

HEC MONTRÉAL

**L'utilisation innovante et l'âge des utilisateurs dans le cadre des dépôts
de connaissances électroniques**

par
Claire Samirah Sobodker

**Sciences de la gestion
(Option Développement Organisationnel)**

*Mémoire présenté en vue de l'obtention
du grade de maîtrise ès sciences en gestion
(M. Sc.)*

Décembre 2016
© Claire Samirah Sobodker, 2016

ATTESTATION D'APPROBATION ÉTHIQUE COMPLÉTÉE

La présente atteste que le projet de recherche décrit ci-dessous a fait l'objet des approbations en matière d'éthique de la recherche avec des êtres humains nécessaires selon les exigences de HEC Montréal.

La période de validité du certificat d'approbation éthique émis pour ce projet est maintenant terminée. Si vous devez reprendre contact avec les participants ou reprendre une collecte de données pour ce projet, la certification éthique doit être réactivée préalablement. Vous devez alors prendre contact avec le secrétariat du CER de HEC Montréal.

Nom de l'étudiante : Claire-Samirah Sobodker

Titre du projet supervisé/mémoire/thèse :

L'âge en tant que facteur contextuel lors de l'utilisation post-adoption des dépôts de connaissances électroniques

Titre du projet sur le certificat :

Age as a Contextual Factor in the Post-adoptive Use of Electronic Knowledge Repositories

Projet # : 2016-1969

Chercheur principal / directeur de recherche :

Stefan Tams

Cochercheurs :

Claire-Samirah Sobodker

Date d'approbation initiale du projet : 01 avril 2016

Date de fermeture de l'approbation éthique pour l'étudiant(e) : 06 décembre 2016

En vous remerciant cordialement,



Maurice Lemelin
Président du CER de HEC Montréal

Résumé

Les études montrent que la tendance qu'ont les entreprises d'investir dans les Dépôts de Connaissances Électroniques (DCE) n'est rentable que lorsque les utilisateurs prennent part à des comportements d'utilisation de post-adoption. En parallèle, une seconde tendance émerge au sein des entreprises, soit le vieillissement de leur main-d'œuvre. Sachant que le nombre d'employés susceptibles de prendre leur retraite augmente considérablement, il devient important pour les entreprises de capturer les connaissances de ces employés avant qu'il ne soit trop tard. En ce sens, nous nous penchons dans cette étude sur le rôle joué par l'âge des utilisateurs dans le cadre d'une utilisation innovante des dépôts de connaissances électroniques, un comportement de post-utilisation. Pour ce faire, nous avons recours au modèle des comportements proactifs au travail et étudions le rôle de l'âge à travers deux points de contrôle : la confiance dans les DCE et l'auto-efficacité en lien avec les DCE. Tandis que notre modèle de recherche n'est pas supporté, les résultats de nos analyses post-hoc indiquent que l'âge des utilisateurs a une relation négative avec l'utilisation innovante des DCE. De plus, la confiance dans les DCE, l'auto-efficacité en lien avec les dépôts DCE ont également une relation positive avec l'utilisation innovante des DCE, selon les résultats post-hoc. Par ailleurs, les résultats de nos hypothèses indiquent que l'autonomie au travail, via l'auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle, a une relation positive avec l'utilisation innovante des DCE.

Mots clés : Age, dépôts de connaissances électroniques, utilisation innovante, post-adoption, confiance dans les DCE, auto-efficacité en lien avec les DCE, autonomie au travail, auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle.

Abstract

The ever-growing trend of investing in Electronic Knowledge Repositories (EKR) by companies has been shown to only generate gains when users engage in post adoptive usage behaviors of such systems. In parallel, the graying of the workforce has emerged as a trend in organizations. As the number of workers getting closer to retirement age increases, the need to capture their knowledge in a timely manner becomes crucial for organisations. In this vein, we investigate the role played by older workers' age in their innovative usage of EKR when contributing their knowledge, a post-adoptive usage behavior. To do so, we draw on the Model of Proactive Work Behavior, and we study the role of age through two touch points: EKR trust and EKR self-efficacy. Whilst the results of our hypotheses do not show support for our main research model, the post-hoc results do support the relationship between user's age and innovative use of EKR, where the older the user is, the less likely he will partake in innovative usage of EKR. In addition, positive relationships between EKR trust, EKR self-efficacy and innovative use of EKR have been found, according to our post-hoc analyses. The results of our hypotheses also show significant positive relationships between job autonomy, via role-breadth self-efficacy, and innovative use of EKR.

Keywords : Age, Electronic Knowledge Repository, Innovative Use, Post Adoption, Trust in EKR, EKR Self-Efficacy, Job Autonomy, Role-Breadth Self-Efficacy.

Table des matières

Résumé	iii
Abstract	v
Liste des tableaux et des figures	ix
Liste des abréviations	xi
Remerciements	xv
Introduction	1
Chapitre 1.....	5
Revue de littérature.....	5
1. Les systèmes de gestion des connaissances et les dépôts de connaissances	5
2. Vue d'ensemble de la recherche sur les comportements de post-adoption	7
2.1. L'utilisation émergente et les dépôts de connaissances électroniques	10
3. Le contexte d'utilisation lors des comportements d'utilisation de post-adoption	12
3.1 L'âge des employés.....	12
3.2 L'autonomie au travail	14
3.3 La confiance dans les systèmes	14
3.4 L'auto-efficacité en lien avec les systèmes	16
4. L'utilisation innovante en tant que comportement de post-adoption.....	17
Chapitre 2.....	19
Cadre théorique et modèle de recherche.....	19
1. Cadre théorique	19
2. Modèle de recherche.....	23
3. Hypothèses de recherche.....	26
3.1 La relation indirecte entre l'autonomie au travail et l'utilisation innovante des DCE.....	26
3.2 Les rôles modérateurs de la confiance dans les DCE et l'auto-efficacité en lien avec les DCE	28
3.3. Le rôle modérateur de l'âge à travers l'auto-efficacité en lien avec les DCE et la confiance dans les DCE	32
Chapitre 3.....	37

Méthodologie	37
1. Le questionnaire	37
1.1 Le modèle des comportements proactifs au travail	38
1.2 La confiance dans les DCE et l'auto-efficacité en lien avec les DCE	39
1.3 L'âge des utilisateurs	39
1.4 Variables de contrôle	40
2. L'échantillon	41
2.1 Les travailleurs du savoir	41
2.2 Les travailleurs âgés	42
3. Collecte de données	42
Chapitre 4 Analyse de données et résultats	45
1. Analyses descriptives	45
2. Le modèle externe ou de mesure	45
3. Le modèle interne ou structurel	47
4. Analyse de nos hypothèses de recherche	48
5. Analyses post-hoc	51
Chapitre 5 Discussion	53
1. Limites	54
2. Recherches futures	55
3. Implications pour la recherche et implications managériales	63
Conclusion	65
Index analytique	i
Bibliographie	iii
Annexes	xvii
Annexe 1a - Liste des journaux en gestion des connaissances consultés	xvii
Annexe 1b- Liste des journaux figurant dans le <i>Senior Scholars' Basket of Journals</i>	xvii
Annexe 1c- Liste des bases de données consultées	xviii
Annexe 2. Items des construits utilisés	xix

Liste des tableaux et des figures

- Tableau 1. L'utilisation innovante des DCE en tant que comportement proactif
- Tableau 2. Définition des construits (traduction libre)
- Tableau 3. Statistiques descriptives et validité des construits
- Tableau 4. Corrélations des construits
- Tableau 5. « *Loadings* » et « *cross loadings* » des items
- Tableau 6. Sommaire des résultats de nos hypothèses
- Tableau 7. Sommaire des liens entre les variables et l'utilisation innovante des DCE
- Tableau 8. Comparaison des modèles en fonction de nos objectifs de recherche
- Figure 1. Sommaire des types d'utilisation post-adoption
- Figure 2. Place de notre étude
- Figure 3. Modèle de recherche
- Figure 4. Résultats de l'analyse de l'algorithme de PLS
- Figure 5. Modèle de base simplifié
- Figure 6. Nouveau modèle de recherche suggéré

Liste des abréviations

CEFRIO	Centre francophone d'informatisation des organisations
DCE	Dépôt de connaissances électroniques
EKR	Electronic knowledge repository
KMS	Knowledge management systems
SGC	Systèmes de gestion des connaissances
SI	Systèmes de l'information
TI	Technologies de l'information
TIC	Technologies de l'information et de la communication

Remerciements

*Je tiens à remercier
mon directeur,
ma famille
et mes amies.*

Introduction

Identifiée comme une des ressources les plus indispensables (Nonaka & Takeuchi, 1995; Sambamurth, Bharadwaj, Grover, 2003), la connaissance revêt un caractère d'importance stratégique pour les organisations contemporaines (Krogh, 1998; Argote & Ingram, 2000; Davenport, Prusak & Wilson, 2003). En effet, celles-ci y investissent de manière considérable; jusqu'à 73 milliards selon une étude de 2007 (Murphy & Hackbush). Ces investissements comprennent l'acquisition de Systèmes de Gestion des Connaissances (SGC) (*Knowledge Management Systems (KMS)*) (Schubmehl & Vesset, 2014), comme les Dépôts de Connaissances Électroniques (DCE) (*Electronic Knowledge Repositories (EKR)*) (Grover & Davenport, 2001). Permettant de gérer les connaissances organisationnelles, ces dépôts offrent principalement la possibilité de contribuer et de récupérer (*retrieve*) des connaissances (Alavi & Leidner, 2001; Jaspersen, Carter & Zmud, 2005).

Cela dit, ces investissements ne rapportent pas toujours les résultats escomptés et les organisations subissent des pertes considérables (Schubmehl & Vesset, 2014). Les recherches indiquent plusieurs raisons pouvant expliquer ces déficits (Weber, Breslow & Sandhu, 2001), notamment l'utilisation faite des systèmes par les employés (Disterer, 2001; Weber & Aha, 2003). En effet, la simple acquisition d'un système par une organisation ne garantit nullement son succès. Les recherches montrent que lorsque les utilisateurs ne dépassent pas l'étape première de l'adoption initiale, la vraie valeur de ces systèmes n'est pas à mise à contribution. En effet, c'est en privilégiant une utilisation plus poussée, où les caractéristiques des systèmes sont utilisées de manière non superficielle, qu'il est possible pour les entreprises de bénéficier de leurs investissements (Battacherjee, 2001; Venkatesh & Morris, 2000): Il s'agit de comportements de **post-adoption**.

Selon Jaspersen, Carter & Zmud (2005), l'installation du système doit d'abord être effectuée pour qu'on puisse parler de comportements de post-adoption. L'utilisateur prendra ainsi diverses décisions d'adoption et d'utilisation face à une fonctionnalité

(*feature*) en particulier ou à un ensemble de fonctionnalités du système (Jasperson, Carter & Zmud, 2005). Ce n'est qu'à partir du moment où l'utilisateur fait usage du système dans le cadre de son travail, que nous pouvons parler de comportements de post-adoption (Jasperson, Carter & Zmud, 2005). Alors qu'il existe divers types et stades de comportement de post-adoption (Cooper & Zmud, 1990; Saeed & Abdinnour, 2013), ce mémoire s'intéresse à un comportement plus poussé, soit l'utilisation innovante des DCE. Dans cette lignée, nous nous intéressons à l'utilisateur final (*end user*) et voyons de quelle manière les entreprises peuvent bénéficier de leurs investissements.

Dans le contexte organisationnel, les travailleurs constituent les utilisateurs finaux des DCE. Pouvant être séparés en catégories en fonction de leur âge, c'est la catégorie des travailleurs plus âgés qui attire particulièrement notre attention. Représentant environ 2 328 890 (CEFRIO, 2011), les adultes âgés de 55 ans et plus représentent la catégorie d'employés qui rapportent le plus aux organisations, en matière des connaissances qu'ils possèdent. En effet, la somme des connaissances accumulées par chacun de ces employés est considérable (Park & Gutchess, 2002). Sachant que plus l'ancienneté au sein d'une entreprise augmente, plus les connaissances spécifiques à propos de celle-ci augmentent, il devient important pour les entreprises de capturer et de transmettre les connaissances des travailleurs plus âgés (Glick, 2007; Calo, 2008). Cela dit, un élément à considérer en ce qui a trait à ce groupe d'utilisateur est l'âge de la retraite. Comme cela a été relevé, notamment par un rapport publié par l'OCDE (2010), le nombre de travailleurs âgés de 55 ans et plus a considérablement augmenté entre les années 2000 et 2012. Cela signifie spécialement que le temps presse pour les organisations, si celles-ci veulent bénéficier des connaissances des employés plus âgés avant qu'il ne soit trop tard. En effet, ayant plus d'expérience, et ayant développé des tactiques dont les autres employés pourraient bénéficier, il est important d'identifier et d'expliquer les éléments pouvant amener les employés plus âgés à prendre part aux comportements de post-adoption.

Des études effectuées dans la littérature sur les Systèmes d'Information (SI) montrent l'importance de l'âge de l'utilisateur en lien avec leur utilisation des systèmes (Morris & Vankatesh, 2000; Venkatesh, Morris, Davis & Davis, 2003). Par contre, il a été relevé par Tams, Grover et Thatcher (2014) que, quoique plusieurs études aient montré la

pertinence de l'âge des utilisateurs, celles-ci n'essaient pas de comprendre comment et pourquoi l'âge est important. Par conséquent, nous cherchons à savoir :

Dans quelle mesure l'âge des travailleurs aura une incidence sur leur comportement de post-adoption d'utilisation innovante, dans le cadre de leur utilisation des dépôts de connaissances électroniques ?

Pour avoir une compréhension complète du rôle joué par l'âge d'une part, et pour comprendre ce qui peut amener au comportement de post-adoption d'utilisation innovante d'autre part, nous allons nous appuyer sur le modèle des comportements proactifs au travail (*Model of Proactive Work Behavior (MPWB)*) de Parker, Williams & Turner (2006), que nous contextualiserons. D'un point de vue théorique, cette étude tentera de fournir un cadre d'analyse pour étudier le comportement de post-adoption qu'est l'utilisation innovante, selon une perspective théorique. D'un point de vue pratique, cette étude permettra de fournir des éléments dont il faudra tenir compte pour favoriser l'utilisation innovante des DCE.

Le mémoire sera divisé de la manière qui suit : le chapitre 1 présentera la recension de la littérature sur le sujet. Nous nous pencherons d'abord sur le rôle des dépôts de connaissances dans le contexte organisationnel, ainsi que sur l'interaction entre ceux-ci et l'utilisateur. Puis, nous verrons comment se traduisent les comportements de post-adoption dans le cadre des systèmes de gestion des connaissances. Par ailleurs, le contexte d'utilisation de ces derniers sera analysé, et le chapitre conclura en présentant le facteur contextuel qu'est l'âge des utilisateurs. Le chapitre 2 présentera le cadre conceptuel émergeant de la littérature, de même que les différentes hypothèses qui y sont associées. Nous y présenterons le modèle des comportements proactifs au travail, auquel sera intégré l'âge, la confiance dans les DCE, ainsi que l'auto-efficacité en lien avec les DCE. Le chapitre 3 présentera la méthodologie de recherche qui a été adoptée pour évaluer notre modèle de recherche et ses hypothèses. Le chapitre 4 fera état des résultats obtenus et ceux-ci seront analysés. Le chapitre 5 présentera la discussion, les avenues de recherches futures, les limites de l'étude, ainsi que les implications théorique et pratique. Il y aura ensuite une conclusion.

Chapitre 1

Revue de littérature

Un des défis des organisations contemporaines, dans leur foulée d'investissements en technologies, est l'utilisation optimale des systèmes acquis dans le but de devenir plus compétitifs. Nous nous intéressons dans le cadre de cette étude à l'utilisation d'un de ces systèmes, soient les Dépôts de Connaissances Électroniques (DEC), une classe de Systèmes de Gestion des Connaissances (SGC). Nous cherchons ainsi à comprendre comment une utilisation optimale peut être entreprise par les employés, lors de leurs interactions avec les DCE. En ce sens, nous nous penchons sur le comportement de post-adoption qu'est **l'utilisation innovante**. Pour obtenir une compréhension globale du phénomène à l'étude, nous nous appuyons sur la littérature de la gestion des DEC, sur la littérature sur les comportements de post-adoption, puis sur la littérature sur les caractéristiques des utilisateurs, principalement au niveau de leur âge.

1. Les systèmes de gestion des connaissances et les dépôts de connaissances

Développés pour faciliter et supporter le processus de la gestion des connaissances (Alavi, 2000), nous retrouvons deux types de systèmes de gestion des connaissances: ceux développés pour la personnalisation et ceux développés pour la codification. Le premier type de SGC est utilisé lorsqu'une entreprise privilégie une approche où le transfert des connaissances repose sur l'interaction physique entre deux employés (Alavi, 2000). Ainsi, ce SGC sert de répertoire contenant le profil des experts au sein de l'entreprise, en fonction de leur champ d'expertise par exemple; Il s'agit alors du type réseau (Alavi, 2000). Le deuxième type de SGC est utilisé lorsqu'une entreprise mise plutôt sur une stratégie de réutilisation des connaissances. Le SGC contient alors les connaissances codifiées des employés, et celles-ci sont disponibles dans dépôts de connaissances (Alavi, 2000; Grover & Davenport, 2001). Les employés peuvent ainsi y accéder selon leurs besoins, et ce, au moment opportun (Gray & Durcikova, 2005-2006; Kankanhalli, Tan & Wei, 2005). De part la nature de notre objectif de recherche, qui est l'étude des DCE, c'est sur le deuxième type de SGC que porte notre étude.

En analysant la littérature sur les dépôts de connaissances, deux tendances émergent: la contribution (*contribution*) de connaissances par les employés (i.e., Venkatesh, 2000; Bock, Zmud, Kim, & Lee 2005) et l'utilisation des connaissances contribuées par d'autres employés (*reuse*) (i.e., Bock, Kankanhalli & Sharma, 2006). D'abord, ces études se sont penchées sur les divers éléments pouvant amener un employé à contribuer ses connaissances en les ajoutant aux DCE. Celles-ci ont trouvé que certaines variables, comme la présence d'incitatifs (*incentive availability*) (Kankanhalli, Tan & Wei, 2005), le fit perçu entre la technologie et les tâches (*perceived task-technology fit*) (Lin & Huang, 2008), la perception de la facilité d'utilisation (*perceived ease of use*) (Kuo & Lee, 2011), influencent les comportements des utilisateurs. Ensuite, d'autres études se sont intéressées aux facteurs pouvant amener les utilisateurs à utiliser les connaissances précédemment ajoutées par d'autres employés. Des facteurs comme la perception d'utilité du partage des connaissances (*perceived usefulness of knowledge sharing*) (Kulkarni, Ravindran & Freeze, 2007), la perception de la facilité de recherche dans les DCE (*perceived searchability*) ont été identifiés comme ceux qui ont une influence sur ce type de comportement. Dans l'optique où nous souhaitons empêcher que les connaissances des employés plus âgés quittent en même temps que ces derniers partent à la retraite, c'est sur la **contribution des connaissances** que nous nous penchons.

Nous remarquons par ailleurs que toutes ces études portent sur des comportements qui se manifestent à l'étape de l'adoption initiale des DCE. Cela dit, comme l'ont soulevé plusieurs études (Bhattacharjee, 2001; Cheung & Limayem, 2005; Jasperson, Carter & Zmud, 2005), le réel bénéfice de ces systèmes réside dans leur utilisation à l'étape de la post-adoption. L'étude de Jasperson, Carter & Zmud (2005), révèle que, bien souvent, les utilisateurs ne font pas une utilisation optimale des systèmes, s'arrêtant à une utilisation **superficielle** où les caractéristiques des systèmes ne sont utilisées qu'en surface. C'est dans cet ordre d'idées que nous lançons une recherche pour trouver les études portant sur les comportements à l'étape de la post-adoption, lors de l'utilisation des DCE.

Pour nous informer de l'état de la connaissance sur la **post-utilisation des DCE**, systèmes qui sont acquis dans le cadre des initiatives en lien avec la gestion des

connaissances, nous lançons d'abord une recherche avec les termes « post adoption » et « knowledge management systems » ou « electronic knowledge reposit^or* » dans plus de 30 journaux en gestion des connaissances (Voir l'annexe 1a). En parallèle, nous lançons également une recherche avec les mêmes termes, cette fois-ci dans la liste des chercheurs seniors en systèmes de l'information (*Seniors Scholar's Basket of Journal*) (Voir l'annexe 1b). Contenant ce qui est considéré comme les huit journaux principaux dans le champ des systèmes de l'information, nous y avons eu recours de par la nature technologique des DCE. Malgré tout, aucun résultat ne nous a été retourné suite à toutes nos recherches (Novembre 2016). Nous nous tournons alors vers la littérature sur les comportements de post-adoption dans le cadre d'utilisation de systèmes technologiques, en général.

2. Vue d'ensemble de la recherche sur les comportements de post-adoption

Dans le but de comprendre comment se manifestent les comportements de post-adoption avec les DCE, nous analysons alors l'état de la recherche sur les comportements de post-adoption avec les systèmes, au sens large. Pour ce faire, nous nous appuyons sur le modèle de l'implantation des systèmes de l'information (*IT Implementation Model*) (Cooper & Zmud, 1990; Kwon & Zmud, 1987; Saga & Zmud, 1994). Basé sur le modèle du changement de Lewin (1947), il s'agit d'un modèle développé pour aider à comprendre les divers stades par lesquels passent l'implantation d'un système. Nous retrouvons ainsi six étapes: initiation (*initiation*), adoption (*adoption*), adaptation (*adaptation*), acceptation (*acceptance*), routinisation (*routinization*) et infusion (*infusion*). En accord avec la définition de Jasperson, Carter & Zmud (2005) retenue pour définir les comportements de post-adoption, seules les deux dernières étapes, soient la **routinisation** et l'**infusion**, s'insèrent dans le cadre d'une utilisation de type post-adoption (Hsieh & Wang, 2007). C'est donc sur ces deux étapes que nous concentrons nos recherches.

Les études effectuées sur les comportements d'utilisation de post-adoption au stade de la routinisation se divisent en deux branches: l'utilisation continue (*continued use*) et l'utilisation habituelle (*habitual use*). Les recherches appartenant à l'utilisation continue

s'inspirent des travaux effectués en marketing et font référence à la continuation (*continuation*) et à la discontinuation (*discontinuation*) de l'utilisation des systèmes (Karahanna, Straub, & Chervany, 1999; Bhattacharjee, 2001; Bhattacharjee & Premkumar, 2004). La post-utilisation se manifeste selon celles-ci à travers le choix effectué par l'utilisateur de poursuivre ou non son utilisation d'un système. Cette décision résulte alors d'une expérience initiale où les attentes des utilisateurs se voient confirmées ou infirmées, selon ces études. Autrement dit, dépendamment de l'arrimage entre les attentes initiales de l'utilisateur face au système et le résultat de son utilisation réelle, l'utilisateur prendra part ou non, à des comportements de post-adoption (Bhattacharjee, 2001; Bhattacharjee & Premkumar, 2004).

