importance dans les organisations et les facettes les plus importantes du construit. Au final, nous présentons le modèle de recherche et les variables qui le composent, et nous expliquons les hypothèses de recherche.

2.1 La multicommutation (MC)

2.1.1 Éléments de définition

Le développement des TIC a donné naissance à des nouveaux canaux de communication. En effet, les équipements mobiles récents sont majoritairement dotés, outre de fonctions de téléphonie, d'applications permettant l'échange de messages en mode synchrone et asynchrone : clients email, réseaux sociaux, applications de chat et messagerie instantanée (Skype, BlackBerry Messenger, etc.). Cette abondance de voies de communication a multiplié le nombre d'interconnexions, permettant ainsi à un individu de s'engager simultanément dans plusieurs communications, on parle d'un acte de MC. Celle-ci se définit par le fait de s'engager dans deux ou plusieurs conversations en même temps (Reinsch, Turner et Tinsley, 2008). Il s'agit bien évidemment d'une forme de multitâche puisque l'individu focal combine deux conversations en même temps.

Bien que le terme soit récent, le concept de MC a été abordé dans le passé indirectement. Plusieurs domaines d'études s'intéressant à l'Interaction Homme-Machine (IHM), les Systèmes d'Information (SI), et la Communication Organisationnelle ont abordé le concept de MC sous différentes appellations comme les multiples conversations simultanées (Kaplan, Carroll et McGregor, 1991), l'utilisation de multiples médias en parallèle (Nardi, Whittaker et Bradner, 2000), les conversations concurrentes via la messagerie instantanée (Grinter et Palen, 2002), le multitâche Organisationnel (Issacs *et al.*, 2002), la participation simultanée à plusieurs conversations (Dabbish et Kraut, 2003), le multitâche technologique (Bell, Compeau et Olivera, 2005), le multitâche de médias (Cole *et al.*, 2006), ou encore le multitâche électronique pendant les réunions organisationnelles (Dennis, Rennecker et Hansen, 2010). En se basant sur la

théorie de polychronicité de (Hall, 1959), Turner et Tinsley (2002) ont formulé le concept sous le terme de communication polychronique.

Plusieurs formes de MC ont été étudiées : messagerie instantanée lors des réunions face à face (Nardi, Whittaker et Bradner, 2000; Rennecker, Dennis et Hansen, 2006), messagerie instantanée pendant les téléconférences et les vidéo conférences (Dennis, Rennecker et Hansen, 2010), et envoi de courriels lors des réunions en face à face (Cameron et Webster, 2011). Turner et Reinsch (2010) ont constaté dans une expérience sur 201 étudiants de MBA que la combinaison préférée des sujets était le téléphone et le texte électronique.

Tout comme Reinsch, Turner et Tinsley (2008), nous définissons le comportement MC dans cette étude par le fait de s'engager dans deux ou plusieurs conversations simultanément. Nous nous intéressons particulièrement à l'utilisation des Smartphones pendant les réunions en face à face.

2.1.2 Mesures de la MC

Certaines mesures et construits ont été développés afin d'approfondir l'étude du comportement de MC. Les études s'intéressant à ce comportement ont mesuré essentiellement son intensité. L'intensité de MC désigne le niveau de multitâche qu'engage l'individu focal durant un épisode de MC (Cameron et Webster, 2013). Reinsch, Turner et Tinsley (2008) ont décomposé l'intensité en plusieurs dimensions dont le nombre des conversations ouvertes, l'intégration des rôles sociaux, le rythme de commutation entre les conversations et le nombre de sujets différents abordés dans les conversations. Ensuite, l'étude de Cameron et Webster (2013) a complété la mesure en ajoutant la dimension complexité des sujets des conversations. Le tableau ci-dessous résume l'ensemble de ces dimensions:

Tableau 2.1 : Dimensions de l'intensité de la MC

Dimension de l'intensité	Etudes ayant utilisé la dimension
▪ Nombre de conversations qui se chevauchent (ou ouvertes)	Rennecker et Godwin (2003), Reinsch, Turner et Tinsley (2008), Cameron et Webster (2013).
▪ Rythme de commutation entre les conversations	Reinsch, Turner et Tinsley (2008), Cameron et Webster (2013)
▪ Segmentation des rôles sociaux	Rennecker et Godwin (2003), Reinsch, Turner et Tinsley (2008), Cameron et Webster (2013)
▪ Nombre des sujets différents abordés dans les conversations	Reinsch, Turner et Tinsley (2008), Cameron et Webster (2013)
▪ Complexité des sujets des conversations	Cameron et Webster (2013)

Cameron et Webster (2013) proposent que l'intensité de la MC peut être conceptualisée de deux manières. Premièrement, comme étant un construit multidimensionnel **objectif**, mesuré de manière formative à partir des caractéristiques de l'épisode (nombre des sujets, rôles sociaux, etc.). Ainsi, comme Reinsch, Turner et Tinsley (2008) le conceptualisent, un épisode intense est celui où un grand nombre de conversations est ouvert, le rythme des interactions est plus rapide, les rôles invoqués sont plus nombreux et plus segmentés, et les interactions sont cognitivement exigeantes. Deuxièmement, comme une intensité **expérimentée** qui est une perception mesurée de manière réflexive.

Outre l'intensité, et en se basant sur l'étude qualitative de Dennis, Rennecker et Hansen (2010) s'intéressant à l'utilisation de la messagerie instantanée pendant les réunions de travail, Stephens (2012) a développé une échelle (*Meeting Multicommunicating Scale-MMS*) permettant de mesurer le comportement d'une personne s'engageant dans le comportement de MC pendant une réunion de travail. Cette échelle est constituée des six éléments suivants:

- i. Compréhension : le niveau de compréhension de l'individu focal du contenu de la réunion.
- ii. Influence : le niveau d'influence que pratique l'individu focal sur les autres participants à la réunion.
- iii. Support social : comment les participants à la réunion abordent la dimension affective de la participation à la réunion, incluant l'encouragement de l'autre à prendre la parole.
- iv. Participation à des réunions en parallèle : participation de l'individu focal à des réunions se déroulant en même temps que la réunion où il assiste physiquement.
- v. Disponibilité : le niveau de disponibilité pour les autres (non présents à la réunion) malgré la présence à la réunion.
- vi. Multitâche individuel : les activités en parallèles non liées à la réunion.

L'échelle proposée par Stephens offre une alternative de mesure du comportement de MC, cependant les éléments le composant peuvent être vus comme des facteurs incitant au comportement de MC ou des résultats de l'engagement dans un comportement de MC, plutôt que comme des dimensions propres au comportement lui-même.

2.1.3 Facteurs influençant le comportement de MC

Le caractère émergent de la MC a poussé les chercheurs à s'intéresser aux facteurs/phénomènes qui incitent à s'engager dans cette pratique, ainsi que les conditions facilitant son développement. De manière générale les facteurs influençant le comportement de MC peuvent être catégorisés à quatre niveaux: Technologie, Tâche, Individu et Organisation, le tableau 2.2 résume les facteurs les plus importants identifiés.

Tableau 2.2 : Antécédents de la MC

Niveau	Antécédent (s)	Etude(s)	Contribution/Conclusion
Technologie	Compartimentalisation	Reinsch, Turner et	La fréquence de la pratique de MC dans une organisation est associée à la disponibilité des médias offrant un haut niveau de compartimentalisation et de flexibilité de tempo.
	Flexibilité de tempo	Tinsley (2008)	
	Interactivité silencieuse	Dennis, Rennecker et	Ces caractéristiques distinctives de la messagerie instantanée constituent des facilitateurs de l'utilisation de la messagerie instantanée pendant les réunions.
	Conscience de présence	Hansen (2010)	
Communication polychronique contenu éphémère			
Tâche	Pertinence de la tâche	Bell, Compeau et Olivera (2005)	Pour les individus travaillant en groupe, il est plus probable de multicommuniquer par rapport aux tâches pertinentes (importantes) que par rapport aux tâches moins importantes.
	Urgence de la tâche		Lors des urgences, il est plus probable que les individus multicommuniquent.
	Equivocité du message	Turner et Reinsch (2007)	L'équivocité du message affecte la probabilité perçue de multicommuniquer. Une équivocité plus importante décourage le comportement de multi communication.
Individu	Polychronicité	Bell, Compeau et Olivera (2005) Rennecker, Dennis et Hansen (2006)	Plus l'individu est polychronique, plus il est probable qu'il utilise la messagerie instantanée.
	Statut de l'interlocuteur	Turner et Reinsch (2007)	Le statut de l'interlocuteur affecte la probabilité perçue de multicommuniquer. Un statut plus élevé décourage le comportement de MC.
	Schémas interprétatifs	Reinsch, Turner et Tinsley (2008)	La pratique de la MC par l'employé ainsi que sa fréquence sont façonnées par son schéma interprétatif qui identifie le comportement comme étant plus ou moins efficace pour une tâche donnée.
	Expérience individuelle avec les TIC	Wasson (2004) Stephens et Davis (2009)	Plus l'individu n'a d'expérience avec les TICs, plus il s'engage dans le comportement de MC pendant les réunions de travail.

Organisation	Prolifération des TIC dans l'environnement organisationnel	Woerner, Orlikowski et Yates (2004)	La prolifération des média de communication dans le milieu organisationnel a poussé les employés à utiliser des médias différents pour achever leurs conversations individuelles et concurrentes.
		Reinsch, Turner et Tinsley (2008)	La pratique de multi communication ainsi que sa fréquence sont associées à la disponibilité des média (facilités).
	Equipes virtuelle, travail distribué	Woerner, Orlikowski et Yates (2004)	Les équipes virtuelles contribuent à cette tendance d'utiliser plusieurs média de communication pour achever leurs conversations individuelles et concurrentes.
		Bélangier et Watson-Manheim (2006)	En mode collaboratif distribué, les individus structurent leurs communications en deux modes séquentiel et concurrent, afin d'atteindre les objectifs stratégiques.
	Normes organisationnelles	Reinsch, Turner et Tinsley (2008) Turner et Reinsch (2007) Rennecker et al. (2010) Stephens et Davis (2009)	La fréquence de la pratique de MC dans une organisation est façonnée par les normes justifiant (ou peut être limitant) la MC pendant les interactions.

Technologie

Concernant le choix du média utilisé lors de l'engagement dans un comportement de MC, les recherches suggèrent certaines caractéristiques influençant ce choix, la compartimentalisation (*compartmentalization*) et la flexibilité du tempo en sont deux.

Compartimentalisation. La compartimentalisation désigne à quel niveau le média restreint l'accès aux répliques communicatives d'une interaction aux participants à l'interaction (Reinsch, Turner et Tinsley, 2008). Par exemple, deux interactions simultanées à travers deux fenêtres de chat sont complètement compartimentalisées, puisque chaque interlocuteur de l'individu focal n'a accès qu'aux flux le concernant (il a donc son propre compartiment), alors que deux interactions simultanées face à face ne sont pas du tout compartimentalisées, puisque chaque interlocuteur de l'individu focal a accès aux répliques communicatives (verbales et non verbales) de l'autre interaction. Cameron et Webster (2011) utilisent ce concept pour définir la congruence de pair de média (*media fit*) lors d'une MC, ils expliquent que le pair de média disposant de caractéristiques correctes (ce qu'indique un haut niveau de congruence du pair), doit permettre à l'individu focal de compartimentaliser (cacher) ses différentes conversations de ses partenaires.

Flexibilité de tempo. La flexibilité de tempo est définie par la mesure où un participant (dans un acte de MC) peut retarder sa réponse (gap de silence permis) sans offenser ou perturber l'interaction (Reinsch, Turner et Tinsley, 2008). Cameron et Webster (2011) expliquent que cette mesure (qu'ils appellent *Delayability*) donne à l'individu focal les secondes nécessaires pour jongler entre les différentes conversations sans qu'une conversation soit détectée par les autres partenaires, limitant ainsi leur conscience par rapport au comportement de MC de l'individu focal.

Dennis, Rennecker et Hansen (2010) proposent d'autres caractéristiques facilitatrices de l'utilisation de la messagerie instantanée pendant les réunions de travail :

L'interactivité silencieuse. Il s'agit de permettre à l'utilisateur d'avoir des réponses ou des clarifications sans perturber la réunion en cours.

Conscience de présence. Le répertoire des utilisateurs connectés indique les personnes « disponibles », qui sont donc réceptifs des messages entrants.

Communication polychronique. Cette caractéristique désigne la possibilité d'ouvrir plusieurs fenêtres « *pop-up* » simultanément pour s'engager dans des conversations avec des personnes différentes. Le nombre des conversations possibles est limité par la capacité de l'utilisateur à les gérer.

Contenu éphémère. Le fait que la majorité des systèmes de messagerie instantanée suppriment automatiquement le script de la conversation après avoir fermé la fenêtre de la conversation encourage les employés à l'utiliser (au lieu du courriel) pour communiquer du contenu sensible, embarrassant, humoristique ou critique.

Tâche

Pertinence. Selon Bell, Compeau et Olivera (2005), la pertinence de la tâche désigne la perception de la contribution de l'action (de MC) à la tâche en cours. Ils pensent qu'étant donné le désir d'apparaître socialement compétent pendant une réunion, il est plus probable qu'un individu multicommunique par rapport aux tâches pertinentes (importantes) que par rapport aux tâches moins pertinentes.

Urgence. En se basant sur l'étude de Wright (1988) ayant établi que les individus sensibles à la notion du temps tendent à accomplir simultanément plusieurs tâches dans un intervalle de temps défini, et se référant à l'étude de Conte, Landy et Amthieu (1995) qui ont démontré que le multitâche est étroitement lié à l'urgence des tâches, Bell, Compeau et Olivera (2005) avancent que les individus multicommuniquent pour accomplir les tâches les plus urgentes.

Équivocité. Turner et Reinsch (2007) définissent l'équivocité par l'existence de plusieurs interprétations conflictuelles d'un problème. Ces interprétations sont subjectives et potentiellement sujettes d'un désaccord. Pour résoudre l'équivocité, les individus doivent s'engager dans un dialogue qui expose ces différentes interprétations dans le but d'atteindre une résolution. A travers l'analyse des données collectées auprès de 258 jeunes professionnels inscrits au programme MBA, ils concluent que les répondants sont moins susceptibles de multicommuniquer dans des conditions de haute équivocité.

Individu

Polychronicité. De par son importance à expliquer la tendance à s'engager dans le comportement de MC, l'orientation polychronique de l'individu a été évoquée dans plusieurs études (Cameron et Webster, 2011, 2013; Dennis, Rennecker et Hansen, 2010;

Rennecker, Dennis et Hansen, 2006; Rennecker et Godwin, 2003; Stephens, Cho et Ballard, 2011; Turner *et al.*, 2006; Turner et Reinsch, 2004, 2007). La polychronicité reflète les préférences de l'individu à accomplir deux ou plusieurs tâches simultanément en pensant que c'est la meilleure manière d'accomplir ces tâches (Bluedorn *et al.*, 1999). Une personne qui affiche un haut niveau de polychronicité perçoit généralement que le temps dont il dispose lui permet d'accomplir plusieurs conversations simultanément, contrairement à une personne affichant un bas niveau de polychronicité qui perçoit que le temps dont il dispose peut être segmenté de manière à allouer un segment à chaque conversation. Turner *et al.* (2006) mentionnent que la polychronicité a été qualifiée par les études antérieures soit comme construit de la personnalité (Bluedorn, 2002; Bluedorn *et al.*, 1999; Bluedorn, Kaufman et Lane, 1992), ou alors comme une capacité adaptative apprise via l'exposition culturelle (Hall, 1983).

Plusieurs échelles ont été développées pour évaluer l'orientation polychronique : Polychronic Attitude Index 3 (PAI3) par Kaufman-Scarborough et Lindquist (1999), Inventory of Polychronic Values (IPV) par Bluedorn *et al.* (1999), Polychronic Monochronic Tendency (PMTS) par Lindquist et Kaufman-Scarborough (2007). En se basant sur l'échelle IPV, Turner et Reinsch (2004) ont développé l'échelle spécifique pour mesurer la tendance de polychronicité dans un contexte de MC : **Polychronic Communication Orientation (PCO)**, cette échelle permet de mesurer respectivement les préférences individuelles de gestion de plusieurs conversations en même temps, la perception de l'efficacité des individus gérant plusieurs conversations à la fois, et l'attitude envers la gestion de plusieurs conversations simultanément en considérant la conscience des interlocuteurs.

Statut de l'interlocuteur. Dans leur étude qualitative sur la MC couvrant 20 entreprises opérant dans les technologies de pointe (High-Tech), Turner et Reinsch (2007) ont soulevé le rôle du statut hiérarchique de l'interlocuteur. Leurs répondants ont confirmé qu'ils sont moins susceptibles de multicommuniquer lorsque leurs interlocuteurs sont de statut supérieur du fait qu'ils doivent accorder plus d'attention à leurs demandes. Ces résultats ont été confirmés dans la section quantitative de la même étude, les données ont montré que les répondants décrivent le fait qu'ils s'engagent dans un comportement de MC comme moins probable face à un interlocuteur de statut supérieur que face à un collègue (du même statut).

Schémas interprétatifs. En psychologie cognitive les schémas (*schemata*) sont des représentations mentales abstraites qui regroupent et organisent des événements, des situations ou des expériences semblables (Mandler, 1984; Rumelhart, 1980). Les schémas influencent l'attention et l'attitude à absorber la connaissance : il est plus probable qu'un individu prête attention aux choses en congruence avec ses schémas (Schank et Abelson, 1977). Reinsch, Turner et Tinsley (2008) proposent que les schémas reflètent le rôle de la tâche dans la décision d'une personne à multicommuniquer. Par exemple certains de leurs interviewés ont reconnu le rôle de la MC à collecter rapidement de l'information ou à fournir des réponses plus complètes à leurs supérieurs ce qui veut dire que la tâche de collecte de l'information évoque des schémas interprétant le comportement de MC comme étant favorable. Au contraire, certaines conversations « thérapeutiques » évoquent des schémas interprétant le comportement de MC comme étant défavorable, par exemple un manager a affirmé qu'il ne préfère pas multicommuniquer pendant une conversation personnelle avec un employé dont le sujet est l'orientation de la carrière. Ainsi, les schémas identifient la MC comme étant plus ou moins efficace pour certaines tâches.

Expérience individuelle avec les TIC. L'étude de Stephens et Davis (2009) établit que l'expérience des individus dans l'utilisation des TIC est un prédicteur fort de l'utilisation des médias de MC pendant les réunions de travail. Ce résultat étend les résultats les études précédentes confirmant le rôle de l'expertise dans l'utilisation des TIC dans le multitâche électronique (ex: Carlson et Zmud, 1999; D'Urso et Rains, 2008).

Organisation

Prolifération des TIC dans le milieu organisationnel. L'étude de Woerner, Orlikowski et Yates (2004) conduite dans une compagnie d'aménagement parmi les 500 les plus fortunées dresse un portrait global de l'utilisation des TIC dans l'organisation moderne. Les auteurs proposent que l'abondance des TIC dans les organisations pousse les employés à les combiner pour accomplir, entre autres, des conversations concurrentes. Reinsch, Turner et Tinsley (2008) associent la pratique de MC ainsi que sa fréquence à la disponibilité des média (facilités).

Équipes virtuelle et travail distribué. Bélanger et Watson-Manheim (2006), après avoir interviewé 40 employés dans le secteur des technologies, soulignent la nature du travail de plus en plus distribuée dans les organisations et l'appartenance des employés à

plusieurs équipes simultanément, ce qui les pousse à combiner plusieurs médias de communication afin d'accomplir les objectifs stratégiques de l'organisation. Les auteurs ajoutent que les employés structurent leur communication selon deux modes : séquentiel et concurrent. Le mode séquentiel est une combinaison de trois types : redondant, en série ou complémentaire, alors que le mode concurrent est une combinaison de deux types : indépendant ou complémentaire. Le même constat par rapport au rôle du travail virtuel dans l'encouragement du comportement de MC a été fait par Woerner, Orlikowski et Yates (2004).

Normes organisationnelles. Les normes organisationnelles ont été identifiées comme un facteur encourageant ou décourageant le comportement de MC. L'étude de Turner *et al.* (2006) a démontré une forte tendance organisationnelle à l'utilisation de l'email et la messagerie instantanée dans le secteur du High-Tech, ce qui influence le comportement polychronique des employés. L'étude ajoute que les employés qui suivent les normes organisationnelles en utilisant l'email et la messagerie instantanée sont recomposés plus généreusement par leurs superviseurs. Examinant de plus près le comportement de MC dans les réunions, Stephens et Davis (2009) proposent que les normes organisationnelles orientent fortement le comportement de MC lors des réunions. En effet, les comportements observés et les perceptions des autres par rapport à la MC déterminent significativement comment l'employé s'engage dans ce comportement. Dans le même sens Reinsch, Turner et Tinsley (2008) soulignent le rôle des normes organisationnelles dans la décision de s'engager dans un comportement de MC, ils donnent l'exemple des environnements qui lient la performance et l'efficacité à l'obtention de l'information en mode quasi-instantané (*up-to-the-minute*).

2.1.4 Implications de la MC

Les organisations adoptent les technologies émergentes telles que la messagerie instantanée dans le but d'accroître la collaboration à distance et réduire les coûts de communication. Cependant, les impacts et les implications de ces technologies sur les managers et les employés vont souvent au-delà de l'intention originale des concepteurs de ces technologies (Cameron et Webster, 2005).

Outre les antécédents, les implications de la MC ont fait l'objet de certaines études récentes qui n'ont pas dérogé à la nature contradictoire des impacts établis pour le phénomène de multitâche. A cet égard, certains chercheurs décrivent la MC comme un comportement nuisible à la performance des employés (Rennecker et Godwin, 2003, 2005; Turner et Reinsch, 2010), tandis que d'autres en dénombrent les avantages (Dennis, Rennecker et Hansen, 2010; Turner et Tinsley, 2002). Nombre d'autres chercheurs ont exploré de nouvelles pistes comme les impacts relationnels de la MC (Cameron, Barki et Plante, 2012; Cameron et Webster, 2011). Pour résumer, les impacts de la MC ont été étudiés sous deux angles : la productivité et les aspects sociaux. Le tableau 2.3 présente certaines contributions pour chacun des volets.

Tableau 2.3 : Implications de la MC

Implication	Etudes	Contribution/Conclusion
Productivité	Turner et Tinsley (2002) Reinsch, Turner et Tinsley (2008)	La MC permet aux employés de s'acquitter de plusieurs tâches à la fois, augmentant ainsi leur efficacité.
	Rennecker et Godwin (2003)	L'utilisation non structurée de la messagerie instantanée correspond à une augmentation de la charge communicative et de l'engagement dans des conversations polychronique ainsi qu'un nombre élevé d'interruptions, ces facteurs sont négativement corrélés avec la productivité de l'employé.
	Dennis, Rennecker et Hansen (2010)	L'utilisation de la messagerie instantanée pendant les réunions de travail améliore l'efficacité de prise de décision collaborative comme elle permet, entre autres, d'avoir des clarifications rapidement, et d'élargir le périmètre de la discussion pour inclure d'autres acteurs.
	Turner et Reinsch (2010)	La MC est une forme de multitâche exigeante qui peut amener à court-circuiter certaines étapes de communication comme l'interprétation, ceci impacte les processus de génération d'objectif et de planification, produisant ainsi un épisode de communication infructueux.
	Cameron et Webster (2013)	La productivité est négativement affectée par la perte de procédé (<i>process losses</i>) et positivement par le support de la conversation en cours (<i>conversation leveraging</i>), et ce en considérant l'initiateur de la conversation (individu focal vs partenaire de communication), l'intensité de la MC et les préférences individuelles en MC.
Aspects sociaux	Johnson et Indvik (2001) Phillips et Smith (2003)	L'utilisation de son téléphone pendant une réunion est considérée comme une offense à la présence.
	Schlosser (2002)	L'utilisation du BlackBerry pendant les interactions face à face est perçue comme par certains participants comme étant « rude », ils ont utilisé les termes « odieux », « impoli » et « ignorant » pour décrire ce comportement. Au contraire, d'autres ont trouvé des excuses socialement acceptables pour le comportement en décrivant l'utilisateur comme « accessible », « important », « efficace » et « approchable ».

Cameron et Webster (2011)	La MC est un point de départ potentiel de la spirale d'incivilité. De plus l'incivilité perçue affecte négativement la confiance affective chez l'interlocuteur.
Cameron, Barki et Plante (2012)	Pendant une réunion analyste TI-utilisateur, l'engagement dans un comportement de multi communication de la part de l'analyste augmente l'incivilité perçue de celui-ci.

Performance

Reinsch, Turner et Tinsley (2008) introduisent leur article avec deux scénarios différents, le premier montrant comment la MC contribue à la performance grâce à l'accès rapide aux ressources demandées, le deuxième illustre quelques problèmes découlant de l'engagement d'une employée dans un comportement de MC, ce qui a entraîné des actions inefficaces, des erreurs multipliées et l'irritation de ses interlocuteurs.

Nombres de chercheurs soulignent le rôle de la MC dans l'accomplissement de plusieurs tâches en parallèle, ce qui augmente l'efficacité et la productivité des employés (Reinsch, Turner et Tinsley, 2008; Turner et Tinsley, 2002), ce rôle est examiné de près dans le contexte des réunions de travail dans l'écrit de Dennis, Rennecker et Hansen (2010) qui, à travers des interviews avec 23 managers et employés, confirment que l'utilisation de la messagerie instantanée pendant les réunions améliore l'efficacité de prise de décision collaborative, comme elle permet -entre autres- d'avoir des clarifications rapidement, et d'élargir le périmètre de la discussion pour inclure d'autres acteurs. Ils ont établi une liste de six dimensions comportementales expliquant comment ces professionnels utilisent la messagerie instantanée pour communiquer lors des réunions de travail, ce qu'ils appellent le chuchotement invisible (*invisible whispering*), le tableau 2.6 donne une brève description de chacune de ces dimensions :

Tableau 2.4 : Dimensions comportementales de l'utilisation de l'IM pendant une réunion selon Dennis et al. (2010)

Dimension comportementale de l'utilisation de MI	Description
1. Demander une clarification	Messages pour solliciter une clarification à un participant dans la même réunion afin d'améliorer sa compréhension du sujet de la discussion.
2. Supporter la tâche principale de la réunion	Conversations dont le but est d'avoir une information de l'extérieur afin de maintenir le groupe sur la tâche en cours et diminuer les pertes de procédé dues au retard d'obtention de l'information.
3. Apporter un soutien social aux participants à la réunion	Conversations entre les participants dont le but est d'améliorer la dimension affective de la réunion et augmenter la satisfaction des participants (exemple: encourager un participant à donner son point de vue).
4. Diriger la réunion	Messages entre quelques participants dont le but est d'influencer l'agenda de la réunion.
5. Participer dans une de réunion de sous-groupe (du groupe participant à la réunion)	Il s'agit d'un ensemble de participants, du même département par exemple, qui discutent ou critique l'impact des décisions de la réunion en cours sur leur entité.
6. Gérer des activités extra-réunion	Messages échangés entre un participant à la réunion et quelqu'un en dehors de la réunion sur un sujet qui ne se rapporte pas à celle-ci.

Les mêmes auteurs expliquent que l'utilisation de la messagerie instantanée a permis aux participants d'augmenter l'efficacité de la réunion en se mettant d'accord sur des points marginaux, en clarifiant des points pour des participants, ou en ayant des informations de l'extérieur sans perturber le déroulement de la réunion. Les demandes de clarification et le soutien social permettent également d'augmenter la participation et la satisfaction de la présence.

Tout en mettant en exergue les bienfaits de la messagerie instantanée dans l'accélération de certaines tâches et l'amélioration du processus de prise de décision, Rennecker et Godwin (2003) soutiennent que l'utilisation non structurée de la messagerie instantanée dans des conversations polychroniques augmente la charge communicative et la fréquence des interruptions ce qui détériore la productivité. Dans le même sens, la MC est décrite par Turner et Reinsch (2010) comme une forme de multitâche exigeante qui peut amener à court-circuiter certaines étapes de communication comme l'interprétation, ceci impacte les processus de génération d'objectif et de planification, produisant ainsi un épisode de communication infructueux. Parmi les réponses des 201 étudiants en MBA participant à l'étude, souvent la raison pour décrire un épisode de communication comme « infructueux » par l'interlocuteur est le dépassement de la capacité de l'individu focal à jongler avec plusieurs conversations.

L'étude de Cameron et Webster (2013), combinant à la fois les facteurs positifs et négatifs qui influencent la productivité, ont démontré que l'intensité expérimentée (*experienced intensity*) de la MC affecte la perte du procédé ce qui diminue la productivité. Ils ont établi un lien entre l'intensité objective mesurée de manière formative à l'aide des dimensions présentées dans le tableau 2.1 et l'intensité expérimentée (mesurée de manière réflexive) qui est plutôt une perception générale de l'intensité de l'épisode par l'individu (un épisode peut être perçu comme intense par individu est moins intense par un autre). Par ailleurs, les résultats montrent que le support de la conversation en cours est plus probable lorsque la conversation secondaire est initiée par l'individu focal, ce qui permet d'augmenter sa productivité. Celle-ci est diminuée lorsque la conversation secondaire n'est pas initiée par l'individu focal à cause de la perte de procédé.

Si la plupart des études tentent de mettre en évidence les conséquences directes et tangibles de la MC, soit une performance supérieure ou inférieure de l'employé,

d'autres perceptions aussi importantes peuvent découler du comportement et influencer les attitudes de l'interlocuteur.

Aspects sociaux

Dans leur étude sur les facteurs qui peuvent déclencher le sentiment d'incivilité et le coût de celui-ci dans le milieu professionnel Johnson et Indvik (2001) mentionnent l'utilisation du téléphone pendant une réunion comme un exemple d'acte offensif. Le même comportement figure dans les résultats du benchmark conduit par Phillips et Smith (2003) des comportements suscitant un sentiment d'incivilité. Dans son écrit s'intéressant à la perception de l'utilisation des technologies sans fil dans les organisations, et moyennant la théorie de l'interactionnisme symbolique (Blumer, 1969), Schlosser (2002) a recensé les attitudes contradictoires de ses 11 interviewés quant à l'utilisation de ces technologies, les résultats montrent qu'alors que certains la perçoivent comme une pratique impolie ou rude, d'autres la trouvent socialement acceptable.

De manière plus concrète, Cameron et Webster (2011) ont démontré que le comportement de MC peut déclencher un sentiment d'incivilité qui affecte négativement la confiance affective qu'a l'interlocuteur en l'individu focal. Les auteurs mettent en évidence également l'effet de plusieurs facteurs : l'initiateur de la conversation (individu focal vs interlocuteur dans la conversation secondaire), support de la conversation en cours (si la deuxième conversation entamée par l'individu focal est utile pour la conversation en cours), la performance de l'individu focal, la conscience de l'interlocuteur de la conversation secondaire, et l'accessibilité de l'individu focal à ses interlocuteurs. Plus récemment, et en considérant le contexte particulier de réunion face à face entre usager et analyste TI, l'étude de Cameron, Barki et Plante (2012) confirme l'effet de la MC sur l'incivilité perçue de l'analyste (individu focal) et ajoute que cette perception met en péril leur collaboration future.

Cette revue de littérature nous a permis de constater le nombre limité d'études ayant abordé les impacts de la MC en terme de productivité, encore moins le nombre de ceux qui ont exploré ses impacts relationnels. En effet, mises à part les études qui se sont contentées du recueil des impressions des participants quant à l'utilisation des Smartphones pendant les interactions face à face (Schlosser, 2002), ou de critiquer le comportement (Johnson et Indvik, 2001; Phillips et Smith, 2003), seuls les travaux de Cameron et ses collègues (2011 et 2012) ont mesuré concrètement l'impact de la MC

sur l'incivilité, ainsi que les conséquences qui peuvent en découler comme le manque de confiance et la diminution de la probabilité d'aide dans le futur. Ainsi, notre étude se propose de s'allier à cet effort pour mettre en évidence l'impact de la MC sur un construit fondamental dans la communication organisationnelle, soit la compétence interpersonnelle de communication (CIC), qui constitue plutôt une impression formée suite à une interaction.