La deuxième branche des études se situant à l'étape de la routinisation concerne l'utilisation habituelle des utilisateurs. Selon les recherches s'inscrivant dans cette lignée, l'utilisation résulte de l'automatisme, notamment parce que les fonctions cognitives sont moins sollicitées qu'elles ne le sont lors de l'utilisation initiale (Jasperson, Carter & Zmud, 2005; Kim & Malhotra, 2005; Limayem, Hirt & Cheun, 2007; Limayem & Hirt, 2003; Ortis de Guinea & Markus, 2009). Ainsi, les utilisateurs entreprennent une utilisation post-adoption car celle-ci s'est intégrée à leur habitude de travail, ou parce que c'est devenu une partie de leur routine.

Nous voyons alors que l'utilisation se situant à l'étape de la routinisation, quoique se situant après l'adoption initiale, n'est pas non plus garante de gains substantiels pour les entreprises. En effet, lors de la routinisation, l'utilisateur adopte le système et en fait usage sur une base continue, par habitude. Par contre, cette utilisation routinière, quoique celle-ci figure à l'étape de la post-adoption, peut représenter une utilisation superficielle où seulement un nombre limité de fonctions est mis à contribution lors de l'utilisation du système. Autrement dit, un utilisateur choisi, suite à son expérience ou par routine, d'adopter un système dont il ne fera usage qu'en surface. Cela dit, c'est au niveau de la **nature de l'utilisation des systèmes**, une fois l'étape de l'adoption initiale dépassée, que résident les gains pour les entreprises (Kwon & Zmud, 1987; Cooper & Zmud, 1990). C'est dans l'optique de comprendre la nature des comportements à l'étape

de la post-adoption qu'ont été réalisées les études s'inscrivant à la dernière étape du modèle d'implantation des technologies de l'information, l'**infusion**.

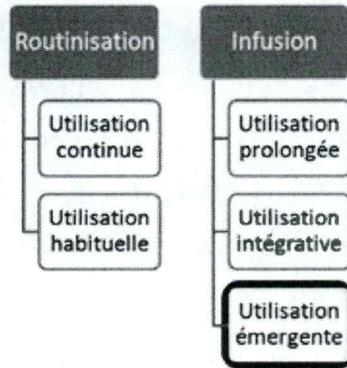
Pour leur part, les études effectuées sur les comportements s'inscrivant au stade d'infusion se déclinent en trois branches: l'utilisation prolongée (*extended use*), l'utilisation intégrative (*integrative use*), l'utilisation émergente (*emergent use*) (Saga & Zmud, 1994). Tout d'abord, nous retrouvons l'utilisation prolongée lorsque l'utilisateur fait usage d'un plus grand nombre de fonctionnalités (*features*) du système, qu'il n'en fait à l'étape de la routinisation (Saga & Zmud, 1994; Hsieh & Wang, 2007; Hsieh, Rai & Xu, 2011). L'accent est donc mis sur la quantité de fonctionnalités utilisées par l'utilisateur.

Ensuite, nous retrouvons l'utilisation intégrative, qui se caractérise par un usage dont le but est d'augmenter le lien et la fluidité entre diverses tâches de travail (Deng & Chi, 2012-2013). Par exemple, l'utilisateur prend part à l'utilisation intégrative dans l'optique d'augmenter la fluidité entre les diverses tâches qu'il a à réaliser ou pour augmenter la fluidité entre les tâches des membres de son équipe (Deng & Chi, 2012-2013). Cela peut notamment se faire par le biais d'un progiciel de gestion intégré (*Entreprise Resource Planning (ERP)*).

Finalement, nous retrouvons la dernière branche d'utilisation post-adoption à l'étape de l'infusion, soit l'utilisation émergente. Lors de cette utilisation, les fonctionnalités du système sont utilisées pour effectuer des tâches qui n'ont pas été prévues dans le cadre d'une utilisation normale du système (Hsieh & Zmud, 2006). Ainsi, l'utilisateur suite à son expérience d'utilisation va adapter le système à son travail en allant au-delà de l'utilisation normale, en utilisant par exemple des fonctions de manière non conventionnelle ou en utilisant le système pour effectuer d'autres tâches que celles pour lequel le système a originairement été conçu. Par exemple, nous retrouvons l'intention d'explorer (Nambisan, Agarwal & Tanniru, 1999; Agarwal, 2000), les tentatives d'innovation (Ahuja & Thatcher, 2005), l'extension des caractéristiques (Jaspersen, Carter & Zmud, 2005) et l'**utilisation innovante** (Wang, Li & Hsieh, 2013). Ce sont les comportements d'utilisation émergente que nous souhaitons étudier dans le cadre de cette étude. Nous verrons dans la section suivante les raisons ayant motivé notre choix.

(Voir la figure 1 pour le sommaire des types d'utilisations figurant à l'étape de la post-adoption).

Figure 1. Sommaire des types d'utilisation post-adoption



2.1. L'utilisation émergente et les dépôts de connaissances électroniques

Nous nous intéressons à l'utilisation émergente parmi les trois types d'utilisations figurant à l'étape de l'infusion. Notre choix s'est posé sur l'utilisation émergente en fonction du système que nous étudions. Selon la typologie des systèmes de McAfee (2006), il existe trois types de technologies de l'information: fonctionnel, de réseau et d'entreprise. Le premier type fait référence à tous les systèmes permettant de réaliser une tâche de manière isolée. Nous retrouvons par exemple n'importe quel système permettant d'effectuer des analyses statistiques (McAfee, 2006; McLean, 2010). Le deuxième type de technologie, soit celui de réseau, favorise l'interaction entre les utilisateurs, et ce sans les encadrer (McAfee, 2006; McLean, 2010). Par exemple, nous retrouvons les **dépôts de connaissances électroniques**. Le dernier type fait référence aux systèmes s'adressant aux divers processus en place dans les entreprises (McAfee, 2006; McLean, 2010). Nous retrouvons comme exemples les systèmes de gestion des opérations, les progiciels de gestion intégré.

Le comportement d'utilisation prolongée, quoique situé à l'étape de l'infusion, ne représente pas une utilisation optimale d'un système de type réseau comme les DCE. En effet, la prémisse de l'utilisation prolongée est l'utilisation d'un plus grand nombre de fonctionnalités pour aider à la réalisation des tâches. En ce sens, que les utilisateurs

prennent part à une utilisation prolongée des dépôts des connaissances électroniques présente peu de gains pour les entreprises. Il nous semble plus propice d'étudier ce type de comportement lorsqu'il s'agit de systèmes de type fonctionnel. Par ailleurs, l'utilisation intégrative est plus opportune lors de l'étude de systèmes de type entreprise, comme les progiciels de gestion intégrée. Avec des éléments comme l'intégration des processus, ce type de système semble se prêter davantage à une utilisation intégrée par les utilisateurs.

Compte tenu de ce qui précède, nous nous tournons vers l'**utilisation émergente** comme comportement de post-adoption de choix dans le cadre de l'utilisation des DCE. Quoique celles-ci relèvent toutes de la volonté des utilisateurs, l'utilisation émergente se distingue principalement des deux autres types d'utilisation figurant à l'étape de l'infusion de part sa nature **innovante**. Les utilisateurs sont libres d'identifier des nouvelles façons d'utiliser le système dont ils font usage. Il s'agit d'un comportement d'utilisation très sophistiqué qui se manifeste sur une base volontaire lors de l'utilisation de systèmes complexes (Moore, 2002; Burton-Jones & Straub, 2006), comme les DCE. Par ailleurs, selon le modèle d'implantation des TI (Cooper & Zmud, 1990; Saga & Zmud, 1994), le comportement d'utilisation émergente est influencé par l'utilisation prolongée et par l'utilisation intégrative. En effet, l'utilisation prolongée et l'utilisation étendue fournissent aux utilisateurs l'occasion de se familiariser avec le système. En ce sens, en étudiant l'utilisation émergente nous ne faisons pas totale omission des deux autres comportements d'utilisation figurant à l'étape de l'utilisation émergente.

En bref, sachant que les comportements des utilisateurs tout au long du processus d'implantation et ce qui les motive varient grandement en fonction du système qu'ils utilisent (Saga & Zmud, 1994), nous retenons l'utilisation émergente dans le cadre de notre étude. En nous basant sur la typologie des systèmes de McAfee (2006), combiné au modèle d'implantation des TI, nous avons pu identifier l'utilisation émergente comme comportement à examiner dans le cadre de notre recherche. C'est dans cette optique que nous analysons les divers éléments pouvant avoir une influence l'utilisation émergente des DCE.

3. Le contexte d'utilisation lors des comportements d'utilisation de post-adoption

Plusieurs auteurs ont soulevé l'importance du contexte pour mieux comprendre les comportements d'utilisation de post-adoption des systèmes. Ils soutiennent que l'étude seule du système n'est pas suffisante pour en comprendre l'utilisation (Benbasat & Zmud, 1999; Isomaki, 2002; Lamb & Kling, 2003; Li, Hsieh & Rai, 2013). Selon ces auteurs, le contexte d'utilisation des systèmes, c'est-à-dire l'environnement dans lequel ceux-ci sont utilisés (Orlikowski & Iacono, 2001), influence également les comportements d'utilisation. Ainsi, l'étude du contexte d'utilisation de ces systèmes permet de tenir compte de la spécificité de l'environnement d'utilisation, permettant ainsi d'avoir une meilleure compréhension du phénomène. En parallèle, **l'utilisateur est conceptualisé comme un acteur social**, dont l'environnement dans lequel il évolue vient influencer ses comportements d'utilisation (Lamb & Kling, 2003). Ainsi, certains éléments provenant du contexte peuvent favoriser ou au contraire mettre un frein à un certain type de comportement d'utilisation. Nous retrouvons d'abord deux éléments contextuels en lien avec l'organisation, soient l'âge des employés et l'autonomie au travail, puis nous retrouvons deux autres éléments contextuels en lien avec le système, soient la confiance dans le système et l'auto-efficacité en lien avec le système.

3.1 L'âge des employés

Dans une optique où **l'utilisateur de ces systèmes est également un employé**, nous nous penchons sur les caractéristiques du contexte organisationnel. Lorsque nous analysons celui-ci, une première caractéristique émerge: l'âge des employés. En analysant la composition des catégories d'âge des employés, nous pouvons remarquer l'augmentation de celle contenant les employés plus âgés, et cela s'applique à tous les pays membres de l'OCDE (2007). Suite à cette augmentation, les entreprises doivent composer avec une importante population d'employés plus âgés dont les caractéristiques diffèrent de celles des employés plus jeunes (Kooji et al., 2008). Pour comprendre comment ces différences influencent l'utilisation des systèmes, voyons comment l'âge a été traité dans les études portant sur les comportements de post-adoption, sachant que les

comportements des utilisateurs varient en fonction des caractéristiques qui leur sont propres (Agarwal & Prasad, 1999; Venkatesh, et al., 2002). Dans cette optique, nous regardons comment cette variable a été étudiée jusque-là.

Nous cherchons alors des études empiriques qui se penchent sur le rôle de l'âge dans le cadre d'une utilisation post-adoption des systèmes. Pour ce faire, nous effectuons une recherche en combinant les termes « age » ou « old » ou « young » et « information system » ou « information technology » dans la liste des chercheurs seniors en systèmes de l'information (*Seniors Scholar's Basket of Journal*) (Voir l'annexe 1b). N'ayant obtenu aucun résultat, nous étendons notre recherche à plus de vingt bases de données utilisées dans les recherches en management et en technologie de l'information (Voir l'annexe 1c pour la liste complète des banques de données consultées). Malgré cela, aucun résultat de recherches empiriques expliquant le rôle de l'âge dans le cadre d'une utilisation post-adoption ne nous a été retourné. En effet, aucune recherche ne prend en considération le rôle de l'âge comme variable substantive pouvant influencer les comportements d'utilisation post-adoption des systèmes. Quoique les études faites sur les comportements de post-adoption aient parfois inclus l'âge dans les variables étudiées, aucune ne traite de l'âge de manière substantive. Effectivement, **l'âge n'est intégré qu'en tant que variable de contrôle** et aucun mécanisme explicatif n'est employé pour expliquer comment et pourquoi l'âge des utilisateurs influence les comportements d'utilisation (i.e., Ahuja & Tatcher, 2005; Maruping & Magni, 2012; Ke, Tan, Sia & Wei, 2013; Li, Hsieh & Rai, 2013).

Puisque l'âge n'est pas étudié de manière approfondie, nous pouvons difficilement tirer des conclusions des divers résultats trouvés par les chercheurs (Wang, Conboy & Pikkarainen, 2012). Quoiqu'il s'agisse d'une des variables démographiques les plus souvent mesurées dans les études en systèmes d'information (Malhotra & Galletta, 2005), les connaissances sur le rôle de l'âge, dans le cadre de l'utilisation post-adoption des systèmes, restent nébuleuses. Dans une perspective où le savoir des employés plus âgés peut échapper aux entreprises suite à un départ à la retraite, nous cherchons à comprendre comment ces employés plus âgés peuvent être amenés à faire une utilisation

de type post-adoption avec les DCE, de manière à ce que les autres employés et les entreprises puissent en bénéficier.

3.2 L'autonomie au travail

Par ailleurs, nous nous penchons sur un des facteurs contextuels ayant maintes fois été étudié: l'autonomie au travail. L'autonomie au travail est définie comme étant le degré selon lequel un employé, dans le cadre de l'accomplissement de ses tâches, peut lui-même en déterminer la méthode, le rythme et l'effort (Hackman & Oldham, 1980; Spector, 1986). Autrement dit, l'autonomie au travail confère aux employés la possibilité d'exercer librement leur agence (Johns, 2006; Grant & Parker, 2009). Dans le cadre de l'utilisation des systèmes, l'autonomie offre alors l'occasion aux employés d'utiliser le système librement (Li, Hsieh & Rai, 2013; Liang, Peng, Xue, Guo & Wang, 2015). En ce sens, des études ont montré que l'autonomie influence les comportements de post-adoption (Ahuja & Thatcher, 2005; Liang, Peng, Xue, Guo & Wang, 2015). Selon l'étude d'Ahuja et Thatcher (2005), l'autonomie au travail influence directement les tentatives d'innovation avec les technologies de l'information (*trying to innovate with IT*). Par ailleurs, l'étude de Liang, Peng, Xue, Guo & Wang (2015) révèle que l'autonomie au travail a également un lien direct avec l'exploration des systèmes (*system exploration*). Voyons dans les paragraphes qui suivent si de telles conclusions s'appliquent également dans le cadre d'une utilisation post-adoption des DCE.

3.3 La confiance dans les systèmes

Dans une perspective d'employé-utilisateur, propre aux systèmes utilisés dans le cadre du travail, nous nous penchons cette fois-ci sur les **éléments contextuels en lien avec le système lui-même**. Commençons par voir l'élément de la confiance dans les systèmes. Dans un contexte d'innovation caractérisé par l'**incertitude** et le **risque** (McKnight, Choudhury, & Kacmar, 2002), où il est possible pour l'utilisateur de perdre du temps, ou qu'il puisse emprunter des avenues de recherches infructueuses, la confiance dans le système avec lequel l'utilisateur innove peut jouer un rôle important. En effet, présent lorsqu'il y a un manque de contrôle (Kim & Prabhakar, 2004), notamment au niveau des résultats, cet élément contextuel qu'est l'autonomie se forme suite à l'ensemble des

expériences de l'utilisateur avec un système en particulier (Shim & Drake, 1990; Shim, Eastlick, Lotz & Warrington, 2001). Ainsi, la confiance agit en tant qu'élément permettant de contrer les perceptions d'incertitude et de risque (McKnight, et al., 2002). En effet, l'expérience d'utilisation permet de créer un cadre de référence pour une utilisation future, diminuant ainsi la perception d'incertitude liée à l'utilisation (Shim & Drake, 1990; Shim et al., 2001). Par ailleurs, la confiance dans les systèmes est pertinente dans le cadre de notre étude puisque celle-ci peut servir de variable de **point de contrôle** (*touch points*) (Tams, Grover & Thatcher, 2014) pouvant expliquer le rôle de l'âge sur l'utilisation innovante des DCE. En effet, Czaja, Charness, Fisk, Hertzog, Nair, Rogers et Shart (2006) ont mis de l'avant le lien entre l'âge et la confiance dans les systèmes. Ainsi, selon le niveau de confiance dans les systèmes détenu par utilisateur, son utilisation des systèmes en sera affectée.

Les recherches dans ce domaine portent principalement sur la façon dont cette confiance peut être développée chez les utilisateurs (i.e., Li, Hess & Valacich, 2008; Vance, Elie-Dit-Cosaque & Straub, 2008; McKnight, Carter, Thatcher & Clay, 2011). Ces recherches s'inspirent ainsi du concept de la confiance dans les êtres humains ou interpersonnelle et l'appliquent au domaine des technologies de l'information, soutenant alors que les technologies peuvent faire également faire l'objet de confiance (Ratnasingam, 2005; Lippert & Ojumu, 2008). En ce sens, lors de ces études, les systèmes sont mesurés par le biais d'éléments originaires associés à la confiance interpersonnelle. Par exemple, dans McKnight (2005), la confiance dans les technologies de l'information (*trust in information technology*) se mesure par l'aptitude technique (*technical capability*) et la fiabilité (*reliability*). Par la suite, McKnight et al., 2011, proposent la fiabilité (*reliability*), l'aptitude (*capability*) et l'utilité (*helpfulness*), comme mesures de la croyance dans une technologie spécifique. Dans le cadre des comportements de post-adoption, des études ont établi le lien entre ce type de comportement et la confiance dans les DCE (McKnight, Carter, Thatcher & Clay, 2011; Thatcher, McKnight, Baker, Arsal & Roberts, 2011). Dans cette optique, nous nous référons à la confiance dans les systèmes comme point de contrôle pouvant expliquer le rôle joué par l'âge de l'utilisateur lors de l'utilisation des systèmes. Nous verrons par la suite si ces résultats peuvent s'appliquer aux comportements de post-adoption des DCE.

3.4 L'auto-efficacité en lien avec les systèmes

Par la suite, toujours dans une perspective d'employé-utilisateur, le deuxième élément contextuel propre à la technologie est l'auto-efficacité en lien avec les systèmes. Selon la théorie de l'auto-efficacité (*Self-Efficacy Theory*) de Bandura (1994) et de Lazarus (1999), l'auto-efficacité réfère à lorsqu'un individu croit avoir ou non les capacités nécessaires pour réaliser une tâche. En effet, l'individu choisit de prendre part à un comportement suite à l'auto-évaluation de ses capacités à l'entreprendre avec succès (Bandura, 1994; Lazarus, 1999). Dans le cadre des recherches réalisées dans la littérature sur les systèmes de l'information, cette auto-efficacité se traduit par l'auto-efficacité en lien avec les ordinateurs (*computer self-efficacy*). Il s'agit de la croyance, dans le cadre de l'accomplissement de leurs tâches de travail, qu'ont les utilisateurs par rapport à leur utilisation avec succès d'un système informatique (Compeau & Higgins, 1995; Marakas, Johnson & Clay, 2007). Dans le cadre d'une utilisation innovante caractérisée par l'**incertitude** et le **risque** (McKnight, et al., 2002), le sentiment d'auto-efficacité des utilisateurs peut jouer un rôle important en diminuant les perceptions de risque et d'incertitude qui se rattachent à l'innovation. Par ailleurs, l'auto-efficacité en lien avec les systèmes est pertinente dans le cadre de notre étude puisque celle-ci peut servir de variable de point de contrôle pouvant expliquer le rôle de l'âge sur l'utilisation innovante des DCE. En effet, Czaja et al. (2006), ont mis de l'avant le lien entre l'âge et l'utilisation des systèmes. Ainsi, le niveau d'auto-efficacité en lien avec les systèmes des utilisateurs influence l'utilisation de ces systèmes.

En ce sens, parmi les études empiriques figurant dans la littérature sur les comportements de post-adoption, nous retrouvons d'abord l'étude d'Ahuja & Tatcher (2005) qui montre que l'auto-efficacité en lien avec les ordinateurs influence directement les tentatives d'innovation avec les TI. Nous retrouvons ensuite l'étude de Wang, Li & Hsieh (2013) qui montre qu'il existe un lien direct entre l'auto-efficacité en lien avec les ordinateurs et l'utilisation innovante de technologies de l'information complexes (ERP et BI). Par ailleurs, lors d'une étude réalisée par Liang, Peng, Xue, Guo & Wang (2015) sur les comportements d'innovation avec les ERP, l'auto-efficacité en lien avec les ordinateurs s'est avérée être également significative. Nous verrons si de tels résultats

s'appliquent aux comportements de post-adoption dans le cadre de l'utilisation innovante des DCE.

4. L'utilisation innovante en tant que comportement de post-adoption

Plusieurs études ont montré l'importance de l'innovation pour les entreprises, notamment au niveau des gains que cela génère en matière d'avantage compétitif (Amabile, 1988; Dess & Picken, 2000; Sorensen & Stuart, 2000; Lam, 2005). Il en va de même pour l'innovation avec les systèmes utilisés par ces entreprises (Ahuja & Thatcher, 2005; Wang, Li & Hsieh, 2013). En effet, dans une perspective où les mêmes systèmes de gestion des connaissances sont disponibles pour toutes les entreprises qui souhaitent en acquérir, c'est dans l'utilisation faite au sein de ces entreprises par les employés que se situe la réelle différenciation (Grant, 1991; Ives & Learmonth, 1984; Kettinger, Grover, Guha & Segars, 1994; Li, Tan, Teo & Tan, 2006). Suite à la familiarité acquise par les utilisateurs au fur et à mesure de leur utilisation, ils deviennent capables d'innover avec les systèmes mis à leur disposition, permettant ainsi aux entreprises de réaliser des gains (Cooper & Zmud, 1990; Saga & Zmud, 1994). En effet, ce **comportement relevant de la volonté des employés** est caractérisé par la proposition d'alternatives qui remettent en question l'utilisation normale des systèmes (Ahuja & Thatcher, 2005; Li, Hsieh & Rai, 2013; Jaspersen et al., 2005). C'est dans cet ordre d'idées, que **nous nous penchons sur l'utilisation innovante des DCE**, car ce type de comportement est susceptible d'amener des gains considérables aux entreprises.