2.2 La compétence interpersonnelle de communication (CIC)

Contrairement à la MC, le concept de compétence interpersonnelle de communication (CIC) a été un sujet d'intérêt pour les chercheurs depuis plusieurs décennies, et ce dans divers domaines d'études comme la pédagogie (Allen et Brown, 1976; Breen, Donlon et Whitaker, 1977), la santé (Gladwin, 1967; Simon, 1979), l'efficacité organisationnelle (Argyris, 1962; Krembs, 1980; Monge *et al.*, 1982) et la rhétorique (Clark et Delia, 1979; Hart et Burks, 1972). Les chercheurs s'entendent que la notion de CIC est un atout clé dans le milieu organisationnel, ils la classent parmi les trois compétences les plus sollicitées dans les organisations (O'Neil, Allred et Baker, 1997); De ce fait, ils ont proposé différentes manières de le conceptualiser et l'évaluer. Cette section définit le construit de CIC de manière générale, elle souligne ensuite son importance dans le milieu organisationnel, avant de conclure avec les approches d'évaluation et les compétences essentielles à considérer lors de l'évaluation de la CIC.

2.2.1 Éléments de définition

Introduit dans les années 1970 (Rubin, 1990), les chercheurs ont étudié la CIC sous différentes appellations, notamment *l'efficacité interpersonnelle*, *les habiletés sociales*, *la compétence interpersonnelle* et *la compétence communicative*. Ils l'ont également abordée sous différents angles, alors que certains l'aperçoivent comme un ensemble d'habiletés inter-liées comme la flexibilité, l'affirmation de soi, l'expressivité et l'immédiateté (Duran, 1983), d'autres la résume dans la capacité à communiquer les idées clairement (Powers et Lowry, 1980), ou encore la capacité cognitive à penser analytiquement et à résoudre les problèmes (Wine et Smye, 1981). A travers le temps, plusieurs définitions de la CIC ont émergées, le tableau suivant synthétise les plus importantes d'après les références recueillies :

Tableau 2.5 : Éléments de définitions de la CIC

Auteur	Définition de la (CIC)
Habermas (1970)	La maîtrise d'une situation idéale de communication.
Bochner et Kelly (1974)	La capacité d'une personne à interagir efficacement avec les gens.
Wiemann (1977)	La capacité d'un individu à choisir les comportements communicatifs afin d'atteindre avec succès ses objectifs interpersonnels pendant une rencontre, tout en maintenant une bonne conduite avec ses interlocuteurs selon les contraintes de la situation.
Cegala (1981)	La capacité d'un individu à atteindre ses objectifs interpersonnels sans qu'il en résulte un embarras pour soi ou pour autrui.
Littlejohn et Jabusch (1982)	La capacité et la volonté d'un individu à participer à une transaction en maximisant le résultat de la compréhension commune.
Spitzberg et Cupach (1984)	Le degré avec lequel les objectifs fonctionnels liés à la communication sont atteints à travers une interaction coopérative et appropriée au contexte interpersonnel.
Rubin (1985)	Une impression formée par rapport à la convenance du comportement communicatif de l'autre.
Parks (1994)	Le degré avec lequel les individus satisfont et perçoivent qu'ils ont satisfait leurs objectifs dans la limite d'une situation sociale donnée, sans mettre en péril la possibilité de poursuivre d'autres objectifs subjectivement plus importants.
Rubin et Martin (1994)	Une impression ou un jugement formé par rapport à la capacité d'une personne à gérer les relations interpersonnelles pendant ses communications.
Lakey et Canary (2002)	Une impression formée par un individu par rapport aux comportements de communication entamés par son partenaire dans le but d'atteindre ses objectifs tout en respectant les objectifs de ses interlocuteurs.

Malgré les nombreuses définitions, la CIC est toujours considérée comme un concept « flou » (Jablin et Putnam, 2001). L'absence d'une définition universellement acceptée est due à la complexité du processus de communication et aux problèmes de mesure (Rubin et Martin, 1994). Cependant, nous pouvons constater que les définitions ressorties se positionnent selon l'une des deux perspectives suivantes: (1) une impression formée par rapport au comportement du partenaire, ou bien (2) une/plusieurs capacité(s) permettant l'atteinte de l'objectif de la communication.

Cinq caractéristiques importantes ressortent des définitions ci hautes, caractéristiques qu'on retrouve dans la conceptualisation de la CIC par Spitzberg (1983). Premièrement la CIC est contextuelle, ceci veut dire qu'une séquence de comportements peut être perçue comme étant de haute compétence dans un contexte mais pas dans un autre. Deuxièmement, la CIC est référencée par la convenance et l'efficacité, la convenance

implique l'adhérence aux règles et normes sociales, alors que l'efficacité est synonyme de l'atteinte de l'objectif de la communication (Westmyer, DiCioccio et Rubin, 1998). Troisièmement l'évaluation de la CIC est plutôt graduelle que dichotomique, il s'agit d'un spectre d'évaluation selon lequel certaines personnes sont plus ou moins compétentes que d'autres. Quatrièmement la CIC est fonctionnelle, ceci veut dire que la communication est une fonction pour produire certains résultats – nous pensons que ceci rejoint l'atteinte de l'objectif– et finalement la CIC est une impression interpersonnelle résultante du comportement relationnel des interlocuteurs, le contexte duquel ils font partie et leurs caractéristiques. Ainsi, le présent mémoire s'intéresse spécifiquement au contexte de réunions en face à face entre utilisateurs et analystes TI pendant une implantation TI. Dans un tel contexte, l'efficacité et la convenance communicationnelles sont des éléments clés d'une part pour l'atteinte de l'objectif qui est généralement de convenir les règles d'affaires, et d'autre part afin de maintenir une bonne relation de collaboration entre les deux acteurs, ceci dépend significativement des impressions interpersonnelles au début de la collaboration.

Dans le cadre de notre étude, nous entendons par la CIC une impression formée par un individu, dans un contexte bien déterminé, par rapport aux comportements de communication entamés par son partenaire. Cette impression est formée à travers la sommation de jugements des habilités constituant le construit de la CIC.

2.2.2 Importance de la CIC dans le milieu organisationnel

La communication, de manière générale, est au cœur de la vie organisationnelle (Deetz, 1982; Pacanowsky et O'Donnell-Trujillo, 1983). La capacité d'une organisation à être rentable est fortement influencée par la communication aussi bien au niveau interne qu'externe (Jablin et Putnam, 2001), par conséquent une pauvre communication n'affecte pas seulement les lignes inférieures de l'organisation mais compromet son existence, du fait qu'elle ne peut changer (Howard et Geist, 1995). Plus particulièrement, la CIC est un atout indispensable dans la communication organisationnelle, de ce fait maintes études soulignent son importance pour les académiques et les professionnels comme une compétence qui a besoin d'être développée chez les diplômés et les employés (DiSalvo et Larsen, 1987; Maes, Weldy et Icenogle, 1997; Morreale, Osborn et Pearson, 2000), et un critère de sélection primordiale qui doit être pris en considération lors du processus d'embauche (Spano et Zimmermann, 1995), vu son impact sur la performance des employés que ce soit dans

les interactions employés-superviseurs (Becker *et al.*, 1996; Wakabayachi *et al.*, 1988), ou dans les groupes de travail (Duarte et Goodson, 1994; Henemen, Greenberger et Anonyuo, 1989).

Spitzberg (1993) mentionne trois impacts relationnels importants de la CIC : 1) La compétence peut affecter le développement et la gestion des relations, 2) Apparaître compétent affecte la manière selon laquelle les autres répondent, 3) La compétence perçue de soi affecte positivement la confiance en soi, la motivation, l'efficacité, et l'exercice d'interactions interpersonnelles d'où une meilleure probabilité de continuer les relations. Il ajoute que le point central de la réussite ou de l'échec de toutes les relations humaines significatives est la compétence dans les interactions relationnelles. Rodwell, Kienzel et Shadur (1998) ont établi une relation directe entre la communication interpersonnelle, le travail en équipe, la satisfaction au travail et l'engagement. D'après les employés et les superviseurs participant à leur étude si la communication interpersonnelle est améliorée et/ou « réparée », plusieurs problèmes organisationnels pourraient être éliminés. Koermer, Goldstein et Fortson (1993) ont trouvé que les subordonnés jugent l'efficacité de leurs superviseurs dépendamment de leur conscience de l'importance de la communication interpersonnelle; Ils considèrent que leurs superviseurs dépassent les interactions « normales » s'ils donnent l'impression d'apprécier les échanges avec eux.

La CIC figure également parmi les atouts indispensables pour mener des rôles transformationnels au sein des organisations. Le PMI⁶ (2004) souligne l'importance des compétences interpersonnelles chez les gestionnaires de projets, ces compétences incluent la communication efficace, l'influence dans l'organisation, le leadership, la négociation, le gestion de conflits et la résolution de problèmes. Dans le même sens Tannenbaum, Weschler et Massarik (1987, P.13) décrivent le leadership comme une influence interpersonnelle à travers la communication: « *interpersonal influence exercised in a situation and directed through the communication process, toward the attainment of a specified goal or goals* ». Penleyn et al. (1991) ont testé l'impact de la CIC sur la performance managériale, les résultats montrent que les managers les plus performants ont des compétences de communication supérieures, et moins d'appréhension de la communication. Ceci confirme la position centrale de la CIC en tant

⁶ Project Management Institut : Association à but non lucratif dont le siège en Pennsylvanie (États-Unis) et ayant pour objectif la promotion des bonnes pratiques de gestion des projets (www.pmi.org).

que qualité très sollicitée, et justifie par conséquent l'étude des différents facteurs qui peuvent l'influencer.

2.2.3 Évaluation de la CIC

La CIC, de manière générale, peut être vue comme un jugement évaluatif de la qualité de certaines habiletés (McFall, 1982; Spitzberg et Cupach, 1984). Différentes décompositions de la CIC ressortent des définitions proposées par les théoriciens, cette diversité est due à la divergence de points de vue des chercheurs concernant les dimensions les plus pertinentes du construit.

A travers la littérature nous constatons deux niveaux d'analyse quant à l'évaluation de la CIC. Certaines études se sont contentées de mettre en évidence les éléments formatifs de la perception de CIC dans les organisations, à l'image de Wellmon (1988) qui a conduit une étude centrée-employé à l'aide d'entrevues structurées dont l'objectif est de recenser comment les participants perçoivent un communicateur compétent. L'analyse des entrevues a révélé treize catégories qui incluent des habiletés spécifiques (comme l'écoute et le leadership), des caractéristiques de personnalité (comme la sympathie et le professionnalisme), des niveaux de motivation (indiqués par des niveaux d'engagement organisationnel), et des connaissances (comme la compréhension de la nature humaine et les connaissances métiers).

Au-delà de mettre en évidence des éléments formatifs de la CIC, d'autres chercheurs ont essayé de mesurer la CIC de manière plus précise dans des contextes bien particuliers, et ce en utilisant des échelles préétablies ou qu'ils ont créés (Buhrmester *et al.*, 1988; Cegala, 1981; Lowe et D'lio, 1985; McCroskey et McCroskey, 1988; Riggio, 1986; Rubin et Martin, 1994; Schrader, 1990; Spitzberg, 1991; Wiemann, 1977), notre étude s'inscrit dans cette perspective. Dans la suite nous présentons les différentes approches qui ont été adoptées pour mesurer la CIC, avant de nous intéresser aux compétences les plus pertinentes pour l'évaluation de la CIC.

2.2.3.1 Approches de mesure de la CIC

Dans leur étude sur la mesure la CIC, McCroskey et McCroskey (1988) distinguent quatre approches pour mesurer la CIC :

- I. **L'observation objective** : cette approche, très peu adoptée sauf dans le contexte de la communication en public, consiste en la communication d'informations à des receveurs naïfs, ceux-ci sont sollicités à reproduire les informations reçues. L'exactitude de reproduction de l'information est prise comme mesure de la compétence du transmetteur.
- II. **L'observation subjective** : connue aussi sous le nom d'échelle de notation (*rating scale*), l'observation subjective a été utilisée depuis plusieurs décennies, elle consiste en l'assignement d'une tâche de communication à un orateur puis confier à un observateur l'évaluation de son comportement selon une échelle choisie pour évaluer la compétence de communication.
- III. **L'auto-évaluation** (*self-report*) : selon cette approche, également très utilisée, une série prédéfinie d'éléments en liaison avec la CIC est présentée par le chercheur aux répondants pour auto-évaluation.
- IV. **L'évaluation de l'interlocuteur** (*receiver-report*) : cette approche s'est développée à partir de l'évaluation de soi en modifiant légèrement les éléments pour référencer l'interlocuteur plutôt que soi-même. Cette approche est donc similaire à la l'observation subjective sauf que l'évaluateur est engagé dans la communication.

Spitzberg (2003) propose une autre classification composée de deux types de méthodes : directes et indirectes. Les méthodes directes suscitent certains comportements à travers des situations bien déterminées qui servent par la suite comme référence pour le processus d'évaluation, contrairement aux méthodes indirectes dans lesquelles aucun comportement spécifique n'est manifestée pour être évalué, elles se basent sur les connaissances générales disponibles par rapport à l'évalué (ou par rapport à soi-même dans le cas de l'auto évaluation), comme par exemple l'interview d'une femme par rapport à la CIC de son mari.

Tableau 2.6 : Classaification des méthodes de mesure de la CIC selon Spitzberg (2003)

Type	Méthode	Description
Directe	Jeu de rôle	Les sujets présentent une ou plusieurs situations qui sont pertinentes pour l'évaluateur. Les situations sont ensuite enregistrées et les performances des sujets sont évaluées par soi ou par un observateur.
	Naturaliste	Les situations présentées aux répondants comme si elles étaient réelles, or elles impliquent un certain degré de manipulation. Cette méthode est plutôt utilisée quand le sujet est dans un milieu confiné, comme un patient dans un hôpital de psychiatrie.
	In vivo	L'évaluation du comportement du sujet à partir d'un contexte réel non manipulé comme l'enregistrement de conversations téléphoniques ou d'interactions docteur-patient.
	Tâche ou objectif en tant que critère d'évaluation	Les réalisations du sujet dans certaines tâches donnent une mesure de sa compétence, comme la réussite à communiquer des directives ou à transmettre des informations précises.
Indirecte	Projective	Un stimulus ambigu est présenté au répondant, comme par exemple compléter des phrases manquantes. Les réponses sont interprétées selon des schémas préparés pour évaluer la CIC.
	Interview	Des questions présentées verbalement au sujet par rapport à ses propres interactions. Cette technique est souvent utilisée lorsque le répondant a une certaine familiarité avec la personne évaluée (exemple : interviewer une femme par rapport à son mari).
	Auto-évaluation	Questionnaire au sujet présenté pour l'évaluation de soi.
	Evaluation d'autrui	Questionnaire présenté au sujet pour l'évaluation d'une personne de référence.

Nous pensons que la classification de Spitzberg n'est pas très claire dans la mesure où elle se base sur les stimuli (sans les procédés d'évaluation) pour définir les méthodes directes, et sur les procédés d'évaluation pour définir les méthodes indirectes. Il en découle une certaine confusion : comment par exemple classer l'évaluation d'un enregistrement téléphonique d'un homme en interviewant sa femme ? Au contraire, la classification de McCroskey, aussi simple qu'elle soit, est claire et mutuellement exclusive. D'ailleurs on la retrouve dans la majorité des écrits s'intéressant à l'évaluation de la CIC.

2.2.3.2 Compétences essentielles dans l'évaluation de la CIC

En expliquant les principaux corrélats de la CIC, les chercheurs ont choisi de grouper les compétences (*Skills*) à juger de différentes manières, peu de consistance existe entre ces unités et leurs niveaux d'analyse (Duran, 1983; Duran et Spitzberg, 1995; Haas et Arnold, 1995). Etant donné leur nombre relativement important, une revue exhaustive de tous ces groupements n'est pas pratique pour le contexte de cette étude, par conséquent une revue sélective de ceux les plus importants est proposée dans le tableau 2.7. Un regroupement de compétences est considéré important s'il est utilisé au minimum par trois échelles d'évaluation de la CIC, d'après les travaux consultés.

Tableau 2.7 : Compétences essentielles dans l'évaluation de la CIC

Compétence	Définition
Convenance	Le degré de conformité du comportement aux standards de légitimité et d'acceptabilité dans un contexte donné (Larson <i>et al.</i> , 1978).
Efficacité	Le degré d'atteinte des objectifs de l'interaction (Parks, 1985).
Auto-divulgence	La capacité de révéler ses propres éléments de personnalité à travers la communication, seulement à travers l'auto-divulgence qu'une communication interpersonnelle est établie (Jourard, 1971).
Empathie	Ce comportement implique une réaction émotionnelle à l'état interne de l'interlocuteur, il en résulte la compréhension de son perspective (Redmond, 1985).
Relaxation sociale	Le manque d'anxiété et d'appréhension dans ses interactions sociale : le sentiment de confort et la capacité de gérer les réactions négatives et la critique de l'autre sans stress (Rubin et Martin, 1994).
Affirmation de soi	Ce comportement implique la défense de ses droits et la prédisposition à les demander sans nier ceux de l'interlocuteur (Monge <i>et al.</i> , 1982; Steffan, Greenwald et Langmeyer, 1979).
Gestion de l'interaction	La capacité d'une personne à gérer les procédures rituelles dans les conversations quotidiennes, comme entamer et clôturer une conversation, négocier, développer un sujet et changer un sujet (Clark et Delia, 1979; Wiemann, 1977).
Altercentrisme	Le degré d'intérêt à l'autre, l'attention à ce qu'il dit et comment il le dit mais aussi à ce qu'il ne dit pas, la réaction à ses pensées et l'adaptation pendant la conversation (Rubin et Martin, 1994).
Expressivité	La capacité à exprimer ses propres sentiments à travers le gestuel, les expressions faciales, la modulation vocale, et le changement de posture (Rubin et Martin, 1994). D'autres études ajoutent le choix et l'utilisation des bons termes pour s'exprimer (Macklin et Rossiter, 1976; Spitzberg et Hecht, 1984).
Soutien en communication (supportiveness)	Il s'agit de confirmer la position de l'interlocuteur à travers une communication descriptive (non évaluative), égalitaire (non supérieure), spontanée (non stratégique), empathique (non distante), orientée vers la résolution d'un problème (non pour contrôler) (Bochner et Kelly, 1974; Gibb, 1961)
Immédiateté	Les indications verbales de l'immédiateté incluent la réponse directe aux questions et donner de l'attention aux réponses des autres (Gorham, 1988), alors que les indications non verbales incluent, entre autre, la communication en regardant en face, l'adoption d'une attitude ouverte, et avoir des expressions faciales ouvertes (Andersen, 1979). Certains écrits mentionnent <i>l'implication dans l'interaction</i> au lieu de l'immédiateté (Cegala, 1981; Wiemann, 1977).

La CIC est un construit multifacette, à partir d'une revue exhaustive de la littérature Rubin et Graham (2004) ont développé une liste de cent soixante-cinq mesures pour la CIC. Il existe également plusieurs échelles d'évaluation de la CIC -voir la revue de

Spitzberg (2003, P.107-116)-, la plupart d'eux se limitent aux compétences les plus pertinents pour le domaine d'étude et le contexte de l'interaction.

Les chercheurs en SI se sont intéressés à la CIC de manière très limitée, les études que nous abordons dans la section suivante mentionnent l'importance du concept pour le professionnel TI sans pour autant étudier minutieusement les facettes pertinentes de CIC lui permettant d'accomplir sa mission.

2.2.4 La CIC dans le contexte de l'interaction Analyste TI-Utilisateur

L'interaction utilisateur-analyste TI joue un rôle déterminant dans la réussite des projets SI (Gefen et Ridings, 2003), la qualité de cette interaction est fortement dépendante des compétences interpersonnelles de l'analyste (Joshi, 1992), d'où le nombre important des études qui ont mentionné les compétences interpersonnelles comme un atout d'une grande importance pour le professionnel TI (Cheney et Lyons, 1980; Green, 1989; Lee, Trauth et Farwell, 1995; Nelson et Cheney, 1987; Robey et Markus, 1984; Todd, McKeen et Gallupe, 1995). Dans le même sens Todd et ses collègues proposent que :

The perception exists that a successful IS professional blends technical knowledge with a sound understanding of the business while commanding effective interpersonal skill.

Todd, McKeen et Gallupe (1995), pp. 1-2.

Bassellier et Benbasat (2004) soutiennent que la compétence d'affaires chez les professionnels TI influence significativement leur intention à développer des partenariats avec leurs clients. Ils présentent les compétences interpersonnelles comme l'une des deux dimensions composant leur cadre de compétence. Chen *et al.* (2005) Suggèrent que non seulement les compétences interpersonnelles sont essentielles, mais doivent correspondre à la définition de compétences interpersonnelles de l'utilisateur, d'où la pertinence de vérifier et comprendre les méthodes préférées de communication en plus des informations de l'organisation. Gupta et Wachter (1998) ont trouvé que la base de compétences nécessaires pour le personnel TI s'est développée de manière significative pour inclure des compétences « soft » comme les compétences interpersonnelles et le travail en équipe.

D'autres études se sont intéressées aux compétences nécessaires pour un transfert efficace de connaissances entre consultants TI et les utilisateurs dans un contexte d'implantation de progiciels de gestion intégrés (PGI). Ko, Kirsch et King (2005) ont établi

que les compétences de communication (codage et décodage de l'information) influencent la compréhension commune et la relation entre le consultant TI et l'utilisateur, et donc le transfert de connaissance. Wang *et al.* (2007) définissent un consultant TI compétent comme étant un fournisseur de connaissances et un facilitateur pendant l'implantation de PGI. Ils proposent cette compétence comme antécédent au transfert de connaissance entre consultant TI et utilisateur.

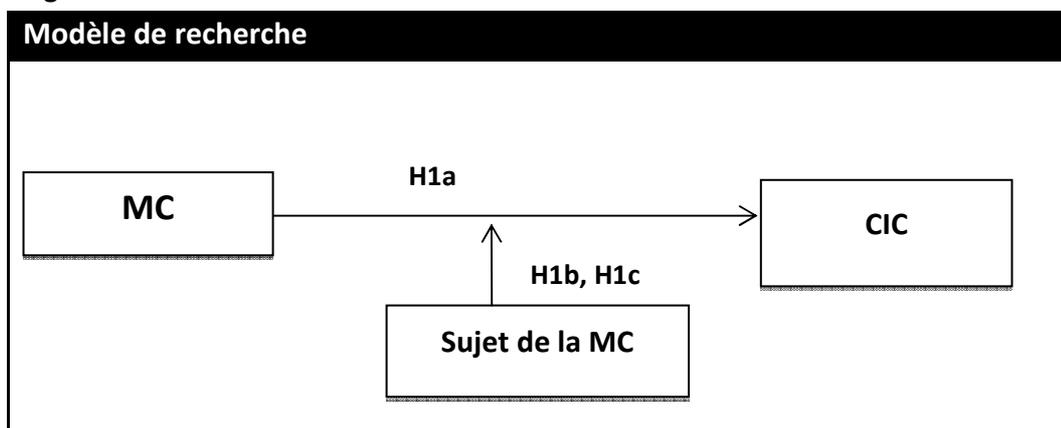
La communication interpersonnelle figure également comme compétence indispensable pour le professionnel TI dans les études de Nelson (1991), Lee, Trauth et Farwell (1995), Sawyer *et al.* (1998), Reich et Benbasat (2000) et Klein et Jiang (2001).

L'importance de la CIC justifie l'intérêt d'étudier les facteurs qui peuvent l'impacter surtout dans un contexte aussi fragile que celui d'une interaction analyste TI-utilisateur, la présente étude propose qu'un micro-comportement aussi fréquent qu'habituel comme la MC affecte négativement l'évaluation de CIC de l'analyste TI, cet effet dépend du sujet de la conversation secondaire. Dans la section suivante, nous présentons notre modèle de recherche.

2.3 Développement du modèle de recherche

Plus tôt dans ce chapitre, nous avons défini les deux concepts clés dans le cadre de cette étude, soit la multicommutation (MC) et la compétence interpersonnelle de communication (CIC). Par la suite, nous présentons le modèle de recherche. Il a pour but d'expliquer l'effet du comportement de MC des analystes TI en contexte de réunions face à face avec des utilisateurs sur leur CIC. Le modèle vise aussi à analyser l'effet modérateur du sujet de la conversation secondaire sur la direction et la force du lien de causalité entre la MC et la CIC. La figure 2.2 présente le modèle de recherche que nous proposons.

Figure 2.1 : Modèle de recherche



2.3.1 Variables du modèle

La CIC

La notion de CIC offre un cadre conceptuel à la mesure des attentes que focalise sur elle le monde professionnel pendant les réunions, comme par exemple la satisfaction du processus de communication. Dans une relations utilisateur-analyste TI, les attentes de la part de l'analyste TI sont importantes (Cheney et Lyons, 1980; Green, 1989; Trauth, Farwell et Lee, 1993), en particulier un jugement positif de la CIC s'avère essentiel surtout au début d'une relation qui est amenée à durer un certain temps (pendant une implantation par exemple), ceci engendre un sentiment de confiance chez l'interlocuteur, attire d'avantage son attention, et le motive à mieux coopérer.

Dans cette étude nous nous sommes intéressés à l'effet de la MC sur les différentes capacités communicationnelles qui permettent à l'analyste TI de bien mener ses réunions en face à face avec les utilisateurs. L'objectif est de saisir des impressions par rapport à certaines facettes de la CIC jugées essentielles dans le cadre d'une relation utilisateur-analyste TI telles que la convenance, l'immédiateté, l'empathie, l'expressivité, et la flexibilité comportementale.

La MC

Les technologies mobiles font désormais partie des réunions qui représentent des situations sociopolitiques (Spee et Jarzabkowski, 2009). Moyennant ces technologies, un analyste TI peut s'engager spontanément dans un comportement de MC pendant ses réunions avec les utilisateurs, l'impact de ce comportement peut être étudié en faisant intervenir plusieurs paramètres comme les dimensions de l'intensité (réf. Tableau 2.1), les caractéristiques du média de communication, l'initiateur de la conversation secondaire, et l'interlocuteur dans la conversation secondaire. Dans notre étude on se limite à l'évaluation l'impact du comportement de MC en s'intéressant simplement à l'effet du sujet de la conversation secondaire. On considère (sans précision) que l'analyste TI utilise la messagerie instantanée ou le courriel sur son Smartphone pour multicommuniquer.

Le sujet de la conversation secondaire

Virtuellement, chaque personne ayant participé à une réunion de travail s'est engagé dans d'autres activités liées ou non à la réunion, soit en pensant à un autre projet ou en faisant une liste des choses à faire, etc. Avec la prolifération des TIC comme les

Smartphones ou les ordinateurs portables, les participants profitent de ces outils pour s'engager dans des conversations qui dépassent les frontières de la réunion (Stephens et Davis, 2009). Contrairement à des réunions à plusieurs participants, les réunions à deux sont caractérisées par un haut niveau de visibilité (Dennis, Rennecker et Hansen, 2010), il demeure donc difficile de dissimuler le comportement de MC du fait que chacun des participants a l'attention orientée vers l'autre, d'où l'idée de se questionner sur le fait que l'interlocuteur en face prenne connaissance du sujet de la conversation secondaire et l'effet de ceci sur la CIC. Nous pensons qu'une information additionnelle par rapport au sujet de la conversation peut changer significativement ce jugement.

Alors que la plupart des dimensions comportementales de l'utilisation de la messagerie instantanée recensées par Dennis et ses collègues dans le tableau 2.4 ne sont pas applicables à un contexte restreint comme les réunions à deux, nous pouvons au moins constater que ces activités peuvent être liées à la réunion en cours ou pas. Les conversations non liées à la réunion peuvent souvent dépasser la sphère professionnelle pour être entamées avec des amis ou des membres de la famille. D'ailleurs, nombre d'études soutiennent que l'échange de SMS et de courriels via Smartphone est plus probable dans le cadre de relations personnelles (Ito et Okabe, 2005; Ledbetter, 2008; Miyata et Kobayashi, 2008). Ainsi, nous décomposons notre variable *Sujet de la conversation secondaire* de manière plus abstraite en considérant que ce sujet peut être (a) lié à la réunion en cours, (b) au travail de l'analyste, par exemple d'autres projets dans lesquels il est engagé, (c) à une affaire personnelle pour l'analyste TI, ou finalement (d) à un sujet familial de l'analyste TI.

2.3.2 Hypothèses du modèle

Les ingénieurs en électronique désignent par diaphonie les perturbations (dues aux interférences électromagnétiques) causées par un canal de communication sur un autre, gênant ainsi l'écoute sur ce canal. Kinsbourne (1981, cité dans Pashler 1994) pense que ce phénomène est tout à fait transposable aux interactions sociales. Nous utilisons cette métaphore en proposant que pendant le processus de communication face à face, la présence d'un deuxième canal de communication est perturbatrice. Nous pensons également qu'une information par rapport au sujet de conversation secondaire peut diminuer cette perturbation.

Cette étude suppose que le comportement de MC de l'analyste TI influence négativement l'évaluation de sa CIC pendant une réunion face à face avec l'utilisateur,

et ce à cause de l'impact systématique du comportement de MC sur plusieurs facettes de la CIC comme l'immédiateté, la convenance, l'altercentrisme, et le soutien en communication. Des études antérieures ont démontré que la MC influence la perception de l'incivilité (Cameron, Barki et Plante, 2012; Cameron et Webster, 2011). D'autre part, et pendant une conversation, les messages (verbaux et non verbaux) émis par chacun des interlocuteurs sont interprétés en liaison avec l'intérêt à la relation (Spence, 2002). L'engagement de l'analyste dans un comportement de MC peut donner une impression de désintérêt vis-à-vis de l'autre (altercentrisme), de manque d'implication à la conversation en cours (immédiateté), de manque de compréhension de l'interlocuteur (empathie), ou bien d'un positionnement non égalitaire par rapport à l'individu en face (soutien en communication). D'où l'hypothèse suivante :

H1a : *Un analyste TI s'engageant dans un comportement de MC pendant une réunion avec un utilisateur est évalué comme étant moins compétent (CIC) qu'un analyste ne s'engageant pas dans un comportement de MC.*

En situation de communication, la connaissance partagée ou la base commune de compréhension (Clark et Brennan, 1991) est une manière de réduire l'ambiguïté. Dans le but d'accroître la connaissance partagée, des informations par rapport à la situation peuvent être partagées telles que le sujet, l'importance, l'urgence, et l'interlocuteur (statut hiérarchique par exemple). Nous pensons que le fait d'informer l'interlocuteur par rapport au sujet de la conversation secondaire peut échelonner l'évaluation de la CIC de l'individu focal en fonction de ce sujet. Par exemple si ce sujet est étroitement lié à la conversation en cours de manière à la supporter, ceci améliore la CIC de l'analyste TI par rapport à une situation où l'analyste multicomunique pour des raisons qui n'ont aucun lien avec la réunion. Bell, Compeau et Olivera (2005) soutiennent cette vision en proposant que dans le but d'apparaître socialement compétent, il est plus probable qu'un individu travaillant dans un groupe multicomunique pour une raison pertinente à la réunion. A contrario, nous supposons que plus l'analyste TI s'engage dans des conversations qui s'éloignent de sa mission en cours, plus sa CIC est impactée de manière négative. En effet, la plupart des définitions présentées dans le tableau 2.5 associent la CIC à l'atteinte de l'objectif de l'interaction. De plus, l'évaluation de l'efficacité est basée en bonne partie sur les perceptions (Ilgen et Feldman, 1983), particulièrement en absence de mesures objectives. Le fait que l'analyste TI multicomunique pour supporter d'autres projets n'apporte aucun soutien à la

conversation en cours malgré l'accessibilité et la productivité de l'analyste TI (non considérée dans le cadre de la CIC), pire encore dépasser la frontière organisationnelle pour s'engager avec des conversations avec des amis ou la famille exige de l'analyste de jouer des rôles sociaux⁷ très différents ce qui constitue un détachement total de la conversation en cours.

H1b : *Plus le sujet de la conversation secondaire s'éloigne du contexte de la conversation en cours, plus ceci influence négativement l'évaluation de la CIC de l'analyste TI.*

En absence d'information par rapport à la conversation secondaire, l'erreur fondamentale d'attribution suggère que nous sommes plus susceptibles de faire des attributions liées à la personne en jugeant le comportement de l'individu (Ross, 1977).