Chapitre 2

Cadre théorique et modèle de recherche

1. Cadre théorique

Diverses théories ont été utilisées pour expliquer les comportements d'utilisation à l'étape de l'infusion. Parmi celles-ci, nous retrouvons d'abord la théorie de l'action raisonnée (*Theory of Reasoned Action (TRA)*) de Fishbein & Ajzen (1975). Cette théorie se penche sur les croyances des individus et la mesure dans laquelle celles-ci vont influencer leur intention comportementale. L'intention de commettre une action est ainsi l'antécédent immédiat de l'action elle-même. Dans l'optique de prédire l'intention de prendre part ou non à un comportement, la théorie fait référence à deux catégories dont l'importance de chacune varie en fonction des situations rencontrées. Nous retrouvons d'abord, l'attitude face à la réalisation du comportement (Fishbein & Ajzen, 1975 : 216), dont à la base se trouvent les croyances comportementales qui lient les résultats attendus pouvant découler d'un comportement quelconque, à ce dit-comportement (Ajzen & Fishbein, 1980; Fishbein & Ajzen, 1975). Ensuite, nous retrouvons les normes subjectives d'un individu (Fishbein & Ajzen, 1975 : 302). Celles-ci varient en fonction des croyances normatives ou des normes sociales qui ont le rôle de décourager ou au contraire d'encourager l'individu à prendre part au comportement, ou à tout le moins, l'intention de prendre part à ce comportement (Fishbein et Ajzen, 1975, Ajzen & Fishbein 1980).

Nous retrouvons ensuite la théorie de l'action planifiée (*Theory of Planned Behavior (TPB)*) qui se fonde sur la théorie de l'action raisonnée (Ajzen, 1991 : 181). La prémisse initiale est que la décision raisonnée d'agir précède toujours un comportement et qu'aucun facteur ne peut empêcher ce comportement, une fois que l'individu décide d'agir (Fishbein & Ajzen, 1975). Cela dit, Bagozzi & Warshaw (1990:129) soutiennent que le lien entre l'intention et le comportement peut être perturbé par divers facteurs, notamment lorsqu'il s'agit de l'atteinte d'un but. D'ailleurs, Ajzen (1991 : 188) va faire l'ajout du construit du contrôle comportemental perçu qui réfère au niveau de difficulté ou

d'aisance, notamment suite aux expériences passées, relié à l'exécution d'un comportement.

Basé également sur la théorie de l'action raisonnée, nous retrouvons le modèle de l'acceptation de la technologie (*Technology Acceptance Model (TAM)*) (Davis, 1989; Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989). Selon ce modèle, l'attitude d'un utilisateur face à un système est déterminée en fonction de deux croyances behaviorales, soient la perception d'utilité et la perception de facilité d'utilisation d'un système. Par ailleurs, cette attitude va influencer l'intention behaviorale d'utiliser ce système, et celle-ci influencera à son tour l'utilisation elle-même (Schepers & Wetzels, 2007). La perception d'utilité réfère au degré selon lequel la performance de travail d'un utilisateur se verra augmentée suite à l'utilisation d'un système (Davis, 1989: 320). Tandis que la perception de facilité de l'adoption initiale concerne la croyance d'un utilisateur par rapport à la quantité d'effort qu'il devra accorder l'utilisation d'un système (Davis, 1989: 320). Plusieurs variations du modèle original peuvent être trouvées dans la littérature sur les systèmes d'information.

Par ailleurs, nous retrouvons le modèle de la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*) (Venkatesh, Morris, Davis & Davis, 2003). Ce modèle est le fruit de l'intégration de huit théories: la théorie de l'action raisonnée, le modèle d'acceptation de la technologie, le modèle de la motivation, la théorie de l'action planifiée, un modèle de l'acceptation de la technologie et la théorie du comportement planifié, le modèle de l'utilisation de l'ordinateur, la théorie de la diffusion de l'innovation et la théorie sociale cognitive. Ce modèle cherche à expliquer l'intention d'utilisation ainsi que les comportements d'utilisations ultérieures. Selon celui-ci, les comportements d'adoption initiale et d'utilisation résultent de quatre déterminants directs: la performance attendue, l'effort attendue, l'influence sociale et les conditions facilitantes. Par ailleurs, le modèle prend en compte quatre variables modératrices soient le sexe, l'âge, l'expérience avec la technologie et le volontariat de l'utilisation (Venkatesh, Morris, Davis & Davis, 2003).

Lorsque nous nous penchons sur ces théories, nous pouvons observer que celles-ci ont été développées pour étudier les comportements rationnels des individus. Ces principes

ont ensuite été appliqués au domaine de la technologie pour comprendre les éléments pouvant freiner ou au contraire augmenter l'adoption initiale d'un nouveau système. En effet, le modèle d'acceptation de la technologie, ainsi que la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie ont été **développés pour étudier les comportements d'adoption initiale et d'acceptation des technologies** (Ma, 2004; Lee, Kozar & Larsen, 2005). C'est dans l'optique de prévenir la résistance pouvant accompagner l'implantation de ces systèmes, que ces modèles ont été développés, et non pour comprendre l'innovation. Par ailleurs, nous pouvons voir que ces modèles s'arrêtent bien souvent à l'intention d'utilisation. Cela dit, le lien entre l'utilisation réelle et l'intention a été remis en question par plusieurs chercheurs (i.e., Straub, Limayem, Karahanna-Evaristo, 1995).

Représentant un phénomène distinct de l'adoption initiale, les comportements de post-adoption sont expliqués par des facteurs différents (Karahanna, Straub, & Chervany, 1999; Argawal & Karahanna, 2000). Dans le cadre de l'utilisation innovante des DCE, notons d'abord que l'étape de l'adoption initiale par les utilisateurs a déjà eu lieu. En effet, les utilisateurs ont eu l'occasion d'utiliser le système à maintes reprises dans le cadre de leur travail. Ainsi, celui-ci n'est plus un nouveau système aux yeux des utilisateurs; l'utilisation du système devient alors familière. Ensuite, il nous faut soulever le **risque** et l'**incertitude** qui sont inhérents à l'innovation. Les utilisateurs peuvent percevoir des éléments de risque, notamment au niveau de la perte de temps, lorsqu'ils choisissent d'innover. Il en va de même pour l'incertitude qu'ils perçoivent, notamment au niveau des résultats de leurs expérimentations qu'ils ne peuvent garantir.

Compte tenu de ce qui précède, nous nous tournons vers un modèle qui n'a jusque-là pas été utilisé dans le cadre des études portant sur les comportements de post-adoption, soit le modèle des comportements proactifs au travail (*Model of Proactive Work Behavior (MPWB)*) (Crant, 2000; Frese & Fay, 2001; Parker, Williams & Turner, 2006). Selon ce modèle, il y a proactivité lorsqu'un employé adopte un comportement non passif (Crant, 2000), dans le but de **changer** ou d'**améliorer** une situation ou soi-même, dans le cadre de son travail (Parker, Williams & Turner, 2006). Il s'agit d'un

comportement qui est **auto-initié** (Frese & Fay, 2001; Parker, Williams & Turner, 2006), et orienté vers le **futur** (Parker, Williams & Turner, 2006).

Selon Parker & Collins (2010), plusieurs comportements sont susceptibles d'être des comportements de nature proactive. Parmi ceux-ci, nous retrouvons les comportements d'innovation au travail (Parker, William & Turner, 2006; Parker & Collins, 2010; Scott & Bruce, 1994). Dans le cadre de l'utilisation des systèmes de l'information, l'innovation représente les nouvelles façons trouvées par l'utilisateur pour améliorer son utilisation, dans le but de supporter son travail (Kirkman & Rosen, 1999; Ahuja & Thatcher, 2005; Jaspersen, et al., 2005; Wang, Li & Hsieh, 2013). Ces comportements sont ainsi caractérisés par **l'incertitude** et le **risque** (Ahuja & Thatcher, 2005; Bindl & Parker, 2010). Dans l'optique où l'utilisation innovante des DCE ne peut être requise par l'employeur, l'employé-utilisateur décide de prendre part à ce comportement de post-adoption visant le changement, de son propre chef; d'où sa nature **auto-initiée**. De plus, entrepris dans le but d'améliorer l'expérience d'utilisation du système, ce comportement est orienté vers le **futur**, car les bénéfices de cette innovation ne seront réalisés que sur le long terme.

Dans cette optique, nous conceptualisons l'utilisation innovante comme comportement proactif au sens du modèle des comportements au travail, car celle-ci est auto-initiée, volontaire, orientée vers le changement, orientée vers le futur, et peut se réaliser dans le cadre du travail (voir tableau 1). D'ailleurs, comme cela a été relevé par Rank, Pace & Frese (2004) dans leur appel à la recherche, les recherches gagneraient à incorporer les diverses avancées sur la proactivité lors de l'étude de l'innovation.

Tableau 1. L'utilisation innovante des DCE en tant que comportement proactif

<i>Caractéristiques</i>	Comportement proactif	Utilisation innovante des DCE
<i>Volontaire</i>	✓	✓
<i>Auto - initié</i>	✓	✓
<i>Orienté vers le changement</i>	✓	✓
<i>Orienté vers le futur</i>	✓	✓
<i>Réalisable au travail</i>	✓	✓

2. Modèle de recherche

Plusieurs auteurs ont entrepris des recherches pour comprendre et prédire les comportements proactifs dans le cadre de l'environnement de travail (Crant, 2000; Frese & Fay, 2001; Parker et al., 2006; Griffin et al., 2007; Grant & Ashford, 2008; Parker et al., 2010). Parmi les études ayant développé un modèle sur le comportement proactif au travail, nous nous tournons vers la dernière étude empirique qui cherche à comprendre les variables antécédentes aux comportements proactifs. Les dimensions retenues dans notre étude comme antécédents du comportement proactif à l'étude proviennent ainsi du modèle développé par Parker, Williams et Turner (2006). Selon ce modèle, les comportements proactifs d'un individu sont le fruit de l'affect positif. Dans leur étude, deux états cognitifs-motivationnels, influencés par l'environnement de travail et par les différences individuelles, conduisent à des comportements de nature proactive. Nous retrouvons d'abord la perception d'auto-efficacité liée à l'ampleur du rôle (*Role-Breadth Self-Efficacy (RBSE)*). Il s'agit de la perception d'un individu face à ses capacités à accomplir certaines tâches dans le cadre de son travail. Nous retrouvons ensuite l'orientation de la flexibilité du rôle (*Flexible Role Orientation (FRO)*). Dans ce cas-ci, les individus sont portés à inclure beaucoup plus que leurs tâches immédiates, lorsqu'ils décrivent leur rôle au sein de l'organisation. Selon ce modèle, les états proactifs cognitifs-motivationnels d'auto-efficacité en lien avec le rôle et d'orientation flexible du rôle jouent le rôle de médiateur entre l'autonomie au travail et les comportements proactifs.

N'ayant trouvé aucune étude se penchant sur les trois variables d'intérêt, nous utilisons alors le modèle des comportements proactifs au travail pour trouver les éléments qui sont susceptibles d'influencer le comportement post-adoption d'utilisation innovante des DCE. En ce sens, notre modèle de recherche suggère que l'autonomie au travail, par le biais des états proactifs cognitifs-motivationnels, soient la perception d'auto-efficacité lié à l'ampleur du rôle et l'orientation de la flexibilité du rôle, favorise une utilisation innovante des DCE. En parallèle, le modèle des comportements proactifs au travail évoque sa **nature contextuelle** et suggère de prendre en compte les **caractéristiques du comportement proactif à l'étude** (Frese & Fay, 2001). En ce sens, notre modèle suggère que l'âge a un impact sur l'utilisation innovante des DCE, par le biais des points de contrôle que sont la confiance dans les DCE et l'auto-efficacité en lien avec les DCE. Voyons dans la section suivante la nature des liens qui unissent ces variables. (Voir le tableau 2 pour la définition des construits étudiés dans le cadre de cette recherche).

Figure 2. Place de notre étude

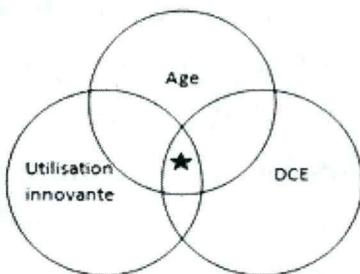


Figure 3. Modèle de recherche

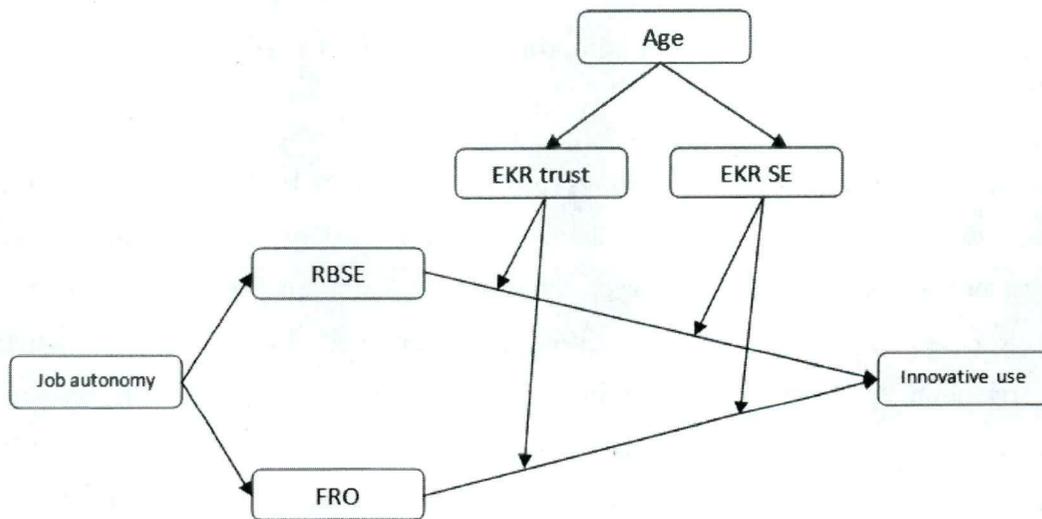


Tableau 2. Définition des construits (traduction libre)

Construit	Définition
Autonomie au travail (<i>Job autonomy</i>)	Degré selon lequel les employés peuvent faire preuve d'agence dans le cadre de leur travail (Hackman & Oldham, 1975).
Utilisation innovante (<i>Innovative use</i>)	Utilisation nouvelle et originale des DCE pour accomplir des tâches dans le cadre de son travail (Wang, Li, Hsieh, 2013 basé sur Ahuja & Thatcher, 2005).
Auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle (<i>Role-breadth self-efficacy (RBSE)</i>)	Aller au-delà du rôle prescrit et accomplissement de tâches non requises dans le cadre du poste (Parker, 1998).
Orientation flexible du rôle (<i>Flexible role orientation (FRO)</i>)	Définition large des tâches faisant partie de leur poste (Parker et al., 1997).
Auto-efficacité en lien avec les DCE (<i>Electronic Knowledge Repository Self-Efficacy (EKRSE)</i>)	Croyance selon laquelle les utilisateurs peuvent utiliser les dépôts de connaissances électroniques efficacement (Jarupathin et Zahedi, 2005).
Confiance dans les DCE (<i>Electronic Knowledge Repository Trust (EKR Trust)</i>)	Croyance selon laquelle les caractéristiques des dépôts de connaissances peuvent soutenir les employés dans leur travail (McKnight et al., 2011; Thatcher et al., 2009).
Âge	Chronologique: Le nombre d'années depuis la naissance (Hong et al., 2013).

3. Hypothèses de recherche

3.1 La relation indirecte entre l'autonomie au travail et l'utilisation innovante des DCE

Selon le modèle des comportements proactifs au travail, il existe des variables proximales et distales (Parker, Williams & Turner, 2006). Les variables pouvant directement prédire un comportement proactif sont qualifiées de proximales, puisqu'elles y sont étroitement liées; Il s'agit des états proactifs cognitifs-motivationnels. Le modèle soutient que les divers états proactifs cognitifs-motivationnels influencent les comportements proactifs, car ils permettent de diminuer les perceptions de **risque** et d'**incertitude** reliées à ces comportements (Parker, Williams & Turner, 2006). Par ailleurs, l'influence des variables distales, pour leur part, se fait de manière indirecte, car celle-ci passe par les états proactifs cognitifs-motivationnels. En ce sens, nous avançons l'hypothèse selon laquelle l'autonomie, variable distale, influence l'utilisation innovante des DCE, comportement de nature proactive, à travers deux états proactifs cognitifs-motivationnels, soient l'auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle et l'orientation flexible du rôle.

L'auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle

Parmi les variables prédictives dites de proximité, nous retrouvons d'abord l'auto-efficacité liée à l'ampleur du rôle. Selon le modèle des comportements proactifs au travail, il s'agit d'une croyance à propos de soi. Les employés ayant cette caractéristique vont au-delà du rôle qui leur est prescrit et accomplissent des tâches non requises dans le cadre de leur poste (Gist & Mitchell, 1992). Cette variable amène les employés à prendre part à des comportements proactifs, malgré leur nature risquée et incertaine, puisqu'ils croient en leur capacité de le faire. Ainsi, des éléments comme la perte de temps, la possibilité de commettre des erreurs, ou le manque de contrôle au niveau du résultat sont relativisés, lorsque l'employé croit en sa capacité d'entreprendre un comportement proactif avec succès. Cette confiance provient de la perception du niveau d'autonomie au travail (Parker et al., 2006). Effectivement, l'autonomie au travail permet à l'employé d'avoir du contrôle sur la tâche qu'il entreprend, notamment en décidant de

la manière de l'accomplir (Gist & Michell, 1992). Le contrôle est ainsi lié à la perception d'auto-efficacité, où plus un employé a du contrôle, plus grand est son sentiment d'auto-efficacité. De concert avec le modèle, nous suggérons que les utilisateurs prendront part au comportement d'utilisation innovante avec les DCE, malgré les sentiments de risque et d'incertitude qui y sont liés, à cause de leur croyance en leur auto-efficacité. De plus, nous suggérons que ce sentiment d'auto-efficacité va se voir augmenté par le biais du niveau d'autonomie au travail perçu par l'utilisateur. Ainsi,

H1a : L'auto-efficacité liée à l'ampleur du rôle joue un rôle médiateur dans la relation positive entre la perception d'autonomie au travail et l'utilisation innovante des DCE.

L'orientation flexible du rôle

Nous retrouvons ensuite une deuxième variable proximale qui influence la participation des employés à des comportements proactifs, il s'agit de l'orientation flexible du rôle. Nous retrouvons dans ce cas-ci une définition plus étendue du rôle, où les employés voient au-delà de leurs propres tâches, et prennent en compte leur groupe de travail (Parker, Williams & Turner, 2006). Ils se sentent ainsi responsables des résultats ne relevant pas uniquement de leurs tâches principales, mais de celles environnantes. Prendre part à des tâches proactives de la sorte leur procure ainsi un sentiment d'accomplissement. En ce sens, nous suggérons que les dépôts de gestion des connaissances peuvent servir d'outil leur permettant de contribuer aux résultats d'autres travailleurs, car ils peuvent y partager leurs connaissances. Par ailleurs, selon le modèle des comportements proactifs au travail, l'autonomie influence l'orientation flexible du rôle. En effet, l'autonomie au travail fournit l'opportunité aux employés d'être responsables d'un plus grand nombre de décisions, et cette responsabilité s'accompagne d'un sentiment d'imputabilité. Ainsi, un haut niveau d'orientation flexible, découlant d'une plus grande autonomie, favorise la participation à des comportements proactifs. En effet, l'autonomie au travail élargit le champ de décisions auxquels les employés peuvent prendre part, augmentant alors l'orientation flexible de leur rôle (Parker, Wall, & Jackson, 1997). Dans le même ordre d'idées, nous suggérons que l'autonomie au travail va inciter l'utilisation innovante des DCE et ce, grâce à l'orientation flexible du rôle. Ainsi,

H1b : L'orientation flexible du rôle joue un rôle médiateur dans la relation positive entre la perception d'autonomie au travail et l'utilisation innovante des DCE.

3.2 Les rôles modérateurs de la confiance dans les DCE et l'auto-efficacité en lien avec les DCE

Pour avoir une compréhension holistique de celui qui innove avec les dépôts de gestion de connaissances, nous considérons l'employé-utilisateur. Nous nous basons sur le modèle des comportements proactifs au travail, car celui-ci nous permet d'étudier l'employé dans le cadre de son travail, lorsqu'il décide d'entreprendre un comportement de nature proactive. Malgré que les états proactifs jouent un rôle médiateur entre l'autonomie au travail et l'utilisation innovante des DCE selon nos hypothèses, nous suggérons que cette médiation est modérée. En accord avec l'appel à la **contextualisation** du modèle des comportements proactifs, il nous faut également considérer l'utilisateur. En effet, le modèle met l'accent sur l'importance du contexte où un comportement proactif peut émerger (Parker, Williams & Turner, 2006). En ce sens, nous nous penchons sur l'utilisateur qui prend part au comportement proactif d'utilisation innovante avec les DCE. Alors que les états cognitifs-motivationnels nous permettent d'étudier les croyances des employés dans le cadre de leur travail, nous nous tournons vers la croyance dans les DCE et vers l'auto-efficacité avec les DCE comme croyances dans le système. Puisque le comportement proactif à l'étude est lié avec les systèmes d'information, des variables propres aux SI sont nécessaires pour contextualiser notre modèle de recherche. Regardons dans les sections qui suivent en quoi la confiance dans les DCE et l'auto-efficacité en lien avec les DCE jouent le rôle de modérateur.

Le rôle modérateur de la confiance dans les DCE

La littérature a soulevé la confiance dans les systèmes comme élément pouvant diminuer les perceptions de **risque** et d'**incertitude** associées à l'utilisation (i.e., McKnight et al., 2011). Comme d'autres auteurs l'ont précédemment fait (Lippert & Swiercz, 2005; Benamati et al., 2010; McKnight et al., 2011; Thatcher et al., 2011), nous conceptualisons la confiance dans les DCE en lui attribuant des caractéristiques qui sont

similaires à la confiance interpersonnelle. En effet, faire confiance à la technologie requiert de l'utilisateur qu'il juge que le système ait les caractéristiques nécessaires pour fonctionner comme prévu et ce, lors d'une situation qui peut être risquée (Mayer, Davis & Schoorman, 1995).

Il existe trois types de confiance dans le système. Nous retrouvons d'abord la confiance dans la fonctionnalité du système (*functionality belief*) qui fait référence à la croyance que le système est utile à l'utilisateur et que celui-ci possède les caractéristiques techniques permettant de bien accomplir certaines tâches (Mcknight et al., 2011; Thatcher et al., 2011). Nous retrouvons ensuite la croyance selon laquelle le système peut aider l'utilisateur (*helpfulness belief*) et ce, de manière réactive (Mcknight et al., 2011; Thatcher et al., 2011). Autrement dit, selon cette croyance, le système saura fournir de l'aide ou des réponses aux divers questionnements des utilisateurs. Finalement, nous retrouvons la croyance selon laquelle le système est fiable (*reliability belief*). Ainsi, l'utilisateur peut prédire ou prévoir le « comportement » du système, car selon cette croyance, la fiabilité du système reste constante au fil du temps et au fil de l'utilisation, évitant ainsi les surprises (Mcknight et al., 2011; Thatcher et al., 2011).