De manière générale l'attribution est un concept qui désigne le processus par lequel les individus expliquent les causes des comportements et des événements (Kassin, Fein et Markus, 2008), en s'intéressant à ce processus les chercheurs ont identifié certains biais et erreurs d'attribution dans lesquels les individus tombent en expliquant les causes des comportements qu'ils observent comme le biais de culture (Wang, 1993), et le biais d'attribution dispositionnelle (Folkes, 1990). En particulier, l'erreur fondamentale d'attribution suggère qu'en jugeant le comportement de l'autre et les raisons de ce comportement, on met l'emphase sur la personne (ses caractéristiques internes) en expliquant son comportement plutôt que sur les causes situationnelles (caractéristiques externes) qui l'ont poussé à s'engager dans un tel comportement. Ainsi, au lieu de faire une attribution liée à la situation en observant le comportement de MC telle que « il a reçu un message urgent auquel il doit répondre », l'interlocuteur est plus susceptible de faire une attribution liée à la personne de type « ce n'est pas une personne professionnelle ». Ces attributions peuvent influencer les perceptions, les futures actions et comportements (Heider, 1958). Donc, plutôt que de prendre en compte les raisons situationnelles qui ont poussé l'analyste TI à multicommuniquer, des attributions liées à celui-ci sont faites ce qui affecte négativement l'évaluation de sa CIC par rapport à une situation où le sujet de la conversation secondaire est connu.

⁷ Turner et Reinsch (2007) distinguent deux types de MC : qualitative et quantitative. Dans la MC quantitative l'individu focal interagit avec plusieurs interlocuteurs mais toutes les conversations portent sur le même sujet. Alors que dans la MC qualitative l'individu focal s'engage dans des conversations dont les sujets sont différents et avec des personnes appartenant à des groupes sociaux différents, ce qui lui requiert de jouer plusieurs rôles sociaux (superviseur, subordonné, collègue, ami, etc.).

H1c : Quand le *sujet de la conversation secondaire n'est pas connu*, l'analyste TI est évalué comme étant moins compétent (CIC) qu'en présence d'information par rapport à la conversation secondaire.

La figure 2.3 résume nos trois hypothèses de recherche.

Figure 2.2 : Comparatif des effets du sujet de la conversation secondaire sur l'évaluation de la CIC



NoMC : pas de MC.

McMeeting : sujet de la conversation lié spécifiquement à la réunion en cours.

McWork : sujet de la conversation lié au travail, mais pas à la réunion en cours.

McPersonal : sujet de la conversation secondaire est personnel (pour l'analyste TI).

McFamily : sujet de la conversation secondaire est familial (pour l'analyste TI).

McNoTopic : aucune information par rapport au sujet de la conversation.

Le chapitre suivant s'ouvre sur la méthodologie adoptée dans cette étude ainsi que sur les raisons expliquant ce choix.

Chapitre 3 : Méthodologie

Etant donnée la diversité des méthodologies et la complexité croissante des sujets de recherche, le choix d'une méthodologie appropriée demande une réflexion sur une démarche tenant en compte les différents facteurs qui influencent ce choix, en particulier la nature de la question de recherche.

Rappelons que l'objectif de ce mémoire est de mettre en évidence l'effet de la MC sur l'évaluation de la CIC de l'analyste TI pendant une réunion avec un utilisateur, et la variation de cet effet dépendamment du sujet de la conversation secondaire entamée par l'analyste TI. La production de conclusions valides par rapport aux questions de recherche proposées suppose le choix d'une démarche adéquate tout en ayant conscience de ses forces et ses limites.

L'objet de ce chapitre est de présenter la méthodologie choisie, et de justifier ce choix en s'appuyant sur les recommandations issues de la littérature. Seront par la suite présentés successivement, le design expérimental, les instruments utilisés, les prétests effectués et la méthode de collecte de données.

3.1 Design expérimental

L'évaluation du modèle de recherche sera effectuée à travers une expérience factorielle incomplète⁸ 2x5 qui utilise six vignettes vidéo simulant six situations dans une réunion de travail où un analyste TI discute une problématique d'affaires avec un utilisateur. L'objectif étant la mise en évidence de l'effet de la MC sur l'évaluation de la CIC de l'individu focal, la première variable sera l'engagement de l'analyste TI dans un comportement de MC ou non. Le modèle suppose, en outre, qu'une information additionnelle par rapport à la communication entamée par l'individu focal, qui est le sujet de conversation secondaire, pourrait influencer sa CIC, ainsi une deuxième variable dite « *Sujet de la conversation secondaire* » a été ajoutée. Le tableau ci-dessous résume les différentes situations que présenteront les vignettes.

⁸ Un design factoriel est dit incomplet lorsque toutes les combinaisons de valeurs possibles des facteurs ne sont pas explorées pour des raisons liées à la question de recherche (volonté d'explorer un sous ensemble de combinaisons), ou lorsque certaines combinaisons n'ont aucun sens (Trochim et Donnelly, 2006). Dans cette étude les situations de non MC (MC=0) ne peuvent être combinées avec le sujet de la conversation secondaire.

Tableau 3.1 : Design expérimental

		Sujet de la conversation secondaire				
		MC=1	McNoTopic	McMeeting	McWork	McPersonal
MC	MC=1	McNoTopic	McMeeting	McWork	McPersonal	McFamily
	MC=0	Non Applicable				

McNoTopic : aucune information par rapport au sujet de la conversation.

McMeeting : sujet de la conversation lié spécifiquement à la réunion en cours.

McWork : sujet de la conversation lié au travail, mais pas à la réunion en cours.

McPersonal : sujet de la conversation secondaire est personnel (pour l'analyste TI).

McFamily : sujet de la conversation secondaire est familial (pour l'analyste TI).

Lors de l'expérience, chaque participant visionne une vignette choisie aléatoirement du pool des six vidéos, et remplit un questionnaire portant sur sa perception par rapport à la compétence de l'individu focal en tenant en compte les effets éventuels de la variable modératrice.

3.2 Instrumentalisation

3.2.1 Les vignettes

3.2.1.1 Utilisation des vignettes en recherche

L'utilisation des vignettes en recherche remonte au début du vingtième siècle, cependant le nombre d'écrivains qui se sont intéressés à cet outil reste très limité. Les vignettes sont perçues comme étant un outil approprié pour jauger les jugements et capturer les perceptions (Torres, 2009), ce qui est l'objectif de cette étude. Nous pensons que l'utilisation des vignettes en recherche mérite plus qu'un bref paragraphe dans ce mémoire, de ce fait une revue de littérature est proposée en Annexe 1. Celle-ci expose les avantages et les limites de l'utilisation des vignettes, ainsi que les considérations à prendre en compte pendant leur construction.

3.2.1.2 Contenu des vignettes

Pour simuler une réunion d'affaires, il est nécessaire d'adopter un scénario assez réaliste. Dans leur étude de l'impact relationnel de la MC sur les réunions face à face dans le contexte de réunion analyste TI-utilisateur, Cameron et al. (2012) ont utilisé les vignettes dans une expérience factorielle 2x2 (*MC x Distraction*). Un analyste TI d'une expérience de dix ans a été recruté pour développer le script à partir d'un projet réel, la clarté et le réalisme du script a été révisé par des professionnels TI et non TI. Le script a été filmé en engageant deux acteurs et une équipe de tournage professionnelle.

Le scénario global des vignettes est constitué de trois réunions entre un analyste TI (*Richard*) et un utilisateur (*David*) ; l'objectif dans les trois réunions est de convenir les règles d'affaires pour un système en cours d'implantation. Pendant chacune des réunions, Richard utilise son Smartphone pour s'engager dans d'autres conversations. Les versions sans MC ont été reproduites à partir de la version avec MC en changeant le plan moyen de tournage (capturant les deux acteurs et table de la réunion) en plan de tournage serré (capturant juste les deux acteurs à partir de la poitrine) ce qui dissimule l'acte de MC de l'analyste. Les vignettes avec MC ont été adaptées pour notre expérience en ajoutant le sujet de la conversation secondaire moyennant un sous-titrage, alors que celles sans MC ont été conservées telle quelles⁹.

Une expérience de tri de cartes a été conduite auprès de six participants dont trois étudiants en MSc TI à HEC afin de vérifier que les sujets des sous-titres sont assez distinctifs et significatifs. Douze enveloppes ont été données à chaque répondant afin de classer l'ensemble des sous-titres imprimés sur des cartes en catégories. Les répondants ont été libres de définir le nombre de catégories et les items par catégorie. Cette technique largement utilisée par les chercheurs pour le développement des échelles (Bassellier et Benbasat, 2004; Cenfetelli, Benbasat et Al-Natour, 2005; Moore et Benbasat, 1991; Segars et Grover, 1999; Teng et Calhoun, 1996) est très soutenue par la littérature dans la mesure où elle permet de classer efficacement un groupe d'items en catégories mutuellement exclusives.

L'analyse des résultats du premier round consistait à calculer le coefficient Kappa de Cohen et le taux d'accord. Le Kappa de Cohen mesure l'accord entre observateurs lors d'un codage qualitatif en catégories (Cohen, 1960; Moore et Benbasat, 1991). Cette méthode statistique est plus appropriée que le calcul du taux d'accord (qui est une mesure enflée de l'accord entre les observateurs), puisque le Kappa de Cohen prend en considération les accords qui pourraient se produire naturellement par hasard (Cohen, 1960). Le Kappa de Cohen global (qui est la moyenne des Kappa de Cohen entre chaque couple d'observateurs) pour le premier round était de 0,85. La littérature propose qu'un Kappa de Cohen égal à 0.65 (Moore et Benbasat, 1991) ou à 0.7 (Fleiss, 1981) est généralement acceptable. Landis et Koch (1977) considèrent qu'un Kappa de Cohen

⁹ D'autres vignettes présentant des situations de distraction/non distraction ont été utilisées lors de l'étude de Cameron, Barki et Plante (2012). Ces vignettes n'ont pas été reprises dans le cadre de cette étude.

supérieur à 0.81 représente un accord presque parfait. Le taux d'accord calculé pour le premier round était de 94%.

On conclut alors que les répondants ont facilement distingué les différents groupes de sous-titres dès la première itération. Les sous-titres ajoutés à chaque version sont présentés dans le tableau suivant :

Tableau 3.2 : Sous titrage utilisé dans les vignettes

Video	Sous-titres
McMeeting	Richard is communicating about David's clarifications
	Richard is communicating about David's process for calculating delivery costs
	Richard is communicating about his proposed solution
McWork	Richard is communicating about the status of a different project
	Richard is communicating about customer requirements on another project
	Richard is communicating about the schedule of an unrelated meeting
McPersonal	Richard is communicating about a dinner with friends
	Richard is communicating about his plans for the weekend
	Richard is communicating about a private matter
McFamily	Richard is communicating about his family
	Richard is communicating about his children
	Richard is communicating about a family matter

NB : Richard étant l'analyste TI et David l'utilisateur.

Les modifications des vignettes qui consistaient à insérer le sous-titrage ont été réalisées en utilisant le logiciel *Microsoft Movie Maker* disponible gratuitement pour téléchargement pour la plateforme Windows.

3.2.2 Le questionnaire

3.2.2.1 Utilisation du questionnaire

De par la structure causale (de variance) du modèle de recherche, le choix d'un questionnaire s'est avéré le plus approprié comme instrument de mesure. Selon Gravel (1978), le questionnaire permet d'atteindre un large échantillon et avantageux lorsque les questions cernent précisément le sujet, ce choix est également soutenu par la nature psychologique des construits nécessitant d'obtenir des informations qui ont trait aux perceptions des personnes. Nous avons utilisé une échelle de style « Likert » pour collecter les réponses aux questions après le visionnement d'une vignette. L'échelle est constituée de sept degrés allant de (1) *Fortement en désaccord* à (7) *Fortement en accord*.

Certaines recommandations issues du guide méthodologiques de Kumar (2005) ont été vérifiées, en particulier le regroupement des items de manière logique afin de maintenir l'attention du répondant, la clarté du vocabulaire et la convivialité du mode de présentation.

3.2.2.2 Opérationnalisation des variables

Dans cette section, nous présenterons plus en détail la manière dont nos différents construits ont été opérationnalisés. Les échelles permettant de mesurer les variables du modèle ont été déjà utilisées et validées dans des études antérieures.

La CIC a été opérationnalisée en utilisant l'échelle *Rating of Alter Competence (RAC)* développée par Cupach et Spitzberg (1981). Cette échelle, largement soutenue par la littérature (Spitzberg, 1988), est composée de 27 items qui permettent de mesurer la CIC pendant un épisode spécifique, en particulier la convenance, l'affirmation de soi, l'immédiateté, et la flexibilité comportementale. Le RAC est relativement général, il a été élaboré pour mesurer la CIC d'autrui dans n'importe quel contexte selon l'approche d'observation subjective (McCroskey et McCroskey, 1988). La revue de son développement et sa validité sont disponibles dans l'article de Spitzberg et Cupach (1983).

L'orientation polychronique a été mesurée comme variable de contrôle à l'aide de l'échelle *Polychronique Communication Orientation (PCO)* qui «indique un ensemble de valeurs, croyances et attitudes qui prédisposent une personne à s'engager dans une communication polychronique, et à percevoir positivement ce comportement» (Turner et Reinsch, 2004, P.7). Cette échelle a été utilisée par Cameron et Webster (2011) et Cameron, Barki et Plante (2012). Les études démontrent que les individus ont des orientations différentes par rapport à la MC, ces orientations peuvent être capturées en examinant leur PCO (Cameron et Webster, 2011), d'où la mobilisation de cette variable dans la présente étude.

Le tableau 3.3 présente l'opérationnalisation des construits à l'étude et des manipulations.

Tableau 3.3 : Opérationnalisation des construits et des manipulations

Type de variable	Construit	Item	Enoncé de l'item
Variable de validation des manipulations	Niveau de MC		During his meetings with David, did Richard pick up and use his cellphone?
		MC1	During the first meeting
		MC2	During the second meeting
		MC3	During the third meeting

	Sujet de la conversation secondaire		During his meetings with David, Richard used his cellphone :
		TOP1	For personal reasons
		TOP2	For Family reasons
		TOP3	For reasons related to the meeting
		TOP4	For other professional reasons
Variable du modèle	CIC perçue		During the meetings, Richard:
		CIC1	Was versatile
		CIC2	Was sympathetic
		CIC3	Was likable
		CIC4	Gave positive feedback
		CIC5	Was trustworthy
		CIC6	Was assertive
		CIC7	Was a good listener
		CIC8	Was supportive
		CIC9	Appeared tired and sleepy
		CIC10	Was awkward in the conversation
		CIC11	Spoke too rapidly
		CIC12	Was confident
		CIC13	Ignored David's feelings
		CIC14	Lacked self-confidence
		CIC15	Spoke too slowly
		CIC16	Could easily put himself in another person's shoes
		CIC17	Had a monotone and boring voice
		CIC18	Had facial expressions that were abnormally blank and restrained
		CIC19	Was adaptable
		CIC20	Had an accurate self-perception
		CIC21	Was easy to confide in
		CIC22	Was respectful
		CIC23	Understood David
		CIC24	Paid attention to the conversation
		CIC25	Paid attention to David's needs and feelings in the conversation
		CIC26	Was polite
		CIC27	Was cooperative
Variable de contrôle	PCO	PCO1	I like to manage multiple conversations at the same time
		PCO2	I would rather devote my attention to one conversation before going on to the next interaction
		PCO3	I believe people are most effective when they are managing multiple conversations at once
		PCO4	People should try to manage multiple conversations at once
		PCO5	It is okay to manage multiple conversations at once as long as the people you are communicating with do not know
		PCO6	I believe using multiple communication tools at once is an efficient way to manage conversations

En plus des variables présentées dans le tableau ci-dessus, le questionnaire comporte deux questions permettant de tester si le répondant a effectivement visionné la vignette et a compris son contenu, des questions recensant les données démographiques des participants, et une zone de commentaire libre. L'intégralité du questionnaire est présentée dans l'Annexe 2.

3.2.2.3 Développement du questionnaire

Le questionnaire a été développé sur le logiciel *Unipark* qui est un logiciel de sondage et d'enquête dont les fonctionnalités sont bien adaptées aux besoins de la recherche académique. Il permet de créer des questionnaires complètement anonymes (hyperlien sur un site Web) ou de contacter une liste de répondants potentiels par courriel. Nous avons choisi cet outil parce qu'il supporte les besoins de l'expérience, soient la création d'un formulaire de consentement, l'intégration de supports vidéo et la génération aléatoire d'une vignette depuis un pool lors du lancement d'une expérience, et l'enregistrement sécurisé des résultats dans une base de données ainsi que la possibilité d'export des résultats sous formats Excel et SPSS. En outre, l'outil a été utilisé et recommandé par plusieurs professeurs et étudiants à HEC Montréal.

3.3 Prétests de l'instrument

Il a été nécessaire de tester l'instrument, soit le visionnement de la vignette (tirée aléatoirement du pool des six vignettes) suivi par le renseignement du questionnaire. L'objectif était de s'assurer de la monosémie des questions, la suffisance de la durée de réponse estimée à vingt-cinq minutes, et la convivialité de l'outil. Ce test a été mené après de six cadres travaillant dans les domaines bancaire, marketing, aviation civile et assurances, dont l'expérience professionnelle est entre 2 et 7 ans, et ce afin d'être le plus proche possible de notre échantillon cible. En plus, trois étudiants de la MSc TI à HEC ont également participé au test. Après la fin de l'expérience, l'évaluation de l'instrument se fait en répondant aux questions suivantes :

- Avez-vous éprouvé des difficultés lors de la réponse au questionnaire ? Si oui lesquelles ?
- Avez-vous trouvé une ou plusieurs questions ambiguës (s) et/ou incompréhensible (s) ? Si oui les quelles ?
- Avez-vous réussi à répondre au questionnaire en 25 minutes ? Sinon pourquoi ?
- Avez-vous trouvé simple de naviguer dans le questionnaire ? Sinon pourquoi ?

- Avez-vous des suggestions pour améliorer la qualité et/ou l'interface du questionnaire ?

Les répondants ont proposé de changer la couleur du fond d'une question à l'autre afin de distinguer facilement les lignes, de mettre l'image des deux acteurs sur chacune des pages, d'équilibrer le nombre de questions par page pour que le pourcentage indiqué par la barre de progression soit plus crédible, et d'augmenter le temps estimé pour répondre au questionnaire. Toutes ces remarques ont été prises en compte, en particulier le temps estimé pour répondre au questionnaire est fixé à 30 min (le temps moyen de réponse indiqué par *Unipark* pour le test était de 27 min).

Dans le but de s'assurer de la compatibilité avec les navigateurs internet les plus utilisés, l'instrument a été testé sur Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari et Opera. Les tests visaient également de s'assurer que les réponses sont bien enregistrées dans la base de données *Unipark*, ainsi que la génération aléatoire d'une vignette au début de l'expérience.

3.4 Collecte de données

3.4.1 Critères de sélection

Un échantillon de 600 personnes a été visé dans le cadre de cette étude (idéalement une centaine par vignette). Puisque peu de critères d'inclusion sont considérées, le bassin de population pouvant potentiellement répondre à cette étude est très large. Tout individu ayant une expérience de travail peut y participer. Egalement, le répondant doit comprendre l'anglais puisque les vignettes et le questionnaire sont en anglais. Aucune caractéristique particulière n'est requise pour participer à l'étude (âge, genre, domaine de travail, etc.).

3.4.2 Méthode de la collecte

Le questionnaire est administré par Survey Sampling International (SSI, www.surveysampling.com) à travers un système de paniers, chaque panier contient un ensemble de questionnaires destiné à une population qui répond aux critères de sélection de l'ensemble de ses questionnaires. Chaque fois qu'un questionnaire est ajouté au panier, SSI prend contact avec les répondants correspondant à celui-ci par email et les invite à remplir le questionnaire. L'invitation contient un lien et lorsqu'un répondant clique dessus, il est amené vers le site du questionnaire où on lui propose d'accepter le consentement du participant. Dans ce cas il est redirigé vers une seule des six vignettes vidéo d'une durée approximative de 6,5 min. Une fois la vignette visionnée,

le répondant est invité à renseigner le questionnaire. Le questionnaire était disponible pour les répondants pendant la période du 15 à 25 juillet 2013.

Les données collectées à l'aide du questionnaire sont conservées anonymement dans une base de données confidentielle accessible exclusivement par les chercheurs à travers l'interface d'administration d'*Unipark*, ni l'adresse IP ni la location ne sont retenues. À la fin du questionnaire, un lien est fourni pour entrer le code unique de SSI du répondant afin d'obtenir un billet dans un tirage organisé mensuellement par SSI. Avec ce processus, c'est SSI qui administre la compensation des répondants. Aussi, il est impossible de créer un lien entre le nom du répondant (données du SSI) et ses réponses au questionnaire (données des chercheurs).

Les vignettes vidéo ainsi que le questionnaire sont hébergés sur les serveurs de HEC Montréal.

3.4.3 Considérations éthiques

Le formulaire de consentement s'affichant au lancement du questionnaire indique clairement l'objectif de la recherche, la durée probable de participation, l'avantage de participer à l'étude, et les contacts des chercheurs.

De plus il énonce l'engagement des chercheurs quant à la confidentialité des données et la limite de leur utilisation, et informe le répondant de la possibilité d'annuler sa participation à n'importe quel moment sans conséquence.

Le contenu des vignettes et du questionnaire ont été vérifiés par le Comité d'Éthique en Recherche (CER) de HEC, et jugés conformes aux normes standards de l'éthique en recherche à la date du 24 Mai 2013.

Le profil des répondants et les résultats des différents tests statistiques effectués sont détaillés dans le chapitre suivant.

Chapitre 4 : Analyse des résultats

Le présent chapitre a pour objectif la présentation et l'analyse des résultats obtenus suite à la collecte de données effectuée selon les modalités présentées dans la partie précédente. La préparation des données est présentée en premier, le profil général des répondants ainsi qu'une brève comparaison entre les groupes ayant visionné les différentes vignettes sont exposés. La qualité psychométrique du questionnaire est ensuite vérifiée avant de procéder au test des hypothèses de notre modèle de recherche.

4.1 Préparation des données

Comme mentionné dans le chapitre précédent, notre questionnaire faisait partie d'un panel administré par SSI où les participants se rendent en ligne pour répondre aux différents questionnaires. Nous ne pouvons pas savoir le nombre de participants sollicités dans le cadre de notre étude pour déterminer le taux de réponse, par contre nous pouvons détecter les participants ayant cliqué sur le lien de notre questionnaire car ceci crée automatiquement un enregistrement sur notre base de données. Au total 786 questionnaires ont été enregistrés sur la base de données, et ce, entre la période du 20 au 23 juillet 2013.

Les données ont été exportées depuis Unipark afin d'être traitées et analysées sous le logiciel *IBM Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Version 21.0*.

Il a fallu ensuite procéder manuellement au nettoyage des données. Les répondants ayant juste ouvert puis fermé le questionnaire peuvent être filtrés à l'aide des valeurs manquantes tout au long de l'enregistrement et le temps de réponse très réduit, ceux-ci ont été éliminés en premier. Ensuite, les enregistrements non complets ont été écartés, les données démographiques sont exclues, ce qui veut dire qu'un enregistrement est considéré valide même si les données démographiques sont incomplètes. Le questionnaire comporte deux questions de compréhension qui permettent de vérifier si le répondant a compris le contenu de la vignette visualisée. Ces deux questions ont été également un critère de nettoyage. Au final, nous avons écarté les réponses répétitives (certains répondants se limitent à répéter la même valeur partout dans le questionnaire, ou une même série de valeurs (*exemple : 4,5,6,4,5,6,4,5,6*)), et les enregistrements où le champ commentaire indique explicitement que le participant ayant rencontré un problème pour visionner la vignette.

Le tableau suivant résume les résultats des différentes vérifications effectuées afin de nettoyer les données:

Tableau 4.1 : Résumé du nettoyage des données

Motif d'élimination	Nombre	%
Questionnaire non entamé	138	17,56%
Questionnaire non complété	19	2,42%
Réponse fausse aux deux questions de vérification	75	9,54%
Réponses répétitives	12	1,52%
Commentaire indiquent un problème de visionnement de la vignettes	4	0,51%
Total des questionnaires éliminés	248	31,55%
Questionnaires valides	538	69,45%

L'étape suivante consiste à recoder les items inversés. Comme certaines questions étaient posées de manière directe, alors que d'autres de manière inversée dans le but d'alterner la polarité comme recommandent plusieurs écrits (Kumar, 2005; Rossi, Wright et Anderson, 1983), le recodage des items inversés a été effectué afin d'aligner leur résultats avec les construits qu'ils représentent.

4.2 Profil des participants

Des analyses descriptives univariées ont permis de dresser le profil général des 538 répondants présenté dans le tableau 4.2, en tenant en compte les données démographiques manquantes.

Tableau 4.2 : Profil des participants

	Total n=538	NoMC n=74	Mc NoTopic n=105	Mc Meeting n=87	Mc Work n=86	Mc Personal n=82	Mc Family n=104
Sexe							
Homme	57,8%	55,6%	55,4%	59%	57,5%	59,6%	58,8%
Femme	41,2%	43,2%	44,6%	39%	41,4%	40,4%	40%
Donnée manquante	1%	1,2%	-	2%	1,1%	-	1,2%
Age							
<20	-	2,5%	-	-	-	1,9%	1,2%
20-24	0,9%	8,6%	5,4%	6,7%	3,4%	3,8%	5,9%
25-34	31%	32,1%	29,7%	36,2%	29,9%	26%	31,8%
35-44	23,9%	19,8%	33,8%	17,1%	29,9%	25%	20%
45-54	24,6%	30,9%	17,6%	22,9%	21,8%	25%	29,4%
55>	13,6%	4,9%	13,5%	16,2%	14,9%	18,3%	11,8%
Donnée manquante	-	1,2%	-	1%	-	-	-

Niveau d'éducation							
Etudes secondaires	6,2%	4,9%	4,1%	7,6%	3,4%	9,6%	5,9%
Etudes collégiales	23,3%	24,7%	23%	20%	21,8%	19,2%	32,9%
Baccalauréat	48,1%	46,9%	44,6%	53,3%	48,3%	51,9%	41,2%
Maîtrise	17,2%	17,3%	21,6%	15,2%	21,8%	14,4%	14,1%
Doctorat	4,1%	6,2%	4,1%	2,9%	3,4%	3,8%	4,7%
Autre	0,7%	-	1,4%	1%	-	1%	1,2%
Donnée manquante	0,4%	-	1,4%	-	1,1%	-	-
Industrie							
Agriculture/Foresterie	0,7%	-	2,1%	1%	-	1%	-
Construction	3,5%	3,7%	4,1%	4,8%	4,6%	1%	3,5%
Education	11,2%	13,6%	6,8%	13,3%	8%	9,6%	15,3%
Energie	1,7%	-	2,7%	1,9%	2,3%	1%	2,4%
Finance	6,7%	9,9%	1,4%	1,5%	6,9%	10,6%	4,7%
Gouvernement	7,8%	8,6%	16,2%	7,6%	5,7%	5,8%	4,7%
Santé	10,8%	6,2%	9,5%	8,6%	16,1%	11,5%	12,9%
Assurances	2,2%	4,9%	2,7%	-	-	2,9%	3,5%
Fabrication	6,3%	6,2%	5,5%	3,8%	6,9%	7,6%	8,2%
TI	2,6%	1,2%	4,5%	1,9%	2,3%	3,8%	1,2%
Immobilier	2,6%	4,9%	1,4%	3,8%	1,1%	2,9%	1,2%
Services	18,8%	13,6%	17,6%	21,9%	25,2%	16,4%	17,6%
Vente/Revente	6,5%	11,1%	5,4%	5,7%	4,6%	4,8%	8,2%
Autre	17,7%	13,6%	18,9%	20%	16,1%	21,2%	15,3%
Donnée manquante	0,6%	0,4%	-	-	-	-	0,2%
Années d'expérience professionnelle							
<1 an	1,5%	1,2%	1,4%	1,9%	2,3%	1,9%	-
1-5 ans	9,3%	9,9%	5,4%	13,3%	8%	4,8%	14,1%
5-9 ans	19,4%	25,9%	23%	19%	14,9%	13,5%	22,4%
10-15 ans	20,1%	23,5%	18,9%	18,1%	29,9%	15,4%	16,5%
15-20 ans	14,4%	12,3%	16,2%	10,5%	10,3%	21,2%	15,3%
20>	34,9%	27,2%	35,1%	36,2%	34,5%	42,3%	31,8%
Donnée manquante	0,4%	-	-	1%	-	1%	-

NoMC = Vignette sans MC

McNoTopic = Vignette avec MC sans indication du sujet

McMeeting = Vignette avec MC dont le sujet est liée à la réunion

McWork = Vignette avec MC dont le sujet est liée au travail de l'analyste

McPersonal = Vignette avec MC par rapport à un sujet personnel de l'analyste

McFamily = Vignette avec MC dont le sujet est liée à la famille de l'analyste

Nous pouvons constater que notre échantillon est composé par 57,8% d'hommes et de 41,2% de femmes (1% de données manquantes), ces pourcentages reflètent d'une bonne manière la répartition homme-femme entre les vignettes. La plupart des participants sont âgés de plus de 25 ans. En effet, 93% comptent 25 ans et plus, et 62,1% comptent 35 ans et plus. Nous relevons également que 70,1% des participants ont au moins un baccalauréat, et que 88,8% ont une expérience professionnelle de plus que 5

ans, 34,9% ont plus de 20 ans. Le tableau 4.2 montre la diversité des industries dans lesquelles travaillent les participants, d'ailleurs la catégorie « autre » regroupe d'autres industries mentionnées par les participants dans le champ libre à cet effet, comme les secteurs d'environnement, de média et publicité, de divertissement, de transport, et le secteur pétrolier.

En outre, il est possible de noter l'homogénéité des caractéristiques démographiques entre les vignettes en parcourant les lignes. Cette homogénéité est particulièrement importante dans le cadre de cette étude, car elle nous permet d'éviter le biais de sélection occasionné par les différences qui peuvent exister entre les groupes expérimentaux et le groupe témoin (Brousselle *et al.*, 2006, P.182), de ce fait une analyse de variance à un facteur a été conduite afin de confirmer l'homogénéité :

Tableau 4.3 : Analyse de variance (ANOVA) des variables démographiques

Variable dépendante : vidéo visionnée

Variable démographique		Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Sexe	Entre les groupes	9,482	5	1,896	1,295	,264
	A l'intérieur des groupes	775,949	530	1,464		
	Total	785,431	535			
Age	Entre les groupes	,283	5	,057	,216	,956
	A l'intérieur des groupes	138,673	530	,262		
	Total	138,955	535			
Education	Entre les groupes	1,738	5	,348	,380	,863
	A l'intérieur des groupes	484,782	530	,915		
	Total	486,521	535			
Industrie	Entre les groupes	46,790	5	9,358	,314	,905
	A l'intérieur des groupes	15814,074	530	29,838		
	Total	15860,864	535			
Expérience	Entre les groupes	18,914	5	3,783	1,778	,116
	A l'intérieur des groupes	1127,846	530	2,128		
	Total	1146,759	535			

Les résultats de cette analyse montrent qu'il n'y pas de différence significative entre les groupes comparés ($p > ,1$).

4.3 Fiabilité et validité des mesures

Cette section présente l'analyse de la fiabilité et de la validité de nos instruments de mesure. L'objectif est d'établir que ces mesures sont fiables et reflètent bien les construits qu'elles doivent mesurer. Selon Kerlinger et B. Lee (2000), la fiabilité et la validité des mesures sont deux principales propriétés psychométriques à satisfaire dans

la recherche en science sociale. Ces deux propriétés permettent de généraliser les conclusions d'une recherche donnée.

La validité de contenu

La validité de contenu est la représentativité de ce que nous tentons de mesurer par l'instrument de mesure. Elle permet de savoir si l'instrument mesure l'ensemble de ce qui peut être dit sur le construit à l'étude (Kerlinger et B. Lee, 2000). Fortin, Côté et Fillion (2006) proposent que la validité de contenu du questionnaire est assurée par l'adaptation d'outils de mesure déjà existant dans la littérature, ce qui est le cas pour cette étude, du fait que les items de notre questionnaire ont été testés et utilisés à quelques reprises par les chercheurs. La validité de contenu est encore améliorée par les pré-tests du questionnaire ayant précédé son lancement, ainsi les mesures utilisées capturent bien les aspects qui entourent nos construits d'étude.

La validité convergente

La validité convergente assure pour sa part que les différents items du questionnaire mesurent effectivement les variables qu'ils sont censés mesurer, c'est-à-dire l'unidimensionnalité de chaque variable (Usunier, Easterby-Smith et Thorpe, 2000). Des analyses en composante principale (ACP) ont été effectuées pour vérifier la convergence des items vers les concepts étudiés.

Les analyses factorielles déjà effectuées par Cupach et Spitzberg (1982) sur l'échelle de CIC utilisée dans notre étude ont affiché deux facteurs, le premier regroupe les items liés à l'expressivité (*expressiveness*) comme « sa voix était monotone et ennuyeuse », et le second ceux liés à l'orientation vers autrui (*other-orientation*) comme « il était respectueux » (Cupach et Spitzberg (1982) cité dans Spitzberg (1988)). D'autre part, deux autres facteurs doivent être construits à partir des items liés respectivement à la vérification de manipulation de la MC et à l'orientation polychronique (PCO) comme c'était le cas dans les études de Cameron et Webster (2011) et de Cameron, Barki et Plante (2012).