Dans le cadre d'une utilisation innovante des DCE, l'incertitude et le risque qui y sont reliés, exigent des utilisateurs qu'ils fassent confiance au système. N'ayant pas de contrôle sur le résultat de leur utilisation, la confiance occupe alors une place importante pour ces utilisateurs. Cette confiance se voit développée suite à l'utilisation antérieure faite par les utilisateurs (Koufaris & Hampton-Sosa, 2004, McKnight et al., 2011). C'est-à-dire qu'au fur et à mesure de leur utilisation, les utilisateurs ont la possibilité d'évaluer les trois dimensions de la confiance dans les systèmes: l'utilité du DCE, à quel point celui-ci peut leur venir en aide, et son niveau de fiabilité. Ce faisant, cette expérience préalable avec les DCE forme leur croyance selon laquelle le DCE possède ou non, les attributs nécessaires pour en faire une utilisation innovante. Cela dit, l'influence de la confiance dans les DCE sur les tentatives d'innovation avec les DCE s'exerce de manière indirecte.

En effet, alors que la confiance permet de réduire les perceptions de risque associées à ce comportement proactif, nous suggérons que son effet est indirect; de concert avec

d'autres études précédemment effectuées (Baer & Frese, 2003; Parker et al., 2006). C'est-à-dire que la confiance dans les DCE vient modérer la force des liens entre les états proactifs cognitifs-motivationnels et l'utilisation innovante des DCE. Dans cette perspective, plus le niveau de confiance des utilisateurs dans les DCE est haut, plus fort est le lien entre les états proactifs cognitifs-motivationnels et l'utilisation innovante avec les DCE. Ainsi, la confiance dans les DCE modère les tentatives d'innovation des utilisateurs. De ce fait, nous suggérons que la confiance dans les DCE influencera l'utilisation innovante des DCE, en modérant la force du lien entre les états proactifs cognitifs-motivationnels et l'utilisation innovante des DCE. En effet, ce comportement proactif dont les résultats ne sont pas garantis, inspire l'incertitude chez les utilisateurs. N'ayant pas de contrôle sur leurs résultats, la confiance vient ainsi relativiser les perceptions de risques et d'incertitude associées aux comportements proactifs. Ainsi,

H2a: La force de la relation médiatrice entre l'autonomie au travail et l'utilisation innovante des DCE via l'auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle dépend du niveau de confiance dans les DCE; où l'effet indirect de l'autonomie au travail via l'auto-efficacité liée à l'ampleur du rôle sur l'utilisation innovante des DCE est plus fort quand la confiance dans les DCE est plus grande.

H2b: La force de la relation médiatrice entre l'autonomie au travail et l'utilisation innovante des DCE via l'orientation flexible du rôle dépend du niveau de confiance dans les DCE; où l'effet indirect de l'autonomie au travail via l'orientation flexible du rôle sur l'utilisation innovante des DCE est plus fort quand la confiance dans les DCE est plus grande.

Le rôle modérateur de l'auto-efficacité en lien avec les DCE

Une seconde variable pouvant influencer les perceptions de **risque** et d'**incertitude** associées à l'utilisation innovante des DCE, est le sentiment d'auto-efficacité en lien avec les DCE. Selon leur estimation de leur capacité à entreprendre une tâche, les individus sont tentés ou non de l'accomplir (Bandura, 1994). De concert avec les notions sur l'auto-efficacité, nous définissons l'auto-efficacité en lien avec les DCE comme la perception qu'entretiennent les utilisateurs quant à leur capacité à utiliser les

dépôts de connaissances électroniques avec succès (Bandura, 1994; Compeau & Higgins, 1995). L'anticipation des résultats de l'utilisation d'un système par un utilisateur, dépend ainsi de sa perception d'auto-efficacité. En effet, l'utilisateur prend part à un comportement d'utilisation seulement lorsqu'il est à même d'évaluer le résultat futur de ce comportement, mesurant ainsi s'il s'agit d'une menace ou pas pour lui-même (Bandura, 1989, 1994; Lazarus, 1999).

Plusieurs éléments peuvent amener un individu à développer un sentiment d'auto-efficacité, nous retrouvons quatre sources à l'auto-efficacité: « *enactive mastery experiences* », « *vicarious experience* », « *verbal persuasion* », et « *psychological and affective states* » (Bandura, 1994). Nous retrouvons l'« *enactive mastery* » lorsqu'un individu gagne de l'expérience pertinente à une tâche spécifique (Bandura, 1994). « *Vicarious experience* » pour sa part réfère à la confiance qu'acquiert un individu en étant témoin d'un autre individu effectuant cette même tâche (Bandura, 1994). Par la suite, nous retrouvons le « *verbal persuasion* » où l'individu se fait convaincre de ses capacités à bien accomplir une tâche (Bandura, 1994). Pour finir, les « *psychological and affective states* », aussi connus sous le nom d'« *emotional arousal* », font référence à différents états d'âme pouvant influencer le sentiment d'auto-efficacité d'un individu (Bandura, 1994). Selon une étude réalisée par Parker (1998), les individus sont portés à développer de nouvelles compétences lorsqu'ils bénéficient d'autonomie dans le cadre de leur travail. Leur niveau d'expérience se voit ainsi augmenté puisqu'ils prennent part à la réalisation de nouvelles tâches ou ont l'opportunité d'explorer une tâche plus en profondeur, suite à l'augmentation de leur niveau de contrôle (Parker, 1998).

Dans l'optique où les comportements proactifs contiennent des risques de nature psychologique pour les individus qui y prennent part, le niveau de succès attendu joue un rôle important dans la décision des utilisateurs (Morrison & Phelps, 1999; Parker et al., 2006), en accord avec la théorie de l'autorégulation (*self-regulation theory*). Nous étudions l'auto-efficacité en lien avec les DCE en suggérant qu'il s'agit d'une variable dont l'effet vient modérer les liens entre les états proactifs cognitifs-motivationnels et l'utilisation innovante des DCE. En ce sens, plus le niveau d'auto-efficacité en lien avec

les DCE de l'utilisateur est élevé, plus forts sont les liens entre les états cognitifs-motivationnels et l'utilisation innovante des DCE. Ainsi,

H3a: La force de la relation médiatrice entre l'autonomie au travail et l'utilisation innovante des DCE via l'auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle dépend du niveau d'auto-efficacité en lien avec les DCE; où l'effet indirect de l'autonomie au travail via l'auto-efficacité en lien avec le rôle sur l'utilisation innovante des DCE est plus fort quand l'auto-efficacité en lien avec les DCE est plus grande.

H3b: La force de la relation médiatrice entre l'autonomie au travail et l'utilisation innovante des DCE via l'orientation flexible du rôle dépend du niveau d'auto-efficacité en lien avec les DCE; où l'effet indirect de l'autonomie au travail via l'orientation flexible du rôle sur l'utilisation innovante des DCE est plus fort quand l'auto-efficacité en lien avec les DCE est plus grande.

3.3. Le rôle modérateur de l'âge à travers l'auto-efficacité en lien avec les DCE et la confiance dans les DCE

Plusieurs études se sont penchées sur le vieillissement des travailleurs et les stratégies auxquelles ils ont recours pour vieillir avec succès (*successful aging*). En ce sens, les employés plus âgés prennent part à divers comportements de nature proactive dans le cadre de leur travail, dans l'objectif de maintenir un fit entre eux-mêmes et leur environnement de travail. En effet, selon le modèle préventif-correctif de la proactivité (*Preventive and Corrective Proactivity (PCP)*), les employés plus âgés font preuve de proactivité, dans le but de maintenir leur qualité de vie (Kahana & Kahana, 1996; Kahana, Kahana & Lee, 2014). Dans cette optique, ces adultes tentent de minimiser ou de repousser les facteurs négatifs qui accompagnent le vieillissement, en prenant part à des comportements de type proactif (Ouwehand, de Ridder, & Bensing, 2007).

Cela dit, selon le modèle de la Sélection, Optimisation et Compensation (*Selection, Optimization, Compensation model (SOC)*), les adultes plus âgés choisissent les comportements qu'ils ont plus de **chances de réussir** (Baltes & Baltes, 1990). Dans la même ligne d'idées que le modèle préventif-correctif de la proactivité, ce modèle-ci soutient que, conscients de leur déclin, les adultes âgés vont recourir à diverses

stratégies pour maintenir un alignement entre eux-mêmes et leur environnement de travail. Pour ce faire, ils passent par trois stratégies: la sélection, l'optimisation et la compensation. La sélection fait référence au processus de sélection effectué par l'adulte plus âgé où il choisit les tâches en fonction de l'évaluation qu'il fait de ses capacités (Baltes & Baltes, 1990). En effet, étant conscients de leurs capacités qui déclinent, les adultes plus âgés, sont portés à sélectionner des comportements dont le **taux de réussite** est plus élevé, versus ceux où les chances de succès sont faibles ou que le **risque d'échouer** est grand, selon leur évaluation. La deuxième stratégie réfère à l'optimisation de la tâche ou du but choisi, de manière à mieux la réaliser ou à mieux l'atteindre. Ainsi, l'adulte plus âgé va s'investir, à travers l'effort par exemple, pour s'assurer que son but soit réalisable (Baltes & Baltes, 1990). Finalement, la stratégie de compensation fait référence aux divers moyens auxquels les adultes plus âgés ont recours pour compenser leurs pertes. Cela peut se traduire par exemple par une demande d'aide soit à des collègues, soit par le biais du bouton d'aide d'un système (Baltes & Baltes, 1990).

En bref, les employés plus âgés, conscients de leurs déclins cognitifs, vont choisir de prendre part à des comportements servant à maintenir le fit entre eux et leur environnement. Ainsi, dans le but de conserver leur niveau de performance au travail, les employés plus âgés vont avoir recours à divers moyens de nature proactive dont ils ont évalué les chances de succès comme étant élevées (Morrison & Phelps, 1999; Parker et al., 2006; Freund, 2008).

La confiance dans les DCE et l'auto-efficacité en lien avec les DCE comme points de contrôle de l'âge

Compte tenu de ce qui précède, nous avançons que le **contexte** va différemment influencer les comportements d'utilisation des utilisateurs plus âgés versus les utilisateurs plus jeunes. Pour nous permettre de comprendre comment et pourquoi l'âge peut intervenir lors des tentatives d'innovation avec les DCE, nous avons recours à des points de contrôle, comme cela a été suggéré par Tams et al., (2014). Les points de contrôle représentent des mécanismes à travers lesquels les possibles différences liées à l'âge peuvent être expliquées. Ainsi, ces points de contrôle permettent d'aller au-delà du constat que des comportements d'utilisation varient entre les utilisateurs jeunes et les

utilisateurs plus âgés. En effet, ces points de contrôle représentent des éléments pouvant expliquer *pourquoi* et *comment* l'âge peut modérer les comportements d'utilisation (Tams et al., 2014). En ce sens, nous supposons que les différences entre les utilisateurs jeunes et plus âgés au niveau de leurs tentatives d'innovation peuvent *en partie* être expliquées par deux points de contrôle: la confiance dans le DCE et l'auto-efficacité en lien avec les DCE.

Tout d'abord, nous nous penchons sur ces deux variables car la confiance dans les DCE et l'auto-efficacité sont toutes deux des variables influencées par l'âge. En effet, les liens entre l'âge et l'auto-efficacité ont été mis de l'avant, notamment au niveau du lien négatif qui existe entre l'auto-efficacité en lien avec l'internet et l'âge (Chung, Park, Wang, Fulk & McLaughlin, 2010). Il en va de même pour la confiance dans les systèmes et l'âge; Où la familiarité avec les systèmes informatiques est négativement liée à l'âge (Czaja et al., 2006). Ensuite, ces deux points de contrôle sont pertinents dans le cadre de notre étude, car ils permettent de réduire les perceptions de risque et d'incertitude qui accompagnent les comportements de nature proactive. Effectivement, lorsque les utilisateurs ont confiance en leurs capacités et ont confiance dans le système, ils sont à même de relativiser les sentiments de **risque** et d'**incertitude** perçus. Ce faisant, ils sont plus portés à innover puisque la confiance dans les DCE et l'auto-efficacité permettent de réduire la menace perçue. En bref, nous choisissons d'inclure ces points de contrôle parce qu'ils sont contextuels, varient avec l'âge, et complètent le modèle des comportements proactifs au travail.

Le rôle de l'âge sur l'utilisation innovante des DCE

Dans l'optique où divers groupes d'utilisateurs font une utilisation différente des systèmes mis à leur disposition (Phang et al., 2006), nous nous intéressons à comment cela se traduit dans le cadre de l'utilisation des DCE. Plusieurs recherches font état du niveau d'expérience des adultes plus âgés avec les technologies. En effet, les résultats indiquent que le niveau d'utilisation des systèmes informatiques des jeunes adultes est plus élevé que celui des adultes plus âgés (Czaja et al., 2006). La confiance se développant au fil du temps et des interactions (Gabarro, 1978), le faible niveau d'expérience des utilisateurs plus âgés se répercute également au niveau de leur

confiance dans les DCE. En effet, c'est suite à leur expérience d'utilisation que les utilisateurs obtiennent plus d'information sur le fonctionnement du système et c'est ce qui leur permet de juger de leur efficacité lors de l'utilisation (Koufaris & Hampton-Sosa, 2004). L'auto-efficacité est alors présente suite à une utilisation antérieure du système par les utilisateurs (Burnett, Cully, Achenbaum, Dyer, & Naik, 2011). Par ailleurs, ayant peu d'expérience avec les systèmes, le niveau de confiance reste bas, car les utilisateurs ont moins la chance d'expérimenter avec le système et d'ajuster le niveau de **menace ressenti** en lien avec l'incertitude qui accompagne la nouveauté (Lazarus, 1999; Shim, Eastlick, Lotz, & Warrington, 2001).

Dans cet ordre d'idées, le niveau d'expérience antérieure des employés plus âgés étant plus faible que celui des jeunes employés, leur niveau d'intelligence cristallisée dans ce domaine ne leur fournit pas de connaissances suffisantes sur lesquelles s'appuyer pour éventuellement tenter d'innover, car leur **perception du risque** associé à leurs capacités d'interagir efficacement avec les dépôts de connaissances reste **élevée**. Par ailleurs, les adultes plus âgés indiquent avoir de plus faibles niveaux d'auto-efficacité en lien avec les ordinateurs, versus les plus jeunes (Ellis & Allaire, 1999; Czaja et al., 2006). Dans l'optique où le risque et l'incertitude liés à ces comportements de post-adoption sont relativisés par le niveau d'auto-efficacité en lien avec les DCE et par la confiance dans les DCE, les adultes plus âgés peuvent être désavantagés. Ainsi,

H4: L'âge des utilisateurs est négativement lié à la confiance dans les DCE.

H5: L'âge des utilisateurs est négativement lié à l'auto-efficacité en lien avec les DCE.

Chapitre 3

Méthodologie

Dans la section qui suit, nous discutons de la méthodologie employée dans le cadre de notre étude. Nous commençons d'abord par présenter l'outil choisi pour effectuer notre collecte de données. Par la suite, nous discutons des caractéristiques de notre échantillon, d'abord au niveau de leur emploi et nous parlons de qui est qualifié d'employé plus âgé dans le cadre de notre étude. Finalement, nous traitons du processus employé lors de notre collecte de données.

1. Le questionnaire

Nous utilisons un questionnaire en ligne auto-administré, comme outil de collecte de données pour tester notre modèle et ses hypothèses. Offrant l'avantage au chercheur d'avoir des réponses pouvant être agrégées, d'obtenir des réponses provenant d'un grand nombre de répondants et de quantifier leurs réponses (Lescarbeau, 1994), nous privilégions le choix du questionnaire dans le cadre de notre étude. Cet outil de collecte permet facilement à d'autres chercheurs de reproduire la collecte de données, et ce, dans plusieurs contextes différents. Le questionnaire auto-administré favorise également la production de nombreuses analyses de corrélation. De plus, l'utilisation du questionnaire permet d'obtenir des réponses relevant moins de la désirabilité sociale (Anderson, 2015), car l'utilisateur répond de façon plus positive que ce qu'il répondrait en réalité, augmentant ainsi la fiabilité des réponses fournies par les répondants, comparativement à l'utilisation des entrevues pour collecter nos données. Par ailleurs, les questionnaires ont été en maintes reprises utilisés comme outil de collecte dans des études portant sur les comportements de post-adoption (Jasperson et al., 2005; Kankanhalli et al., 2005).

À la première page du questionnaire, nous incluons une feuille d'instruction, conformément aux demandes du comité de la recherche en éthique des HEC Montréal. Nous commençons ainsi notre questionnaire en indiquant aux répondants que toutes leurs réponses vont demeurer confidentielles et anonymes. Ce faisant, nous tentons

d'écarter les biais en lien avec les intervieweurs (Johnston, Leach & Liu, 1999). De plus, nous précisons que leurs réponses seront analysées sous forme agrégée, et non de manière individuelle, de manière à davantage réduire les biais.

Pour nous assurer d'avoir accès aux répondants qui répondent bien à nos critères, nous avons inclus un total de cinq questions préalables, permettant de filtrer les répondants. Nous leur demandons ainsi de trouver la définition d'un dépôt de connaissance, s'ils y ont accès, si leur contribution est volontaire, si le dépôt peut aider les employés et le nombre d'années de contribution au dépôt. Nous y ajoutons également une fonction d'élimination en fonction de leur âge. Suite à cette étape de présélection, les répondants ont accès au questionnaire.

Le questionnaire inclut les variables que nous avons jugées pertinentes dans le cadre de notre étude. Nous utilisons des items développés par des chercheurs et les gardons dans la langue anglaise. Cela dit, nous les avons adaptés de manière à ce que ceux-ci puissent convenir au contexte des dépôts de connaissances électroniques. Par ailleurs, nous n'avons inclus que des questions fermées où le répondant doit choisir parmi les options de l'échelle de mesure fournie. Nous avons ainsi recours à des échelles de type Likert, permettant aux répondants de choisir leur degré d'accord aux divers items (Selltiz, Wrightsman & Cook, 1981). Dans la mesure du possible, nous avons choisi des items précédemment validés par d'autres études dans la littérature.

1.1 Le modèle des comportements proactifs au travail

Pour ce qui en est des mesures, nous questionnons les participants sur plusieurs variables. Nous avons ainsi inclus dans notre questionnaire les variables suivantes: l'autonomie au travail, l'auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle et l'orientation flexible du rôle. En accord avec Parker et al. (2006), l'autonomie au travail a quatre items, couplée à une échelle de Likert en sept ancrés, allant de « *strongly disagree* » (1) à « *strongly agree* » (7). L'auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle est mesurée à l'aide de sept items, avec une échelle en sept ancrés, allant de « *not at all confident* » (1) à « *totally confident* » (7), en accord avec Parker et al. (2006). L'orientation flexible du rôle a quatre items, et est couplée avec une échelle en 7 ancrés, allant de « *no extent- of*

no concern to me » (1) à « *very large extent- most certainly of concern to me* » (7), (Parker et al., 2006). Par ailleurs, nous questionnons les répondants sur leur utilisation innovante des DCE. Pour ce faire, nous adaptons les mesures développées par Wang, Li & Hsieh (2013), basées sur Ahuja et Thatcher (2005) en deux items. L'échelle de mesure est de type Likert, en sept ancrs, et varie de « *strongly disagree* » (1) à « *strongly agree* » (7).

1.2 La confiance dans les DCE et l'auto-efficacité en lien avec les DCE

Par ailleurs, les répondants sont questionnés sur leur niveau d'auto-efficacité en lien avec les DCE. En accord avec McKnight et al. (2011) et Thatcher et al. (2011), cette variable est mesurée par trois items. L'échelle de mesure est de type Likert, en sept ancrs, allant de « *strongly disagree* » (1) à « *strongly agree* » (7). Par ailleurs, l'auto-efficacité en lien avec les DCE a été spécifiquement développée dans le cadre de cette étude, et a été inspirée par les items du « *computer self-efficacy* » de Compeau et Higgins (1995). Cette variable a ainsi cinq items et une échelle en sept ancrs allant de « *not at all confident* » à « *totally confident* ».

1.3 L'âge des utilisateurs

Par ailleurs, dans le cadre de l'utilisation des systèmes et des ordinateurs, l'utilisateur plus âgé se distingue des autres utilisateurs dès l'âge de 45 ans (Hawthorn, 2000). Effectivement, des changements au niveau de l'utilisation, notamment par rapport à la vitesse, ou à l'attention se font sentir (Hawthorne, 2000; Czaja et al., 2006). Cela dit, les changements par rapport au traitement de l'information, nécessaire à l'utilisation des systèmes, se voient augmentés de manière significative à partir de l'âge de 55 ans (Baltes, Freund & Li, 2005; Skirbekk, 2005). En effet, le processus de traitement devient plus lourd au fur et à mesure que l'âge de l'utilisateur augmente. Ainsi, notre point de coupure se situe à partir de l'âge de 55 ans, où les utilisateurs faisant partie de ceux qui sont des adultes plus âgés doivent avoir 55 et plus, pour se qualifier pour notre étude. Par ailleurs, pour se qualifier, un employé plus jeune doit avoir 29 ans et moins. Nous questionnons ainsi les répondants sur leur âge chronologique en leur demandant d'abord d'indiquer dans quelle catégorie d'âge ils figurent « 18 – 29 » (1), « 30 – 54 » (2), « 55+

» (3). Ceux ayant sélectionné la catégorie « 30 – 54 » sont éliminés. Par la suite, nous les questionnons sur leur âge chronologique en leur demandant d'indiquer précisément leur âge.

1.4 Variables de contrôle

Dans l'optique de tenir compte d'explications alternatives aux tentatives d'innovation avec les DCE, nous mesurons également d'autres variables. Nous trouvons tout d'abord le niveau d'innovation personnelle en TI (*Personal Innovativeness in IT (PIIT)*). Cette variable représente la propension d'un utilisateur à tolérer le risque et l'incertitude liés à l'utilisation d'une nouvelle technologie (Agarwal & Prasad, 1998; Rogers, 2003). Cette caractéristique individuelle plutôt stable dans le temps peut ainsi influencer l'utilisation post-adoption, car celle-ci peut venir relativiser la perception de risque psychologique normalement présente lors de l'innovation (Nambisan, Agarwal, & Tanniru, 1999; Ahuja & Thatcher, 2005). En effet, cette caractéristique personnelle peut pousser les individus à prendre part à des expériences nouvelles (Thatcher & Perrewe, 2002), en diminuant leurs craintes quant aux résultats (Venkatesh, Sykes, Venkatraman, 2014). En ce sens, nous questionnons les répondants sur leur degré d'innovation personnelle en TI. Pour ce faire, nous utilisons un ensemble de quatre items, jumelé à une échelle de type Likert en sept ancrés, allant de « *strongly disagree* » (1) à « *strongly agree* » (7) (Agarwal & Prasad, 1998; Thatcher et al., 2011).