Cependant, la première ACP menée sur les items des trois construits a donné cinq facteurs (au lieu des quatre attendus) ayant tous une valeur propre initiale supérieure à 1 (*eigenvalue*>1), et expliquant une portion significative de la variance totale (*variance cumulative* = 67,30%). On constate que le cinquième facteur est composé simplement de deux items (*CIC6* et *CIC12*) avec des chargements respectifs de ,74 et ,75. De plus, les items *CIC6*, *CIC13* et *CIC18* comptent des chargements significatifs (>,30) sur plus qu'un

facteur (voir Annexe 3). Afin de conserver la bidimensionnalité de la CIC tel que établi par (Cupach et Spitzberg, 1982) et de minimiser le nombre de chargements significatifs par variable comme préconise Hair *et al.* (1998), nous avons supprimé ces quatre items. La nouvelle ACP menée pour le reste des items a donné quatre facteurs avec une valeur propre initiale supérieure à deux (*eigenvalue* $\in [2,02; 12,80]$) sans que la variance expliquée par les quatre facteurs soit significativement affectée (*variance cumulative* = 66,73%). De plus, tous les chargements des items sont supérieurs à la valeur de ,50 généralement recommandée (Field, 2009) avec 27 items sur 32 comptant un chargement excellent supérieur à ,70 (Dewberry, 2004) comme le montre la matrice finale de l'analyse par ACP :

Tableau 4.4: Analyse en composante principale, matrice finale après rotation

Item	Facteur			
	1	2	3	4
CIC3	,846	,109	,045	,143
CIC8	,838	,163	,096	,125
CIC27	,834	,088	,102	,160
CIC2	,828	,037	,024	,048
CIC5	,817	,145	,053	,120
CIC4	,815	,103	,092	,003
CIC21	,805	,216	-,029	,102
CIC1	,804	,105	,036	-,020
CIC23	,792	,222	,100	,194
CIC19	,774	,182	,010	,014
CIC25	,764	,255	,064	,379
CIC7	,745	,174	-,017	,393
CIC16	,730	,254	-,120	,098
CIC24	,703	,223	,013	,476
CIC22	,693	,138	,015	,434
CIC26	,668	,009	,062	,382
CIC20	,668	,131	,030	-,023
PCO4	,288	,843	-,142	,042
PCO6	,316	,820	-,082	,008
PCO3	,287	,815	-,211	,019
PCO5	,214	,801	-,195	,039
PCO1	,234	,775	-,079	,026
PCO2	-,038	,628	,028	,106
CIC14	-,104	-,192	,780	-,049
CIC10	,075	,121	,759	,063
CIC9	,040	-,189	,719	,030
CIC15	-,077	-,265	,716	,037
CIC11	,149	-,037	,704	,074
CIC17	,168	-,013	,682	,024
MC2*	-,173	-,049	-,033	-,838
MC1*	-,238	-,046	-,017	-,797
MC3*	-,136	-,026	-,101	-,753

Methode de rotation: Varimax avec normalisation de Kaiser.

La rotation a convergé après 5 itérations

* Variables de vérification de manipulation

L'analyse des items comptant chaque facteur révèle que le troisième facteur est composé exclusivement d'items de polarité inversée (questions posées indirectement par rapport à la CIC) alors que le premier facteur est composé d'items directs, ceci ne correspond pas à la répartition attendue des items mesurant la CIC en deux dimensions représentant successivement l'expressivité et orientation vers autrui (Cupach et Spitzberg, 1982). Dans la suite, nous continuons nos analyses en considérant chaque dimension séparément sans pour autant discriminer l'analyse de la totalité de l'échelle (**CIC**). Ainsi, nous désignons par la **CIC_COMP** la dimension constituée d'items du premier facteur, et par **CIC_INCOMP** la dimension constituée par les items du troisième facteur. Nous nous entendons par compétence et incompétence respectivement les dimensions **CIC_COMP** et **CIC_INCOMP** dans la suite de ce mémoire.

La fiabilité interne

La fiabilité représente le degré de cohérence interne des données. Lorsqu'un instrument de mesure est fiable, nous pouvons dire qu'il est consistant et stable, il mesure donc un construit de manière précise (Kumar, 2005). Afin de s'assurer de la fiabilité de nos instruments de mesure, nous calculons le coefficient Alpha de Cronbach qui permet de mesurer la cohérence interne d'un instrument. Cette technique est particulièrement adaptée aux échelles de type « Likert » (Fortin, Côté et Filion, 2006). Le seuil minimal acceptable de fiabilité est généralement fixé par les chercheurs à ,70 pour un instrument de mesure déjà existant (Dewberry, 2004; Nunnally, 1978; Robinson et Shaver, 1970), de ce fait nous retenons le même seuil dans notre analyse.

Le résultat de calcul des Alpha de Cronbach pour les construits à l'étude¹⁰ sont résumés dans le tableau 4.5.

Tableau 4.5 : Résultats du calcul du coefficient Alpha Cronbach des construits à l'étude

Construit	Alpha de Cronbach
CIC_COMP	,96
CIC_INCOMP	,82
PCO	,90

Les moyennes calculées sont toutes supérieures à ,80 ce qui correspond à un excellent niveau de fiabilité.

¹⁰ Le calcul de la moyenne de Alpha Cronbach pour l'échelle de CIC (les deux dimensions ensemble) a donné ,93 ce qui est exactement la moyenne reportée par Spitzberg (1988) pour les onze études ayant utilisé cet échelle.

4.4 Transformation des données

Une fois nous avons décidé les items retenus, des transformations ont été effectuées afin d'utiliser les variables résultantes dans les analyses subséquentes. Ces transformations consistent à calculer les moyennes des items composant les construits¹¹ utiles pour notre modèle de recherche en considérant les recodages effectués :

Tableau 4.6 : Transformation des données

Construit	Transformation	Variable résultante
Multicommunication (MC)*	Calcul de la moyenne de : MC1, MC2, MC3	mc_avg
Compétence (CIC_COMP)	Calcul de la moyenne de : CIC1, CIC2, CIC3, CIC4, CIC5, CIC7, CIC8, CIC16, CIC19, CIC20, CIC21, CIC22, CIC23, CIC24, CIC25, CIC26, CIC27	cic_comp_avg
Incompétence (CIC_INCOMP)	Calcul de la moyenne de : CIC9, CIC10, CIC11, CIC14, CIC15, CIC17	cic_incomp_avg
Propension à la polychronicité (PCO)	Calcul de la moyenne de : PCO1, PCO2, PCO3, PCO4, PCO5, PCO6	pco_avg

* Variable de vérification de manipulation

4.5 Validation des manipulations

La vérification de manipulation est une mesure additionnelle pour évaluer comment les participants ont perçu et interprété la manipulation (Gravetter et Forzano, 2009). Cette mesure détermine si le niveau de la variable indépendante varie comme prévu, car une opérationnalisation inadéquate de la variable indépendante ne permet pas de tirer des conclusions quant à son effet sur la variable dépendante (Harris, 2008). Selon Gravetter et Forzano (2009) il existe deux manières pour vérifier une manipulation, premièrement à travers une mesure explicite de la variable indépendante, ou en intégrant des questions spécifiques à la manipulation dans le questionnaire que le répondant complète après avoir participé à l'expérience.

Dans notre étude, deux manipulations doivent être vérifiées, soit la perception de la MC et le sujet de la MC, pour cela, deux groupes de questions ont été ajoutées au questionnaire, ensuite des variables dichotomiques ont été créés comme le résume le tableau ci bas.

¹¹ La variable cic_avg est également calculée comme étant la moyenne des items de l'échelle CIC retenus suite à l'analyse factorielle.

Tableau 4.7 : Variables de manipulations

Variable de manipulation	Valeurs	Variable de vérification de manipulation	Question	Objectif de la question
MC_di	1 : si la vidéo affiche un comportement de MC 0 : sinon	MC	MC1	Perception du comportement de MC pendant la première réunion
			MC2	Perception de du comportement de MC pendant la deuxième réunion
			MC3	Perception de du comportement de MC pendant la troisième réunion
TOP_meeting	1 : si dans la vidéo l'analyste multicomunique par rapport à la réunion en cours 0 : sinon	Sujet de la MC	TOP1	Perception du sujet de la MC
TOP_work	1 : si dans la vidéo l'analyste multicomunique par rapport au travail 0 : sinon		TOP2	
TOP_personal	1 : si dans la vidéo l'analyste multicomunique par rapport à un sujet personnel 0 : sinon		TOP3	
TOP_family	1 : si dans la vidéo l'analyste multicomunique par rapport à sa famille 0 : sinon		TOP4	

Pour tester nos manipulations, nous allons utiliser l'analyse de variance univariée (ANOVA). Cette technique permet de comparer les moyennes de trois groupes ou plus, créés par une variable catégorielle. Nous expliquerons la variance des réponses aux différents items (MC1 à MC3 et TOP1 à TOP4) en fonction des groupes expérimentaux qui reflètent la présence ou non d'un acte de MC dans la vidéo ainsi que le sujet de la MC.

Tableau 4.8: Validation des manipulations – Analyse multivariée (MANOVA)

	Variable indépendante	Variables dépendantes	Valeur	F	df	Sig.
MC	MC_di	MC1, MC2, MC3	Pillai's Trace ,264	63,44	3,00	,000
			Wilks' Lambda ,736	63,44	3,00	,000
			Hotelling's Trace ,359	63,44	3,00	,000
			Roy's Largest Root ,359	63,44	3,00	,000

Tableau 4.9: Validation des manipulations – Analyse univariée (ANOVA)

	Variable indépendante	Variable dépendante	Moyenne carrée	F	Sig.
Sujet de la MC	TOP_meeting	TOP1	184,46	47,86	,000
	TOP_work	TOP2	265,48	67,79	,000
	TOP_personal	TOP3	311,17	73,98	,000
	TOP_family	TOP4	586,85	182,27	,000

Les résultats montrent qu'il existe une différence statistiquement significative ($p < ,001$) entre les moyennes des groupes ayant visualisé une vidéo avec un acte de MC et ceux du groupe ayant visualisé une vidéo sans acte de MC d'une part, mais aussi entre les moyennes des groupes ayant visualisé des vidéos avec des sujets de MC différents, ce qui nous permet de conclure que nos manipulations ont été correctement perçues.

4.6 Variance liée aux méthodes communes

Dans les statistiques appliquées aux sciences sociales, la variance liée aux méthodes communes (*Common-method variance CMV*) désigne l'existence d'une variance attribuable à la méthode de mesure, c'est-à-dire à la façon dont l'étude empirique a été menée plutôt qu'aux construits eux-même, les études qui comptent une variance liée aux méthodes communes risquent d'avoir de fausses corrélations et de reporter des résultats incorrectes (Podsakoff *et al.*, 2003). Selon Pavlou, Liang et Xue (2007) la mise en évidence de la variance liée aux méthodes communes consiste en en trois tests (1) le test du facteur unique de Harman, (2) le test de Lindell et Whitney et (3) la matrice de corrélation.

Test du facteur unique de Harman

Le test de Harman repose sur le fait que, s'il y a une variance liée aux méthodes communes, une quantité importante de variance est expliquée par un seul facteur (Podsakoff *et al.*, 2003). L'examen de la matrice d'analyse en composante principale avant rotation (Annexe 3) montre que plusieurs facteurs ont émergé dès la première

itération, et que le facteur le plus important n'explique pas la majorité de la variance (36,86%) ce qui nous permet d'affirmer la faible probabilité de présence de variance liée aux méthodes communes selon ce test.

Test de Lindell et Whitney

Le test de Lindell et Whitney tente de contrôler la variance liée aux méthodes communes en introduisant une variable exogène aux construits à l'étude puis évaluer ses corrélations avec ceux-ci (Podsakoff *et al.*, 2003). Nous avons choisi d'utiliser la variable EDU qui représente le niveau d'éducation des répondants. La matrice de corrélation (Tableau 4.10) montre que la variable MC compte la plus grande corrélation avec la variable EDU avec $p=0,419$ ce qui correspond à une corrélation non significative. Ce résultat soutient encore une fois la faible probabilité de présence de variance liée aux méthodes communes.

Tableau 4.10 : Matrice des corrélation entre les construits à l'étude

		CIC_INCOMP	MC	PCO	EDU
CIC_COMP (cic_comp_avg)	Pearson	,056	-,405	,448	,015
	Sig.	,196	,000***	,000***	,725
CIC_INCOMP (cic_incomp_avg)	Pearson		,058	,260	,004
	Sig.		,178	,000***	,922
MC (mc_avg)	Pearson			-,144	-,035
	Sig.			,001***	,419
PCO (pco_avg)	Pearson				,028
	Sig.				,518

* $p \leq ,05$ ** $p \leq ,01$ *** $p \leq ,001$

La matrice de corrélation

Dans le cas de variance liée aux méthodes communes, la matrice de corrélation doit afficher une forte corrélation (de l'ordre de 0,9) entre deux construits à l'étude (Pavlou, Liang et Xue, 2007). La matrice de corrélation présentée par le tableau 4.10 montre que ce n'est pas le cas.

En conclusion, nos tests permettent d'affirmer que la probabilité de présence de variance liée aux méthodes communes est faible.

4.7 Analyses descriptives

Les statistiques descriptives présentées dans les tableaux 4.11 et 4.12 montrent les variations des construits à l'étude (CIC_COMP, CIC_INCOMP et PCO) à travers les six vignettes. Les statistiques au niveau item sont détaillées dans l'Annexe 4.

Tableau 4.11 : Statistiques descriptives

Vignette	NoMc n=82				McNoTopic n=74				McMeeting n=105			
	Min	Max	Moy	E-t	Min	Max	Moy	E-t	Min	Max	Moy	E-t
Compétence (CIC_COMP)	2,18	6,88	4,72	0,94	1,12	7	3,87	1,33	1	7	4,13	1,27
Incompétence (CIC_INCOMP)	2	7	4,53	1,23	1,5	7	4,49	1,07	1,67	7	4,49	1,21
Moy. Totale CIC	2,71	6,92	4,64	0,82	1,88	7	4,01	1,03	1,75	6,96	4,21	0,99
Orientation polychronique (PCO)	1	5,83	3,27	1,35	1	5,8	3,05	1,46	1	6	2,95	1,32

Tableau 4.12 : Statistiques descriptives (Suite)

Vignette	McWork n=87				McPersonal n=86				McFamily n=104			
	Min	Max	Moy	E-t	Min	Max	Moy	E-t	Min	Max	Moy	E-t
Compétence (CIC_COMP)	1,35	7	3,84	1,33	1,18	6,76	3,39	1,28	1	7	3,39	1,33
Incompétence (CIC_INCOMP)	2	7	4,59	1,08	2	7	4,26	1,11	1	7	4,44	1,00
Moy. Totale CIC	2,21	6,48	4,03	1,00	1,71	6,71	3,61	0,97	1,36	6,75	3,66	0,97
Orientation polychronique (PCO)	1	5,83	2,76	1,38	1	5,67	2,71	1,33	1	7	2,68	1,41

Tout d'abord, on constate que pour la majorité des items les valeurs minimales sont égales à 1 et les valeurs maximales sont égales à 7 à travers les six vignettes. Egalement, les écart-types des items fluctuent autour de la valeur 1,5 ce qui montre que les évaluations des répondants ont été différentes même au sein d'un même groupe.

Ensuite, on remarque que la moyenne d'incompétence (CIC_INCOMP) n'a pas connu une grande variation à travers les vignettes (Min=4,26 Max=4,59), et que la moyenne est la même (=4,49) pour les deux groupes McNoTopic et McMeeting.

Pour la compétence (CIC_COMP), on constate que la moyenne chute en deux temps : premièrement entre le groupe de NonMC et ceux présentant un acte de MC, et deuxièmement en comparant l'un des groupes McNoTopic, McMeeting et McWork avec les deux présentant des actes de MC personnels : McPersonal et McFamily. Ces deux derniers comptent deux moyennes identiques (=3,39).

D'autre part, on remarque que la moyenne de l'orientation polychronique (Min=2,68 Max=3,27) est légèrement décroissante à travers les vignettes. Nous constatons alors que les six groupes sont homogènes en termes d'orientation polychronique. Ce constat a été confirmé par le test de variance (tableau 4.13) qui montre qu'il n'y a pas de différence significative entre les groupes ($p > 0,5$).

Ces données permettent d'ores et déjà d'avoir une idée sur les moyennes des différents groupes par rapport aux construits à l'étude, les analyses de variance présentées dans la section suivante permettront de mieux mettre en évidence les relations entre les groupes.

Tableau 4.13: Analyse de variance (ANOVA) pour le construit proposé à la polychronicité

	Somme des carrés	df	Carrée moyen	F	Sig.
Entre les groupes	42917505014,468	36	1192152917,069	,826	,755
A l'intérieur des groupes	720360103055,411	499	1443607420,953		
Total	763277608069,879	535			

4.8 Test des hypothèses

Maintenant que nous avons vérifié la validité et la fiabilité de nos construits ainsi que la validité de nos manipulations, nous procéderons au test de nos hypothèses de recherche.

Dans cette étude, nous cherchons à déterminer si le comportement de MC de l'analyste TI a eu un impact sur sa compétence (CIC_COMP) et son incompétence (CIC_INCOMP), et comment cet impact varie dépendamment du sujet de la MC. Nous cherchons donc à confronter les jugements des différents groupes ayant visionné les six vignettes, et ce en comparant leurs moyennes et leurs variances.

Les résultats d'un plan factoriel sont souvent interprétés moyennant l'analyse de variance (ANOVA) (Trochim et Donnelly, 2006). Cependant, certaines hypothèses fondamentales doivent être respectées (Field, 2009) :

- i. La distribution des scores suit une loi normale.
- ii. Les intervalles des échelles de mesure utilisées pour les différentes variables sont égaux.
- iii. La variance des variables est homogène.

Le test de normalité de Shapiro-Wilk (tableau 4.14) montrent que nos construits ne suivent pas une distribution normale ($p < ,05$), ces résultats sont confirmés par le test de Kurtosis présenté en Annexe 5 qui montre que la majorité des items affichent un ratio (Kurtosis estimé/écarts type) nettement supérieur à 2, une valeur suffisamment grande pour considérer la distribution non normale (Field, 2009). Dans ce cas il est plus approprié d'utiliser une variante non paramétrique de l'analyse de variance (Bryman et Cramer, 2011).

Tableau 4.14 : Tests de normalité de Kolmogorov-Smirnov et Shapiro-Wilk

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistique	df	Sig.	Statistique	df	Sig.
CIC_COMP	,036	537	,092	,991	537	,002
CIC_INCOMP	,059	537	,000	,990	537	,001
MC	,207	535	,000	,838	535	,000
PCO	,091	535	,000	,951	535	,000

Nous utiliserons donc le test non paramétrique¹² de Kruskal-Wallis, ce test est également mieux approprié lorsque les tailles des groupes examinés sont différents (Dancey et Reidy, 2011), ce qui est le cas dans notre étude.

4.8.1 La variable dépendante CIC_COMP

Les résultats du test de Kruskal-Wallis pour la comparaison des six groupes par rapport à la variable dépendante CIC_COMP sont présentés dans le tableau 4.15 ci bas :

Tableau 4.15 : Résultats du test de Kruskal-Wallis (CIC_COMP)

Test de Kruskal-Wallis. Variable dépendante : comp_avg			
Chi-Square		67,008	
df		5	
Asymp. Sig.		,000	
Signifiante de Monte Carlo	Sig.		,000
	Intervalle de confiance à 99%	Borne inférieure	,000
		Borne supérieure	,000

Variable de groupe : Vidéo visionnée

Le test a révélé une différence significative entre les six groupes ($X^2(2) = 67,008$, $p = ,000$), ce qui nous permet de dire que la présence de MC dans les vidéos visionnées et la différence du sujet de la conversation secondaire affectent significativement la compétence (CIC_COMP) de l'analyste. L'estimation de signifiante de Monte Carlo est également égale à ,000. En effet s'il y avait une différence entre les deux significances, c'est la signifiante de Monte Carlo qui est considéré plutôt que la signifiante asymptotique (Field, 2009). De plus, l'intervalle de confiance pour la signifiante de Monte Carlo est égale à ,000 (borne supérieure=borne inférieure= ,000), ce qui veut dire qu'en considérant un intervalle de confiance de 99% qui contient les vraies valeurs de signifiante, la vraie valeur du test statistique est égale à ,000.

Cependant le test de Kruskal-Wallis ne nous permet pas de savoir quels groupes sont différents, pour ce faire nous allons procéder à des tests de Mann-Whitney pour comparer les moyennes de groupes deux à deux. Comme nous avons six groupes, nous devons effectuer quinze comparaisons. Certains écrits (Aickin et Gensler, 1996; Noble, 2009; Verhoeven, Simonsen et McIntyre, 2005) mentionnent que le nombre élevé de comparaisons multiplie la probabilité de tomber sur l'erreur de type I (rejet de

¹² Des tests paramétriques moyennant l'analyse de variance (ANOVA) ont été également menés, les résultats obtenus suivent la même direction des tests non paramétriques.

l'hypothèse nulle même si elle est vraie). Ils proposent des ajustements comme celui de Bonferroni qui consiste à diviser le nombre critique de signifiante par le nombre de comparaisons ou encore d'autres tests comme Holm-Bonferroni, et la procédure de Hochberg. A l'opposé, nombre d'auteurs découragent l'ajustement du seuil de signifiante (Gelman, Hill et Yajima, 2012; O'Keefe, 2003; Rothman, 1990; Savitz et Olshan, 1995). Rothman (1990) par exemple affirme que l'ajustement augmente les chances de tomber sur l'erreur de type II (maintien de l'hypothèse nulle tout en étant fausse).

Dans cette étude, nous n'effectuerons aucun ajustement, ainsi nos analyses seront effectuées à seuil significatif de $p=,05$.

Tableau 4.16 : Résultats des test de Mann-Whitney - comparaison entre les groupes (CIC_COMP)

	NoMC	McNoTopic	McMeeting	McWork	McPersonal	McFamily
NoMC		MU= 1854,5 WW=4629,5 Z = -4,187 Sig. = ,000	MU= 2967,5 WW=8532,5 Z = -3,642 Sig. = ,000	MU= 2079,0 WW=5907,0 Z = -4,681 Sig. = ,000	MU= 1414,0 WW=5155,0 Z = -6,703 Sig. = ,000	MU= 1751,0 WW=7211,0 Z = -6,895 Sig. = ,000
McNoTopic	RM1=92,88 RM2=62,56 SR1=7616,5 SR2=4629,5		MU= 3458,0 WW=6233,0 Z = -1,251 Sig. = ,211	MU= 3136,0 WW=6964,0 Z = -,282 Sig. = ,778	MU= 2534,0 WW=6275,0 Z = -2,218 Sig. = ,027	MU= 3035,0 WW=8495,0 Z = -2,400 Sig. = ,016
McMeeting	RM1=110,31 RM3=81,26 SR1=9045,5 SR3=8532,5	RM2=84,23 RM3=94,07 SR2=6233 SR3=9877		MU= 3959,5 WW=7787,5 Z = -1,587 Sig. = ,113	MU= 3045,0 WW=6786,0 Z = -3,868 Sig. = ,000	MU= 3683,0 WW=9143,0 Z = -4,066 Sig. = ,000
McWork	RM1=103,15 RM4=67,90 SR1=8458 SR4=5907	RM2=82,12 RM4=80,05 SR2=6077 SR4=6964	RM3=102,2 9 RM4=89,51 SR3=10740, 5 SR4=7787,5		MU= 3040,5 WW=6781,5 Z = -2,127 Sig. = ,033	MU= 3674,0 WW=9134,0 Z = -2,234 Sig. = ,025
McPersonal	RM1=110,26 RM5=59,94 SR1=9041 SR5=5155	RM2=89,26 RM5=72,97 SR2=6605 SR5=6275	RM3=110,0 RM5=78,91 SR3=11550, 0 SR5=6786,0	RM4=95,05 RM5=78,85 SR4=8269,5 SR5=6781,5		MU= 4424,5 WW=9884,5 Z = -,126 Sig. = ,900
McFamily	RM1=124,15 RM6=69,34 SR1=10180,0 SR6=7211,0	RM2=100,4 9 RM6=81,68 SR2=7436,0 SR6=8495,0	RM3=121,9 2 RM6=87,91 SR3=12802, 0 SR6=9143,0	RM4=105,7 7 RM6=87,83 SR6=9202,0 SR5=9134,0	RM5=96,05 RM6=95,04 SR5=8260,5 SR6=9884,5	

MU : Mann-Whitney U

WW : Wilcoxon W

RMx : Rang moyen du groupe x

SRx : Somme des rangs du groupe x

Les tests de Mann-Whitney permettent de conclure qu'il y a une différence statistiquement significative ($p \leq ,001$) entre le groupe NoMC ayant visionné une vignette sans comportement de MC de l'analyste et les autres groupes qui ont visionné une vidéo avec comportement de MC de l'analyste, ce résultat suggère que les répondants ont jugé l'analyste plus compétent en communication interpersonnelle lorsqu'il ne s'engage pas dans un comportement de MC, ce qui supporte l'hypothèse H1a qui propose que le comportement de MC affecte négativement la compétence de l'analyste (par rapport à une situation de non MC).

Le test n'a pas révélé une différence significative entre le groupe McNoTopic et les groupes McMeeting et McWork. Par contre le groupe McNoTopic est significativement différent des groupes McPersonal et McFamily ($p < ,05$). En effet, les répondants ont jugé l'analyste plus compétent en communication interpersonnelle lorsqu'il multicomunique pour une raison inconnue, que pour une raison personnelle ou familiale. Alors que les répondants ont jugé la CIC de l'analyste de la même manière en absence de sujet de la conversation secondaire, lorsque ce sujet est lié à la conversation en cours, ou au travail de l'analyste ce qui contredit l'hypothèse H1c qui suppose qu'en absence d'information par rapport à la conversation secondaire, l'analyste TI est jugé plus sévèrement.

De même, on note une différence statistiquement significative en comparant le groupe McMeeting et les groupes McFamily et McWork ($p < ,05$), ce n'est pas le cas pour la comparaison du groupe McMeeting avec les groupes McNoTopic et McWork. On peut dire alors que la MC pour des raisons liées à la réunion en cours est mieux jugée que la MC pour des raisons personnelles ou familiales. Ceci supporte –en partie- l'hypothèse H1b stipulant que l'évaluation de la CIC est affectée négativement en s'éloignant de la conversation en cours.

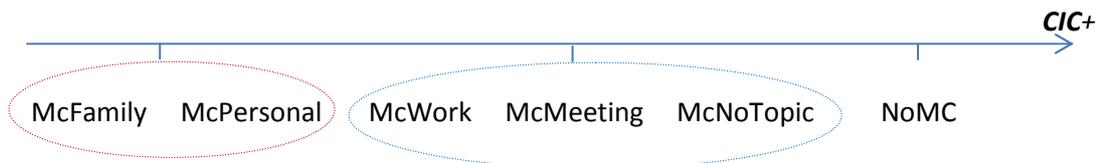
Le test a révélé également une différence statistiquement significative en comparant le groupe McWork avec les groupes McFamily et McPersonal ($p < ,001$), contrairement aux groupes McNoTopic et McMeeting. Ce qui nous permet de dire que la MC pour des raisons liées au travail a été mieux jugée par rapport à la MC pour des raisons personnelles ou familiales, ceci supporte –en partie- l'hypothèse H1b.

On note finalement que la comparaison des groupes McFamily et McWork n'a pas révélé une différence significative, de ce fait on peut conclure que la CIC est jugée de la

même manière quand il s'agit de la MC pour des raisons personnelles par rapport à la MC pour des raisons familiales, ce qui va à l'encontre de l'hypothèse H1b.

En résumé, l'inégalité résumant nos hypothèses n'est soutenue que partiellement, et ce, de la manière suivante :

Figure 4.1 : Résumé du test des hypothèses (CIC_COMP)



Aucune différence n'est trouvée entre les groupes encerclés.

4.8.2 La variable dépendante CIC_INCOMP

Les résultats du test de Kruskal-Wallis pour la comparaison des six groupes par rapport à la variable dépendante CIC_COMP sont présentés dans le tableau 4.17 ci bas :

Tableau 4.17 : Résultats du test de Kruskal-Wallis (CIC_INCOMP)

Test de Kruskal-Wallis. Variable dépendante : comp_avg			
Chi-Square		4,502	
Df		5	
Asymp. Sig.		,480	
Signifiante de Monte Carlo	Sig.	,481	
	Intervalle de confiance à 99%	Borne inférieure	,468
		Borne supérieure	,494

Variable de groupement : Vidéo visionnée

Le test n'a pas révélé une différence significative entre les six groupes ($X^2(2) = 4,502$, $p = ,480$), ce qui nous permet de dire que la présence de MC dans les vidéos visionnées et la différence du sujet de la conversation secondaire n'ont pas eu d'impact sur l'incompétence de l'analyste. Ce résultat est confirmé par les comparaisons deux à deux effectuées entre les groupes présentées dans le tableau 4.18. En effet aucune comparaison n'a affiché un résultat significatif.

Tableau 4.18 : Résultats des test de Mann-Whitney - comparaison entre les groupes (CIC_INCOMP)

	NoMC	McNoTopic	McMeeting	McWork	McPersonal	McFamily
NoMC		MU= 3019,0 WW=5794,0 Z = -,053 Sig. = ,957	MU= 4189,5 WW=9754,5 Z = -,315 Sig. = ,753	MU= 3459,0 WW=6862,0 Z = -,340 Sig. = ,734	MU= 3066,5 WW=6807,5 Z = -1,460 Sig. = ,144	MU= 4187,0 WW=9543,0 Z = -,100 Sig. = ,921
McNoTopic	RM1=78,68 RM2=78,30 SR1=6452,0 SR2=5794,0		MU= 3797,5 WW=9362,5 Z = -,257 Sig. = ,797	MU= 3099,5 WW=5874,5 Z = -,406 Sig. = ,685	MU= 2731,0 WW=6472,0 Z = -1,546 Sig. = ,122	MU= 3749,0 WW=9105,0 Z = -,185 Sig. = ,853
McMeeting	RM1=95,41 RM3=92,90 SR1=7823,5 SR3=9754,5	RM2=91,18 RM3=89,17 SR2=6747,5 SR3=9362,5		MU= 4276,5 WW=9841,5 Z = -,760 Sig. = ,447	MU= 4062,5 WW=7803,5 Z = -1,192 Sig. = ,233	MU= 5400,5 WW=10756 Z = -,016 Sig. = ,987
McWork	RM1=83,68 RM4=86,24 SR1=6862,0 SR4=7503,0	RM2=79,39 RM4=82,37 SR2=5874,0 SR4=7166,5	RM3=93,73 RM4=99,84 SR3=9841,5 SR4=8686,5		MU= 3085,0 WW=6826,0 Z = -1,994 Sig. = ,056	MU= 4284,0 WW=9640,0 Z = -,521 Sig. = ,602
McPersonal	RM1=90,10 RM5=79,16 SR1=7388,5 SR5=6807,5	RM2=86,59 RM5=75,26 SR2=6408,0 SR5=6472,0	RM3=100,31 RM5=90,74 SR3=10532,5 SR5=7803,5	RM4=94,54 RM5=79,37 SR4=8225,0 SR5=6826,0		MU= 3833,5 WW=7574,5 Z = -1,592 Sig. = ,111
McFamily	RM1=93,44 RM6=92,65 SR1=7662,0 SR6=9543,0	RM2=89,84 RM6=88,40 SR2=6648,0 SR6=9105,0	RM3=104,57 RM6=104,43 SR3=10979,5 SR6=10756,5	RM4=97,76 RM6=93,59 SR6=8505,0 SR5=9640,0	RM5=88,08 RM6=100,78 SR5=7574,5 SR6=10380,5	

MU : Mann-Whitney U

WW : Wilcoxon W

RMx : Rang moyen du groupe x

SRx : Somme des rangs du groupe x

En fin, les tests effectués en considérant le construit CIC (composé de l'échelle en entier) ont donné des résultats similaires à ceux du facteur CIC_COMP, l'inégalité résumant nos hypothèses n'est soutenue que partiellement et de la même manière que la CIC_COMP. Le détail de ces résultats est présenté dans l'Annexe 6.

Les résultats de cette section sont discutés dans le chapitre suivant qui dresse un portrait sommaire des principaux apports de notre étude.

Chapitre 5 : Discussion et conclusions

Dans ce chapitre nous discutons les résultats établis dans le chapitre précédent et faisons état des contributions et des limites inhérentes à notre étude. Finalement, nous présenterons des pistes de recherche que nous jugeons prometteuses.

5.1 Rappel des objectifs de l'étude

Ce travail de recherche émerge de notre volonté d'explorer une pratique devenue inévitable dans le monde des affaires, mais dont les implications sont encore obscures, celle de la MC. Cette étude s'est intéressée plus particulièrement au contexte de réunions face à face entre analystes TI et utilisateurs. Le premier objectif était de mettre en évidence l'effet du comportement de MC entamé par l'analyste TI pendant une réunion sur l'évaluation de sa CIC. Ensuite, il a été question de clarifier comment cet effet peut changer en fonction du sujet de la conversation secondaire. Le mémoire a tenté d'offrir une meilleure compréhension des concepts de MC et de CIC par le biais d'une revue de la littérature épluchant chacun des deux construits, et soulignant l'importance du contexte de l'étude. Afin de répondre à ces objectifs de recherche, nous avons opté pour une expérience factorielle incomplète 2 x5 (MC x McTopic) qui nous a permis de capturer les évaluations des répondants à travers le renseignement d'un questionnaire auto-administré après avoir visionné une vignette tirée aléatoirement du pool de six vignettes. Le chapitre précédent a présenté les analyses quantitatives des 538 questionnaires retenus. La section suivante présente une discussion des résultats obtenus.

5.2 Discussion des résultats

Les analyses effectuées sur les six groupes constituant notre échantillon ont révélé que le premier groupe, ayant visionné une vignette exempte de MC, était significativement différent des autres ($p \leq 0,001$) avec une moyenne de compétence de 4,72 supérieure d'au moins 0,59 à celle des autres groupes. Ainsi, la manipulation de la variable indépendante présence/absence de MC s'est avérée avoir une incidence significative sur l'évaluation de la CIC de l'analyste TI.

Interprétation du comportement de MC

Cette étude attire l'attention des analystes TI sur l'effet d'un micro comportement aussi commun que la MC sur une impression qui pourrait influencer de manière fondamentale les relations professionnelles, la CIC. Pendant l'interaction initiale (ce qui était le cas dans les vignettes présentées), le processus d'apprentissage par rapport à l'interlocuteur consistait en la saisie et l'interprétation des différents signaux de communication provenant de l'interlocuteur. La théorie de la réduction de l'incertitude (*Uncertainty reduction theory*) propose que pendant une première interaction l'individu a des difficultés avec l'incertitude, afin de la réduire il cherche à collecter de l'information additionnelle par rapport à la situation lui permettant de prévoir le comportement de son interlocuteur et former une idée favorable ou défavorable par rapport à lui (Berger et Calabrese, 1975). La théorie stipule également que l'expressivité non verbale aide à réduire l'incertitude (Foss et Littlejohn, 2008). Etant donné que la CIC propose un cadre d'évaluation de la qualité des différents signaux émis par la personne évaluée pendant le processus de communication, la diminution de la CIC perçue de l'analyste TI (entre une situation de MC et une autre de non MC) s'explique par le fait que les répondants, en observant l'analyste afin de diminuer leur incertitude, ont saisi le comportement de MC et l'ont interprété de manière défavorable.

De manière connexe, les théoriciens expliquent les réactions à une interprétation défavorable par la théorie de violation des attentes (*Expectancy violations theory*) qui tente d'expliquer les réactions d'un individu face à un comportement inattendu de la part de son interlocuteur (Dainton et Z Kelley, 2011), la violation des attentes provoque une excitation chez l'interlocuteur et l'oblige à initier une évaluation de la violation, cette évaluation détermine les impacts de la violation (Floyd et Voloudakis, 1999). Plusieurs répondants ont exprimé clairement leur jugements dans le commentaire libre en notant que « Richard était un mauvais auditeur, il aurait dû demander la permission de prendre des notes sur son téléphones », « je sens que richard n'est pas professionnel du moment qu'il ne fait pas attention aux besoins du client », et « David doit immédiatement réagir quant à l'inattention de Richard ». Ces commentaires montrent que les répondants ne se sont pas limités à évaluer la violation suscitée par le comportement de MC de l'analyste, mais ils ont proposé également des réactions à cette violation.

Vers une spirale d'incivilité

Nombre de répondants ont mentionné des stratégies de réponse afin d'ajuster la violation causée par le comportement de de MC de l'analyste : « s'il utilise son téléphone je vais m'arrêter de parler jusqu'à ce qu'il le réalise et s'excuse », « si quelqu'un sort son téléphone et commence à « texter » devant moi, je lui demanderai poliment ce qu'il est en train de faire », « je me serais débarrassé de Richard depuis la première réunion », « une fois ce clown aurait quitté mon bureau, il n'aura jamais la chance d'avoir une seconde réunion ». On souligne à travers ces commentaires un spectre de réactions allant de la demande d'accorder plus d'attention à la conversation jusqu'à la rupture totale de la relation, ce qui nous évoque les notions de spirale d'incivilité et de probabilité d'aide (*willingness to help*) étudiées par Cameron, Barki et Plante (2012).

Le rôle du sujet de la conversation secondaire

Les résultats obtenus montrent également qu'il n'y a pas de différence significative entre le groupe ayant visionné une vignette sans sujet de conversation secondaire et les deux groupes ayant visionné des vignettes avec un sujet lié à la conversation en cours, ou lié au travail de l'analyste. Nous expliquons ceci par le fait que lorsque l'analyste TI s'engage dans un comportement de MC, l'utilisateur en face suppose automatiquement que le sujet de la conversation secondaire est lié au travail de l'analyste TI (que ce soit le projet en cours ou un autre projet dans lequel l'analyste TI est engagé). Ceci aurait pu être confirmé de manière plus ferme si nous avions ajouté un champ de texte libre demandant au répondant ce qu'il pense du sujet de la conversation secondaire pour la vignette sans sujet. Ce résultat est intéressant pour deux raisons : premièrement parce que, étonnamment, il contredit la théorie d'attribution (Heider, 1958) puisque les répondants ne sont pas tombés dans l'erreur fondamentale d'attribution. En absence d'information par rapport à la conversation secondaire, les répondants ont supposé que l'analyste utilise son Smartphone pour des raisons professionnelles (attribution liée à la situation) et donc ils l'ont évalué de la même manière que si la conversation secondaire était liée à la conversation en cours ou au travail de l'analyste TI ; s'ils avaient fait des attributions liées à la personne de type « la personne est impolie », le groupe McNoTopic aurait été évalué plus sévèrement que les groupes McMeeting et McWork. Deuxièmement, ce résultat démontre que l'analyste TI devrait évaluer les conséquences de s'engager dans un comportement de MC souvent pour gagner en productivité ou en

accessibilité (Reinsch, Turner et Tinsley, 2008), car même en essayant de supporter la conversation en cours l'évaluation de sa CIC est mise en péril.

Les dernières comparaisons soutiennent que l'évaluation de la CIC est nettement compromise par le fait de s'engager dans des conversations secondaires pour des raisons personnelles ou familiales sans différence significative entre les deux groupes, ceci nous paraît censé dans la mesure où une raison familiale est tout d'abord personnelle, malgré notre supposition que les raisons familiales exigent des rôles sociaux plus différents, et donc des épisodes de MC plus intenses détériorant d'avantage la qualité de la conversation en cours d'un point de vue perceptuel. Ce résultats nous amène également à stipuler qu'il vaut mieux ne pas mettre au courant l'interlocuteur en face par rapport au sujet de la conversation secondaire lorsque celui-ci est personnel.

La compétence VS l'incompétence en communication interpersonnelle

En considérant nos deux variables dépendantes compétence (CIC_COMP) et incompétence (CIC_INCOMP), les résultats montrent qu'il y a des différences pour la compétence mais pas pour l'incompétence entre les six groupes auxquels appartenaient nos répondants. Ceci suscite deux interprétations possibles : (1) l'inversement de polarité a affecté l'unidimensionnalité du construit CIC (2) la compétence et l'incompétence agissent de manière indépendante.

La première interprétation évoque les opinions contradictoires des chercheurs par rapport à l'inversement de polarité. Alors que certains recommandent l'utilisation des items de polarité inversée pour alerter les répondants inattentifs que le contenu des items change (Drolet et Morrison, 2001; Nunnally, 1978; Schmitt et Stults, 1985), ou pour réduire le biais des répondants acquiesçants (Ray, 1983; Watson, 1992), d'autres ont exprimé leur préoccupation par rapport à un tel choix (ex: Marsh, 1996; Netemeyer, Bearden et Sharma, 2003) notamment à cause de quelques problèmes que peut causer l'inversement de polarité comme une structure factorielle inattendue (Herche et Engelland, 1996). Kanouse et Hanson (1971) affirment que l'inversement de polarité affecte l'unidimensionnalité du construit. Une explication est proposée par Anderson (1965) et Feldman (1966) qui ont démontré la non symétrie entre les items négatif et les items positifs correspondants ; leurs résultats montrent que les adjectifs négatifs ont un impact plus fort sur le répondant que les adjectifs positifs. Ainsi, une raison probable de l'évaluation de l'incompétence dans la présente étude est que l'inversement de polarité n'a pas contribué à réduire le biais d'acquiescence ou d'augmenter l'alertement des

répondant, au contraire, il a fait émerger un deuxième facteur que les répondants ont interprété de manière confuse.

La deuxième interprétation est inspirée de la théorie des deux facteurs développée par Herzberg (1959). La théorie stipule que la satisfaction au travail et l'insatisfaction au travail agissent de manière indépendante. Ainsi, le contraire de la satisfaction n'est pas l'insatisfaction mais l'absence de satisfaction. De même, nous pensons que la compétence et l'incompétence peuvent être deux construits indépendants, et que la mesure de l'un ne donne pas de conclusions par rapport à l'autre. Cette supposition suscite également les résultats établis par Dimoka (2010) par rapport à la confiance et la méfiance (*trust and distrust*). Moyennant la neuroimagerie, l'auteur a établi que la confiance et la méfiance font appel à deux zones différentes du cerveau même si les deux sentiments sont formés par le même processus (le partage d'information et l'évaluation des caractéristiques de la personne), ce qui confirme les résultats d'études antérieures ayant considéré la confiance et la méfiance comme deux construits distincts qui se composent de dimensions différentes. De même, les résultats de cette étude soutiennent que la baisse de compétence de l'analyste TI due à l'acte de MC n'affecte pas son incompétence, ce qui nous pousse à croire que celle-ci est peut être diminuée par des stimulus différents de ceux qui font augmenter la compétence.

5.3 Apports pratiques et théoriques

L'utilisation fréquente des technologies mobiles et l'abondance de celles-ci dans les organisations justifient l'intérêt de cette étude. Malgré le contexte restreint considéré, plusieurs de ses contributions peuvent être transposées dans la pratique.

Tout d'abord les résultats de cette étude proposent que l'analyste TI devrait éviter d'utiliser les technologies mobiles pendant ses réunions avec les utilisateurs même si la finalité est de soutenir la conversation en cours, en particulier pendant une première réunion car ceci non seulement engendre un sentiment d'incivilité chez l'utilisateur (Cameron, Barki et Plante, 2012; Cameron et Webster, 2011) mais remet en question ses compétences interpersonnelles. Dans de telles réunions, l'utilisation de ces technologies pour des raisons personnelles s'avère encore plus défavorable. Les chercheurs ont proposé plusieurs techniques permettant aux analystes TI de recenser les besoins des utilisateurs pendant un projet, nous pensons que l'application de ces techniques serait fructueuse seulement en considérant les différents canaux de communication lors des

événements critiques comme les réunions de travail. La théorie de la gestion de l'impression (*impression management theory*) propose que l'individu se construit une image de soi et se présente de manière consistante avec cette image (Schlenker, 1980). L'analyste TI en multicommuquant ne réalise peut être pas que ce comportement impacte l'évaluation de sa CIC et par conséquent l'image qu'il essaye de présenter à l'utilisateur en face, celle-ci doit refléter sa compétence et son professionnalisme.

Nous espérons également que les résultats de cette étude provoqueront l'inspiration des constructeurs de technologies mobiles pour intégrer de nouvelles fonctionnalités dans les appareils nouvelle génération. En effet, les fonctionnalités disponibles aujourd'hui sur les Smartphones permettent de personnaliser le signal lors de la réception d'un message de la part d'un interlocuteur, un second niveau de personnalisation serait l'intégration d'options permettant de signaler la criticité du message à l'envoi, et la traduction de cette criticité en signaux appropriés lors de la réception. Par exemple le clignotement de spot LED (*light-emitting diode*) du Smartphone avec des couleurs différentes selon la criticité du message est une option. Ceci permettra à l'analyste d'éviter d'entamer des communications optionnelles ou non urgentes avec ses managers, ses collègues ou ses amis. Les fournisseurs de services de courriel et de messageries instantanées pourraient ainsi modifier leurs versions mobiles pour supporter de telles options.

Sur le plan théorique, cette étude enrichit la littérature existante s'intéressant à la MC et à la relation analyste TI-utilisateur en introduisant le concept de CIC. Peu d'études se sont intéressées spécifiquement à ce concept pendant l'interaction entre analyste TI et utilisateur (ex: Joshi, 1992; Raina et Pande, 2012) . Cette recherche vient ainsi compléter les études sur les implications relationnelles de la MC en y rajoutant un volet pertinent pour la collaboration entre les deux groupes. Elle met également l'accent sur l'effet modérateur du sujet de la conversation secondaire qui s'est avéré déterminant pour l'évaluation de la CIC.

En outre, cette étude s'est proposée d'étudier la compétence et l'incompétence de manière séparée ce qui s'est avéré pertinent étant donné les résultats différents. Ceci permet de susciter la réflexion par rapport à l'incompétence en communication interpersonnelle et sa relation avec la CIC.

Finalement cette étude propose une contribution méthodologique à travers la réutilisation de vignettes existantes pour explorer d'avantage d'effets relationnels de la MC pendant une interaction analyste TI-utilisateur. Weber (1992) mentionne que c'est un avantage de réutiliser des vignettes déjà testées et employées avec succès dans le cadre d'études antérieures, et ce afin d'éviter de réinventer la roue. Plusieurs répondants ont mentionné dans leurs commentaires que « l'enquête était intéressante et facile à suivre » et que « l'expérience était différente » ce qui confirme le caractère plaisant et relaxant des vignettes (Kayser-Jones et Koenig, 1994). L'annexe 1 propose une revue de littérature de l'utilisation des vignettes en recherche, elle présente plusieurs points que les chercheurs doivent considérer en choisissant d'utiliser les vignettes dans leurs études.

5.4 Limites de l'étude

Les résultats de cette étude doivent être interprétés en tenant compte de certaines limites qu'il faut souligner. Premièrement plusieurs facteurs contextuels n'ont pas été pris en considération dans cette étude, par exemple la culture organisationnelle, le statut hiérarchique, l'historique de la relation, l'initiateur de la conversation secondaire (les vignettes n'indiquent pas si l'analyste TI initie la conversation secondaire ou reçoit des messages), et l'interlocuteur de l'analyste TI dans la conversation secondaire. Nous pensons que ces facteurs peuvent jouer un rôle important dans l'évaluation de la CIC.

Deuxièmement, malgré l'existence de plusieurs instruments de mesure de la CIC (Spitzberg, 2003), la grande majorité se contentent d'un sous ensemble d'aspects (Rubin et Graham, 2004). Ceci s'applique également à cette étude, car même si l'échelle de Cupach et Spitzberg (1981) capture plusieurs aspects importants d'une l'interaction, il est difficile de prétendre qu'elle mesure le construit en entier. Ainsi, il serait judicieux de prendre ne compte le périmètre de la CIC considéré dans cette étude en interprétant les résultats.

Finalement, l'utilisation du sous-titrage dans les vignettes peut être perçue comme une manière non réaliste pour reporter le sujet de la conversation secondaire à l'évaluateur. Des techniques de réalisation comme le zoom sur le Smartphone de l'analyste auraient pu présenter des alternatives possibles, malgré les difficultés de saisie du contexte de la conversation qui peuvent se présenter pendant le visionnement. Une autre alternative aurait été le changement du scénario pour inclure des séquences où l'analyste informe

son interlocuteur par rapport au sujet de la conversation secondaire. Cependant ceci compromet la validité interne de l'expérience comme on ne peut prétendre que la CIC reportée est purement attribuable au comportement de MC et au sujet de la conversation secondaire ou bien à l'acte d'informer son interlocuteur par rapport au sujet de la conversation secondaire. Par exemple le fait que l'analyste TI informe l'utilisateur par rapport au sujet de la conversation secondaire peut être perçu comme une excuse pour le comportement de MC, ce qui pourrait influencer positivement les évaluations des répondants.

5.5 Pistes de recherches futures

Plusieurs pistes de recherches futures ont été identifiées pour d'une part remédier aux limites constatées dans ce mémoire et d'autre part étendre la portée des conclusions formulées.

Cette étude explore le contexte d'une première réunion face à face entre utilisateur et analyste TI, or les réunions dans un contexte organisationnel regroupent assez souvent plus deux acteurs de différentes unités d'affaires. Tracy et Dimock (2004) pensent que les chercheurs doivent se concentrer sur les réunions comme étant des situations importantes pour étudier la communication. De ce fait, l'étude des implications de la MC dans un contexte de groupe s'avère pertinent. L'étude du comportement de MC à travers différentes tailles de groupes, et en prenant en considération d'autres facteurs contextuels comme le rôle de l'individu focal dans la réunion, permettra de gagner une compréhension plus élargie du comportement. De plus, pendant la présente étude, seule le jugement initial de la CIC est étudié, une étude longitudinale pourrait être intéressante étudier l'évolution de ce jugement dans temps.

Certains répondants ont proposé dans leurs commentaires que l'analyste TI doit s'excuser pour utiliser son Smartphone, ceci nous ramène à l'étude de l'impact d'autres comportements étroitement liés à celui de la MC, entre autres la notion d'informabilité (*informability*). Il s'agit du processus par lequel l'individu devient conscient des autres conversations dans lesquelles est engagé son interlocuteur et prend connaissance de leurs sujets (information communiquée directement par l'interlocuteur, doute, etc.). Nous pensons que l'étude de ce processus permettra aux individus de mieux agir face à leurs interlocuteurs pendant les réunions.

Le concept de CIC a été développé dans une ère où la communication interpersonnelle ne se basait pas sur la technologie. Avec le développement des médias numériques, la communication interpersonnelle est devenue fortement tributaire de ces médias (Hwang, 2011). De plus, une communication plus efficace est parfois possible à travers les médias de communication (Walther, 1996, 2007). Ainsi, il est important de redéfinir le concept de CIC pour la communication basée sur les médias et sa relation avec la CIC dans une interaction en face à face. Ceci pourrait aider les professionnels à être plus efficaces dans leurs communications moyennant les TIC.

Récemment, il y a eu une forte tendance à l'évaluation des compétences interpersonnelles dans des contextes bien définis plutôt que d'appliquer les approches ou des cadres d'évaluation généralistes (Spitzberg, 2003). Les chercheurs en SI mentionnent la CIC comme un atout indispensable pour l'analyste TI sans développer le concept ou proposer des cadres de mesure, nous pensons que le développement d'échelles de mesure des CIC spécifiques à l'analyste TI permettra de mieux cerner le concept et de le mesurer de manière plus objective, et ce pendant les différentes phases d'un projet TI (définitions des besoins, transfert de connaissances, etc.).

Barki (2008) souligne que les chercheurs peuvent contribuer significativement à la recherche et à la pratique en introduisant de nouveaux construits et que, pas moins, une conceptualisation meilleure de construits existants représente également une réelle contribution. L'absence d'études¹³ définissant l'incompétence en communication interpersonnelle suscite le questionnement sur ce construit et sa relation avec la CIC, la clarification d'une telle relation permettrait de mieux orienter les théoriciens dans leurs futures mesures.

Finalement, la compréhension d'un comportement émergent comme la MC nécessite la combinaison de plusieurs approches méthodologiques pour explorer ses implications. Selon Reinsch, Turner et Tinsley (2008), la MC est une forme de multitâche extrêmement exigeante qui est possible parce que l'homme pense plus rapidement qu'il ne parle ou écrit, ils ajoutent que la participation dans une conversation nécessite un effort d'interprétation, de génération d'objectif, de planification, d'exécution et de monitoring. L'étude du comportement de MC en utilisant des techniques modernes comme l'électroencéphalographie (dont dispose le laboratoire Tech³Lab de HEC) s'avère

¹³ Aucune étude s'intéressant à l'incompétence en communication n'a été identifiée suite à la recherche dans les banques de données consultées pendant la revue de littérature.

une piste prometteuse pour étudier l'effort cognitif en manipulant les différentes dimensions de l'intensité de MC recensées dans le tableau 2.1 et en simulant plusieurs situations de réunions de travail.

5.6 Conclusion

Aujourd'hui, et indépendamment du but de la conversation, les gens ont tendance à chercher des canaux efficaces de communication afin d'être perçus comme compétents (Allen, Burrell et Bourhis, 2008). Malgré les controverses entourant les effets positifs et négatifs de l'utilisation des technologies de communications, celles-ci sont désormais considérées comme des éléments essentiels de nos systèmes sociaux (Ogan, 2007). Dans les organisations nord-américaines, il y a une perception qu'être un employé productif et efficace requiert d'être un « bon *multitasker* » (Manhart, 2005), cette étude souligne l'importance de prendre en considération les aspects relationnels en jonglant avec plusieurs conversations en même temps, surtout dans un contexte aussi crucial que celui d'une interaction utilisateur-analyste TI. Les analystes TI doivent établir et maintenir une relation de coopération avec leurs utilisateurs afin d'accomplir les objectifs des projets. Or, lorsqu'un effort additionnel est requis dans le projet, lorsque le système en cours de mise en place favorise les bénéfices d'autres utilisateurs, lorsque le quotidien des utilisateurs est très contraignant, lorsque des conflits politiques existent ou lorsque les utilisateurs n'aiment pas certaines décisions concernant les fonctionnalités du système, la coopération devient difficile et les compétences interpersonnelles de communication jouent un rôle déterminant dans le maintien de la coopération (Joshi, 1992).

Cette étude a établi qu'un micro-comportement très habituel dans le milieu professionnel comme la MC affecte l'évaluation de CIC de l'analyste TI pendant une réunion face à face avec un utilisateur. Les résultats dérivés des 538 questionnaires retenus montrent également que le sujet de la conversation secondaire oriente cette évaluation sans pour autant l'améliorer par rapport à une situation de non MC. En effet, les répondants ont jugé de la même manière l'analyste TI lorsque le sujet de la conversation secondaire est lié à la conversation en cours, lié au travail de l'analyste ou lorsqu'aucune information n'est communiquée par rapport à ce sujet. En dernier lieu, les répondants ont mal jugé la CIC de l'analyste lorsque le sujet de la réunion secondaire est personnel ou familial sans faire une différence entre les deux.

Au-delà des contributions théoriques de ce mémoire, nous pensons que les résultats établis permettent de mieux orienter le comportement de l'analyste TI pendant ses réunions avec les utilisateurs. Les constructeurs de Smartphone peuvent également s'inspirer de ces résultats pour améliorer les versions futures de leurs applications de courriel et de messagerie instantanée pour mobiles.

Annexe 1. Utilisation des vignettes en recherche : Revue de littérature

Introduction

L'utilisation des vignettes compte une longue histoire dans recherche qualitative et quantitative qui remonte au moins aux études de Piaget (1932/1965), qui utilisait des «histoires-situations » pour investiguer le raisonnement moral des enfants (Martin, 2006). A travers la littérature, l'utilisation des vignettes s'est imposée dans les différents domaines de recherche comme la psychologie (Hunter et McClelland, 1991; Ludwick et Zeller, 2001; Mikton et Grounds, 2007; Murdock, Edwards et Murdock, 2010), la sociologie (Alves et Rossi, 1978; Beck et Opp, 2001; Jasso et Webster, 1999), la médecine (Falzer et Garman, 2010; Janssen *et al.*, 2009; Johnson *et al.*, 2005; Yang et Thompson, 2010) le marketing (Dubinsky et Loken, 1989; Wason, Polonsky et Hyman, 2002) la criminologie (Peterson-Badali, Abramovitch et Duda, 1997) , l'éthique des affaire (Brady et Wheeler, 1996; Randall et Gibson, 1990) et l'éducation (Kelter et Pope, 2011; Miller, Shoptaugh et Wooldridge, 2011). Nonobstant leur utilisation répandue en recherche, peu d'études se sont intéressées à cet outil. L'objectif de cette revue de littérature est de recenser les études pertinentes par rapport à l'utilisation des vignettes en recherche et de ressortir les éléments permettant de clarifier les avantages et les limites de leur utilisation, ainsi que les considérations à prendre en compte pendant leur construction. Cet écrit est structuré en cinq sections, la première décrit la méthodologie de recensement des articles ayant servi à la rédaction de ce papier, la deuxième propose quelques définitions des vignettes, les sections suivantes s'intéressent respectivement aux avantages, aux limites et aux considérations de l'utilisation des vignettes.

1. Méthodologie

Afin d'avoir une vue globale sur l'utilisation des vignettes, notre méthodologie a été structurée en deux phases. Premièrement, une recherche par mots clés a été effectuée dans les bases de données suivantes :

- Le catalogue HECtor (HEC Montréal)
- Google Scholar
- Science Direct (Elsevier)
- ProQuest
- ACM Digital Library

Les mots clés utilisés pour la recherche sont « vignettes study », « vignettes design experiment », « vignettes use reserch », « vignettes survey reseach ».

A partir des premières recherches, des articles ont été automatiquement proposés¹⁴. Les documents collectés peuvent être classés en deux classes, la première regroupe des écrits s'intéressant particulièrement à l'utilisation des vignettes en recherche de manière générale, par rapport à un domaine de recherche particulier, ou un design expérimental fixé ; dans la deuxième, il s'agit d'études ayant utilisé les vignettes et qui ont consacré la section méthodologie pour la description des différentes facettes de cette technique.

Dans la deuxième phase, d'autres études ont été identifiées à partir des références des auteurs qui se sont particulièrement intéressés à l'utilisation des vignettes (Exemples: Alexander et Becker, 1978; Finch, 1987; Hughes et Huby, 2002; Wason, Polonsky et Hyman, 2002).

2. Eléments de définition

Une vignette, appelée également scénario par certains chercheurs (Ashill et Yavas, 2006; Weber, 1992), est une courte description d'une personne ou d'une situation sociale contenant une référence précise aux facteurs supposés être les plus importants pour le processus de prise de décision ou de jugement des répondants (Alexander et Becker, 1978). Finch (1987) définit une vignette comme une courte histoire faisant intervenir des personnages fictifs dans des circonstances précises par rapport auxquelles les personnes interrogées sont invitées à répondre. De même, Hughes (1998) la définit comme une histoire se rapportant à des individus, des situations et des structures, faisant référence à des points importants dans l'étude des perceptions, croyances et attitudes. Miles and Huberman (1994, cité par Ashill et Yavas 2006) définissent une vignette comme étant une description d'une série d'événements prise pour être représentative, typique ou emblématique d'un cas. La caractéristique principale de cette technique est l'exploration des croyances subjectives des participants (Renold, 2002).

L'utilisation des vignettes dans une expérience de recherche requiert généralement deux composantes : la vignette comme un élément noyau, en plus d'un outil traditionnel de collecte comme le questionnaire ou l'entrevue. Dépendamment de la question de

¹⁴ Des librairies proposent en fenêtre pop-up ou à la marge de la page des suggestions connexes à la recherche en cours.

recherche, les vignettes peuvent être présentées aux répondants sous différentes formes : texte narratif ou dialogue, bande audio, bande dessinée, défilement d'images avec sous-titrage ou voix narrative, dessins animés, ou vignette vidéo. Dans la plupart des études quantitatives, les vignettes sont présentées avec des questionnaires de type Likert ce qui permet de capturer les perceptions des répondants par rapport à plusieurs questions ; alors que les études qualitatives, en général, permettent aux répondants de s'exprimer en leur propres mots en décrivant comment ils auraient réagi en tant que personnage de la vignette ou selon leur imagination en tant que personne tierce (Finch, 1987). Certaines études combinent les deux techniques.

Selon Atzmüller et Steiner (2010), trois types d'expériences utilisant les vignettes peuvent être distingués :

- *Expérience intra-sujets* où chaque répondant juge exactement le même ensemble de vignettes.
- *Expérience mixe* où différents groupes de répondants reçoivent différents ensembles de vignettes, mais les individus au sein du même groupe jugent le même ensemble de vignettes.
- *Expérience inter-sujets* où chaque répondant juge une seule vignette.

3. Points forts de l'utilisation des vignettes

Les vignettes sont des courtes histoires qui, si elles sont bien construites et pré-testées, stimulent des expériences de la vie réelle (Schoenberg et Ravdal, 2000), leur nature de « conte » leur donne un caractère relaxant et plaisant réduisant ainsi le sentiment d'être surchargé par le processus d'entrevue (Kayser-Jones et Koenig, 1994), de plus leur utilisation constitue une démarche mutuellement créative pour le chercheur et le répondant, et une approche multi-méthode intéressante pour examiner un large spectre de problèmes (Schoenberg et Ravdal, 2000). Dans la recherche expérimentale, les vignettes offrent un certain nombre d'avantages :

Réalisme. A différents degrés, les vignettes simulent de manière sélective les éléments du sujet de recherche à l'étude (Gould, 1996; Lanza et Carifio, 1992), mais comme tout outil de recherche, ils ne peuvent jamais refléter complètement la réalité et le dynamisme de la vie réelle (Faia, 1980). Ceci dit, les chercheurs donnent à la vignette un net avantage quant au réalisme (Atzmüller et Steiner, 2010; Haley, 1991; Wason et Cox, 1996; Wason, Polonsky et Hyman, 2002) vu qu'elles offrent un ensemble de facteurs

situationnels et contextuels qui se rapprochent de la vie réelle. Par soucis de réalisme, certaines vignettes sont créées à travers des démarches qualitatives se basant sur des situations réelles, ensuite ces vignettes sont utilisées dans des études quantitatives en manipulant leur caractéristiques (Martin, 2006). Plusieurs chercheurs affirment qu'un scénario réaliste incite de l'intérêt chez les répondants et augmente leur engagement (Barter et Renold, 2000; Fredrickson, 1986).

Standardisation du stimulus. Maintes études qui ont utilisé les vignettes soulignent l'importance du stimulus standard qu'offre cette technique (Lysonski et Gaidis, 1991; Weber, 1992). En effet, seul un questionnaire ou une entrevue engendre la production de jugements et de perceptions vagues basés sur l'expérience personnelle du répondant. Les vignettes offrent aux répondant une même base d'évaluation (Grønhøj et Bech-Larsen, 2010; Lanza et Carifio, 1992), de ce fait, ce stimulus dit standardisé (Berk et Rossi, 1982) augmente la validité du construit, l'uniformité des données et la fiabilité des mesures en permettant au répondant de se concentrer sur les caractéristiques spécifiques de la question de recherche (Alexander et Becker, 1978; Wason, Polonsky et Hyman, 2002). D'autre part, l'utilisation des vignettes offre la possibilité de comparer et contraster les interprétations de plusieurs groupes par rapport à une situation « uniforme » (Renold, 2002).

Manipulation des variables. Selon Alexander et Becker (1978), un des aspects les plus importants de l'utilisation des vignettes est la possibilité d'analyser les effets sur jugement des répondants en changeant systématiquement les caractéristiques de la situation. Par exemple, dans un design factoriel, « les vignettes peuvent être modifiées en insérant ou en supprimant des phrases destinées à manipuler des facteurs qui, selon les recherches antérieures, peuvent impacter les choix individuels » (Lysonski et Gaidis, 1991). Vu que chaque vignette sert comme base de contrôle par rapport aux autres versions, cette méthode permet aux chercheurs d'évaluer les différences dans les jugements causés par des facteurs qui diffèrent entre les versions de la vignette (Wason, Polonsky et Hyman, 2002). L'utilisation des vignettes révèle également une certaine supériorité quant à l'exploration des problèmes normatifs relativement complexes, spécialement ceux concernant les relations interpersonnelles difficiles à étudier à l'aide des études empiriques (Finch, 1987).