Par la suite, nous retrouvons la personnalité proactive (*proactive personality*). Représentant la tendance stable d'un individu à prendre des initiatives, cette variable a été liée à des comportements proactifs (Becher & Maurer, 1999; Seibert, Kraimer & Crant, 2001). En ce sens, nous regardons si la personnalité proactive des utilisateurs va influencer de manière significative les tentatives d'innovation avec les DCE, puisque celles-ci représentent un comportement de nature proactive. Pour ce faire, nous questionnons les répondants sur quatre items en accord avec Parker et al., (2006). L'échelle de mesure en sept ancrés va de « *not true at all* » à « *very true* ». Finalement nous mesurons également le sexe, l'éducation et l'ancienneté comme variables de contrôle, de concert avec d'autres études en TI.

2. L'échantillon

2.1 Les travailleurs du savoir

Dans le cadre de notre étude, nous avons choisi d'étudier les travailleurs du savoir (*knowledge workers*) jeunes et plus âgés. Selon l'OCDE (2001), les travailleurs du savoir peuvent être définis de plusieurs façons. En effet, ils peuvent d'abord être définis en tant qu'analystes symboliques (Reich, 1991). Selon cette définition, les travailleurs du savoir sont tous ceux qui réunissent la connaissance, la crée et la modifie, d'une manière ou d'une autre (OCDE, 2001). Ensuite, nous retrouvons la définition de ces travailleurs en tant que travailleurs hautement qualifiés, dans le domaine des sciences et des technologies. Ces travailleurs possèdent ainsi les qualifications nécessaires pour occuper des positions requérant au minimum un diplôme universitaire, ou sont hautement éduqués (Cervantes, 1999). Dans un autre ordre d'idées, nous retrouvons une définition qui n'inclut pas que les employés des secteurs de la science et de la technologie. Celle-ci prend également en compte tous ceux qui coordonnent, contrôlent et gèrent les tâches. En ce sens, les employés se voient classés en fonction de leur occupation (Lavoie & Roy, 1998). Finalement, nous retrouvons une définition des travailleurs de la connaissance basée sur leur rôle et leurs tâches. Performant des tâches requérant d'eux qu'ils créent et traitent de l'information, il s'agit d'employés hautement qualifiés dont les tâches incluent la lecture et l'écriture, de même que des tâches de nature quantitative (OCDE, 2001).

Notre étude porte alors sur les divers travailleurs du savoir au sens large, ce qui inclut quiconque devant produire ou ayant besoin de la connaissance dans le cadre de son travail (Horvath, 2001). Nous retenons cette définition car celle-ci englobe les principaux éléments des définitions précédentes. Nous nous intéressons ainsi aux travailleurs du savoir puisqu'ils représentent ceux qui ont accès aux dépôts de connaissance de manière journalière. Par ailleurs, contrairement à d'autres études dont l'échantillon est composé d'étudiants, nous nous penchons sur des travailleurs du savoir œuvrant dans les entreprises. Ainsi, ces travailleurs sont susceptibles d'avoir

connaissance des DCE, de leur fonctionnement, et d'avoir eu l'opportunité de participer à des comportements post-adoption.

2.2 Les travailleurs âgés

Dans le but de comprendre comment l'âge affecte les utilisateurs lors de l'utilisation innovante des DCE, nous souhaitons effectuer une analyse comparative entre les travailleurs jeunes et plus âgés. Plusieurs définitions de ce que représente un adulte plus âgés sont disponibles et dépendent toutes du contexte dans lequel on y fait référence. Ainsi, les adultes plus âgés peuvent inclure ceux âgés de plus de 40 ans à ceux âgés de plus de 75 ans (Stein & Rocco, 2001). Dans le cadre de notre étude, nous regardons comment se caractérise l'adulte âgé dans le cadre du marché du travail. Selon Koji et al. (2008), le point de coupure peut se faire à partir de 50 ou de 55 ans, lorsqu'il s'agit du contexte de travail. En effet, selon les données de l'OCDE, il est possible de remarquer un déclin au niveau du taux de participation à partir de l'âge de 50 ans (OCDE, 2015). De plus, à partir de 55 ans, nous pouvons remarquer le début du déclin au niveau de la participation au marché du travail, aussi connu sous le nom de « *tide of early exit* » (Loretto & White, 2006). Notre étude porte sur les adultes plus âgés de 55 ans et plus, car la participation au marché du travail influence directement l'utilisation des dépôts de connaissances électroniques. En effet, nous souhaitons étudier les employés plus âgés, et ce, avant qu'ils ne décident de quitter le marché du travail.

3. Collecte de données

Nous effectuons une étude en coupe transversale où la collecte ne se fait qu'à un moment dans le temps. Méthode couramment utilisée, celle-ci permet d'avoir le portrait de la situation actuelle à un moment précis. En ce sens, nous questionnons les utilisateurs sur leur évaluation de leur comportement d'utilisation actuel. De concert avec d'autres recherches effectuées sur des systèmes d'information, nous procédons à l'utilisation d'une société de panels. Nous avons ainsi fait appel à EMpanel Online (Empanelonline.com). Cette compagnie de recherche marketing fournit à ses clients l'accès à des répondants qui correspondent à leurs critères de recherche, tout en maintenant un niveau de représentativité de la population à l'étude (Ayyagari, Grover, &

Varun, 2011). EMpanelonline s'assure de la vérification et de la sécurité de toutes les parties concernées. Par exemple, EMpanel Online utilise un procédé de « *double opt-in* » qui réfère au processus selon lequel un contrôle est effectué pour confirmer que la personne souhaitant se joindre à un panel, souhaite vraiment être membre et comprenne ce à quoi s'attendre (avant de participer à une réelle enquête). Ayant accès à plusieurs millions de répondants, les informations fournies par les membres de leurs panels sont scrutées, de manière à garantir un certain niveau de qualité. Parmi les moyens de vérification employés par la compagnie, il y a le contrôle de l'adresse postale fournie par les éventuels participants, ou encore la vérification du revenu déclaré en la comparant à la moyenne de celle de leur profession. Mentionnons que ces informations sur les répondants ne nous ont pas été fournies par EMpanel Online, et n'ont servi qu'à identifier l'échantillon visé par notre étude. Par ailleurs, EMpanel Online nous permet de cibler les répondants qui correspondent à nos critères, en incluant des questions filtres, de même que des questions d'assurance qualité. Dans un autre ordre d'idées, dans l'optique d'augmenter la participation à notre questionnaire, les répondants reçoivent de la part d'EMpanelOnline une somme de 12\$. L'utilisation de cette compagnie nous permet ainsi d'avoir accès à des répondants qui concordent à nos critères, et ce, dans un court laps de temps.

Chapitre 4

Analyse de données et résultats

Dans le chapitre qui suit, nous allons voir les différentes analyses effectuées suite à notre collecte de données, de manière à tester le modèle de recherche et ses hypothèses. Nous commençons par la présentation des analyses descriptives. Par la suite, nous étudions le modèle de mesure (*measurement model*) incluant les données sur la validité convergente et la validité discriminante, de même que la fiabilité. Pour ce qui en est du modèle structurel (*structural model*), nous présentons les coefficients de régression (*path coefficients*), ainsi que les valeurs des R^2 , puis nous les analysons.

1. Analyses descriptives

Notre échantillon comporte 118 participants. Nous observons que plus de la moitié des répondants sont de sexe féminin (69,2%). Nous voyons également que plus de la moitié des répondants ont 29 ans et moins (63,1%). Par ailleurs, la majorité des répondants détiennent un diplôme du baccalauréat ou plus (68,4%). En moyenne, les répondants ont passé 6,57 ans ($ET = 7,030$) dans leur organisation.

2. Le modèle externe ou de mesure

Dans le cadre de notre étude, nous nous sommes d'abord référé au logiciel SmartPLS3, pour effectuer nos analyses sur le modèle externe. Ce logiciel utilise une technique de modélisation par équation structurelle en utilisant les moindres carrés partiels (*Partial Least Squares (PLS)*). Selon la méthode de l'approche PLS, le modèle se voit estimé en fonction de l'estimation des divers scores des variables latentes qui composent le modèle.

En ce sens, nous nous penchons d'abord sur la validité convergente des items utilisés dans notre étude. Celle-ci permet de voir si les items utilisés pour chacun des construits sont réellement reliés. Pouvant être mesurée par le biais de l'« *Average Variance Extracted (AVE)* », un seuil de 0.50, selon Fornell et Larcker (1981), est mis de l'avant lors de l'analyse. Dans le cas de notre étude, les indices AVE pour chacun de nos

construits sont supérieurs au seuil de 0.50, indiquant ainsi que les items de chacun des construits produisent la plus grande partie de la variance de leur construit respectif; nos indices AVE se situent à 0.664 et plus (voir le tableau 3).

Tableau 3. Statistiques descriptives et validité des construits

	Nombre d'items	Moyenne	Écart-type	Alpha de Cronbach	AVE
Autonomie au travail	4	5.098	1.368	0.869	0.717
Utilisation innovante	2	4.673	1.536	0.817	0.845
Auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle	7	5.253	1.108	0.915	0.664
Orientation flexible du rôle	4	5.042	1.150	0.857	0.696
Auto-efficacité en lien avec les DCE	5	5.526	1.311	0.958	0.856
Confiance dans les DCE	3	5.415	1.360	0.864	0.787
Âge chronologique	1	15.21	15.455	1	1

Par la suite, nous nous penchons sur la validité discriminante des items utilisés. Cette dernière nous permet de vérifier si les items de chacun des construits mesurent bien les construits qu'ils doivent mesurer ou si ceux-ci mesurent plutôt d'autres construits du modèle à l'étude. Pour ce faire, nous nous référons à la racine carrée de l'AVE de chacun des construits et la comparons à l'inter-corrélation entre le construit à l'étude et tous les autres construits de notre modèle d'étude (Fornell & Larcker, 1981). Lorsque la valeur obtenue pour la racine carrée est supérieure à celle de l'inter-corrélation, la validité discriminante est conforme (Chin, 1998); ce qui est le cas pour nos résultats. (Se référer au tableau 4 où les valeurs en diagonale et en gras représentent les racines carrées des AVE pour chacun des construits et au tableau 5 à l'index analytique pour la liste détaillée de tous « *loadings* » et les « *cross-loadings* »).

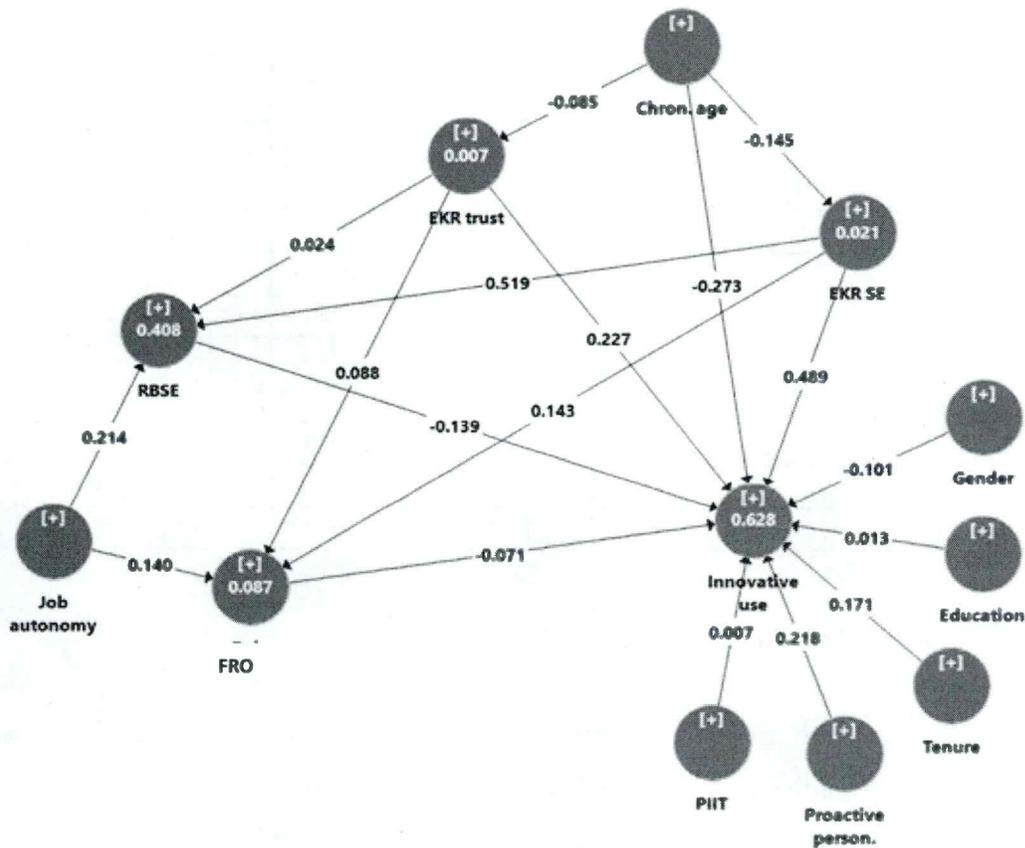
Tableau 4. Corrélations des construits

Construits	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Age chronologique (1)	1											
Auto-efficacité en lien avec les DCE (2)	-0.145	0,925										
Confiance dans les DCE (3)	-0.085	0,645	0,887									
Éducation (4)	0.108	-0.072	-0.072	1								
Sexe (5)	-0.283	-0.101	-0.105	-0.047	1							
Utilisation innovante (6)	-0.261	0,710	0,607	-0.104	-0.151	0,919						
Autonomie au travail (7)	0,025	0,324	0,407	0,064	-0.141	0,252	0,847					
PIIT (8)	-0.208	0,587	0,403	-0.106	-0.093	0,464	0,433	0,867				
Personnalité proactive (9)	-0.060	0,587	0,449	-0.220	-0.127	0,528	0,246	0,530	0,826			
Auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle (10)	0,164	0,604	0,446	0,045	-0.161	0,365	0,392	0,562	0,634	0,815		
Orientation flexible du rôle (11)	0,113	0,246	0,238	-0.074	0,013	0,116	0,223	0,326	0,411	0,46	0,835	
Ancienneté (12)	0,687	-0.030	0,057	0,051	-0.273	-0.007	0,148	-0.001	0,053	0,151	0,108	1

3. Le modèle interne ou structurel

Sachant que notre modèle de mesure est satisfaisant, nous passons maintenant à l'analyse structurelle de notre modèle de recherche. Nous effectuons cette analyse préliminaire de notre modèle pour nous permettre d'analyser les coefficients de régression des liens individuels entre les variables à l'étude. Ainsi, cette analyse montre si les coefficients sont significatifs et permet de voir si ceux-ci vont dans le sens attendu. Ces coefficients de régression représentent la force des relations entre la variable dépendante et toutes les variables indépendantes. Par ailleurs, le modèle structurel propose une estimation de la variance dans la variable dépendante qui est expliquée par les variables dépendantes, en calculant une estimation des valeurs de R^2 . Nous voyons ainsi que le modèle représente 62,8% de la variance dans l'utilisation innovante des DCE. Voir la figure 4 pour le détail des résultats de l'analyse.

Figure 4. Résultats de l'analyse de l'algorithme de PLS



4. Analyse de nos hypothèses de recherche

Par ailleurs, pour tester nos hypothèses de recherche, nous avons recours au logiciel SPSS version 21 et la macro PROCESS développée par Hayes (2013, 2015). Tout d'abord, l'hypothèse 1a fait référence au rôle médiateur de l'auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle dans la relation entre l'autonomie au travail et l'utilisation innovante des DCE. Pour analyser cette hypothèse, nous nous référons à PROCESS pour tester l'effet indirect de l'auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle (Hayes, 2013, 2015; Hayes & Preacher, 2014). Nous conduisons alors notre analyse à l'aide du modèle 4, avec un intervalle de confiance de 95%, combiné à un ré-échantillonnage de 5000 sujets à l'aide de la technique du « *bootstrap* ». Le résultat de cette analyse indique qu'il y a un effet significatif du rôle médiateur de l'auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle

(Effet = .1366, SE = .0618, LL = .0342, UL = .2823, $p < .05$). L'hypothèse 1a est donc supportée.

L'hypothèse 1b fait référence pour sa part au rôle médiateur de l'orientation flexible du rôle dans la relation entre l'autonomie au travail et l'utilisation innovante des DCE. Nous nous référons également au modèle 4 de PROCESS, avec un intervalle de confiance de 95 % et un ré-échantillonnage de 5 000 sujets lors d'un « *bootstrap* ». Selon le résultat de cette analyse, il n'y a pas d'effet significatif pour le rôle médiateur de l'orientation flexible du rôle (Effet = .0062, SE = .0191, LL = -.0169, UL = .0686, *ns*). L'hypothèse 1b n'est donc pas supportée.

Poursuivons alors avec l'hypothèse 2a qui traite du rôle modérateur du niveau de la confiance dans les DCE sur la relation médiatrice entre l'autonomie au travail et l'utilisation innovante des DCE, via l'auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle. Dans ce cas-ci, nous utilisons le modèle 15 de PROCESS pour notre analyse à un intervalle de confiance de 95%, combiné à un ré-échantillonnage de 5000 sujets lors d'un « *bootstrap* ». L'indice de médiation modérée montre que l'effet indirect n'est pas significatif (Index = -.0146, SE = .0360, LL = -.1042, UL = .0385, *ns*). L'hypothèse 2a n'est donc pas supportée.

L'hypothèse 2b pour sa part traite du rôle modérateur du niveau de la confiance dans les DCE sur la relation médiatrice entre l'autonomie au travail et l'utilisation innovante des DCE, via l'orientation flexible du rôle. Nous avons également recours au modèle 15 de PROCESS, avec un ré-échantillonnage de 5000 sujets pour le « *bootstrap* », et ce, à un intervalle de confiance de 95%. L'indice de médiation modérée indique que l'effet indirect n'est pas significatif (Index = .0068, SE = .0141, LL = -.0090, UL = .0588, *ns*). L'hypothèse 2b n'est donc pas supportée.

L'hypothèse 3a concerne le rôle modérateur de l'auto-efficacité en lien avec les DCE sur la relation médiatrice entre l'autonomie au travail et l'utilisation innovante des DCE, via l'auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle. Pour tester cette hypothèse, nous utilisons le modèle 15 de PROCESS, qui effectue un « *bootstrap* » avec un ré-échantillonnage de 5 000 sujets, et ce, à un intervalle de confiance de 95%. Selon

l'indice de médiation modérée, l'effet indirect n'est pas significatif (Index = -.0244, SE = .0201, LL = -.0760, UL = .0055, *ns*). L'hypothèse 3a n'est donc pas supportée.

L'hypothèse 3b pour sa part concerne le rôle modérateur de l'auto-efficacité en lien avec les DCE sur la relation médiatrice entre l'autonomie au travail et l'utilisation innovante des DCE, via l'orientation flexible du rôle. Nous avons également recours au modèle 15 de PROCESS, avec un intervalle de confiance de 95%, avec un « *bootstrap* » avec un ré-échantillonnage de 5 000 sujets. L'indice de médiation modérée indique que l'effet indirect n'est pas significatif (Index = -.0017, SE .0092, LL = -.0242, UL = .0138, *ns*). L'hypothèse 3b n'est donc pas supportée.

Pour l'hypothèse 4 qui traite du lien entre l'âge des utilisateurs et la confiance dans les DCE, nous avons effectué une analyse de régression linéaire, par le biais de SPSS version 21. Les résultats indiquent que le lien n'est pas significatif [$t(128) = -.097$, *ns*]. L'hypothèse 4 n'est donc pas supportée. Par ailleurs, en ce qui concerne l'hypothèse 5 traitant du lien entre l'âge des utilisateurs et l'auto-efficacité en lien avec les DCE, nous l'avons également analysé par le biais d'une régression linéaire avec SPSS version 21. Selon les résultats, le lien n'est pas significatif [$t(128) = -.746$, *ns*]. L'hypothèse 5 n'est donc pas supportée.

Finalement, parmi les variables de contrôle utilisées, seules la personnalité proactive [$t(124) = 3.842$, $p < .001$], et l'innovation personnelle en lien avec les technologies de l'information (*PIIT*) [$t(124) = 3.092$, $p < .01$] sont significatives. (Voir le tableau 6 pour le sommaire des résultats).

Tableau 6. Sommaire des résultats de nos hypothèses

Hypothèses		Support
H1a	L'auto-efficacité liée à l'ampleur du rôle joue un rôle médiateur dans la relation positive entre la perception d'autonomie au travail et l'utilisation innovante des DCE.	Supportée*
H1b	L'orientation flexible du rôle joue un rôle médiateur dans la relation positive entre la perception d'autonomie et l'utilisation innovante des DCE.	Non supportée
H2a	La force de la relation médiatrice entre l'autonomie au travail et l'utilisation innovante des DCE via l'auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle dépend du niveau de confiance dans les DCE; où l'effet indirect de l'autonomie au travail via l'auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle sur l'utilisation innovante des DCE est plus fort quand la confiance dans les DCE est plus grande.	Non supportée
H2b	La force de la relation médiatrice entre l'autonomie au travail et l'utilisation innovante des DCE via l'orientation flexible du rôle dépend du niveau de confiance dans les DCE; où l'effet indirect de l'autonomie au travail via l'orientation flexible du rôle sur l'utilisation innovante des DCE est plus fort quand la confiance dans les DCE est plus grande.	Non supportée
H3a	La force de la relation médiatrice entre l'autonomie au travail et l'utilisation innovante des DCE via l'auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle dépend du niveau d'auto-efficacité en lien avec les DCE; où l'effet indirect de l'autonomie au travail via l'auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle sur l'utilisation innovante des DCE est plus fort quand l'auto-efficacité en lien avec les DCE est plus grande.	Non supportée
H3b	La force de la relation médiatrice entre l'autonomie au travail et l'utilisation innovante des DCE via l'orientation flexible du rôle dépend du niveau d'auto-efficacité en lien avec les DCE; où l'effet indirect de l'autonomie au travail via l'orientation flexible du rôle sur l'utilisation innovante des DCE est plus fort quand l'auto-efficacité en lien avec les DCE est plus grande.	Non supportée
H4	L'âge des utilisateurs est négativement lié à la confiance dans les DCE.	Non supportée
H5	L'âge des utilisateurs est négativement lié à l'auto-efficacité en lien avec les DCE.	Non supportée
* = .05		

5. Analyses post-hoc

Dans l'optique de comprendre le rôle de l'âge lors de l'utilisation innovante des dépôts de connaissances électroniques, nous souhaitons effectuer des analyses post-hoc. Alors que des études ont évoqué le rôle important joué par l'âge des utilisateurs dans le contexte de la post-adoption des systèmes, aucune étude (à notre connaissance) n'a étudié le rôle joué par l'âge chronologique des utilisateurs lors d'une utilisation innovante des dépôts

de connaissances électroniques. En ce sens, nous avons effectué une régression linéaire entre l'âge chronologique et l'utilisation innovante des DCE avec l'aide de SPSS version 21. Les résultats montrent que le lien est significatif [$t(128) = -3.136, p < .01$]; l'âge chronologique est négativement relié à l'utilisation innovante des DCE.