Flexibilité expérimentale. L'utilisation des vignettes offre un haut niveau de flexibilité permettant d'adapter la méthodologie aux différents paradigmes de la recherche. Elles ont été utilisées avec succès en conjonction avec plusieurs outils de collecte (Hazel, 1995; Hughes, 1998). Ainsi les options de réponses proposés peuvent aller de réponses ouvertes (exemple : entrevues de groupes d'experts faiblement structurées) à des réponses fermes (Grønhøj et Bech-Larsen, 2010), certaines études combine les deux (Exemple: Cawson *et al.*, 2001). D'autres études ont utilisé les vignettes comme brise-glace au début de l'entrevue afin de faciliter la discussion et développer le rapport entre le chercheur et les participants (Hazel, 1995). Atzmüller et Steiner (2010) ajoutent que dans la recherche quantitative, l'utilisation des vignettes avec un outil de traditionnel de sondage permet d'équilibrer les faiblesses de chaque approche. D'une part, les sondages traditionnels comptent une validité externe élevée principalement due à leur prétention de représentativité et de leurs mesures multidimensionnelles. Toutefois, cela va de pair avec une faible validité interne causée par la multi colinéarité des variables mesurées et la façon passive de prendre des mesures. D'autre part, les expériences simples tirent leur forte validité interne des plans de conception orthogonaux et du mode actif de la mesure facilité par l'intervention contrôlée. Mais elles comptent l'inconvénient de la faible validité externe principalement dû à la non-représentativité. Les études utilisant les vignettes tentent de surmonter ces limitations en combinant le sondage traditionnel avec une expérience de vignette.

Coût méthodologique. En comparaison avec d'autres techniques observationnelles, les chercheurs affirment que l'utilisation des vignettes dans le recherche quantitative permet, à coût moindre et dans un temps réduit, de générer un volume considérable de données auprès d'un grand nombre de participants (Gould, 1996; Sumrall et West, 1998).

Réutilisation. En utilisant les vignettes dans un domaine d'étude, il est peut être un avantage de réutiliser des vignettes déjà testées et employées avec succès dans le cadre d'études antérieures, et ce afin d'éviter de réinventer la roue (Weber, 1992). Certains livres proposent des vignettes prêtes à l'utilisation en recherche comme le *Companion Manual to the Canadian Code of Ethics for Psychologists (3rd Edition Canadian, Psychological Association, 2001)*. D'un point de vue empirique/positiviste la réutilisation et le raffinage de vignettes existantes est pertinent pour la reproduction des études afin

de vérifier leur validité externe et/ou améliorer les instruments de mesures. D'un autre côté, les vignettes offrent la possibilité de mener plusieurs études en parallèle, à l'image du design factoriel multi-segment (*Multiple Segment Factorial Vignette Design- MSFVD*) largement utilisé aux sciences sociales où un premier segment de la vignette est présenté au participant, après celui-ci répond à un ensemble de questions, puis un second segment de la vignette est présenté suivi par d'autres questions, et ainsi de suite. Les segments subséquents contiennent de l'information additionnelle qui peut changer les réactions des participants par rapport aux vignettes (Ganong et Coleman, 2006).

Intégrité éthique. Outre les avantages pratiques, l'utilisation des vignettes permet de surmonter quelques difficultés éthiques qui caractérisent certaines questions de recherche, surtout lorsque celles-ci se rapportent à des sujets relativement sensibles comme la consommation des stupéfiants, les maladies mentales ou les agressions sexuelles (Hughes et Huby, 2002). Dans le même ordre d'idées, Peterson-Badali et al. (1997) ont utilisé les vignettes pour étudier l'interaction des enfants âgés moins de 12 ans ayant commis un crime avec leurs avocats, ils considèrent que l'utilisation des vignettes est une manière plus convenable que l'observation ou l'auto-évaluation. Ainsi, les vignettes offrent une alternative intéressante aux répondants qui ne souhaitent pas discuter leurs expériences personnelles dans la mesure où ils peuvent se sentir plus confortables en discutant les expériences des autres ; elles permettent de créer un environnement rassurant ou une certaine distance est maintenue entre le répondant et le chercheur, contrairement à l'entrevue qui peut perturber l'intimité du répondant (Renold, 2002).

4. Limites de l'utilisation des vignettes

Comme il n'y a pas « d'outil parfait pour accomplir la tâche », les chercheurs doivent considérer et minimiser les effets et les limitations des outils choisis. Incontestablement, les limites de l'utilisation des vignettes dépendent du design expérimental choisi ainsi que la question de recherche, ceci n'empêche de soulever quelques limites assez communes :

Biais de désirabilité sociale. Un dilemme méthodologique et théorique important est que les répondants peuvent fournir des réponses socialement désirables (Barter et

Renold, 2000). C'est-à-dire répondre par un jugement socialement acceptable plutôt qu'un jugement réel. Douglas (1971, P:112) affirme que lorsque les gens présentent leurs actions à des étrangers, surtout si ces actions sont enregistrées, ils tendent à s'appuyer sur la moralité publique afin d'offenser le moins de personnes possibles. Même une promesse d'anonymat ne permet pas d'éviter ce biais (Randall et Fernandes, 1991).

Biais de réponses normatives. En présentant un scénario comme stimulus, les répondants à travers la même firme tendent à le considérer comme étant proche d'une situation qu'ils ont vécue et par conséquent répondent de manière similaire aux questions ce qui produit des réponses normatives minimisant la variance au sein de la même firme (Finch, 1987; Fredrickson, 1986). Certains outils ont été proposés afin de surmonter ce biais, comme l'envoi d'une lettre explicative de la contribution de l'étude en cas de de réponses précises, ou l'insertion d'avertissements contre les réponses normatives dans le questionnaire (Fredrickson, 1986).

Processus d'évaluation. Les réponses ne révèlent pas les critères et les séquences de pensées utilisées pour évaluer les comportements présentés dans les vignettes (Hyman et Steiner, 1996), ils résument simplement le jugement des répondants (Wason, Polonsky et Hyman, 2002). Afin de palier à cette limite se présentant surtout pour les études quantitatives, certains chercheurs (Finch, 1987) proposent l'ajout de questions de type « pourquoi avez-vous fait de tel jugement ? » ce qui permet de comprendre les idées intermédiaires qui ont menées aux réponses choisies.

Satisficing. Dans son étude Krosnick (1991) décompose le processus de réponse, suite à l'écoute d'une vignette, en quatre étapes, soit (1) comprendre l'essence de la question (2) se rappeler de l'information pertinente saisie à travers la vignette (3) intégrer l'information au jugement (4) formuler le jugement de manière claire et concise. Lorsqu'une étape est réalisée de manière non satisfaisante ceci conduit à une réponse non optimale, ce phénomène est dit *satisficing*. Ce dernier se calcule en divisant la *difficulté de la tâche* par le produit de la *capacité du répondant* et la *motivation du répondant*.

Catégorisation des réponses. Une faiblesse de l'utilisation des vignettes est que le problème est présenté très brièvement qu'il est difficile de le juger (Randall et Gibson, 1990). Comme Hughes le souligne, les vignettes représentent souvent des «snapshots» choisis contenant de l'information limitée par rapport auxquelles les participants sont amenés à commenter. Par conséquent, les réponses sont souvent caractérisées par «ça dépend». Ceci laisse la marge à l'imagination du répondant ce qui peut entraîner l'invention de variables supplémentaires dont le chercheur ne tient pas compte. Ainsi les réponses peuvent ne pas correspondre à la classification prédéfinie à cause des différentes interprétations des vignettes (Barter et Renold, 2000). Finch (1987) propose, lors de l'utilisation des vignettes, de laisser de la marge libre au répondant pour définir la situation avec leurs propres mots afin de mieux catégoriser leurs réponses, ceci peut clarifier certaines interprétations subjectives inconsistantes avec l'intention du chercheur. Certains chercheurs changent le contenu des vignettes dépendamment des premières réponses (Alves et Rossi, 1978; Cook, 1979) cependant ceci rend la comparaison des réponses plus difficile (Finch, 1987).

5. Considérations lors de la réalisation des vignettes

A la lumière des avantages et des limites présentés ci haut, plusieurs recommandations s'imposent quant au développement et l'utilisation des vignettes, quelques-unes sont discutées ci bas.

Choix du mode de présentation

Puisque le mode de présentation du stimulus affecte le jugement individuel, ce mode doit être choisi avec soin et, si possible, contrôlé systématiquement à travers les paramètres de l'expérience (Atzmüller et Steiner, 2010). Alors que la majorité des vignettes sont présentées en texte narratif, plusieurs chercheurs ont utilisé les enregistrements vidéo (Cameron, Barki et Plante, 2012; Leierer *et al.*, 1996) ou les enregistrements sonores (Peterson et Pfof, 1989), le choix du mode de représentation approprié dépend principalement de la question de recherche, par exemple le gestuel peut constituer une variable de manipulation, mais également du groupe de participant cible.

Groupe de participants cible

La forme des vignettes est contingente du groupe des participants cible, les disjonctions entre les répondants de l'expérience et les personnages des vignettes, s'elles sont énormes, peuvent constituer un problème (Hughes et Huby, 2002). Par exemple, il est difficile à des étudiants de l'université de se mettre dans la peau d'un personnage de 70 ans, qui leur est proposé dans une vignette, ce qui affecte la qualité de leurs réponses. Grønhøj et Bech-Larsen (2010) affirment que les vignettes doivent présenter une certaine pertinence pour les répondants afin qu'ils puissent y réfléchir. En outre, les vignettes doivent être reconnaissables en quelque sorte, cette condition est remplie si les personnes interrogées peuvent s'identifier personnellement à la situation décrite ou à des situations semblables. Mieux encore, Weisman et Broscole (1994) soulignent l'importance de matcher les personnages proposés aux groupes des répondants, en considérant leurs caractéristiques comme les capacités cognitives, ceci est particulièrement utile pour décider quant au contenu des vignettes : le langage, les représentations graphiques et la longueur.

Procédé d'évaluation

Étant donné la diversité des méthodologies et la complexité croissante des sujets de recherche, le choix d'un procédé d'évaluation approprié demande une réflexion sur une démarche tenant en compte les différents facteurs qui influencent ce choix, en particulier la nature de la question de recherche. Comme mentionné tantôt, l'utilisation des vignettes permet une certaine flexibilité vue la possibilité de les combiner avec d'autres procédés d'évaluation comme le checklist de choix forcés, le questionnaire de type Likert, le questionnaire ouvert de type « Grand tour » ou encore l'entrevue et l'observation. Il est donc fondamentale de considérer les forces et les limites de chaque procédé, par exemple les échelles de type Likert sont inadéquates si les questions tentent de mesurer la conscience, contrairement aux attitudes (Lyons, 1998). Les questions ouvertes tentent d'éviter les lacunes des questionnaires préétablis, elles sont conçues pour capturer une vue d'ensemble du monde du participant (Fetterman, 1998), ces questions peuvent donner naissance à une large catégorisation de réponses, de ce fait, de nouveaux termes et domaines de connaissances peuvent émerger (Werner et Schoepfle, 1987). De manière générale, il est préféré d'utiliser les échelles déjà développées et testées en combinaison avec les vignettes (Wason, Polonsky et Hyman, 2002).

Couverture de l'ensemble des variables

Comme pour toute étude, le processus de sélection des variables commence par une revue de la littérature liée au sujet d'intérêt. Porter (2001) suggère que Le chercheur doit en premier lieu identifier les dimensions et les différents niveaux constituant chaque dimension qui peuvent affecter le jugement. Les interactions de toutes les permutations possibles de chaque dimension avec le jugement recherché constituent l'univers factoriel cible. L'ensemble des éléments ou bien un sous ensemble de cet univers peuvent être présentés aux répondants pour l'évaluation. Ganong et Coleman (2006) mentionnent également que le chercheur doit considérer des dimensions théoriquement pertinentes pour les inclure dans les vignettes, y compris les caractéristiques des répondants. Il s'agit également de maintenir assez de contexte par rapport à chaque dimension pour que les vignettes reflètent la complexité du monde réel (McCarron et Stewart, 2011).

Contenu des vignettes

Afin d'exploiter la force des vignettes et d'éviter des limites comme la catégorisation floue des réponses, il est important de bien définir le niveau de détail souhaité. Bien évidemment, le choix de la portée des vignettes donne la priorité à certains éléments au détriment d'autres, ceci doit être fait tout en maintenant le réalisme et les facteurs contextuels de l'étude. Ainsi, un prérequis de l'utilisation des vignettes est la connaissance du chercheur de quelques facteurs contextuels pertinent pour l'étude (Miles et Huberman, 1994). Il s'agit également de bien structurer le contenu des vignettes afin de le rendre compréhensible ce qui facilite la tâche du répondant (Fredrickson, 1986) et ce sans influencer son jugement (Wason, Polonsky et Hyman, 2002). Il est à noter qu'il n'est pas toujours un inconvénient de présenter aux répondants des situations hypothétiques, car ceux-ci peuvent faire face à d'éventuelles situations futures. Cette technique est souvent utilisée dans le développement de nouveaux produits et la planification de marchés (Schoemaker, 1993).

Validité

La validité interne et externe est étroitement liée au design expérimental employant les vignettes, par exemple une expérience factorielle utilisant l'assignement aléatoire à un large échantillon de participants compte un haut niveau de validité (Ludwick et Zeller, 2001). La validité interne peut être améliorée à travers le changement aléatoire des dimensions orthogonales des vignettes d'un participant à l'autre, alors que la validité

externe peut être augmentée grâce aux stratégies d'échantillonnage permettant d'avoir un grand nombre de participants représentant la population cible (Ganong et Coleman, 2006). Finalement, dans le but d'éviter les problèmes de mauvaise interprétation, il faut soumettre les vignettes à des prétests rigoureux pour s'assurer de leur validité ainsi que la clarté de leur contenu.

Considérations éthiques

Dans leur étude sur l'utilisation des vignettes dans l'enseignement de l'éthique de la psychologie McCarro et Stewart (2011, P:5) proposent plusieurs recommandations dont certains sont généralisables aux autres domaines de recherche :

- Respecter la confidentialité du contexte des vignettes. Ceci inclus, au minimum, l'anonymat des noms, des places, et toute autre information de manière à ce que toutes les parties engagées dans les vignettes ne soit identifiable.
- Déterminer si l'utilisation de matériel potentiellement dangereux pour les personnes qui ont participé à tous les événements sur lesquels les exemples sont fondées. Identifier les facteurs qui empêcheraient l'utilisation de ce matériel.
- Eviter l'invocation des stéréotypes (par exemple insister sur le sexe, la race, l'ethnie, la culture, l'orientation sexuelle, la religion, etc.) sauf si ces stéréotypes font partie de la question de recherche.
- Présenter les vignettes de manière neutre pour que le répondant puisse former son propre jugement.
- Utiliser les différents codes d'éthique existant afin d'identifier les dilemmes éthiques et les violations dépeints dans les vignettes ainsi que les solutions probables et leurs conséquences.

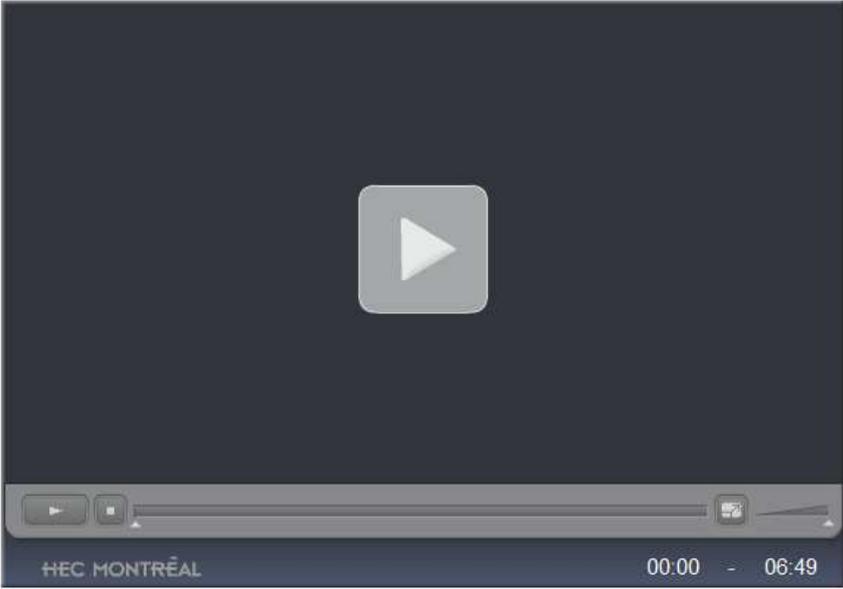
Conclusion

Loin d'être une évaluation systématique de la technique, ce papier tente brièvement et à travers les sources recueillies, d'éclairer le lecteur par rapport à l'utilisation des vignettes en recherche ; Une limite quant aux points soulevés tantôt est, bien évidemment, l'aspect générique des propos avancés, nous croyons que l'utilisation des vignettes doit être examinée de plus près par rapport à un domaine de recherche bien précis, et en considérant les différents designs expérimentaux possibles. Cependant, le papier couvre assez de points –positifs tant que négatifs- importants, et propose une vue d'ensemble des considérations à tenir en compte lors du choix de l'utilisation des vignettes.

Retrait d'une ou des pages pouvant contenir des renseignements personnels

 20%

First, please watch the following video. After watching the video, please click on the "Continue" button at the bottom of the screen.





30%

Please consider the video you have just seen concerning Lumber Source and answer the following questions.



David Brown – Distribution Manager



Richard Smith – IT Consultant

At the end of the video, Richard left the message below on David's answering machine:

"Hi David. It's Richard again. I'm meeting next week with some people from purchasing. I heard that you used to be the manager of that department. I know you're really busy and that you're no longer officially responsible for purchasing, but do you think you could stay after work for a couple of hours to help me understand the purchasing processes? Just let me know if you can do it. Thanks!"

		Very unlikely		Neither likely nor unlikely		Very likely	
Do you think that David should help Richard?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Do you think that David should help Richard with future requests?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
If you were David, would you help Richard with his request?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Think about the answers you gave above. The following items concern your impressions or opinions about why you gave those answers.

Did you give those answers because of something:

Related to Richard	<input type="radio"/>	Related to the situation						
Manageable by Richard	<input type="radio"/>	Not manageable by Richard						
Permanent	<input type="radio"/>	Temporary						
Richard can regulate	<input type="radio"/>	Richard cannot regulate						
Over which people other than Richard have control	<input type="radio"/>	Over which people other than Richard have no control						
Inside of Richard	<input type="radio"/>	Outside of Richard						
Stable over time	<input type="radio"/>	Variable over time						
Under the power of people other than Richard	<input type="radio"/>	Not under the power of people other than Richard						
About Richard	<input type="radio"/>	About people other than Richard						
Over which Richard has power	<input type="radio"/>	Over which Richard has no power						
Unchangeable	<input type="radio"/>	Changeable						
Other people can regulate	<input type="radio"/>	Other people cannot regulate						

Back
Continue



40%

Please consider the video you have just seen concerning Lumber Source and answer the following questions.



David Brown – Distribution Manager



Richard Smith – IT Consultant

During the meetings, Richard:

	Strongly disagree	Disagree	Neither Agree nor Disagree	Agree	Strongly agree
Was versatile.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was sympathetic.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was likable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gave positive feedback.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was trustworthy.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was assertive.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was a good listener.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was supportive.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Appeared tired and sleepy.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was awkward in the conversation.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spoke too rapidly.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was confident.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ignored David's feelings.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lacked self-confidence.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spoke too slowly.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Could easily put himself in another person's shoes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Had a monotone and boring voice.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
had facial expressions that were abnormally blank and restrained.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was adaptable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Had an accurate self-perception.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was easy to confide in.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was respectful.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Understood David.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paid attention to the conversation.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paid attention to David's needs and feelings in the conversation.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was polite.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was cooperative.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was rude.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Treated David with dignity.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Back
Continue



50%

Please consider the video you have just seen concerning Lumber Source and answer the following questions.



David Brown – Distribution Manager



Richard Smith – IT Consultant

During the meetings, David :

	Strongly disagree	Disagree	Neither Agree nor Disagree	Agree	Strongly agree
Was versatile.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was sympathetic.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was likable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gave positive feedback.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was trustworthy.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was assertive.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was a good listener.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was supportive.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Appeared tired and sleepy.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was awkward in the conversation.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spoke too rapidly.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was confident.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ignored Richard's feelings.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lacked self-confidence.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spoke too slowly.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Could easily put himself in another person's shoes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Had a monotone and boring voice.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
had facial expressions that were abnormally blank and restrained.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was adaptable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Had an accurate self-perception.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was easy to confide in.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was respectful.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Understood Richard.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paid attention to the conversation.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paid attention to Richard's needs and feelings in the conversation.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was polite.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was cooperative.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was rude.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Treated Richard with dignity.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Back
Continue



60%

Please consider the video you have just seen concerning Lumber Source and answer the following questions.



David Brown – Distribution Manager



Richard Smith – IT Consultant

In the video, the request sent to the change committee was:

- Accepted.
- Put under review.
- Rejected.
- I do not know.

In the video, the major problem was:

- Richard wanted to sell David a new computer.
- David was concerned that the new system would not fully meet the needs of his department.
- Lumber Source went bankrupt.
- I do not know.

During his meetings with David, did Richard pick up and use his cellphone?

	Strongly disagree		Neither Agree nor Disagree		Strongly agree
During the first meeting.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
During the second meeting.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
During the third meeting.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



David Brown – Distribution Manager



Richard Smith – IT Consultant

During his meetings with David, Richard used his cellphone :

	Strongly disagree		Neither Agree nor Disagree		Strongly agree
For personal reasons.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
For Family reasons.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
For reasons related to the meeting.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

For other professional reasons.

Please indicate the extent to which you agree with each of the following statements.

	Strongly disagree		Neither Agree nor Disagree		Strongly agree	
Richard generally is a productive worker.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Richard is often available to others in the organization.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Richard accomplishes a lot during his work day.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
It is easy to get a hold of Richard.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Richard works efficiently during his work day.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Richard is accessible to others in the organization.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Richard is generally not productive during his work day.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
It is easy for others in the organization to reach Richard when needed.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



70%

The following questions are not related to the video concerning Lumber Source.

Please choose the answer that best captures **your perceptions**.

	Strongly disagree		Neither Agree nor Disagree		Strongly agree
I like to manage multiple conversations at the same time.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I would rather devote my attention to one conversation before going on to the next interaction.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I believe people are most effective when they are managing multiple conversations at once.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
People should try to manage multiple conversations at once.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
It is okay to manage multiple conversations at once as long as the people you are communicating with do not know.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I believe using multiple communication tools at once is an efficient way to manage conversations.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Please choose the answer that best captures **your perceptions**.

Please choose the answer that best captures **your perceptions**.

	Strongly disagree		Neither Agree nor Disagree		Strongly agree
If I suffer a serious wrong, I will take my revenge as soon as possible, no matter what the costs.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I am willing to invest time and effort to reciprocate an unfair action.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I am kind and nice if others behave well with me, otherwise it's tit-for-tat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
If somebody puts me in a difficult position, I will do the same to him/her.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
If somebody offends me, I will offend him/her back.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
If someone is unfair to me, I prefer to give him/her what s/he deserves instead of accepting his/her apologies.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I would not do a favour for somebody who behaved badly with me, even if it meant foregoing some personal gains.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
If somebody is impolite to me, I become impolite.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The way I treat others depends much on how they treat me.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Back
Continue



89%

This section of the survey asks you to describe yourself in general.

Age:

- less than 20
- 20-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55 and older

Gender:

- Male
- Female

Highest level of education attained:

- High school
- Some College/University
- Bachelors Degree
- Masters Degree
- Doctorate Degree
- Other:

What industry best describes your organization?

Please select one.

- Agriculture/Forestry
- Construction/Mining
- Education Services
- Energy
- Fishing
- Finance
- Government
- Health
- Insurance
- Manufacturing - Non-durables
- Manufacturing - Durables
- Manufacturing - Information Technologies
- Real Estate
- Services - Profit
- Services - Not for Profit
- Utilities
- Wholesale/Retail
- Other:

In which functional area do you work?

Please select one

- Administration (Legal, PR, etc.)
- Distribution
- Human Resources
- Manufacturing
- Materials/Logistics
- Quality
- Facilities
- Information Technologies
- Marketing
- R&D
- Sales Support
- Services
- Other:

Please provide a job title or label that describes what you do:

Please provide the number of years of service in your current organization?

- Less than 1 year.
- 1 to less than 3 years.
- 3 to less than 5 years.
- 5 to less than 10 years.
- 10 years or more.

Please provide your total years of full-time work experience (for all organizations for which you have worked)?

- Less than 1 year.
- 1 to less than 5 years.
- 5 to less than 10 years.
- 10 to less than 15 years.
- 15 to less than 20 years.
- 20 years or more.



90%

If you have any comments about this survey, please note them here.

Annexe 3. Résultats de l'analyse en composante principale

A. Résultats avant rotation

Item	Facteur				
	1	2	3	4	5
CIC25	,878	,033	-,016	-,155	-,034
CIC8	,853	,097	-,086	,149	,052
CIC23	,846	,068	,009	,022	-,107
CIC3	,839	,091	-,132	,103	-,086
CIC7	,839	,025	-,139	-,141	,081
CIC24	,838	,022	-,080	-,240	,077
CIC27	,828	,146	-,125	,093	-,043
CIC5	,825	,072	-,126	,135	,023
CIC21	,822	-,045	-,062	,097	-,170
CIC22	,787	,056	-,119	-,222	,004
CIC4	,773	,112	-,105	,248	-,038
CIC2	,770	,092	-,194	,180	-,105
CIC16	,760	-,150	-,054	,062	-,236
CIC19	,758	-,010	-,047	,174	-,206
CIC1	,752	,058	-,129	,252	-,073
CIC26	,714	,159	-,195	-,156	,066
CIC20	,637	,012	-,068	,197	-,082
PCO6	,551	-,510	,433	,070	,183
CIC13	,475	,344	,257	-,075	-,290
CIC14	-,108	,720	,298	,122	,307
CIC15	-,094	,713	,174	,047	,337
CIC9	,016	,663	,251	,013	,049
PCO3	,514	-, 610	,375	,042	,129
PCO5	,447	-, 600	,376	,012	,202
CIC17	,192	,589	,417	,045	-,134
CIC11	,180	,588	,374	-,036	-,121
PCO4	,541	-, 567	,409	,039	,228
CIC10	,166	,537	,524	-,031	-,051
PCO1	,464	-,489	,445	,023	,116
CIC18	,252	,488	,404	,023	-,251
PCO2	,208	-,325	,505	-,141	-,019
MC2	-,398	-,107	,081	,735	-,136
MC1	-,443	-,101	,107	,674	-,110
MC3	-,337	-,162	,050	,653	-,154
CIC6	,417	,233	-,173	,267	,585
CIC12	,301	,300	-,210	,329	,558

Variance expliquée par les facteurs

Facteur	Variance expliquée		
	Total	% de variance expliquée	Variance cumulative %
1	13,270	36,860	36,860
2	4,785	13,292	50,153
3	2,397	6,659	56,812
4	2,132	5,923	62,735
5	1,450	4,029	66,763

B. Résultat après rotation

Item	Facteur				
	1	2	3	4	5
CIC3	,838	,111	,053	,146	,094
CIC2	,819	,041	,024	,054	,091
CIC27	,819	,091	,101	,165	,133
CIC8	,815	,179	,091	,132	,218
CIC21	,814	,215	,003	,100	-,036
CIC5	,804	,150	,053	,129	,179
CIC4	,798	,108	,088	,003	,169
CIC23	,793	,219	,130	,194	,009
CIC1	,790	,109	,032	-,018	,129
CIC19	,787	,173	,043	,003	-,055
CIC25	,763	,252	,090	,381	,017
CIC16	,757	,245	-,074	,086	-,139
CIC7	,729	,188	-,011	,401	,155
CIC24	,690	,228	,023	,483	,106
CIC22	,681	,146	,022	,445	,057
CIC20	,662	,136	,039	-,022	,046
CIC26	,644	,023	,043	,399	,165
PCO4	,277	,855	-,133	,052	,071
PCO6	,305	,830	-,069	,017	,043
PCO3	,281	,823	-,198	,023	-,007
PCO5	,199	,815	-,186	,045	,028
PCO1	,230	,780	-,063	,027	-,023
PCO2	-,004	,606	,080	,088	-,196
CIC10	,077	,087	,776	,050	-,059
CIC14	-,152	-,181	,736	-,034	,368
CIC11	,149	-,061	,718	,067	-,079
CIC9	,012	-,201	,702	,031	,084
CIC17	,156	-,036	,685	,013	,006
CIC15	-,134	-,249	,658	,057	,390
CIC13	,457	,060	,504	,127	-,257
CIC18	,252	,488	,404	,023	-,251
MC2	-,169	-,046	-,043	-,837	,028
MC1	-,235	-,041	-,022	-,794	,014
MC3	-,128	-,020	-,108	-,749	-,007
CIC12	,280	-,085	,096	-,026	,755
CIC6	,346	,025	,075	,055	,745

Variance expliquée par les facteurs

Facteur	Variance expliquée		
	Total	% de variance expliquée	Variance cumulative %
1	13,211	37,746	37,746
2	4,589	13,110	50,856
3	2,271	6,488	57,344
4	2,131	6,090	63,434
5	1,409	4,025	67,459

Annexe 4. Statistiques descriptives

Dimension	Item	NoMc n=82				McNoTopic n=74				McMeeting n=105			
		Min	Max	Moy	E-t	Min	Max	Moy	E-t	Min	Max	Moy	E-t
Compétence (CIC_COMP)	CIC1	1	7	4,49	1,50	1	7	3,95	1,48	1	7	4,12	1,56
	CIC2	1	7	4,49	1,49	1	7	4,07	1,68	1	7	4,16	1,60
	CIC3	1	7	4,80	1,40	1	7	3,89	1,65	1	7	4,14	1,62
	CIC4	1	7	4,63	1,22	1	7	4	1,49	1	7	4,27	1,54
	CIC5	1	7	4,75	1,24	1	7	4,16	1,66	1	7	4,29	1,48
	CIC7	1	7	4,79	1,37	1	7	3,56	1,81	1	7	3,87	1,83
	CIC8	1	7	4,62	1,31	1	7	3,99	1,65	1	7	4,08	1,51
	CIC16	1	7	4,29	1,49	1	7	3,41	1,40	1	7	3,79	1,44
	CIC19	1	7	4,43	1,33	1	7	3,90	1,47	1	7	4,27	1,43
	CIC20	1	7	4,37	1,46	1	7	4,18	1,20	1	7	4,33	1,37
	CIC21	1	7	4,43	1,27	1	7	3,75	1,52	1	7	3,99	1,51
	CIC22	2	7	5,26	1,20	1	7	3,99	1,81	1	7	4,39	1,74
	CIC23	1	7	4,70	1,37	1	7	3,68	1,76	1	7	4,03	1,61
	CIC24	2	7	5,06	1,20	1	7	3,33	2,01	1	7	3,88	1,70
	CIC25	1	7	4,76	1,28	1	7	3,38	1,89	1	7	3,88	1,59
	CIC26	2	7	5,39	1,27	1	7	4,47	1,57	1	7	4,48	1,56
	CIC27	2	7	4,05	1,26	1	7	4,10	1,68	1	7	4,38	1,43
	Moy. Totale	2,18	6,88	4,72	0,94	1,12	7	3,87	1,33	1	7	4,13	1,27
Incompétence (CIC_INCOMP)	CIC9	2	7	4,93	1,67	1	7	4,83	1,51	1	7	4,95	1,54
	CIC10	2	7	4,41	1,54	1	7	4,04	1,52	1	7	4,07	1,66
	CIC11	1	7	4,75	1,64	2	7	4,42	1,48	1	7	4,61	1,58
	CIC14	1	7	4,46	1,66	1	7	4,86	1,38	1	7	4,58	1,59
	CIC15	1	7	4,75	1,65	2	7	5,04	1,42	1	7	4,80	1,57

	CIC17	1	7	3,87	1,57	1	7	3,76	1,45	1	7	3,95	1,61
	Moy. Totale	2	7	4,53	1,23	1,5	7	4,49	1,07	1,67	7	4,49	1,21
Moy. Totale CIC		2,71	6,92	4,64	0,82	1,88	7	4,01	1,03	1,75	6,96	4,21	0,99
Orientation polychronique (PCO)	PCO1	1	7	3,56	1,70	1	7	3,47	1,84	1	7	3,24	1,53
	PCO2	1	6	2,36	1,09	1	7	2,33	1,24	1	6	2,35	1,30
	PCO3	1	7	3,22	1,77	1	7	3,08	1,93	1	7	2,90	1,62
	PCO4	1	7	3,38	1,77	1	7	3,01	1,80	1	7	3,03	1,60
	PCO5	1	7	3,25	1,90	1	7	3,12	1,88	1	7	2,75	1,63
	PCO6	1	7	3,85	1,77	1	7	3,22	1,79	1	7	3,45	1,71
	Moy. Totale	1	5,83	3,27	1,35	1	5,8	3,05	1,46	1	6	2,95	1,32