Sachant qu'aucune autre étude n'a étudié l'utilisation innovante des DCE, nous effectuons deux autres analyses dans le but de comprendre quelles variables peuvent influencer ce comportement d'utilisation post-adoption. Dans cet ordre d'idées, nous avons d'abord analysé l'effet de la confiance dans les DCE sur l'utilisation innovante des DCE. Pour ce faire, nous avons recours à une régression linéaire par le biais de SPSS version 21. Les résultats indiquent qu'il existe un lien significatif entre la confiance dans les DCE et l'utilisation innovante des DCE [$t(128) = 6.053, p < .001$]. Par ailleurs, nous avons analysé l'effet de l'auto-efficacité en lien avec les DCE sur l'utilisation innovante des DCE. Nous avons également effectué notre analyse par le biais d'une régression linéaire avec SPSS version 21. Les résultats indiquent que le lien entre l'auto-efficacité en lien avec les DCE et l'utilisation innovante des DCE est significatif [$t(128) = 9.980, p < .001$]. (Voir le tableau 7 pour un résumé des résultats).

Tableau 7. Sommaire des liens entre les variables et l'utilisation innovante des DCE

Variable dépendante: Utilisation innovante des DCE		
Interactions	Autonomie au travail * RBSE	Significatif*
	Autonomie au travail * FRO	Non significatif
	Age cognitif * EKR Trust	Non significatif
	Age cognitif * EKR SE	Non significatif
Effets directs	Age chronologique	Significatif**
	EKR Trust	Significatif***
	EKR SE	Significatif***
Variables de contrôle	Personnalité proactive	Significatif***
	PIIT	Significatif**
	Ancienneté	Non significatif
	Éducation	Non significatif
	Sexe	Non significatif
* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$		

Chapitre 5

Discussion

L'objectif de cette étude était de comprendre le rôle joué par l'âge des utilisateurs dans le cadre d'une utilisation innovante des dépôts de connaissances électroniques. Pour ce faire, nous avons analysé l'utilisateur-employé en tenant compte, d'une part, de ses perceptions en tant qu'utilisateur à travers la confiance dans les DCE et l'auto-efficacité en lien avec les DCE. D'autre part, nous l'avons analysé sous l'angle de l'employé, en nous servant du modèle des comportements proactifs au travail. Selon l'analyse faite de la littérature sur le rôle joué par l'âge dans le contexte de la post-adoption, nous avons remarqué qu'aucune recherche ne faisait mention des mécanismes à travers lesquels les différences entre les utilisateurs par rapport à leur âge, se manifestent. En ce sens, nous avons tenté, lors de cette étude, de montrer que l'âge a bien un effet sur l'utilisation innovante des DCE d'abord, et d'offrir, sans succès, deux points de contrôle servant de variables explicatives du rôle joué par l'âge, soient la confiance dans les DCE et l'auto-efficacité en lien avec les DC, ensuite. Cela dit, tandis que le lien entre l'âge et ces deux variables n'est pas significatif, les résultats post-hoc indiquent tout de même que le lien entre l'âge et l'utilisation innovante est significatif. En effet, nous avons trouvé que l'âge des utilisateurs a un lien significatif négatif avec l'utilisation innovante des DCE, où plus un utilisateur est âgé, moins il est susceptible de faire une utilisation innovante des DCE.

Par ailleurs, les résultats post-hoc ont indiqué que le lien entre la confiance dans les DCE et l'utilisation innovante est significatif. En ce sens, plus un utilisateur a un niveau élevé de confiance dans les DCE, plus il est porté à faire une utilisation innovante des DCE. De plus, nous avons trouvé un lien significatif entre l'auto-efficacité en lien avec les DCE et l'utilisation innovante, lors de nos analyses post-hoc. En ce sens, plus un utilisateur a un niveau élevé d'auto-efficacité en lien avec les DCE, plus il est porté à entreprendre une utilisation innovante des DCE. En bref, ces trois variables sont significatives, mais celles-ci le sont de manière indépendante.

1. Limites

Comme pour toute étude, il y a des limites à considérer lors de l'interprétation de nos résultats. Tout d'abord, mentionnons le biais de variance commune qui peut être présent dans notre étude, de part la nature auto-rapportée de nos données, combiné au fait que nous avons effectué notre collecte de données en un seul temps de mesure (Podsakoff, Mackenzie, & Podsakoff, 2003). Cela dit, pour chacun des construits, les corrélations variaient grandement (James, Gent, Hater & Corey, 1979). Ensuite, nous pouvons soulever comme limite la composition de notre échantillon. En effet, lorsque nous nous penchons sur le nombre de répondants qui sont âgés de moins de 29 ans (87), comparativement à ceux ayant plus de 55 (31), nous pouvons voir que la distribution n'est pas équilibrée. Il aurait été préférable d'avoir un même nombre de répondants pour chacune des deux catégories d'âge. Cela dit, la procédure du « *boothstrap* » ne requiert pas une courbe de distribution normale, de part sa nature non paramétrique. D'ailleurs, nous pouvons également mentionner la taille de notre échantillon. Un plus grand nombre de sujets aurait donné plus de poids à nos analyses. Mentionnons par ailleurs la compensation que les répondants ont reçu suite à la complétion du questionnaire. Cela dit, il s'agit d'une méthode à laquelle d'autres chercheurs ont eu recours (i.e., Ayyagari et al., 2011), sans que cela ne se répercute au niveau de leurs résultats. Finalement, nous pouvons évoquer la géographie ou le lieu de résidence des répondants.

Dans un autre ordre d'idées, une autre limite de notre recherche concerne le choix du modèle théorique. Plusieurs raisons nous ont poussé à sélectionner le modèle des comportements proactifs au travail, principalement la nature proactive du comportement à l'étude. En effet, l'utilisation innovante des dépôts de connaissances électroniques relève entièrement de la volonté de l'employé, car celle-ci ne peut être requise par l'employeur. Cela dit, nous devons tenir compte du contexte dans lequel se réalise ce comportement proactif, soit celui de l'utilisation d'une technologie. En ce sens, les auteurs (Parker, Williams & Turner, 2006) du modèle appellent à sa contextualisation; Ce que nous avons fait en ajoutant la confiance dans les DCE et l'auto-efficacité en lien avec les DCE. En analysant les modèles auxquels les chercheurs ont recours dans la littérature sur les technologies, nous remarquons d'abord que ces modèles ont été créé

spécifiquement pour l'étape de l'adoption initiale, tandis que nous souhaitons étudier les comportements de post-adoption. Nous remarquons également que ces modèles ne prennent pas en compte la nature proactive des comportements que nous trouvons à l'étape de la post-adoption. Cela dit, suite à l'analyse de nos résultats, nous pouvons remarquer qu'en général, notre modèle de recherche ne reçoit pas d'appui. Ce qui signifie donc que nous n'avons pas réussi à trouver un modèle théorique qui s'applique parfaitement à ce comportement de post-adoption. Ainsi, d'autres modèles théoriques devront être testés, comme nous le verrons dans la section qui suit.

2. Recherches futures

Dans ce mémoire, nous cherchions à étudier l'utilisation innovante des dépôts de connaissances électroniques et à comprendre la nature du rôle joué par l'âge des utilisateurs lors de ce comportement de post-adoption. Pour ce faire, nous avons ainsi eu recours au modèle des comportements proactifs au travail, dans l'optique de prendre en compte le contexte d'utilisation des dépôts de connaissances électroniques. Cela dit, notre modèle de recherche n'a pas été concluant. Nous cherchons alors un autre modèle qui permettra l'étude de l'utilisation innovante des DCE et qui mettra de l'avant le rôle joué par le contexte. Compte tenu de la nature sociale du système à l'étude, nous suggérons aux recherches futures l'utilisation du modèle de l'acteur social (*Social Actor Model (SAM)*) (Lamb & Kling, 2003).

Dans l'optique de nous éloigner des recherches en systèmes de l'information où le contexte d'utilisation n'est pas pris en compte (Lamb & Kling, 2003), nous suggérons ainsi un modèle provenant du courant connu sous le nom du modèle « structurationnel » de la technologie (*structural model of technology*), caractérisé par son aspect social (Lamb & Kling, 2003). Le modèle de l'acteur social est basé principalement sur la théorie institutionnaliste (*institutional theory*) (Powell & DiMaggio, 1991; Scott, 2014) et sur le constructivisme social (*social constructivism*) (Leonardi & Barley, 2010). Tout d'abord, selon la théorie institutionnaliste, les actions des membres des organisations sont contraintes par les divers éléments qui caractérisent l'organisation et son industrie (DeSanctis & Poole, 1994, Scott, 2014). Ensuite, selon le constructivisme social, il existe une réciprocité entre l'acteur et son contexte, et celle-ci a un lien

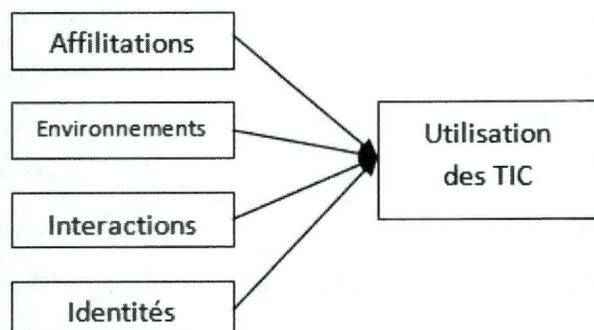
d'interdépendance aux interactions de cet acteur (Fulk, 1993; Bijker, 1995). Autrement dit, à travers ses interactions avec d'autres acteurs et avec son environnement, l'acteur influence l'identité (*self*) d'autres acteurs, et ces derniers viennent, à leur tour, influencer l'identité de cet acteur (Pearce & Cronen, 1980).

Dans leur modèle de l'acteur social, Lamb et Kling (2003) offrent une conceptualisation différente de l'utilisateur, en considérant son rôle en tant qu' «acteur social» lors de son utilisation des technologies dans le contexte de son organisation. En ce sens, les auteurs font référence à un acteur social dont les interactions sont menées par l'industrie à laquelle leur organisation appartient, par les membres de l'organisation, par l'environnement de l'organisation et par les affiliations sociotechniques; il est alors qualifié d'entité organisationnelle (Lamb & Kling, 2003). Suivant le modèle de l'acteur social, les forces institutionnelles, les normes sociales, les structures physiques et sociales forment les comportements et l'autonomie des individus (Lamb & Kling, 2003). Dans le même ordre d'idées, les auteurs suggèrent que les comportements d'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) (*communication and information technology (ICT)*) en sont également le résultat.

Selon ce modèle, quatre dimensions façonnent les comportements d'utilisation des TIC : affiliations (*affiliations*), environnements (*environments*), interactions (*interactions*), et identités (*identities*) (Lamb & Kling, 2003) (voir la figure 5). Premièrement, la dimension de l'affiliation fait référence aux divers liens qui existent entre les membres d'une organisation (Lamb et Kling, 2003). Il s'agit alors des relations inter et intra organisationnelles qui unissent les membres d'une organisation, et ce, tant au niveau de l'international, du national, de l'industrie, de l'organisation, qu'au niveau du groupe ou de l'individu (Lamb & Kling, 2003 : 213). Deuxièmement, la dimension de l'environnement concerne les éléments qui prescrivent l'action organisationnelle, soient les associations, les pratiques et l'emplacement de l'organisation (Lamb & Kling, 2003 : 213). Ceux-ci exercent ainsi des pressions isomorphes de nature institutionnelle (ex. : en fonction des diverses normes de l'industrie dans laquelle l'organisation œuvre) ou compétitive (ex. : selon les demandes du marché) sur les organisations et leurs membres (Lamb & Kling, 2003).

Troisièmement, la dimension de l'interaction a trait aux divers outils auxquels les acteurs font appel lorsqu'ils participent à des échanges avec d'autres acteurs; notamment les divers canaux de communication, ressources et informations (Lamb & Kling, 2003: 213). Finalement, la dimension de l'identité fait référence tant au profil que l'acteur se crée de lui-même, qu'au profil que lui octroie l'organisation (Lamb & Kling, 2003). Ainsi, l'utilisateur est vu en tant qu'acteur social dont l'usage des diverses technologies de l'information et de la communication est fonction des relations (affiliations), des standards (environnements), des médias de communication (interactions), et de soi (identités) (Lamb & Kling, 2013). Par ailleurs, ces quatre dimensions se déclinent en seize caractéristiques ou comportements (voir Lamb et Kling, p.213 pour la liste complète).

Figure 5 - Modèle de base simplifié

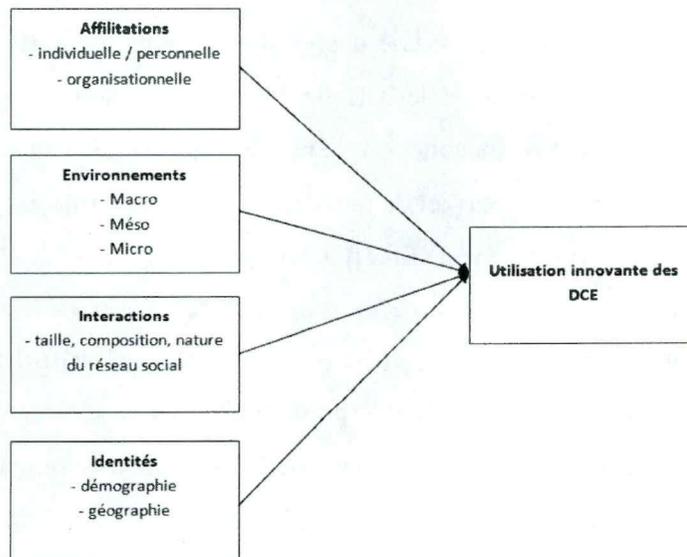


Le modèle suggère que les diverses caractéristiques des quatre dimensions ont une influence directe sur les comportements d'utilisation des TIC. En se basant sur ces caractéristiques, les recherches futures devront identifier des variables indépendantes appartenant à chacune des dimensions du modèle. Par exemple, en ce qui concerne les affiliations, l'adhésion à une affiliation professionnelle, ou encore les affiliations entre certaines organisations peuvent représenter des variables d'intérêts. Par ailleurs, en ce qui concerne l'environnement, des variables de nature Politique, Économique, Sociologique, Technologique, Écologique et Légal (PESTEL) à un niveau plus macro, ou encore des variables à un niveau plus micro, comme le niveau de compétitivité dans

un département peuvent être retenues. Pour ce qui en est des interactions, des variables comme l'importance ou la taille du réseau social, le climat de partage, représentent également de potentielles variables dépendantes. De plus, pour ce qui en est de l'identité, des variables démographiques comprenant l'âge et le genre peuvent être considérées comme variables d'intérêts. Il en va de même pour la culture et l'expérience professionnelle des acteurs.

Cela dit, de concert avec nos résultats, tant au niveau des hypothèses qu'au niveau post-hoc, certaines des dimensions et /ou variables appartenant au modèle de l'acteur social peuvent jouer le rôle de modérateur et de médiateur, pensons par exemple à la variable de l'âge appartenant à la dimension des identités. Ainsi, les recherches futures pourront extraire des variables de leurs dimensions en les positionnant en tant que médiateurs ou modérateurs, ou encore en positionnant les dimensions de manière à ce que leur influence sur l'utilisation innovante ne se fasse pas de manière directe. De plus, nous supposons que dépendamment du système et du comportement d'utilisation à l'étude, une dimension peut prédire une plus grande partie de l'utilisation. Nous encourageons ainsi les recherches futures à se questionner sur l'importance de chacune des dimensions (liées à l'individu ou à l'organisation) lors de la conceptualisation de leur modèle de recherche. Par ailleurs, le modèle pourra être testé par le biais d'un logiciel permettant la prise en charge de tels tests. (Voir la figure 6 pour le modèle de recherche suggéré).

Figure 6 - Nouveau modèle de recherche suggéré



Compte tenu de ce qui précède, nous pensons que le modèle de l'acteur social sera à même de trouver ce qui mène à l'utilisation innovante des dépôts de connaissances électroniques et de comprendre le rôle joué par l'âge, là où le modèle des comportements proactifs au travail a échoué (voir le tableau 8). Tout d'abord, la littérature sur l'innovation met de l'avant le contexte social comme élément inhérent à l'innovation. D'après ces études, les aspects de nouveauté et de créativité qui caractérisent l'innovation sont inextricablement liés à l'écosystème dans lequel ces innovations naissent (i.e. Burt, 2004). Autrement dit, multiples réseaux et systèmes entrent en jeu lors du processus menant à l'innovation. En effet, selon l'approche fondée sur le savoir de l'innovation (*knowledge-based view of innovation*) (Anand, Gardner, & Morris, 2007), les réseaux représentent le moyen à travers lequel la connaissance est capturée, transformée et relâchée de façon à générer de l'innovation. Par ailleurs, d'autres auteurs soulignent l'environnement comme élément pouvant conduire à l'innovation. Nous retrouvons par exemple le climat organisationnel favorable à l'innovation, où les individus perçoivent si leur organisation est ouverte à la diversité et à la nouveauté des idées (Scott & Bruce, 1994).

Ainsi, le modèle de l'acteur social nous semble approprié pour expliquer l'utilisation innovante, car celui-ci prend en compte plus d'une facette du contexte, y compris les divers réseaux qui le composent. Alors que le modèle des comportements proactifs au travail se penche sur des éléments en lien avec le rôle de l'individu au sein de son organisation (autonomie au travail, auto-efficacité en lien avec le rôle, orientation flexible du rôle), le modèle de l'acteur social permet de prendre en compte un plus grand nombre de facteurs provenant de l'environnement. En effet, le modèle permet d'étudier le contexte à travers plusieurs caractéristiques, que ce soit par rapport à l'utilisateur lui-même, ou par rapport à l'organisation, et ce, tant au niveau organisationnel, industriel, national et international. D'ailleurs, le modèle permet de prendre en compte la structure de l'organisation, ce qui peut inclure le niveau d'agence que les individus peuvent exercer dans le cadre de leur travail (i.e. autonomie). De ce fait, des éléments provenant du modèle des comportements proactifs au travail font également partie des dimensions du modèle de l'acteur social.

Ensuite, nous suggérons que le modèle de l'acteur social se prête également à l'étude de l'impact de l'âge des utilisateurs sur leur utilisation innovante des dépôts de connaissances. D'après les recherches sur le vieillissement avec succès, le contexte social influence les comportements entrepris par les adultes plus âgés. En effet, selon la théorie socio émotionnelle de Carstensten (1998), le motif des interactions sociales change en fonction de l'âge des individus. Suivant cette perspective, les adultes plus âgés agissent dans le but de maintenir et d'optimiser leurs ressources personnelles (Freund, 2008), notamment en se basant sur leur réseau. Par exemple, selon Kahana & Kahana (1996), les adultes plus âgés peuvent faire appel à leur réseau social, dans le but de faciliter l'atteinte de leurs objectifs. Lorsque nous nous penchons sur le modèle des comportements proactifs au travail, les théories provenant de la littérature sur le vieillissement avec succès ne sont qu'indirectement pris en compte. Par exemple, le modèle ne comprend pas de variables en lien directement avec la composition des réseaux des employés plus âgés, ni comment ils les naviguent. Tandis que, dans le modèle de l'acteur social, les réseaux sont directement étudiés. Nous retrouvons par exemple la dimension des interactions, dans le modèle. Nous suggérons alors le modèle de l'acteur social car celui-ci fournira l'opportunité de comprendre comment la nature

des réseaux sociaux des utilisateurs plus âgés influence leur comportement d'utilisation innovante des DCE.

Par ailleurs, rappelons la dimension sociale des dépôts de connaissances électroniques. En effet, ces dépôt contiennent les connaissances de ceux qui y ont contribué. Ces connaissances sont ainsi accessibles à d'autres individus pour qu'ils puissent s'en servir dans le cadre de leur travail, **d'où son caractère social**. Comme l'ont soulevé les études sur les éléments amenant à la contribution de connaissances, divers facteurs de nature contextuelle peuvent favoriser ou freiner ce comportement. Par exemple, dans une étude sur des professeurs taïwanais, des chercheurs ont montré l'importance de *gaze* (œil invisible) et de *face* (selon le regard des autres) lors de la contribution aux systèmes de gestion des connaissances (Young, Kuo & Myers, 2012).

Dans un autre ordre d'idées, le modèle des comportements proactifs au travail ne spécifie aucun champ de recherche, alors que le modèle de l'acteur social se concentre sur l'utilisation des TIC. En ce sens, pour contextualiser le modèle des comportements proactifs au travail, nous y avons introduit des variables en lien avec le système, soient la confiance dans les DCE et l'auto-efficacité en lien avec les DCE. Cela dit, les auteurs du modèle de l'acteur social l'ont développé dans l'optique de prévoir l'utilisation des systèmes, soient les TIC. Ainsi, les perceptions qu'entretiennent les individus par rapport aux systèmes font partie intégrante de ce modèle. Nous supposons ainsi que le modèle des comportements proactifs au travail était trop générique pour pouvoir expliquer l'utilisation innovante des DCE. Nous suggérons alors le modèle de l'acteur social, car celui-ci est plus spécifique au contexte des technologies de l'information et peut ainsi avoir plus de pouvoir prédictif dans le cadre des dépôts électroniques de connaissances.

Malgré que le modèle de l'acteur social représente une avenue de recherche potentielle, mentionnons que celui-ci ne précise pas le type de TIC à l'étude. De plus, le modèle n'évoque pas qui prend part à l'utilisation des TIC, ni la manière selon laquelle cette utilisation se manifeste. Nous suggérons tout de même ce modèle car celui-ci permet de prendre en compte l'utilisateur d'une part et l'organisation d'autre part. Par ailleurs, le modèle de l'acteur social est dérivé de données qualitatives, attribue une relation entre

l'utilisation, l'utilisateur et l'organisation, et se base sur des théories très développées. Par ailleurs, comme nous l'avons soulevé, des problèmes d'opérationnalisation des quatre dimensions pourraient surgir.