Dimension	Item	McWork n=87				McPersonal n=86				McFamily n=104			
		Min	Max	Moy	E-t	Min	Max	Moy	E-t	Min	Max	Moy	E-t
Compétence (CIC_COMP)	CIC1	1	7	3,95	1,67	1	7	3,55	1,59	1	7	3,66	1,68
	CIC2	1	7	3,94	1,65	1	7	3,70	1,56	1	7	3,67	1,55
	CIC3	1	7	3,97	1,75	1	7	3,30	1,64	1	7	3,36	1,65
	CIC4	1	7	4,20	1,68	1	6,67	3,81	1,56	1	7	3,72	1,58
	CIC5	1	7	3,91	1,53	1	7	3,47	1,60	1	7	3,56	1,56
	CIC7	1	7	3,37	2,01	1	7	2,78	1,71	1	7	2,72	1,92
	CIC8	1	7	3,92	1,68	1	7	3,34	1,60	1	7	3,55	1,68
	CIC16	1	7	3,52	1,59	1	6	3,30	1,54	1	7	3,30	1,63
	CIC19	1	7	3,77	1,55	1	6	3,53	1,39	1	7	3,54	1,52
	CIC20	1	7	3,92	1,32	1	7	3,89	1,30	1	7	3,82	1,40
	CIC21	1	7	3,64	1,54	1	7	3,55	1,59	1	7	3,50	1,63
	CIC22	1	7	3,91	1,76	1	7	3,13	1,81	1	7	3,11	1,82
	CIC23	1	7	3,83	1,67	1	7	3,40	1,62	1	7	3,29	1,74
	CIC24	1	7	3,44	1,94	1	7	2,83	1,89	1	7	2,65	1,76
	CIC25	1	7	3,48	1,84	1	7	2,91	1,69	1	7	2,86	1,75

	CIC26	1	7	4,24	1,74	1	7	3,55	1,74	1	7	3,64	1,79
	CIC27	1	7	4,29	1,59	1	7	3,71	1,56	1	7	3,81	1,61
	Moy. Totale	1,35	7	3,84	1,33	1,18	6,76	3,39	1,28	1	7	3,39	1,33
Incompétence (CIC_INCOMP)	CIC9	2	7	4,88	1,50	1	7	4,37	1,42	1	7	4,61	1,59
	CIC10	1	7	4,29	1,50	1	7	3,92	1,57	1	7	4,43	1,49
	CIC11	1	7	4,60	1,55	1	7	3,93	1,56	1	7	4,29	1,44
	CIC14	1	7	4,90	1,45	2	7	4,74	1,48	1	7	4,74	1,43
	CIC15	1	7	4,95	1,43	1	7	4,85	1,50	1	7	4,87	1,39
	CIC17	1	7	3,88	1,63	1	7	3,71	1,51	1	7	3,81	1,53
	Moy. Totale	2	7	4,59	1,08	2	7	4,26	1,11	1	7	4,44	1,00
Moy. Totale CIC		2,21	6,48	4,03	1,00	1,71	6,71	3,61	0,97	1,36	6,75	3,66	0,97
Orientation polychronique (PCO)	PCO1	1	7	3,18	1,85	1	7	3,01	1,64	1	7	3,03	1,76
	PCO2	1	7	2,22	1,39	1	7	2,31	1,31	1	7	2,22	1,34
	PCO3	1	7	2,70	1,72	1	7	2,55	1,65	1	7	2,64	1,73
	PCO4	1	7	2,76	1,80	1	7	2,80	1,68	1	7	2,68	1,70
	PCO5	1	7	2,75	1,78	1	7	2,64	1,66	1	7	2,50	1,74
	PCO6	1	7	3,03	1,76	1	7	2,99	1,70	1	7	2,99	1,81
	Moy. Totale	1	5,83	2,76	1,38	1	5,67	2,71	1,33	1	7	2,68	1,41

Annexe 5. Test de Kurtosis

Item	Kurtosis estimé	Ecart-type	Kurtosis estimé/ Ecart-type
CIC1	-,814	,210	-3,87
CIC2	-,797	,211	-3,78
CIC3	-,931	,211	-4,40
CIC4	-,560	,211	-2,65
CIC5	-,558	,211	-2,64
CIC7	-1,227	,211	-5,81
CIC8	-,742	,212	-3,50
CIC9	-,755	,211	-3,58
CIC10	-,553	,211	-2,62
CIC11	-,722	,211	-3,42
CIC14	-,466	,212	-2,19
CIC15	-,408	,212	-1,93
CIC16	-,676	,211	-3,20
CIC17	-,546	,211	-2,58
CIC18	-,277	,211	-1,31
CIC19	-,600	,211	-2,84
CIC20	-,043	,211	-0,20
CIC21	-,646	,211	-3,05
CIC22	-1,094	,211	-5,19
CIC23	-,870	,211	-4,12
CIC24	-1,217	,211	-5,77
CIC25	-1,033	,212	-4,87
CIC26	-,806	,211	-3,81
CIC27	-,563	,212	-2,66
MC1	-,749	,211	-3,56
MC2	-,668	,210	-3,18
MC3	-1,262	,211	-5,99
PCO1	-,737	,211	-3,50
PCO2	1,565	,211	7,41
PCO3	-,502	,211	-2,38
PCO4	-,730	,211	-3,47
PCO5	-,675	,211	-3,20
PCO6	-1,068	,211	-5,05

Annexe 6. Résultats des tests sur la variable CIC

A. Tests de Kolmogorov-Smirnov et Shapiro-Wilk (CIC)

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistique	df	Sig.	Statistique	df	Sig.
CIC	,043	537	,018	,991	537	,002

B. Résultats du test de Kruskal-Wallis (CIC)

Test de Kruskal-Wallis. Variable dépendante : comp_avg			
Chi-Square		62,939	
df		5	
Asymp. Sig.		,000	
Signifiante	Sig.	,000	
de Monte Carlo	Intervalle de confiance à 99%	Borne inférieure	,000
		Borne supérieure	,000

Variable de groupe : Vidéo visionnée

C. Résultats des test de Mann-Whitney - comparaison entre les groupes (CIC)

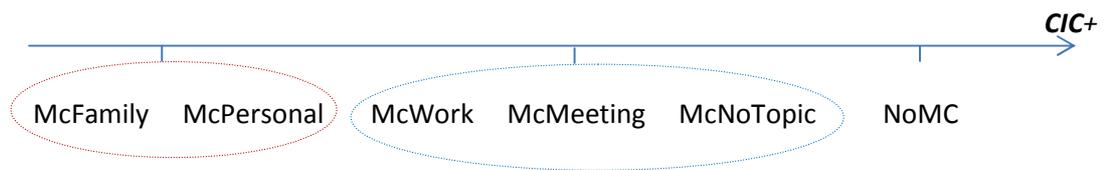
	NoMC	McNoTopic	McMeeting	McWork	McPersonal	McFamily
NoMC		MU= 1902,5 WW=4677,5 Z = -4,017 Sig. = ,000	MU= 3090,5 WW=8655,5 Z = -3,308 Sig. = ,001	MU= 2147,5 WW=5975,5 Z = -4,466 Sig. = ,000	MU= 1469,5 WW=5210,5 Z = -6,527 Sig. = ,000	MU= 1852,5 WW=7312,5 Z = -6,617 Sig. = ,000
McNoTopic	RM1=92,30 RM2=63,21 SR1=7568,5 SR2=4677,5		MU= 3447,5 WW=6222,5 Z = -1,282 Sig. = ,200	MU= 3184,5 WW=7012,5 Z = -,117 Sig. = ,907	MU= 2509,0 WW=6250,0 Z = -2,304 Sig. = ,021	MU= 3108,0 WW=8568,0 Z = -2,184 Sig. = ,029
McMeeting	RM1=108,81 RM3=82,43 SR1=8922,5 SR3=8655,5	RM2=84,09 RM3=94,17 SR2=6222,5 SR3=9887,5		MU= 3954,5 WW=7782,5 Z = -1,600 Sig. = ,110	MU= 3030,5 WW=6771,5 Z = -3,906 Sig. = ,000	MU= 3763,0 WW=9223,0 Z = -3,883 Sig. = ,000
McWork	RM1=102,31 RM4=68,68 SR1=8389,5 SR4=5975,5	RM2=81,47 RM4=80,60 SR2=6028,5 SR4=7012,5	RM3=102,34 RM4=89,45 SR3=10745,5 SR4=7782,5		MU= 2950,0 WW=6691,0 Z = -2,402 Sig. = ,016	MU= 3674,0 WW=9134,0 Z = -2,234 Sig. = ,025
McPersonal	RM1=109,58 RM5=60,59 SR1=8985,5 SR5=5210,5	RM2=89,59 RM5=72,67 SR2=6630,0 SR5=6250,0	RM3=110,14 RM5=78,74 SR3=11564,5 SR5=6771,5	RM4=96,09 RM5=77,80 SR4=8360,0 SR5=6691,0		MU= 4349,5 WW=8090,5 Z = -,325 Sig. = ,745
McFamily	RM1=122,91 RM6=70,31 SR1=10079,0 SR6=7312,0	RM2=99,50 RM6=82,38 SR2=7363,0 SR6=8568,0	RM3=121,16 RM6=88,68 SR3=12722,0 SR6=9223,0	RM4=105,77 RM6=87,83 SR6=9202,0 SR5=9134,0	RM5=94,08 RM6=96,68 SR5=8090,5 SR6=10054,5	

MU : Mann-Whitney U

WW : Wilcoxon W

RMx : Rang moyen du groupe x

SRx : Somme des rangs du groupe x

D. Résumé des résultats

Aucune différence n'est trouvée entre les groupes encerclés.

Bibliographie

- Aickin, M. et H. Gensler (1996). « Adjusting for Multiple Testing When Reporting Research Results: The Bonferroni vs Holm Methods », *American Journal of Public Health*, vol. 86, p. 726–728.
- Alexander, C.S. et H.J. Becker (1978). « The Use of Vignettes in Survey Research », *The Public Opinion Quarterly*, vol. 42, no 1, p. 93-104.
- Allen, M., N. Burrell et J. (2008). Bourhis (2008). « Coping with the needs of presentation », In Gert. Rickheit & Hans. Strohner (Eds.), *Handbook of communication competence*. Berlin: Walter de Gruyter GmbH & Co., p. 343–358.
- Allen, R. R. et K. L. Brown (1976). « Developing communication competence in children », *Skokie, IL: National Textbook*.
- Alves, W. M. et P. H. Rossi (1978). « Who should get what? Fairness judgments of the distribution of earnings », *American Journal of Sociology*, vol. 84, p. 541–564.
- Amoako-Gyampah, K. et K. B. White (1993). « User involvement and user satisfaction », *Information and Management*, vol. 25, p. 1-10.
- Andersen, J. F. (1979). « Teacher immediacy as a predictor of teaching effectiveness », *Communication Yearbook*, vol. 3, p. 543-559.
- Anderson, N. H. (1965). « Averaging versus adding as a stimulus combination rule in impression formation », *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 2, p. 1-9.
- Andersson, L. M. et C. M. Pearson (1999). « Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace », *Academy of Management Review*, vol. 24, p. 452-471.
- Arasaratnam, L. A. et M. L. Doerfel (2005). « Intercultural communication competence: Identifying key components from multicultural perspectives », *International Journal of Intercultural Relations*, vol. 29, no 2, p. 137–163.
- Argyris, C. (1962). « Interpersonal competence and organizational effectiveness. », *Homewood, IL: Richard D. Irwin*.
- Ashill, N.J. et U. Yavas (2006). « Vignette Development: An Exposition and Illustration », *Innovative Marketing*, vol. 2, no 1.
- Atzmüller, C. et P.M. Steiner (2010). « Experimental Vignette Studies in Survey Research », *Methodology*, vol. 6, no 3, p. 128–138.
- Barki, H. (2008). « Thar's Gold in Them Thar Constructs », *The DATA BASE for Advances in Information Systems*, vol. 39, no 3.
- Barki, H. et J. Hartwick (1989). « Rethinking the Concept of User Involvement », *MIS Quarterly*, vol. 4, p. 53-63.
- Barki, H. et J. Hartwick (1994a). « Measuring User Participation, User Involvement and User attitude », *MIS Quarterly*, vol. 4, p. 59-82.
- Barki, H. et J. Hartwick (1994b). « User Participation, Conflict and Conflict Resolution: The mediating Roles of Influence », *Information Systems Research*, vol. 5, no 4, p. 422-432.
- Barki, H. et J. Hartwick (2001). « Interpersonal Conflict and Its Management in Information System Development », *MIS Quarterly*, vol. 25, no 2, p. 195-228.
- Baroudi, J. J., M. H. Olson et B. Ives (1986). « An Empirical Study of the Impact of User Involvement on Systems Usage and Information Satisfaction », *Communications of the ACM*, vol. 29, no 3, p. 232-238.
- Barter, C. et E Renold (2000). « I wanna tell you a story': exploring the application of vignettes in qualitative research with children and young people », *SOCIAL RESEARCH METHODOLOGY*, vol. 3, no 4, p. 307-323.

- Bashein, B. J. et M. L. Markus (1997). « A credibility equation for IT specialists », *Sloan Management Review*, p. 35-44.
- Bassellier, G. et I. Benbasat (2004). « Business Competence of IT Professionals : Conceptual Development and Influence on IT-Business Partnerships », *MIS Quarterly*, vol. 28, no 4, p. 673-694.
- Beamer, L. (1992). « Learning Intercultural Communication Competence », *Journal of Business Communication*, vol. 29, no 3, p. 285-303.
- Beck, M. et K. Opp (2001). « The factorial survey and the measurement of norm », *Ko"lner Zeitschrift fu" r Soziologie und Sozialpsychologie*, vol. 53, p. 283-306.
- Becker, T. E., R. S. Billings, D. M. Eveleth et N. L. Gilbert (1996). « Foci and bases of employee comitment : implications for job performance », *Academy of Management Journal*, vol. 39, no 464-482.
- Bélangier, F. et M. B. Watson-Manheim (2006). « Virtual Teams and Multiple Media: Structuring Media Use to Attain Strategic Goals », *Group Decision and Negotiation*, vol. 15, p. 299-321.
- Bell, C., D. R. Compeau et F. Olivera (2005). « Understanding the Social Implications of Technological Multitasking: A conceptual Model », *Proceedings of the Fourth Annual of HCI Reserch in MIS*.
- Berger, C. R. et R. J. Calabrese (1975). « Some Exploration in Initial Interaction and Beyond: Toward a Developmental Theory of Communication », *Human Communication Research*, vol. 1, p. 99-112.
- Berk, R.A. et P.H. Rossi (1982). « Prison reform and state elites: a retrospective. In Measuring Social Judgments: The Factorial Survey Approach », *Sage*, p. 145-175.
- Bluedorn, A. C. (2002). « The humain organization of time: Temporal realities and experience », *Stanford, CA: Stanford University Press*.
- Bluedorn, A. C., T. J. Kalliath, M. J. Strube et G. D. Martin (1999). « Polychronicity and the Inventory of Polychronic Values (IVP): The Development of an Instrument to Measure a Fundamental Dimension of Organizational Culture », *Journal of Managerial Psychology*, vol. 14, no 3, p. 205-230.
- Bluedorn, A. C., C. F. Kaufman et P. M. Lane (1992). « How Many Things Do You Like to Do at Once? An Introduction to Monochronic and Polychronic Time », *Academy of Management Executive*, vol. 6, no 4, p. 17-26.
- Blumer, H. (1969). « Symbolic Interactionism: Perspective and Method », *Prentice-Hall: Englewood Cliffs, NJ*.
- Bochner, A.P. et C.W. Kelly (1974). « Interpersonal competence: Rationale, philosophy, and implementation of a conceptual framework », *Speech Teacher*, vol. 23, p. 279-301.
- Brady, N. F. et G. E. Wheeler (1996). « An empirical study of ethical predispositions », *Journal of Business Ethics*, vol. 15, p. 927-940.
- Breen, P., T. F. Donlon et U. Whitaker (1977). « Teaching and assessing interpersonal competence », *CAEL handbook. Columbia, NJ: CAEL*.
- Brousselle, A., F. Champagne, A. P. Contandriopoulos et Z. Hartz (2006). « L'évaluation:concepts et méthodes », *La presse de l'université de Montréal*.
- Bryman, A. et D. Cramer (2011). « Quantitative data analysis with IBM SPSS 17, 18 and 19 : a guide for social scientists », *London*.
- Buhrmester, D., W. Furman, M. T. Wittenberg et H. T. Reis (1988). « Five domains of interpersonal competence in peer relations », *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 51, p. 991-1008.
- Burgoon, J. K., C. H. Berger et V. R. Waldron (2000). « Journal of Social Issues », 56, vol. 1, p. 105-127.

- Cameron, A. F., H. Barki et C. Plante (2012). « Professional or Faux Pas? Effects of Multicommunicating on the Analyst-User Relationship », *System Science (HICSS)*, vol. 45th Hawaii International Conference on, p. 5122 - 5131.
- Cameron, A. F. et J. Webster (2005). « Unintended consequences of emerging communication technologies: Instant messaging in the workplace », *Computers in Human Behavior*, vol. 21, no 1, p. 85–103.
- Cameron, A. F. et J. Webster (2011). « Relational Outcomes of Multicommunicating: Integrating Incivility and Social Exchange Perspectives », *Organization Science*, vol. 22, no 3, p. 754-771
- Cameron, A. F. et J. Webster (2013). « Multicommunicating: Juggling Multiple Conversations in the Workplace », *Information Systems Research*, p. 1–21.
- Carlson, J. R. et R. W. Zmud (1999). « Channel expansion theory and the experimental nature of media richness perceptions », *Academy of Management Journal*, vol. 42, p. 153-170.
- Cawson, P., D. Berridge, C. Barter et E. Renold (2001). « Physical and Sexual Violence between Children Living in Residential Settings: exploring perspectives and experiences », *ESRC End of Award Report*, vol. L133251009.
- Cegala, D. J. (1981). « Interaction involvement: A cognitive dimension of communicative competence », *Communication Education*, vol. 30, no 2, p. 109-121.
- Cenfetelli, R. T., I. Benbasat et S. Al-Natour (2005). « Information mechnology mediated cutomer service: A functional perspective », *Proceedings of the 26th International Conference of Information Systems, Las Vegas*, p. 725-738.
- Chen, H. H. G., R. Miller, J. J. Jiang et G. Klein (2005). « Communication skills importance and proficiency:perception differences between IS staff and IS users », *International Journal of Information Management*, p. 215–227.
- Cheney, P. H. et N. R. Lyons (1980). « Information systems skills requirements: a survey », *MIS Quarterly*, vol. 4, no 1, p. 35-43.
- Clark, H. H. et S. E. Brennan (1991). « Grounding in communication », *In Resnick LB, Levine J & Teasley SD (eds.) Perspectives on socially shared cognition. Washington, DC: APA.*
- Clark, R. A. et J. G. Delia (1979). « Topoi and rhetorical competence », *Quarterly Journal of Speech*, vol. 65, p. 187-206.
- Cohen, J. A. (1960). « A coefficient of agreement for nominal scales », *Educational and Psychological Measurement*, vol. 20, p. 37-46.
- Conte, J. M., F. J. Landy et J. E. Amthieu (1995). « Time urgency: conceptual and construct development », *Journal of Applied Psychology*, vol. 80, no 1, p. 178 – 185.
- Cook, F. L. (1979). « Who Should Be Helped? Public Support for Social Services », *Beverly Hills, CA: Sage.*
- Cupach, W. R. et B. H. Spitzberg (1981). « Relational Competence: Measurement and Validation », *Paper presented at the Western Speech Communication Association Conference, San Jose, CA.*
- Cupach, W. R. et B. H. Spitzberg (1982). « A reanalysis of the measure of relational competence », *Unpublished manuscript, Illinois State University, Normal, IL.*
- Cupach, W. R. et B. H. Spitzberg (1983). « Trait versus state: A comparison of dispositional and situational measures of interpersonal communication competence », *Western Journal of Speech Communication*, vol. 47, no 4, p. 364-379.
- D’Urso, S. C. et S. A. Rains (2008). « Examining the scope of channel expansion: A test of channel expansion theory with new and traditional communication media », *Management Communication Quarterly*, vol. 21, p. 486-507.

- Dabbish, L. et R. Kraut (2003). « Coordinating Communication : Awareness Displays and Interruption », *Human Factors*, p. 786-787.
- Dainton, M. et E. D. Zalley (2011). « Applying Communication Theory for Professional Life (2nd Ed.) », *SAGE Publications, Inc.*
- Dancey, C. P.; et J. Reidy (2011). « Statistics Without Maths for Psychology: Using Spss for Windows », *New York: Prentice Hall/Pearson.*
- Deardorff, D. K. (2006). « Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization », *Journal of studies in international education*, vol. 10, no 3, p. 241-266.
- Deetz, S. A. (1982). « Critical interpretive reserch in organizational communication », *Western Journal of Speech Communication*, vol. 46, p. 131-149.
- Dennis, A. R., J. A. Rennecker et S. Hansen (2010). « Invisible whispering: Restructuring collaborative decision making with instant messaging », *Decision Sciences*, vol. 41, p. 845-886.
- Dewberry, C. (2004). « Statistical method for organizational research », *London.*
- Dimoka, A. (2010). « What Does the Brain Tell Us About Trust and Distrust? Evidence From a Functional Neuroimagine Study », *MIS Quarterly*, vol. 34, no 2, p. 373-396.
- DiSalvo, V. S. et J. K. Larsen (1987). « A contingency approach to communication skill importance: the impacst of occupation, direction and position. », *Journal of Business Education*, vol. 24, p. 3-22.
- Doll, W. J. et G. Torkzadeh (1989). « A Discrepancy Model of End-User Computing Involvement », *MIS Quarterly*, vol. 10, p. 1151-1171.
- Douglas, J. (1971). « American Social Order », *New York: Free Press.*
- Drolet, A. L. et D. G. Morrison (2001). « Do We Really Need Multiple-Item Measures in Service Research », *Journal of Service Research*, vol. 3, p. 196-204.
- Duarte, N. T. et J. R Goodson (1994). « Effects of dyadic quality and duration on performance appraisal », *Academy of Management Journal*, vol. 37, p. 499-522.
- Dubinsky, A. J. et B. Loken (1989). « Analyzing ethical decision making in marketing », *Journal of Business Research*, vol. 19, p. 83-107.
- Duggan, A. (2006). « Understanding interpersonal communication processes across health contexts: Advances in the last decade and challenges for the next decade », *Journal of health communication*, vol. 11, no 1, p. 93-108.
- Duran, R. L. (1983). « Communicative adaptability: a mesure of social communicative competence », *Communication Quarterly*, vol. 31, no 320-6.
- Duran, R. L. et B. H. Spitzberg (1995). « Toward the development and validation of a measure of cognitif communication competence », *Communication Quarterly*, vol. 43, p. 259-275.
- eMarketer (2012). « Mobile Business Professionals: Seeking Efficiency with Smartphones and Tablets ».
- Faia, M.A. (1980). « The vagaries of the vignette world: a comment on Alves and Rossi », *American Journal of Sociology*, vol. 85, p. 951-954.
- Falzer, P.R. et D.M. Garman (2010). « Contextual decision making and the implementation of clinical guidelines: An example from mental health », *Academic Medicine*, vol. 85, p. 548-555.
- Feldman, S. (1966). « Motivational aspects of attitudinal elements and their place in cognitive interaction », *Ed. Sheldon Feldman. New York: Academic Press.*
- Ferratt, T. W. et L. E. Short (1986). « Are Information Systems People Different : An Investigation of Motivational Differences », *MIS Quarterly*, vol. 10, no 4, p. 377-387.
- Fetterman, D. M. (1998). « Ethnography. In L. Bickman and D. J. Rog (eds) Handbook of Applied Social », *Research Methods (Thousand Oaks, CA: Sage)*, p. 473-504.

- Field, A. (2009). « Discovering statistics using SPSS (3rd Ed.) », *London: Sage*.
- Finch, J. (1987). « The vignette technique in survey research », *Sociology*, vol. 21, p. 105-111.
- Fleiss, J. L. (1981). « Statistical methods for rates and proportions (2nd ed) », *New York: John Wiley*, p. 38–46.
- Floyd, K. et M. Voloudakis (1999). « Affectionate Behavior in Adult Platonic Friendships: Interpreting and Evaluating Expectancy Violations », *Human Communication Research*, vol. 25, p. 341-369.
- Folkes, G. (1990). « Attribution Theory: Applications to Achievement, Mental Health, and Interpersonal Conflict », *Lawrence Erlbaum Associates*.
- Fortin, M. F., J. Côté et F. Filion (2006). « Fondement et étapes du processus de recherche », *Chenelière-éducation, Montréal (Qc)*.
- Fosbinder, D. (1994). « Patient perceptions of nursing care: an emerging theory of interpersonal competence », *Journal of Advanced Nursing*, vol. 20, no 6, p. 1085–1093.
- Foss, K. et S. Littlejohn (2008). « Theories of Human Communication, 9th Ed. », *Belmont, CA*.
- Fredrickson, J.W. (1986). « An Exploratory Approach to Measuring Perceptions of Strategic Decision Process Constructs », *Strategic Management Journal*, vol. 7, no 5, p. 473-483.
- Frost&Sullivan (2012a). « Enterprise Mobility ranks highly for IT investment in New Zealand, 21% of businesses rate mobility as a priority in 2012 », *Finds Frost & Sullivan Survey*.
- Frost&Sullivan (2012b). « More than Three-quarters of CXOs Own at Least One Tablet Computer While 20 Per cent Have Two or More », *Finds Frost & Sullivan Survey*.
- Ganong, L.H. et M. Coleman (2006). « Multiple Segment Factorial Vignette Designs », *Journal of Marriage and Family*, vol. 68, no 2, p. 455-468.
- Gefen, D. et C. M. Ridings (2003). « IT acceptance: Managing User-IT Group Boundaries », *The Database for Advances In Information Systems*, vol. 34, no 3.
- Gelman, A., J. Hill et M. Yajima (2012). « Why We (Usually) Don't Have to Worry About Multiple Comparisons », *Journal of Research on Educational Effectiveness*, vol. 5, p. 189–211.
- Gibb, J. (1961). « Defensive communication », *Journal of Communication*, vol. 11, p. 141-148.
- Gladstones, W. H., M. A. Regan et R. B. Lee (1989). « Division of attention: The single-channel hypothesis revisited », *Quarterly Journal of Experimental Psychology: Human Experimental Psychology* vol. 41, no A, p. 1-17.
- Gladwin, T. (1967). « Social competence and clinical practice », *Psychiatry*, vol. 30, no 30-38.
- Gorham, J. (1988). « The relationship between verbal teacher immediacy behaviors and student learning », *Communication Education*, vol. 37, p. 40-53.
- Gould, D. (1996). « Using vignettes to collect data for nursing research studies: how valid are the findings? », *Journal of Clinical Nursing*, vol. 5, p. 2007-2012.
- Graf, A. et L. K. Harland (2005). « Expatriate selection: evaluating the discriminant, convergent, and predictive validity of five measures of interpersonal and intercultural competence », *Journal of Leadership and Organizational Studies*, vol. 11, no 2, p. 46-62.
- Graham, E. E., C. A. Barbato et E. M. Perse (1993). « The interpersonal communication motives model », *Communication Quarterly*, vol. 41, p. 172–186.
- Gravel, R. J. (1978). « Guide Méthodologique de la Recherche », *Montréal, P.52*.
- Gravetter, F. J. et L. B. Forzano (2009). « Research methods for the behavioral sciences », *Belmont, CA : Wadsworth Cenage Learning*.

- Green, G. L. (1989). « Perceived importance of systemsanalyst's job skills, roles, and non salary incentives », *MIS Quarterly*, vol. 13, no 2, p. 115-133.
- Grinter, R. E. et L. Palen (2002). « Instant Messaging in teen life », *In Computer Supported Cooperative Work, New Orleans, Louisiana: Association of Computing Machinery*, p. 21-30.
- Grønhøj, A. et T. Bech-Larsen (2010). « Using Vignettes to Study Family Consumption Processes », *Psychology & Marketing*, vol. 25, no 5, p. 445-464.
- Gupta, J. N. D. et R. M. Wachter (1998). « A Capstone Course in the Information Systems Curriculum », *International Journal of Information Management*, vol. 18, no 6, p. 427-441.
- Haas, J. W. et C. L. Arnold (1995). « An examination of the role of listening in judgements of communication competence in co-workers », *The Journal Of Business Communication*, vol. 32, p. 123-139.
- Habermas, J. (1970). « Toward a theory of communicative competence. In H.P. Dreitzel (Ed.), *Recent sociology* », *New York: Macmillan*, vol. 2, p. 114-148.
- Hair, J. F. Jr., R. E. Anderson, R. L. Tatham et W. C. Black (1998). « *Multivariate Data Analysis (5th Ed.)* », *Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall*.
- Haley, D. A. (1991). « Sales Management Students vs. Business Practitioners: Ethical Dilemmas and Perceptual Differences. », *Journal of Personal Selling & Sales Management*, vol. 11, no 2, p. 59-63.
- Hall, E. T. (1959). « *The silent language* », *Garden City, N.Y. : Doubleday*.
- Hall, E. T. (1983). « *The dance of life: The other dimension of time* », *Garden City, NY: Anchor*.
- Hallowell, EM. (2007). *Crazy Busy: Overstretched, Overbooked, and About to Snap! Strategies for Handling Your Fast-Paced Life*, Ballantine Books.
- Harris, P. (2008). « *Designing and Reporting Experiments in Psychology (3rd. Edition)* », *Open University Press*.
- Hart, R. P. et D. M. Burks (1972). « Rhetorical sensitivity and social interaction », *Speech Monographs*, vol. 39, p. 75-91.
- Hazel, N. (1995). « Elicitation techniques with young people », *Social Research Update*, no 12.
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*, New York.
- Henderson, J. C. (1990). « Plugging into Strategic Partnerships: The Critical IS Connection », *Sloan Management Review*, vol. 3, no 13, p. 7-18.
- Henemen, R. L., D. B. Greenberger et C. Anonyuo (1989). « Attributions and exchanges: the effects of interpersonal factors on the diagnosis of employee performance », *Academy of Management Journal*, vol. 32, p. 466-476.
- Herche, J. et B. Engelland (1996). « Reversed-Polarity Items and Scale Unidimensionality », *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol. 24, p. 366-374.
- Herzberg, F., B. Mausner et B. B. Snyderman (1959). « *The Motivation to Work* », *John Wiley. New York*.
- Heshmati, A. et M. Lee (2009). « *Information and communications technology* », *Princeton: Princeton University Press*.
- Howard, L. A. et P. Geist (1995). « Idiological positioning in organisational change: The dialectic of control in a merging organisation », *Communication Monographs*, vol. 62, p. 110-131.
- Hughes, R. (1998). « Considering the vignette technique and its application to a study of drug injecting and HIV risk and safer behaviour », *Sociology of Health and Illness*, vol. 20, p. 381-400.
- Hughes, R. et M. Huby (2002). « The application of vignettes in social and nursing research », *METHODOLOGICAL ISSUES IN NURSING RESEARCH*, vol. 37, no 4.