Cela dit, nous suggérons que le modèle de l'acteur social permettra l'étude des comportements d'innovation avec les dépôts de connaissances en analysant l'impact des diverses caractéristiques provenant de ses quatre dimensions. Nous pouvons faire de telles suggestions suite aux résultats de nos diverses analyses. En effet, celles-ci nous ont montré les multiples facettes dont il faut tenir compte, lors l'étude des dépôts de connaissances électroniques. Effectivement, nous avons pu voir que des éléments liés à l'organisation, comme l'autonomie au travail, influencent positivement les comportements d'innovation avec les DCE. Nos résultats post-hoc nous ont montré par ailleurs que l'âge de l'utilisateur influence négativement les comportements d'innovation avec les DCE. De plus, des éléments en lien avec le système, soient la confiance dans les DCE, et l'auto-efficacité en lien avec les DCE, influencent positivement les comportements d'innovation avec les DCE, selon les résultats de nos analyses post-hoc. Par ailleurs, mentionnons le rôle de la personnalité proactive, ainsi que de l'innovation personnelle avec les TI, toutes deux variables influençant positivement les comportements d'utilisation innovante avec les DCE. Ainsi, nous avons amorcé le processus pour comprendre comment l'utilisation innovante des DCE peut être prédite. Nous avons alors découvert que ces éléments sont tous reliés à l'utilisation innovante des DCE. En bref, notre recherche nous a permis de comprendre que ce qui favorise ou plutôt freine l'utilisation innovante des DCE se situe au niveau du contexte d'utilisation. Les recherches futures pourront ainsi s'employer à trouver quels éléments, autres que ceux que nous avons découverts, peuvent déclencher l'utilisation innovante des DCE.

Tableau 8 - Comparaison des modèles en fonction de nos objectifs de recherche

Dimensions	Modèle des comportements proactifs au travail	Modèle de l'acteur social
Permet de prendre en considération la dimension social de la contribution aux DCE	NON	OUI
Prend en compte l'individu, l'organisation et le système	NON	OUI
Fait pour étudier les comportements d'utilisation des systèmes	NON	OUI
Comprend multiples niveaux	NON	OUI (i.e. organisation, industrie, national)
Permet d'étudier l'innovation	OUI	OUI
Prend en compte la structure organisationnelle	Partiellement (autonomie et rôle)	OUI
Permet de prendre en compte les théories de l'âge (ex. PCP)	OUI (indirectement)	OUI (directement)

3. Implications pour la recherche et implications managériales

L'utilisation optimale des dépôts de connaissances requiert des utilisateurs qu'ils prennent part à des comportements d'utilisation de post-adoption (Jasperson et al., 2005). Plusieurs éléments peuvent avoir une influence sur la décision des utilisateurs d'entreprendre de tels comportements, tant au niveau de la technologie, qu'au niveau organisationnel. En ce sens, nous avons testé un modèle qui prenait en compte divers facteurs pouvant jouer le rôle de facilitateur ou de frein à l'utilisation innovante des DCE. Tout d'abord, nos résultats indiquent que des éléments qui relèvent des facteurs technologiques, soient la confiance dans les DCE et l'auto-efficacité en lien avec les DCE, font partie des éléments qui peuvent susciter une utilisation innovante chez les utilisateurs. Nos résultats appuient ensuite notre hypothèse selon laquelle des éléments provenant du contexte organisationnel, soient la perception d'autonomie au travail et l'auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle, doivent également être pris en compte lors des recherches sur l'utilisation innovante. Par ailleurs, nos résultats montrent que les caractéristiques personnelles des utilisateurs peuvent aussi jouer un rôle dans le fait de prendre part à une utilisation innovante des DCE. Ainsi, des éléments provenant du contexte d'utilisation s'ajoutent à ceux qui sont spécifiques à la technologie elle-même. Il

reste ainsi à savoir comment et pourquoi ces éléments ont de l'importance dans le cadre de l'utilisation innovante avec les DCE.

Sachant que les employeurs ne peuvent exiger de leurs employés qu'ils entreprennent des comportements d'utilisation innovante, notre recherche offre tout de même des éléments dont il faut tenir compte au niveau des pratiques managériales. Premièrement, il est nécessaire que les utilisateurs possèdent un certain niveau de sentiment d'efficacité face à l'utilisation des DCE pour augmenter la possibilité qu'ils en fassent une utilisation innovante. En ce sens, le management peut mettre sur pied des programmes de formation pour que les employés puissent acquérir une bonne connaissance des DCE. Les entreprises peuvent également favoriser un environnement d'apprentissage continu et de développement individuellement pour les employés de tous les niveaux de l'entreprise, sans omettre la formation des employés plus âgés, par exemple. Deuxièmement, un autre élément à considérer par les gestionnaires est le niveau de confiance dans les DCE des employés. Les gestionnaires peuvent alors encourager les employés à explorer par eux-mêmes le système, de manière à augmenter leur degré de familiarité avec les DCE. Troisièmement, les gestionnaires peuvent augmenter le niveau d'autonomie des employés, de manière à ce que ces derniers puissent être plus susceptibles de prendre part à des comportements proactifs dans le cadre de leur utilisation des DCE. Cela peut également se faire en favorisant une culture d'innovation au sein de l'entreprise, où les employés sont encouragés à trouver de nouvelles manières de procéder ou d'utiliser les divers outils à leur disposition et où les erreurs sont tolérées.

Conclusion

Les recherches précédentes ont mis de l'avant l'importance des comportements de post-adoption, comme moyen de rentabilisation des dépenses effectuées en systèmes de l'information. Dans le cadre de notre étude, nous nous sommes penchés sur les dépôts de gestion des connaissances, un des systèmes faisant l'objet de ces investissements massifs de la part des entreprises. Nous nous sommes intéressés à l'utilisation innovante de ces dépôts de connaissances comme comportement de post-adoption pouvant amener des gains à ces entreprises. Pour ce faire, nous avons conceptualisé l'employé-utilisateur dont le comportement d'utilisation innovante, est influencé par les éléments provenant du contexte d'utilisation. Nous nous sommes ainsi basé sur le modèle des comportements proactifs au travail que nous avons contextualisé aux DCE. En ce sens, nous avons d'abord étudié l'âge des employés comme facteur contextuel pouvant influencer le rôle de l'utilisation innovante des dépôts de connaissances électroniques, à travers deux points de contrôle en lien avec le système à l'étude, soient la confiance dans les DCE et l'auto-efficacité en lien avec les DCE. Nous avons ensuite vu comment ces liens venaient influencer les liens entre l'autonomie au travail, l'auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle, et l'orientation flexible du rôle, sur l'utilisation innovante des DCE. Les résultats ont montré que l'autonomie au travail, à travers l'auto-efficacité en lien avec l'ampleur du rôle, a un lien significatif sur l'utilisation innovante. Par ailleurs, les résultats des test post-hoc ont montré que l'âge a un lien significatif négatif avec l'utilisation innovante. Cette recherche représente une des premières qui cherche à comprendre les éléments pouvant influencer l'utilisation innovante des dépôts de connaissances électroniques.

Index analytique

Tableau 5. « Loadings » et « cross loadings » des items

	Chron age	EKR SE	EKR Trust	Education	Sexe	Innovative U	Job Autonom	PIIT	Proactive op	BRSE	FRO	Tenure
EKR_Self-efficacy_1	-0,125	0,89	0,602	-0,111	-0,023	0,606	0,217	0,486	0,535	0,484	0,226	-0,006
EKR_Self-efficacy_2	-0,136	0,926	0,539	-0,042	-0,172	0,667	0,423	0,552	0,557	0,588	0,231	0,022
EKR_Self-efficacy_3	-0,116	0,927	0,58	-0,064	-0,143	0,663	0,265	0,538	0,55	0,585	0,207	-0,05
EKR_Self-efficacy_4	-0,153	0,948	0,632	-0,045	-0,074	0,685	0,292	0,529	0,517	0,539	0,2	-0,024
EKR_Self-efficacy_5	-0,139	0,934	0,636	-0,077	-0,05	0,657	0,297	0,605	0,559	0,589	0,273	-0,079
Education	0,108	-0,072	-0,072	1	-0,047	-0,104	0,064	-0,106	-0,22	0,045	-0,074	0,051
Sexe	-0,283	-0,101	-0,105	-0,047	1	-0,151	-0,141	-0,093	-0,127	-0,161	0,013	-0,273
Innovative_use_1	-0,19	0,658	0,598	-0,032	-0,141	0,919	0,265	0,442	0,487	0,366	0,09	0,012
Innovative_use_2	-0,29	0,647	0,518	-0,158	-0,136	0,92	0,198	0,411	0,485	0,304	0,124	-0,025
Job_autonomy_1	-0,053	0,31	0,394	-0,029	-0,081	0,197	0,811	0,437	0,225	0,318	0,226	0,084
Job_autonomy_2	0,011	0,207	0,346	0,085	-0,175	0,212	0,847	0,376	0,143	0,278	0,148	0,166
Job_autonomy_3	0,056	0,213	0,325	0,052	-0,07	0,155	0,883	0,29	0,157	0,295	0,186	0,191
Job_autonomy_4	0,067	0,338	0,323	0,106	-0,153	0,273	0,844	0,357	0,279	0,409	0,186	0,081
PIIT_1	-0,096	0,421	0,352	-0,018	-0,043	0,336	0,454	0,804	0,354	0,398	0,287	0,027
PIIT_2	-0,131	0,512	0,388	-0,109	-0,082	0,426	0,403	0,897	0,519	0,546	0,288	0,044
PIIT_3	-0,27	0,544	0,301	-0,071	-0,092	0,443	0,318	0,876	0,466	0,509	0,264	-0,044
PIIT_4	-0,205	0,548	0,363	-0,16	-0,098	0,392	0,348	0,888	0,484	0,481	0,318	-0,024
Proactive_person_1	0,057	0,462	0,321	-0,164	-0,057	0,323	0,145	0,414	0,826	0,576	0,414	0,065
Proactive_person_2	0,012	0,356	0,311	-0,182	-0,177	0,376	0,247	0,425	0,723	0,428	0,286	0,166
Proactive_person_3	-0,083	0,574	0,405	-0,207	-0,094	0,449	0,207	0,462	0,847	0,57	0,385	-0,027
Proactive_person_4	-0,128	0,525	0,422	-0,175	-0,094	0,544	0,209	0,451	0,898	0,533	0,303	0,005
RBSE_1	0,166	0,437	0,294	0,096	-0,189	0,206	0,31	0,496	0,374	0,762	0,402	0,149
RBSE_2	0,158	0,485	0,419	0,105	-0,145	0,299	0,378	0,486	0,491	0,833	0,317	0,146
RBSE_3	0,098	0,52	0,464	0,004	-0,06	0,303	0,406	0,514	0,505	0,854	0,445	0,124
RBSE_4	0,057	0,469	0,395	-0,007	-0,19	0,326	0,194	0,378	0,515	0,715	0,252	0,018
RBSE_5	0,221	0,517	0,305	-0,013	-0,042	0,305	0,225	0,42	0,582	0,858	0,441	0,168
RBSE_6	0,156	0,545	0,312	0,051	-0,174	0,333	0,387	0,466	0,533	0,842	0,39	0,167
RBSE_7	0,081	0,458	0,348	0,021	-0,131	0,294	0,314	0,444	0,61	0,829	0,371	0,079
FRO_1	0,055	0,171	0,214	-0,075	0,062	0,055	0,202	0,266	0,363	0,369	0,836	0,04
FRO_2	0,108	0,269	0,201	-0,05	-0,024	0,206	0,19	0,295	0,346	0,423	0,845	0,155
FRO_3	0,061	0,169	0,139	-0,103	0,025	0,048	0,131	0,218	0,41	0,36	0,779	0,069
FRO_4	0,141	0,183	0,229	-0,033	-0,004	0,03	0,209	0,292	0,276	0,37	0,875	0,071
Tenure	0,687	-0,03	0,057	0,051	-0,273	-0,007	0,148	-0,001	0,053	0,151	0,108	1
EKR_Trust_1	-0,094	0,64	0,929	-0,009	-0,116	0,612	0,369	0,453	0,485	0,51	0,22	0,018
EKR_Trust_2	-0,021	0,501	0,915	-0,115	-0,063	0,479	0,368	0,267	0,334	0,389	0,204	0,085
EKR_Trust_3	-0,109	0,566	0,813	-0,085	-0,096	0,51	0,35	0,328	0,355	0,254	0,209	0,058
Chron age	1	-0,145	-0,085	0,108	-0,283	-0,261	0,025	-0,208	-0,06	0,164	0,113	0,687

Bibliographie

- Agarwal, R. (2000). Individual adoption of new information technology. Dans R. W. Zmud (Éd.), *Framing the domains of IT management: projecting the future through the past* (pp. 85-104). Cincinnati, OH: Pinnaflex Educ. Resources.
- Agarwal, R., & Karahanna, E. (2000). Time flies when you are having fun: cognitive absorption and beliefs about information technology usage. *MIS Quarterly*, 24(4), pp. 665-694.
- Agarwal, R., & Prasad, J. (1998). A conceptual and operational definition of personal innovativeness in the domain of information technology. *Information Systems Research*, 9(2), pp. 204-215.
- Agarwal, R., & Prasad, J. (1999). Are individual differences germane to the acceptance of new information technologies? *Decision Sciences*, 30(2), pp. 361-391.
- Ahuja, M. K., & Thatcher, J. B. (2005). Moving beyond intentions and toward the theory of trying: effects of work environment and gender on post-adoptive information technology use. *MIS Quarterly*, 29(3), pp. 427-459.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, pp. 179-211.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Alavi, M. (2000). Managing organizational knowledge. Dans R. W. Zmud (Éd.), *Framing the domains of IT management : projecting the future through the past*. Cincinnati, OH: Pinnaflex Education Resources.
- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Review: Knowledge management and knowledge management systems: conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, 25(1), pp. 107-136.
- Amabile, T. M. (1988). A model of creativity and innovation in organizations. Dans B. M. Staw, & L.L.C. (Éds.), *Research in organizational behavior* (pp. 123-167). Greenwich, CT: JAI Press.
- Anand, N., Gardner, H. K., & Morris, T. (2007). Knowledge-Based Innovation: Emergence and Embedding of New Practice Areas in Management Consulting Firms. *Academy of Management*, 50(2), pp. 406-428.

- Argote, L., & Ingram, P. (2000). Knowledge transfer: a basis for competitive advantage in firms. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 82(1), pp. 150-169.
- Argote, L., & Ingram, P. (2000). Knowledge transfer: a basis for competitive advantage in firms. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 82(1), pp. 150-169.
- Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: Technological Antecedents and Implications. *MIS Quarterly*, 35(4), pp. 831-858.
- Baer, M., & Frese, M. (2003). Innovation is not enough: climates for initiative and psychology safety, process innovations, and firm performance. *Journal of Organizational Behavior*, 24(1), pp. 45-68.
- Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1990). Trying to consume: pursuit of goals in consumer behavior. *Journal of Consumer Research*, 17(2), pp. 127-141.
- Baltes, P. B., & Baltes, M. M. (1990). Psychological perspectives on successful aging: the model of selective optimization with compensation. Dans P. B. Baltes, & M. M. Baltes (Éds.), *Successful aging: perspectives from the behavioural sciences*. New York: Cambridge University Press.
- Baltes, P. B., Freund, A., & Li, S. (2005). The psychological science of human ageing. Dans *Cambridge handbook of age and ageing* (pp. 47-71). Cambridge: Cambridge University Press.
- Bandura, A. (1989). Self-regulation of motivation and action through internal standards and goal systems. Dans L. A. Pervin (Éd.), *Goals concepts in personality and social psychology* (pp. 19-85). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. Dans R. J. Corsini (Éd.), *Encyclopedia of psychology* (éd. 2e, pp. 71-81). New York: Wiley.
- Benbasat, I., & Zmud, R. (1999). Empirical research in information systems: the practice of relevance. *MIS Quarterly*, 23(1), pp. 1-16.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: an expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), pp. 351-370.
- Bhattacharjee, A., & Premkumar, G. (2004). Understanding changes in belief and attitude toward information technology usage: a theoretical model and longitudinal test. *MIS Quarterly*, 28(2), pp. 229-254.
- Bijker, W. E. (1995). *Of Bicycles, Bakelites, and Bulbs: Toward a Theory of Sociotechnical Change*. Cambridge, MA: MIT Press.

- Bindl, U., & Parker, S. K. (2010). Proactive work behavior: forward-thinking and change oriented action in organizations. Dans S. Zedeck (Éd.), *APA Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 2, pp. 567-598). Washington, DC: American Psychological Association.
- Bock, G. W., Kankanhalli, A., & Sharma, S. (2006). Are norms enough? The role of collaborative norms in promoting organizational knowledge seeking. *European Journal of Information Systems*, 15, pp. 357-367.
- Bock, G., Zmud, R. W., Kim, Y., & Lee, J. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS Quarterly*, 29(1), pp. 87-111.
- Burnett, J., Cully, J. A., Achenbaum, W. A., Dyer, C. B., & Naik, A. D. (2011). Assessing self-efficacy for safe and independent living: a cross-sectional study in vulnerable older adults. *Journal of Applied Gerontology*, 30(3), pp. 390-402.
- Burt, R. S. (2004). Structural holes and good ideas. *American Journal of Sociology*, 110(2), pp. 349-399.
- Burton-Jones, A., & Straub, D. W. (2006). Reconceptualizing system usage: an approach and empirical test. *Information Systems Research*, 17(3), pp. 228-246.
- Calo, T. (2008). Talent management in the era of aging workforce: the critical role of knowledge transfer. *Public Personnel Management*, 37(4), pp. 403-416.
- Carstensten, L. L. (1998). A life-span approach to social motivation. Dans J. Heckhausen, & C. S. Dweck (Éds.), *Motivation and self-regulation across the life span* (pp. 341-364). New York: Cambridge University Press.
- CEFRIO. (2011). *Cinq générations d'internautes: profil des utilisateurs des TIC en 2011*.
- CEFRIO. (2011). *Cinq générations d'internautes: profil d'utilisation des TIC en 2011*. Montréal.
- Cervantes, M. (1999). Background Report: analysis of science and technology labour markets in OECD countries. Dans OECD (Éd.), *Mobilising Human Resources for Innovation: Proceedings from the OECD workshop on science and technology labour markets* (pp. 65-77). Paris.
- Cheung, C. K., & Tse, J. W. (2008). Institutional trust as a determinant of anxiety during the SARS crisis in Hong Kong. *Social Work in Public Health*, 23(5), pp. 41-54.
- Cheung, C. M., & Limayem, M. (2005). The role of habit in information systems continuance: examining the evolving relationship between intention and usage. *Proceedings of the Twenty-Sixth International Conference*.

- Chung, J., Park, N., Wang, H., Fulk, J., & McLaughlin, M. (2010). Age differences in perceptions of online community participation among non-users: an extension of the technology acceptance model. *Computers in Human Behavior, 26*(6), pp. 1674-1684.
- Compeau, D. R., & Higgins, C. A. (1995). Computer self-efficacy: Development of a measure and initial test. *MIS Quarterly, 19*(2), pp. 189-211.
- Cooper, R. B., & Zmud, R. W. (1990). Information technology implementation research: a technological diffusion approach. *Management Science, 36*, pp. 123-139.
- Crant, J. M. (2000). Proactive behavior in organizations. *Journal of Management, 26*(3), pp. 435-462.
- Czaja, S. J., Charness, N., Fisk, A. D., Hertzog, G., Nair, S. N., Rogers, W. A., & Shart, J. (2006). Factors predicting the use of technology: findings from the center for research and education on aging and technology enhancement. *Psychology and Aging, 21*(2), pp. 333-352.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: how organizations manage what they know*. Boston: Harvard Business School Press.
- Davenport, T. H., Prusak, L., & Wilson, J. (2003). *What's the big idea?: creating and capitalizing on the best management thinking*. Harvard Business School Press.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), pp. 319-339.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science, 35*(8), pp. 982-1003.
- Deng, X., & Chi, L. (2012-2013). Understanding post-adoptive behaviors in IS use: a longitudinal analysis of system use problems in the business intelligence context. *Journal Management of Information Systems, 29*, pp. 305-340.
- DeSanctis, G., & Poole, M. (1994). Capturing the complexity in advance technology use: adaptive structuration theory. *Organization Science, 5*(2), pp. 121-147.
- Dess, G. G., & Picken, J. C. (2000). Changing roles: leadership in the 21st century. *Organizational Dynamics, 28*(3), pp. 18-34.
- Disterer, G. (2001). Individual and social barriers to knowledge transfer. *Proceedings of the 34th Hawaii international conference on systems sciences*.
- Ellis, E. R., & Allaire, A. J. (1999). Modeling computer interest in older adults: the role of age, education, computer knowledge, and computer anxiety. *Human Factors, 41*, pp. 345-355.

- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: an introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), pp. 39-50.
- Frese, M., & Fay, D. (2001). Personal initiative: an active performance concept for work in the 21st century. *Research in Organizational Behavior*, pp. 133-187.
- Freund, A. M. (2008). Successful aging as management of resources: the role of selection, optimization, and compensation. *Research in Human Development*, 5, 94-106.
- Fulk, J. (1993). Social construction of communication technology. *Academy of Management Journal*, 36(5), pp. 921-950.
- Gabarro, J. J. (1978). The development of trust, influence and expectations. Dans A. Athos, & J. J. Gabarro (Éds.), *Interpersonal behavior*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Gallivan, M. J., Spitler, V. K., & Koufaris, M. (2005). Does information technology training really matter? A social information processing analysis of coworkers' influence on IT usage in the workplace. *Journal Management Information Systems*, 22(1), pp. 153-192.
- Gist, M. E., & Mitchell, T. R. (1992). Self-efficacy: a theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of Management Review*, 17, pp. 183-211.
- Glick, S. (2007). What is "knowledge Management" and how can marketing directors manage the knowledge in their firms. *CPA Practice Management Forum*, 3(4).
- Grant, A. M., & Ashford, S. J. (2008). The dynamics of proactivity at work. *Research in Organizational Behavior*, 28, pp. 3-34.
- Grant, A. M., & Parker, S. K. (2009). Redesigning work design theories: the rise of relational and proactive perspectives. *The Academy of Management Annals*, 3(1), pp. 317-375.
- Grant, R. (1991). The resource-based theory of competitive advantage. *California Management Review*, 33(3), pp. 114-135.
- Gray, P. H., & Durcikova, A. (2005-2006). The role of knowledge repositories in technical support environments: speed versus learning in user performance. *Journal of Management Information Systems*, 22, pp. 821-834.
- Griffin, M. A., Neal, A., & Parker, S. K. (2007). A new model of work role performance: positive behavior in uncertain and interdependent contexts. *Academy of Management Journal*, 50(2), pp. 327-347.