- Hunter, C. et K. McClelland (1991). « Honoring accounts for sexual harassment: A factorial survey analysis », *Sex Roles*, vol. 24, p. 725–752.
- Hwang, Y. (2011). « Is communication competence still good for interpersonal media?: Mobile phone and instant messenger », *Computers in Human Behavior*, vol. 27, p. 924–934.
- Hyman, M. R. et S. D. Steiner (1996). « The Vignette Method in Business Research: Current Uses, Limitations and Recommendations. In: Stuart, E. W., Ortinau, D. J., Moore, E. M. (Eds.) », *Marketing: Moving Toward the 21st Century. Winthrop University School of Business Administration, Rock Hill, SC*, p. 261-265.
- Ilgén, D. R. et J. M. Feldman (1983). « Performance appraisal: A process focus », *Research in Organizational Behavior*, vol. 5, no 141-197.
- InternationalDataCorp (2013). « 73% OF EMPLOYED CANADIANS ARE EXPECTED TO BE MOBILE BY 2016 ».
- Issacs, E. A., A. Walendowski, S. Whittaker, D. J. Schiano et C. Kamm (2002). « The character, functions, and styles of Instant Messaging in workplace », *In Computer Supported Cooperative Work, New Orleans, Louisiana: Association of Computing Machinery*, p. 11-20.
- Ito, M. et D. Okabe (2005). « Technosocial situations: Emergent structuring of mobile e-mail use », *In M. Ito, M. Matsuda, & D. Okabe (Eds.), Personal, portable, pedestrian: Mobile phones in Japanese life. Cambridge, MA: MIT Press*, p. 257–273.
- Ives, B. et M. H. Olson (1984). « User Involvement and MIS Success: A review of Research », *Management Science*, vol. 5, p. 586-603.
- Jablin, F. M. et L. L. Putnam (2001). « The New Handbook of Organizational Communication », *Thousand Oaks, CA: Sage*.
- Janssen, N.B.A.T., F. J. Oort, P. Fockens, D. L. Willems, H. C. J. M. de Haes et E. M. A. Smets (2009). « Under what conditions do patients want to be informed about their risk of complication? A vignette study », *Journal of Medical Ethics*, vol. 35, p. 276–282.
- Jarzabkowski, P. et D. Seidl (2008). « The role of meetings in the social practice of strategy », *Organization Studies*, vol. 29, no 6, p. 1391-1142.
- Jasso, G. et M. Webster, Jr. (1999). « Assessing the gender gap in just earnings and its underlying mechanisms », *Social Psychology Quarterly*, vol. 62, p. 367–380.
- Johnson, M., P. Newton, M. Jiwa et E. Goyder (2005). « Meeting the educational needs of people at risk of diabetes-related amputation: A vignette study with patients and professionals », *Health Expectations*, vol. 8, p. 324–333.
- Johnson, P. R. et J. Indvik (2001). « Slings and arrows of rudeness: Incivility in the workplace », *Journal of Management Development*, vol. 20, no 8, p. 705–713.
- Joshi, K. (1992). « Interpersonal skills for cooperative user-analyst relationships: some research issues », *ACM SIGMIS Database*, vol. 23, no 1, p. 23-25.
- Jourard, S. M. (1971). « Self-disclosure: An experimental analysis of the transparent self », *New York: Wiley-Interscience*.
- Kaiser, K. M. et A. Srinivasan (1982). « User-Analyst Differences : An Empirical Investigation of Attitudes Related to Systems Development », *Academy of Management Journal*, vol. 25, no 3, p. 630-646.
- Kaiser, K.M. et W .R. King (1982). « The Manager-Analyst Interface in Systems Development », *MIS Quarterly*, vol. 6, no 1, p. 49-59.
- Kanouse, D. E. et L. R. Hanson (1971). « Negativity in evaluations », *In Attributions: Perceiving the causes of behavior. Eds. E. E. Jones, D. E. Kanouse, H. H. Kelly, R. E. Nisbett, S. Valins & B. Weiner. Morristown, NJ: General learning*, p. 47-62.

- Kaplan, S. M., A. M. Carroll et K. L. McGregor (1991). « Supporting collaborative processes with conversationbuilder », *Organizational Computing Systems, Atlanta, Georgia*, p. 69-79.
- Kaptelinin, V. (2012). « Activity Theory », In: *Soegaard, Mads and Dam, Rikke Friis (eds.). Encyclopedia of Human-Computer Interaction.*
- Kassin, S., S. Fein et H. R. Markus (2008). « Social Psychology », *Wadsworth: Cengage Learning.*
- Kaufman-Scarborough , C. F. et J. D. Lindquist (1999). « Time management and polychronicity: Comparisons, contrasts, and insights for workplace », *Journal of Managerial Psychology*, vol. 14, p. 288-312.
- Kayser-Jones, J. et B. A. Koenig (1994). « Ethical issues. In J. F. Gubrium and A. Sankar (eds) », *Qualitative Methods in Ageing Research (Thousand Oaks, CA: Sage)*, p. 15-32.
- Kelter, J. D. et A. W. Pope (2011). « The effect of child gender on teachers' responses to Oppositional Defiant Disorder », *Child & Family Behavior Therapy*, vol. 33, p. 49-57.
- Kerlinger, Fred N. et Howard B. Lee (2000). *Foundations of behavioral research*, 4th ed.^e éd., Forth Worth, TX.
- Kinsbourne, M. (1981). « Single channel theory », In *D. Holding (Ed.), Human skills. New York: Wiley*, p. 65-89.
- Klein, G. et J. J. Jiang (2001). « Seeking consonance in information systems », *Journal of Systems and Software*, vol. 56, no 2, p. 195-202.
- Ko, D. G., L. J. Kirsch et W. R. King (2005). « Antecedents of Knowledge Transfer From Consultants to Clients in Enterprise System Implementations », *MIS Quarterly*, vol. 29, no 1, p. 59-86.
- Koermer, C., M. Goldstein et D. Fortson (1993). « How supervisors communicatively convey immediacy and subordinates: An exploratory qualitative investigation », *Communication Quarterly*, vol. 41, no 3, p. 269-281.
- Koponen, J., E. Pyörälä et P. Isotalus (2010). « Finnish medical students' perceptions of Theatre in Education method in learning interpersonal communication competence », *Medical teacher*, vol. 32, no 4.
- Krembs, P. (1980). « Diagnosing and determining communication competencies: A theoretical model », *Paper presented to the annual meeting of the Speech Communication Association, New York, 1980.*
- Krosnick, J.A. (1991). « Response strategies for coping with the cognitive demands of attitude measures in surveys », *Applied cognitive psychology*, vol. 5, no 3, p. 213 - 236.
- Kumar, K. et R. J. Welke (1984). « Implementation Failure and System Developer Values : Assumption, Truisms, and Empirical Evidence », *Proceedings of the ICIS Conference, Tucson, Arizona*, p. 1-17.
- Kumar, R. (2005). « Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners », *Sage Publications.*
- Lahey, S et D. Canary (2002). « Actor goal achievement and sensitivity to partner as critical factors in understanding interpersonal communication competence and conflict strategies », *Communication Monographs*, vol. 69, no 3, p. 217-235.
- Landis, J.R. et G.G. Koch (1977). « The measurement of observer agreement for categorical data », *Biometrics*, vol. 33, no 1, p. 159-174.
- Lanza, M.L. et J. Carifio (1992). « Use of a panel of experts to establish validity for patient assault vignettes. », *Evaluation Review* vol. 17, p. 82-92.
- Larson, C. E., P. Backlund, M. Redmond et A. Barbour (1978). « Assessing functional communication », *Falls Church, VA: Speech Communication Association.*

- Le Bodic, G. (2003). « Mobile Messaging Technologies and Services: SMS, EMS and MMS », *John Wiley & Sons, Ltd, Chichester, UK*.
- Ledbetter, A. M. (2008). « Media use and relational closeness in long-term friendships: Interpreting patterns of multimodality », *New Media & Society*, vol. 10, no 4, p. 547–564.
- Lee, D., E. Trauth et D. Farwell (1995). « Critical Skills and Knowledge Requirements of IS Professionals: A Joint Academic/Industry Investigation », *MIS Quarterly*, vol. 19, no 3, p. 313-340.
- Leierer, S. J., D. C. Strohner, W. A. Leclere, B. J. Cornwell et S. L. Whitten (1996). « The Effect of Counsellor Disability, Attending Behaviour and Client Problem of Counselling », *Rehabilitation Counselling Bulletin*, vol. 40, p. 82-95
- Leonard, J. et J. S. Valacich (2008). « Information Systems Today (3rd ed.) », *Pearson Publishing*.
- Levy, J. et H. Pashler (2001). « Is dual-task slowing instruction dependent? », *Journal of Experimental Psychology: Human Perception and Performance*, vol. 27, no 4, p. 862-869.
- Lindquist, J. D. et C. F. Kaufman-Scarborough (2007). « The Polychronic—Monochronic Tendency Model: PMTS scale development and validation », *Time Society*, vol. 16, no 2, p. 253-285.
- Littlejohn, S. W. et D. M. Jabusch (1982). « Communication competence: Model and application », *Journal of Applied Communication Research*, vol. 10, no 1, p. 29-37.
- Lowe, M. R. et V. D'lio (1985). « Factor Anlysis of the Social Performance Survey Schedule », *Journal of Psychopatology and Benhavioral Assessment*, vol. 7, p. 13-22.
- Ludwick, R. et R. A. Zeller (2001). « The factorial survey: An experimental method to replicate real world problems », *Nursing Research*, vol. 50, p. 129–133.
- Lyons, W. (1998). « Beyond agreement and disagreement: the inappropriate use of Likert item in applied earch culture », *International Journal of Social Research Methodology Theory and Practice*, vol. 1, p. 75-84.
- Lysonski, S. et W. Gaidis (1991). « A Cross-cultural Comparison of the Ethics of Business Students », *Journal of Business Ethics*, vol. 10, no 2, p. 141-150.
- Macklin, T. T. et C. M. Rossiter (1976). « Interpersonal communication and self-actualization. », *Communication Quarterly*, vol. 24, no 4, p. 45-50.
- Maes, J. D., T. J. Weldy et M.L. Icenogle (1997). « A managerial perspective : Oral communication competency is most important for business student in the workplace », *Journal of Business Education*, vol. 34, p. 67-80.
- Mandler, J. M. (1984). « Stories, scripts, and scenes: Aspects of schema theory », *Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates*.
- Manhart, K. (2005). « The limits of multitasking », *Scientific American Mind*, vol. 1, no 14, p. 62-67.
- Marsh, H. W. (1996). « Positive and Negative Global Self-Esteem: A Substantively Meaningful Distinction or Artifactors? », *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 70, p. 810-819.
- Martin, E. (2006). « Vignettes and Respondent Debriefings for Questionnaire Design and Evaluation », *U.S. Bureau of Census Washington, D.C. 20233*.
- Matveev, A. V. (2004). « Cross Cultural Communication Competence and Multicultural Team Performance: Perceptions of American and Russian Managers », *International Journal of Cross cultural Management*, vol. 4, no 2, p. 253-270.
- Mazmanian, M., W. J. Orlikowski et J. Yates (2005). « Crackberries: The social implications of ubiquitous wireless e-mail devices », *In C. Sorensen, Y. Yoo, K.*

- Lyytinen, & J. DeGross (Eds.), Designing ubiquitous information environments: Socio-technical issues and challenges. New York, NY, Springer.*
- McCarron, M.C.E. et D.W. Stewart (2011). « A Canadian Perspective on Using Vignettes to Teach Ethics in Psychology », *Canadian Psychology*, vol. 52, no 3, p. 185–191.
- McCroskey, J. C. et L. L. McCroskey (1988). « Self-report as an approach to measuring communication competence », *Communication Research Reports*, vol. 4, no 2, p. 108-113.
- McFall, R. M. (1982). « A review and reformulation of the concept of social skills », *Behavioral Assessment*, vol. 4, no 1-33.
- McKeen, J. D. et T. Guimaraes (1997). « Successful Strategies For User Participation In Systems Development », *Journal of Management Information Systems*, vol. 14, no 2, p. 113-150.
- Mikton, C. et A. Grounds (2007). « Cross-cultural clinical judgment bias in personality disorder diagnosis by forensic psychiatrists in the UK: A case-vignette study », *Journal of Personality Disorders*, vol. 21, p. 400–417.
- Miles, M.B. et A.M. Huberman (1994). *Qualitative Data Analysis : An Expanded Sourcebook*, Thousand Oaks, CA, Sage.
- Miller, A., C. Shoptaugh et J. Wooldridge (2011). « Reasons not to cheat, academic-integrity responsibility, and frequency of cheating. », *Journal of Experimental Education*, vol. 79, p. 169 –184.
- Miyata, M. et T. Kobayashi (2008). « Casual relationship between internet use and social capital in Japan », *Asian Journal of Social Psychology*, vol. 11, p. 42–52.
- Monge, P. R., S. G. Bachman, J. P. Dillard et E. M. Eisenberg (1982). « Communicator competence in the workplace: Model testing and scale development », *In M. Burgoon (ed.), Communication yearbook 5. New Brunswick, NJ: Transaction Books*, p. 505-528.
- Moore, G. C. et I. Benbasat (1991). « Development of an instrument to measure the perception of adopting an information technology innovation », *Information Systems Research*, vol. 2, no 3, p. 192-222.
- Morreale, S. P., M. M. Osborn et J.C. Pearson (2000). « Why communication is important : A rationale for centrality of the study of communication », *Journal of the Association for Communication Administration*, vol. 29, p. 1-25.
- Murdock, N.L., C. Edwards et T. Murdock (2010). « Therapists' attributions for client premature termination: Are they self-serving? », *Psychotherapy Theory, Research, Practice, Training*, vol. 47, p. 221–234.
- Nardi, B. A., S. Whittaker et E. Bradner (2000). « Interaction and Outeraction: Instant Messaging in Action », *CSCW 2000 Conference Proceedings: ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work*, p. 79-88.
- Nelson, R. R. (1991). « Educational Needs as Perceived by IS and End-User Personnel: A Survey of Knowledge and Skill Requirements », *MIS Quarterly*, vol. 15, no 4, p. 503-525.
- Nelson, R. R. et P. H. Cheney (1987). « Training end users: An exploratory study », *MIS Quarterly*, vol. 11, no 546-559.
- Netemeyer, R. G., W. O. Bearden et S. Sharma (2003). « Scaling Procedures: Issues and Applications », *Thousand Oaks, CA: Sage Publications*.
- Noble, W. (2009). « How does multiple testing correction work? », *Nature Biotechnology*, vol. 27, no 12, p. 1135–1137.
- Nunnally, J. (1978). « Psychometric Methods », *New York (NY), McGraw-Hill Ed.*
- O'Neil, H. F., K. Allred et E. L. Baker (1997). « Review of workforce readiness theoretical frameworks », *Workforce readiness, competences and assessments, Mahwan, NJ: Lawrence Erlbaum Associates*, p. 229-254.

- O'Keefe, D. (2003). « Should familywise alpha be adjusted? », *Human Communication Research*, vol. 29, no 3, p. 431-447.
- Ogan, C. (2007). « Communication technology and global change », In C. A. Lin & D. J. Atkin (Eds.), *Communication technology and social change*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, p. 17-35.
- Pacanowsky, M. E. et N. O'Donnell-Trujillo (1983). « Organizational communication as cultural performance », *Communication Monographs*, vol. 50, no 126-147.
- Parks, M. R. (1985). « Interpersonal communication and the quest for personal competence », In M. L. Knapp & G. R. Miller (Eds.), *Handbook of interpersonal communication*, Beverly Hills, CA: Sage, p. 171-201.
- Parks, M. R. (1994). « Communicative competence and interpersonal control », *Handbook of interpersonal communication*, Thousand Oaks, CA: Sage., vol. 2nd ed., p. 589-618.
- Pashler, H. (1994). « Dual-task interference in simple tasks: Data and theory », *Psychological Bulletin* vol. 116, no 2, p. 220-244.
- Pavlou, P. A., H. Liang et Y. Xue (2007). « Understanding and mitigating uncertainty in online exchange relationship: a principal-agent perspective », *MIS Quarterly*, vol. 31, no 1, p. 105-136.
- Penley, L. E., E. R. Alexander, E. Jernigan et C. I. Henwood (1991). « Communication Abilities of Managers: The Relationship to Performance », *Journal of Management*, vol. 17, no 1, p. 57-76.
- Peterson-Badali, M., R. Abramovitch et J. Duda (1997). « Young children's legal knowledge and reasoning ability », *Canadian Journal of Criminology*, vol. 39, p. 145-170.
- Peterson, D. L. et K. S. Pfof (1989). « Influence of Rock Videos on Attitudes of Violence Against Women », *Psychological Reports*, vol. 64, p. 319-322.
- Phillips, T. et P. Smith (2003). « Everyday incivility: Towards a benchmark », *The Sociological Review*, vol. 51, no 1, p. 85-108.
- Piaget, J. (1932/1965). « The Moral Judgment of the Child », *New York: The Free Press*.
- PMI (2004). « A guide to the project management body of knowledge (3rd ed.) », *Newton Square, PA*.
- Podsakoff, P.M., S.B. MacKenzie, J.-Y. Lee et N.P. Podsakoff (2003). « Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies », *Journal of Applied Psychology*, vol. 88, no 5, p. 879-903.
- Porter Jr., D. M. (2001). « Gender Differences in Managers' Conceptions and Perceptions of Commitment to the Organization », *Sex Roles*, vol. 45, no 6, p. 375-398.
- Powers, W. G. et D. N. Lowry (1980). « Basic Communication Fidelity: a fundamental approach », *Competence in Communication: A Multidisciplinary Approach*. Sage : Beverly Hills, CA.
- Raina, R. et N. Pande (2012). « Communication Competence of Indian Engineers in IT & ITeS Sector », *The Indian Journal of Industrial Relations*, vol. 47, no 3.
- Randall, D. M. et M. F. Fernandes (1991). « The Social Desirability Bias in Ethics Research », *Journal of Business Ethics*, vol. 10, no 11, p. 805-817.
- Randall, D. M. et A. M. Gibson (1990). « Methodology in Business Ethics Research: A Review and Critical Assessment », *Journal of Business Ethics*, vol. 9, no 6, p. 457-471.
- Ray, J. J. (1983). « Reviving the Problem of Acquiescent Response Bias », *Journal of Social Psychology*, vol. 121, p. 81-96.
- Redmond, M. V. (1985). « The relationship between perceived communication competence and perceived empathy », *Communication Monographs*, vol. 52, no 377-382.

- Reich, B. H. et I. Benbasat (2000). « Factors that Influence the Social Dimension of Alignment between Business and Information Technology Objectives », *MIS Quarterly*, vol. 24, no 1, p. 81-111.
- Reinsch, NL., JW. Turner et CH. Tinsley (2008). « Multicommunicating: A practice whose time has come? », *Academy of Management*, vol. 32, no 2, p. 391-403.
- Rennecker, J. A., A. R. Dennis et S. Hansen (2006). « Reconstructing the Stage: The Use of Instant Messaging to Restructure Meeting Boundaries », *Proceedings of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Rennecker, J. A. et L. Godwin (2003). « Theorizing the Unintended Consequences of Instant Messaging for Worker Productivity », *Case Western Reserve University, USA . Sprouts: Working Papers on Information Systems*, vol. 3, no 3, p. 137-168.
- Rennecker, J. A. et L. Godwin (2005). « Delays and interruptions: A self-perpetuating paradox of communication technology use », *Information and Organization*, vol. 15, no 3, p. 247-266.
- Renold, E (2002). « Using vignettes in qualitative reserch », *Building Research Capacity*, no 3.
- Riggio, R. E. (1986). « Assessment of basic social skills », *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 51, p. 649-660.
- Robey, D. et D. L. Farrow (1982). « User Involvement and Information System Developement: A conflict model and emprical test », *Management Science*, vol. 28, p. 73-85.
- Robey, D., D. L. Farrow et C. R. Franz (1989). « Group Process and Conflict in System Development », *Management Science*, vol. 10, p. 1172-1191.
- Robey, D. et M. L. Markus (1984). « Rituals in information system design », *MIS Quarterly*, vol. 8, no 1, p. 5-15.
- Robey, D., L. A. Smith et L. R. Vijayasarathy (1993). « Perceptions of Conflict and Success in Informtion Systems Development Projects », *Journal of Management Information Systems*, vol. 10, p. 123-139.
- Robinson, J. P. et P. R. Shaver (1970). « Measures of Social Psychological Attitudes », *Ann Arbor (MI), Ed. Survey Research Center of Institut of Social Research*
- Rodwell, J. J., R. Kienzel et M. A. Shadur (1998). « The relationships among work-related perceptions, employee attitudes, and employee performance : The integral role of communication », *Human Resource Management*, vol. 37, p. 277-293.
- Rogers, RD. et M. Stephen (1995). « Costs of a predictable switch between simple cognitive tasks », *Journal of Experimental Psychology: General*, vol. 124, no 2, p. 207-231.
- Ross, L. (1977). « The intuitive psychologist and his shortcomings: Distortions in the attribution process », *Advances in experimental social psychology* vol. 10, p. 173-220.
- Rossi, P. H., J. D. Wright et A. B Anderson (1983). « Handbook of survey research », *New York: Academic Press*.
- Rothman, K. (1990). « Adjustments Are Needed for Multiple Comparisons », *Epidemiology*, vol. 1, no 1, p. 43-46.
- Rubin, R. B. (1985). « The validity of the communication competency assessment instrument », *Communication Monographs*, vol. 52, no 2, p. 173-185.
- Rubin, R. B. (1990). « Communication competence », *Speech communication: Essays to commemorate the 75th anniversary of the Speech Communication Association, Carbondale, IL, Southern Illinois Press*, p. 94-129.
- Rubin, R. B. et E. E. Graham (2004). « Measures of interpersonal communication », *In R. B. Rubin, P. Palmgreen, & H. E. Sypher (Eds.) Communication Research Measures: Mahway, NJ: Lawrence Erlbaum.*, p. 21-36.

- Rubin, R. B. et M. M. Martin (1994). « Development of a measure of interpersonal communication competence », *Communication Research Reports*, vol. 11, no 1, p. 33-44.
- Rumelhart, D. E. (1980). « Schemata: the building blocks of cognition », *In: Theoretical Issues in Reading Comprehension (Eds)*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Sakai, K. (2008). « Task set and prefrontal cortex », *Annual Review of Neuroscience*, vol. 31, p. 219-245.
- Savitz, D. et A. Olshan (1995). « Comparisons and Related Issues in the Interpretation of Epidemiologic Data », *American Journal of Epidemiology*, vol. 142, p. 904-908.
- Sawyer, S., K. R. Eschenfelder, A. Diekema et C. R. McClure (1998). « IT Skills in the Context of BigCo », *In Proceedings of the 1998 SIGCPR Conference on Computer Personnel Research*, R. Agarwal (Ed.), ACM Press, NewYork, p. 9-18.
- Schank, R. C. et R. P. Abelson (1977). « Scripts, Plans, Goals and Understanding », *Hillsdale, NJ: Erlbaum*.
- Schlenker, B. R. (1980). « Impression Management: The Self-Concept, Social Identity, and Interpersonal Relations », *Monterey/California: Brooks/Cole*.
- Schlosser, F.K. (2002). « So, how do people really use their handheld devices? An interactive study of wireless technology use », *Journal of Organizational Behavior*, vol. 23, no 4, p. 401-423.
- Schmitt, N. et D. M. Stults (1985). « Factors Defined by Negatively Keyed Items: The Result of Inattentive Respondents? », *Applied Psychological Measurement*, vol. 9, no 4, p. 367-373.
- Schoemaker, P. J.H. (1993). « Multiple scenario development: Its conceptual and behavioral foundation. », *Strategic Management Journal*, vol. 14, p. 193-213.
- Schoenberg, N.E. et H. Ravdal (2000). « Using vignettes in awareness and attitudinal research », *SOCIAL RESEARCH METHODOLOGY*, vol. 3, no 1, p. 63-74.
- Schrader, D. C. (1990). « A refined measure of interpersonal communication competence: The inventory of communicator characteristics », *Journal of Social Behavior and Personality*, vol. 15, p. 490-501.
- Segars, A. H. et V. Grover (1999). « Profiles of strategique information systems planning », *Information Systems Research*, vol. 10, no 3, p. 199-232.
- Simon, C. S. (1979). « Communicative competence: A functional-pragmatic approach to language therapy », *Tucson, AZ: Communication Skill Builders*.
- Spano, S. et S. Zimmermann (1995). « Interpersonal communication competence in context: Assessing performance in the selection interview », *Communication Reports*, vol. 8, no 1, p. 18-26.
- Spee, A. P. et P. Jarzabkowski (2009). « Strategy tools as boundary objects », *Strategic Organization*, vol. 7, p. 223-232.
- Spence, M. (2002). « Signaling in retrospect and the informational structure of markets », *American Economic Review*, vol. 92, p. 434-459.
- Spitzberg, B. H. (1983). « Communication competence as knowledge, skill, and impression », *Communication Education*, vol. 32, no 3, p. 323-329.
- Spitzberg, B. H. (1988). « Communication Competence : Measures of Perceived Effectiveness », *In A Handbook for the Study of Human Communication: Methods and Instruments for Observing, Measuring, and Assessing Communication Processes*, Edited by Charles H. Tardy. Ablex Publishing Corporation.
- Spitzberg, B. H. (1991). « An examination of trait measures of interpersonal competence », *Communication Reports*, vol. 4, no 1, p. 22-29.
- Spitzberg, B. H. (1993). « The dialectics of (in)competence », *Journal of Social and Personal Relationships*, vol. 10, p. 137-158.

- Spitzberg, B. H. (2003). « Methods of Interpersonal Skill Assessment », In J. O. Greene & B. R. Burleson, *Handbook of Communication and Social Interaction Skills*, Psychology Press.
- Spitzberg, B. H. et W. R. Cupach (1983). « The relational competence construct: Development and research », *Paper presented at the Western Speech Communication Association Conference, Washington, D.C.*
- Spitzberg, B. H. et W. R. Cupach (1984). « Interpersonal communication competence », *Beverly Hills, CA: Sage.*
- Spitzberg, B. H. et M. L. Hecht (1984). « A component model of relational competence », *Human Communication Research*, vol. 10, p. 575-599.
- Steffan, J. J., D. P. Greenwald et D. Langmeyer (1979). « A factor analytic study of social competence in women », *Social Behavior and Personality*, vol. 7, p. 17-27.
- Stephens, K. (2012). « Multiple Conversations During Organizational Meetings: Development of the Multicommunicating Scale », *Management Communication Quarterly*, vol. 26, no 2, p. 195–223.
- Stephens, K., J. K. Cho et D. I. Ballard (2011). « Simultaneity, Sequentiality, and Speed: Organizational Messages About Multiple-Task Completion », *Human Communication Research*, vol. 38, p. 23–47.
- Stephens, K. et J. Davis (2009). « The Social Influences on Electronic Multitasking in Organizational Meetings », *Management Communication Quarterly*, vol. 23, no 1, p. 63-83.
- Sumrall, W.J. et L.S. West (1998). « Using a vignette technique to compare various groups' beliefs about the future », *Journal of Environmental Education*, vol. 29, p. 45-51.
- Tait, P. et I. Vessey (1988). « The Effect of User Involvement on System Success: A Contingency Approach », *MIS Quarterly*, vol. 3, p. 91-107.
- Tannenbaum, R., I. R. Weschler et F. Massarik (1987). *Leadership and organization: A behavioral science approach*, Garland (New York)
- Teng, J. T. C. et K. J. Calhoun (1996). « Organizational Computing as a facilitator of operational and managerial decision making: An exploratory study of managers' perceptions », *Decision Sciences*, vol. 25, no 2, p. 251-312.
- Todd, P. A., J. D. McKeen et R. B. Gallupe (1995). « The Evolution of IS Skills: A Content Analysis of IS Job Advertisements from 1979 to 1990 », *MIS Quarterly*, vol. 19, no 1, p. 1-27.
- Torres, S. (2009). « Vignette Methodology and Culturerelevance: Lessons Learned Through a Project on Successful Aging with Iranian Immigrants to Sweden », *Journal of Cross Cultural Gerontology*, vol. 24, p. 93-114.
- Tracy, K. et A. Dimock (2004). « Meetings: Discursive sites for building and fragmenting community », *Communication Yearbook*, vol. 28, p. 127-165.
- Trauth, E., D. W. Farwell et D. Lee (1993). « IS expectation gap: Industry expectation versus academic preparation », *MIS Quarterly*, vol. 13, no 3, p. 293-307.
- Trochim, W. et J. P. Donnelly (2006). « The Research Methods Knowledge Base (3rd. Ed.) », *Atomic Dog.*
- Turner, J. W., J. A. Grube, C. H. Tinsley, C. Lee et C. O'Pell (2006). « Exploring the Dominant Media : How Does Media Use Reflect Organizational Norms and Affect Performance? », *Journal of Business Communication*, vol. 43, p. 220-250.
- Turner, J. W. et NL. Reinsch (2004). « Except when it's my boss: An exploratory study of intent to communicate polychronically », *Acad. Management Annual Meetings, New Orleans, LA.*
- Turner, J. W. et NL. Reinsch (2007). « The Business Communicator as Presence Allocator: Multicommunicating Equivocality, and Status at Work », *Journal of Business Communication*, vol. 44, no 1, p. 36-58.

- Turner, J. W. et N.L. Reinsch (2010). « Successful and unsuccessful multicomunication episodes: Engaging in dialogue or juggling messages? », *Inf Syst Front*, no 12, p. 277–285.
- Turner, J. W. et C. H. Tinsley (2002). « Polychnic communication: Managing multiple conversations at once », *Paper presented at the Academy of Management Conference, Denver, Colorado*.
- Usunier, J. C., M. Easterby-Smith et R. Thorpe (2000). « Introduction à la recherche en gestion (2ème Ed.) », *Paris*, p. 271.
- Van Selst, M., E. Ruthruff et J.C. Johnston (1999). « Can practice eliminate the Psychological Refractory Period effect? », *Journal of Experimental Psychology: Human Perception and Performance*, vol. 25, no 5, p. 1268-1283.
- Verhoeven, K., K. Simonsen et L. McIntyre (2005). « Implementing false discovery rate control: increasing your power », *Oikos*, vol. 108, p. 643–647.
- Wakabayashi, M., G. Graen, M. Graen et M. Graen (1988). « Japanese management progress: Mobility into middle management », *Journal of Applied Psychology*, vol. 73, p. 217-227.
- Walther, J. B. (1996). « Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction », *Communication Research*, vol. 23, no 1, p. 3–43.
- Walther, J. B. (2007). « Selective self-presentation in computer-mediated communication: Hyperpersonal dimensions of technology, language, and cognition », *Computers in Human Behavior*, vol. 23, no 5, p. 2538–2557.
- Wang, E. T. G., C. C. Lin, J. J. Jiang et G. Klein (2007). « Improving enterprise resource planning (ERP) fit to organizational process through knowledge transfer », *International Journal of Information Management*, vol. 27, p. 200–212.
- Wang, H. (1993). « Introduction to the Cross-Culture Psychology », *Shanxi Normal University Press*.
- Wason, K. D. et K. C. Cox (1996). « Scenario Utilization in Marketing Research », *Advances in Marketing. Texas: Southwestern Marketing Association*, p. 155-162.
- Wason, K. D., M. J. Polonsky et M. R. Hyman (2002). « Designing vignette studies in marketing », *Australasian Marketing Journal*, vol. 10, p. 41–58.
- Wasson, C. (2004). « Multitasking during virtual meetings », *Human Resource Planning*, vol. 27, p. 47-60.
- Watson, D. (1992). « Correcting for Acquiescent Response Bias in the Absence of a Balanced Scale—an Application to Class-Consciousness », *Sociological Methods & Research*, vol. 21, p. 52-88.
- Weber, J. (1992). « Scenarios in Business Ethics Research: Review, Critical Assessment, and Recommendations », *Business Ethics Quarterly*, vol. 2, no 2, p. 37-160.
- Weisman, J. et L. Brosgole (1994). « Facial affect recognition in singly diagnosed mentally retarded people and normal young children: a methodological comparison », *International Journal of Neuroscience*, vol. 75, p. 45-55.
- Wellmon, T. A. (1988). « Conceptualizing organizational communication competence: a rules based perspective », *Management Communication Quarterly*, vol. 1, p. 515-534.
- Werner, O. et G. M. Schoepfle (1987). « Systematic Fieldwork », *Ethnographic Analysis and Data Management (Newbury Park, CA: Sage)*, vol. 2.
- Westmyer, S. A., R. L. DiCioccio et R. B. Rubin (1998). « Appropriateness and Effectiveness of Communication Channels in Competent Interpersonal Communication », *Journal of Communication*, vol. 48, no 3, p. 27–48.
- Wiemann (1977). « Explication and Test of a Model of Communicative Competence », *Human Communication Research*, vol. 3, no 3, p. 195-213.
- Wine, J. D. et M. D. Smye (1981). « Social Competence », *Guilford: New York*.

- Włoszczak-Szubzda, A. et M. J. Jarosz (2012). « Professional communication competences of nurses », *Annals of agricultural and environmental medicine*, vol. 19, no 3.
- Woerner, S. L., W. J. Orlikowski et J. Yates (2004). « Combining Media In Organizational Communication », *Regular Paper Presentation*.
- Wright, L. (1988). « The Type A behaviour pattern and coronary artery disease », *American Psychologist*, vol. 43, no 1, p. 2-14.
- Yang, H. et C. Thompson (2010). « Nurses' risk assessment judgements: A confidence calibration study », *Journal of Advanced Nursing*, vol. 66, p. 2751–2760.
- Zmud, R. W. (1983). « CBIS Failure and Success », *Information Systems in Organizations*, Glenview: Scott, Foresman and Company, p. 353-385.