- Grover, V., & Davenport, T. H. (2001). General perspectives on knowledge management: fostering a research agenda. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), pp. 5-21.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Menlo Park, CA: Addison-Wesley.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hawthorne, D. (2000). Possible implication of aging for interface designers. *Interacting with computers*, 12(5), pp. 507-528.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: a regression-based approach*. Guilford Press.
- Hayes, A. F. (2015). An index and test of linear moderated mediation. *Multivariate Behavioral Research*, 50(1), pp. 1-22.
- Hayes, A. F., & Preacher, K. J. (2014). Statistical mediation analysis with a multicategorical independent variable. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 67(3), pp. 451-470.
- Horvat, D. (2001). Knowledge worker definition. *CRM Technical dictionary by Tech Targert*.
- Hsieh, J. J., Rai, A., & Xu, S. X. (2011). Extracting business value from IT: A sensemaking perspective of post-adoptive use. *Management Science*, 57, pp. 2018-2039.
- Hsieh, J. P., & Wang, W. (2007). Explaining employees' extended use of complex information systems. *European Journal of Information Systems*, 16(3), pp. 216-227.
- Hsieh, J., & Zmud, R. W. (2006). Understanding post-adoptive usage behavior: a two dimensional view. *DIGIT Workshop*. Milwaukee, WI.
- Isomaki, H. (2002). *The prevailing conceptions of the human being in information systems development: systems designers reflections*. Ph.D. Thesis, University of Tampere, Computer Science Department.
- Ives, B., & Learmonth, G. P. (1984). The information system as a competitive weapon. *Communications of the ACM*, 27(12), pp. 1192-1201.
- James, L. R., Gent, M. J., Hater, J. J., & Corey, K. E. (1979). Correlates of psychological influence: An illustration of the psychological climate approach to work environment perceptions. *Personnel Psychology*, 32, pp. 563-588.
- Jaspersen, J., Carter, P. E., & Zmud, R. W. (2005). A comprehensive conceptualization of post-adoptive behaviors associated with information technology enabled work systems. *MIS Quarterly*, 29(3), pp. 525-557.

- Johns, G. (2006). The essential impact of context on organizational behavior. *Academy of Management Review*, 31(2), pp. 386-408.
- Johnston, W. J., Leach, M. P., & Liu, A. (1999). Using case studies for theory testing in business-to-business research: the development of a more rigorous case study methodology. *Advances in Business Marketing and Purchasing*, 9, pp. 215-241.
- Kahana, E., & Kahana, B. (1996). Conceptual and empirical advances in understanding aging well through proactive adaptation. Dans V. Bengtson (Éd.), *Adulthood and aging: research on continuities and discontinuities* (pp. 18-40). New York: Springer.
- Kahana, E., Kahana, B., & Lee, J. E. (2014). Proactive approaches to successful aging: one clear pathway through the forest. *Gerontology*, 60, pp. 466-474.
- Kankanhalli, A., Tan, B., & Wei, K. K. (2005). Contributing knowledge to electronic knowledge repositories: an empirical investigating. *MIS Quarterly*, 29, pp. 11-143.
- Karahanna, E., Straub, D. W., & Chervany, N. L. (1999). Information technology adoption across time: a cross-sectional comparison of pre-adoption and post-adoption beliefs. *MIS Quarterly*, 23(2), pp. 183-213.
- Ke, W., Tan, C. H., Sia, C. L., & Wei, K. K. (2013). Inducing intrinsic motivation to explore the enterprise system: the supremacy of organizational levers. *Journal of Management Information Systems*, 29(3), pp. 257-290.
- Kettinger, V., Grover, V., Guha, S., & Segars, A. (1994). Strategic information revisited: a study in sustainability and performance. *MIS Quarterly*, pp. 31-58.
- Kim, H.-W., & Gupta, S. (2014). A user empowerment approach to information systems infusion. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 61(4), pp. 656-668.
- Kim, K. K., & Prabhakar, B. (2004). Initial trust and the adoption of B2C e-commerce: the case of internet banking. *Database for Advances in Information Systems*, 25(2), pp. 50-64.
- Kim, S. S., & Malhotra, N. K. (2005). A longitudinal model of continued IS use: an integrative view of four mechanisms underlying postadoption phenomena. *Management Science*, 51(5), pp. 741-755.
- Kirkman, B. L., & Rosen, B. (1999). Beyond self-management: antecedents and consequences of team empowerment. *Academy Management Journal*, 42, pp. 58-74.
- Kooji, D., De Lange, A., Jansen, P., & Dijkers, J. (2008). Older worker's motivation to continue to work: five meanings of age. A conceptual review. *Journal of Managerial Psychology*, 23(4), pp. 364-394.

- Koufaris, M., & Hampton-Sosa, W. (2004). The development of initial trust in an online company by new comers. *Information and management*, 41, pp. 377-397.
- Krogh, v. K. (1998). Care in knowledge creation. *California Management Review*, 40(3), pp. 133-153.
- Kulkarni, U. R., Ravindran, S., & Freeze, R. (2007). A Knowledge Management Success : Theoretical Development and Empirical Validation. *Journal of Management Information Systems*, pp. 309-347.
- Kuo, R., & Lee, G. (2011). Knowledge management system adoption: exploring the effects of empowering leadership, task-technology fit and compatibility. *Behavior Information Technology*, 30, pp. 113-129.
- Kwon, T. H., & Zmud, R. W. (1987). Unifying the fragmented models of information systems implementation. Dans R. J. Boland, & R. A. Hirscheim (Éds.), *Critical issues in information systems research* (pp. 227-251). New York: John Wiley & Sons.
- Kwon, T. H., & Zmud, R. W. (1987). Unifying the fragmented models of information systems implementation. Dans R. J. Boland, & R. Hirschheim (Éds.), *Critical issues in information systems research* (pp. 227-251). Chichester, Angleterre: John Wiley.
- Lam, A. (2005). Organizational innovation. Dans J. Fagerberg, D. C. Mowery, & R. R. Nelson (Éds.), *The Oxford Handbook of Innovation* (pp. 115-147). Oxford: Oxford University Press.
- Lamb, R., & King, R. (2003). Reconceptualizing users as social actors in information systems research. *MIS Quarterly*, 27, pp. 197-229.
- Lavoie, M., & Roy, R. (1998). Employment in the knowledge-based economy: a growth accounting exercise for Canada. *Applied Research Brand, Human Resource Department Canada, working paper*, pp. R-98-8E.
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: a new synthesis*. New York: Springer.
- Lee, Y., Kozar, K. A., & Larsen, K. R. (2005). The technology acceptance model: past, present and future. *Communications of the AIS*, 12, pp. 752-780.
- Leonardi, P., & Barley, S. (2010). What's under construction here? Social action, materiality, and power in constructivist studies of technology and organizing. *Academy of Management Annals*, 4, pp. 1-51.
- Lescarbeau, R. (1994). *L'enquête feed-back*. Montreal: Les Presses de l'université de Montréal.
- Lewin, K. (1947). Group decisions and social change. Dans T. M. Newcomb, & E. L. Hartley (Éds.), *Readings in Social Psychology* (pp. 197-211). New York: Henry Holt.

- Li, X., Hess, T. J., & Valacich, J. S. (2008). Why do we trust new technology? A study of initial trust formation with organizational information systems. *Journal of Strategic Information Systems*, 17(1), pp. 39-71.
- Li, X., Hsieh, J. P.-A., & Rai, A. (2013). Motivational differences across post-acceptance information system usage behaviors: an investigation in the business intelligence systems context. *Information Systems Research*, 24(3), pp. 659-682.
- Li, Y., Tan, C. H., Teo, H. H., & Tan, B. (2006). Innovative usage of information technology in Singapore organizations: do CIO characteristics make a difference? *IEEE Transactions on Engineering Management*, 53(2), pp. 177-190.
- Liang, H., Peng, Z., Xue, Y., Guo, X., & Wang, N. (2015). Employees' exploration of complex systems: An integrative view. *Journal of Management Information Systems*, 32(1), pp. 322-357.
- Limayem, M., & Hirt, S. G. (2003). Force of habit and information systems usage: theory and initial validation. *Journal of the Association for Information Systems*, 4(1), pp. 65-97.
- Limayem, M., Hirt, S. G., & Cheung, C. (2007). How habit limits the predictive power of intention: the case of information systems continuance. *MIS Quarterly*, 31(4), pp. 705-737.
- Lin, T. C., & Huang, C. C. (2008). Understanding knowledge management system usage antecedents: an integration of social cognitive theory and task technology fit. *Information Management*, 45, pp. 410-417.
- Lippert, S. K., & Ojumu, E. B. (2008). Thinking outside of the ballot box: examining public trust in e-voting technology. *Journal of Organizational and End User Computing*, 20(3), pp. 57-80.
- Lippert, S. K., & Swiercz, P. M. (2005). Human resources information systems and technology trust. *Journal of Information Science*, 31(5), pp. 340-353.
- Loretto, W., & White, P. (2006). Employers' attitudes, practices and policies towards older workers. *Human Resource Management Journal*, 16(3), pp. 313-330.
- Ma, Q. (2004). The technology acceptance model: a meta-analysis of empirical findings. *Journal of organizational and end user computing*, 16(1), pp. 59-72.
- Malhotra, Y., & Galletta, D. (2005). A multidimensional commitment model of volitional systems adoption and usage behavior. *Journal of Management Information Systems*, 22(1), pp. 117-151.
- Marakas, G. M., Johnson, R. D., & Clay, P. F. (2007). The evolving nature of the computer self-efficacy construct: An empirical investigation of measurement construction, validity,

- reliability and stability over time. *Journal Association Information Systems*, 8(1), pp. 15-46.
- Maruping, L. M., & Magni, M. (2012). What's the weather like? The effect of team learning climate, empowerment climate, and gender on individuals' technology exploration and use. *Journal of Management Information Systems*, 29(1), pp. 79-114.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), pp. 709-734.
- McAfee, A. (2006). Mastering the three worlds of information technology. *Harvard Business Review*, 84(11), pp. 141-149.
- McKnight, D. H. (2005). Trust in information technology. Dans G. B. Davis (Éd.), *The blackwell encyclopedia of management. Vol.7 Management information systems* (pp. 329-331). Malden, MA: Blackwell.
- McKnight, D. H., Carter, M., Thatcher, J., & Clay, P. (2011). Trust in a specific technology: an investigation of its components and measures. *ACM Transactions on Management Information Systems*, 2(2), pp. 1-25.
- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and Validating Trust Measures for e-Commerce: An Integrative Typology. *Information Systems Research*, 13(3), pp. 334-359.
- McLean, E. R. (2010). The measurement of information system use: Preliminary considerations. *Americas Conference on Information Systems (AMCIS)*, (pp. 1-10).
- Moore, J. B. (2002). *Information technology infusion: a motivation approach*. The Florida State University, Department of Information and Management Sciences.
- Morris, M. G., & Venkatesh, V. (2000). Age differences in technology adoption decisions: Implications for a changing work force. *Personnel Psychology*, 53(2), pp. 375-403.
- Morrison, E. W., & Phelps, C. C. (1999). Taking charge at work: extra-role efforts to initiate workplace change. *Academy of Management Journal*, 42, pp. 403-419.
- Murphy, J., & Hackbush, J. (2007). *The knowledge management spending report, 2007-2008 the markets hits \$73B*. AMR Research Report.
- Nambisan, S., Agarwal, R., & Tanniru, M. (2000). Organizational mechanisms for enhancing user innovation information technology. *MIS Quarterly*, 23(3), pp. 356-396.
- Nambisan, S., Agarwal, R., & Tanniru, M. (1999). Organizational mechanisms for enhancing user innovation with information technology. *MIS Quarterly*, 80, pp. 31-39.

- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company*. New York: Oxford University Press.
- OCDE. (2001). *Competencies for the knowledge economy*. France: OECD Publications.
- OCDE. (2007). *The ageing challenge*. Paris, France: OECD Publishings.
- OCDE. (2010). *Labour market statistics: Labour force statistics by sex and age*. *OECD Employment and Labour Market Statistics*. Récupéré sur http://www.oecd-ilibrary.org/fr/employment/data/labour-market-statistics/labour-force-statistics-by-sex-and-age_data-00309-en
- OCDE. (2015). *Pensions at a Glance 2015: OECD and G20 indicators*. Paris: OECD Publishing.
- Orlikowski, W. J., & Iacono, C. S. (2001). Research commentary: desperately seeking the "IT" in IT research - a call to theorizing the IT artifact. *Information Systems Research*, 12(2), pp. 121-134.
- Ortis de Guinea, A., & Markus, M. (2009). Why break the habit of a lifetime? Rethinking the roles of intention, habit, and emotion in continuing information technology use. *MIS Quarterly*, 33(3), pp. 433-444.
- Ouwehand, C., de Ridder, D. T., & Bensing, J. M. (2007). A review of successful aging models: proposing proactive coping as an important additional strategy. *Clinical Psychology Review*, 27, pp. 873-884.
- Park, D., & Gutches, A. H. (2002). Aging, cognition, and culture: a neuroscientific perspective. *Neuroscience and Behavioral Reviews*, 26, pp. 859-867.
- Parker, S. K. (1998). Role breadth self-efficacy: relationships with work enrichment and other organizational practices. *Journal of Applied Psychology*, 83, pp. 835-852.
- Parker, S. K., & Collins, C. G. (2010). Taking stock: integrating and differentiating multiple proactive behaviors. *Journal of Management*, 36(3), pp. 633-662.
- Parker, S. K., Wall, T. D., & Jackson, P. (1997). "That's not my job": developing flexible employee work orientations. *Academy of Management Journal*, 40, pp. 899-929.
- Parker, S. K., Williams, H. M., & Turner, N. (2006). Modeling the antecedents of proactive behavior at work. *Journal of Applied Psychology*, 91(3), pp. 636-652.
- Pearce, W. B., & Cronen, V. (1980). *Communication, action, and meaning: the creation of social realities*. New York: Praeger.
- Phang, C., Sutano, J., Kankanhalli, A., Li, A., Tan, B., & Teo, H. (2006). Senior citizens' acceptance of information systems: A study in the context of e-government services. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 53(4), pp. 555-569.

- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology, 88*(5), pp. 879-903.
- Powell, W. W., & DiMaggio, P. J. (1991). *The new institutionalism in organizational analysis*. Chicago, IL: The University of Chicago Press.
- Rank, J., Pace, V., & Frese, M. (2004). Three avenues for future research on creativity, innovation, and initiative. *Applied Psychology: An International Review, 53*(4), pp. 518-528.
- Ratnasingam, P. (2005). Trust in inter-organizational exchanges: a case study in business to business electronic commerce. *Decision Support Systems, 39*, pp. 525-544.
- Reich, R. (1991). *The work of nations*. New York: Simon and Schuster.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovation*. New York: Free Press.
- Saeed, K. A., & Abdinnour, S. (2013). Understanding post adoption IS usage stages: an empirical assessment of self service information systems. *Information Systems Journal, 23*(3), pp. 214-244.
- Saeed, K. A., & S., A. H. (2008). Examining the effects of information system characteristics and perceived usefulness on post adoption usage of information systems. *Information Management, 45*, pp. 376-386.
- Saga, V. L., & Zmud, R. W. (1994). The nature and determinants of IT acceptance, routinization and infusion. Dans L. Levine (Éd.), *Diffusion, transfert and implementation of information technology* (pp. 67-86). Amsterdam, Pays-Bas: Elsevier.
- Sambamurthy, V., Bharadwaj, A., & Grover, V. (2003). Shaping Agility through Digital Options: Reconceptualizing the Role of Information Technology in Contemporary Firms. *MIS Quarterly, 27*(2), pp. 237-263.
- Schepers, J., & Wetzels, M. (2007). A meta-analysis of the technology acceptance model: investigating subjective norm and moderation effects. *Information & Management, 44*, pp. 90-103.
- Schubmehl, D., & Vesset, D. (2014). *The knowledge quotient: unblocking the hidden value of information using search and content analytics*. International Data Corporation .
- Scott, S. G., & Bruce, R. A. (1994). Determinants of innovative behavior: a path model of individual innovation in the workplace. *Academy of Management Journal, 37*(3), pp. 580-607.
- Scott, W. R. (2014). *Institutions and organizations* (éd. 4e). Stanford: Sage Publications.

- Seibert, S. E., Kraimer, M. L., & Crant, J. N. (2001). What do proactive people do? A longitudinal model linking proactive personality and career success. *Personnel Psychology*, 54, pp. 854-874.
- Selltiz, C. S., Wrightsman, L. S., & Cook, S. W. (1981). *Research methods in social relations*. Londres: Holt, Rinehart & Winston.
- Shim, S., & Drake, M. F. (1990). Consumer intention to utilize electronic shopping. *Journal of Direct Marketing*, 4(3), pp. 22-33.
- Shim, S., Eastlick, M. A., Lotz, S. L., & Warrington, P. (2001). An online prepurchase intentions model: the role of intention to search. *Journal of Retailing*, 77, pp. 397-416.
- Skirbekk, V. (2005). *Why not start younger?* Luxembourg: IASA.
- Sorensen, J. B., & Stuart, T. E. (2000). Aging, obsolescence, and innovation. *Administrative Science Quarterly*, 45(1), pp. 81-112.
- Spector, P. (1986). Perceived control by employees: A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work. *Human Relations*, 39, pp. 1005-1016.
- Straub, D., Limayem, M., & Karahanna-Evaristo, E. (1995). Measuring system usage: Implications for IS theory using. *Management Sciences*, 41(8), pp. 1328-1342.
- Tams, S., Grover, V., & Thatcher, J. (2014). Modern information technology in an old workforce: toward a strategic research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 23(4), pp. 284-304.
- Thatcher, J. B., & Perrewe, P. L. (2002). An empirical examination of individual traits as antecedents to computer anxiety and computer self-efficacy. *MIS Quarterly*, 26(4), pp. 381-396.
- Thatcher, J., McKnight, H., Arsal, R., Baker, E., & Roberts, N. (2011). The role of trust in post-adoption IT exploration: an empirical examination of knowledge management systems. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 58(1), pp. 56-70.
- Vance, A., Elie-Dit-Cosaque, C., & Straub, D. W. (2008). Examining trust in information technology artifacts: the effects of system quality and culture. *Journal of Management Information Systems*, 24(4), pp. 73-100.
- Venkatesh, V., & Morris, M. G. (2000). Why don't men ever stop to ask for directions? Gender, social influence, and their role in technology acceptance and usage behavior. *MIS Quarterly*, 24(1), pp. 115-139.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), pp. 425-478.

- Venkatesh, V., Speier, C., & Morris, M. G. (2002). User acceptance enablers in individual decision making about technology: toward an integrated. *Decision Sciences*, 33(2), pp. 297-316.
- Venkatesh, V., Sykes, T. A., & Venkatraman, S. (2014). Understanding e-government portal use in rural India: role of demographic and personality characteristics. *Information Systems Journal*, 24, pp. 249-269.
- Wang, W., Li, X., & Hsieh, J. J. (2013). The contingent effect of personal IT innovativeness and IT self-efficacy on innovative use of complex IT. *Behaviour and Information Technology*, 32(11), pp. 1105-1124.
- Wang, X., Conboy, K., & Pikkarainen, M. (2012). Assimilation of agile practices in use. *Information Systems Journal*, 22, pp. 435-455.
- Web, R., & Aha, D. W. (2003). Intelligent delivery of military lessons learned. *Decision Support Systems*, 34(3), pp. 287-304.
- Weber, R., Breslow, L., & Sandhu, N. (2001). On the technological, human, and managerial issues in sharing organizational lessons. *Fourteenth Annual Conference of the International Florida Artificial Intelligence Research Society* (pp. 334-338). Menlo Park, CA: AAAI Press.
- Young, M.-L., Kuo, F.-Y., & Myers, M. D. (2012). To share or not to share: a critical research perspective on knowledge management systems. *European Journal of Information Systems*, 21, pp. 496-511.

Annexes

Annexe 1a - Liste des journaux en gestion des connaissances consultés

CNIKM: Complex Networks Meet Information & Knowledge Management; Electronic journal of knowledge management: EJKM; European conference on knowledge management; HIKM: Healthcare Information and Knowledge Management; ICFAI University journal of knowledge management; Information and knowledge management; Information, knowledge, systems management; Information, Process, and Knowledge (eKNOW); Interdisciplinary journal of information, knowledge, and management; International Conference on Intellectual Capital and Knowledge Management and Organisational Learning; International journal of data mining & knowledge management process; International journal of knowledge and research in management and e-commerce; International journal of knowledge, culture and change management; International journal of knowledge management; International journal of knowledge management, knowledge and learning; IUP journal of knowledge management; Journal of knowledge management; Journal of knowledge management, economics and information technology; Journal of knowledge management practice; Knowledge and process management; Knowledge management (Oxford, England); Knowledge management and e-learning; Knowledge management research & practice; Online journal of applied knowledge management; Open Journal of Knowledge Management; PIKM: Ph.D. Students in Information and Knowledge Management; Review of knowledge management.

Annexe 1b- Liste des journaux figurant dans le *Senior Scholars' Basket of Journals*

European Journal of Information Systems; Information Systems Journal; Information Systems Research; Journal of Association Information Systems; Journal of Information Technology; Journal of Management Information System; Journal of Strategic Information Systems; MIS Quarterly.

Annexe 1c- Liste des bases de données consultées

Academic Search Complete, ABI/INFORM Complete, Annual Reviews journals, ProQuest Asian Business & Reference, Business Source Complete, Cairn, CBCA Business, Conférence Board of Canada e-Library, Dissertations and Theses Global (ProQuest), Economist Intelligence Unit, Emerald (MCB University Press), Érudit, European Business (ProQuest), IEEE Xplore, JSTOR: Journal Storage, La référence Ressources Humaines (Éditions Yvon Blais), PsyARTICLES, (American Psychological Association), Psychology and Behavioral Sciences Collection (EBSCO), PsycINFO, Sage Journals Online, ScienceDirect (Elsevier), Socindex (EBSCO), Thèses Canada, Vente et Gestion (EBSCO), Web of Science.

Annexe 2. Items des construits utilisés

<p>EKR Trust – McKnight et al., 2011; Thatcher et al., 2011</p>	<p>For each of the statements below, please indicate the extent to which you <u>trust</u> that the Electronic Knowledge Repository (EKR) in your organization can assist you in sharing your knowledge with others:</p> <p>EKR_Trust_1. The EKR has the functionality I need to share my knowledge effectively with others. EKR_Trust_2. The EKR in my organization is a very reliable piece of software. EKR_Trust_3. The EKR provides competent guidance (as needed) through a help function.</p>
<p>EKR Self-efficacy – Created for this study Not confident at all - Totally confident</p>	<p>Please indicate your level of confidence in working with the Electronic Knowledge Repository (EKR) in your organization to contribute your knowledge to it:</p> <p>EKR_SE_1. I can describe very well how to use the EKR. EKR_SE_2. I have the ability to excel in using the EKR. EKR_SE_3. I have the ability to be very successful at using the EKR. EKR_SE_4. I have the ability to perform very well in using the EKR. EKR_SE_5. I am confident that I can use the EKR very effectively.</p>
<p>Flexible Role Orientation – Parker et al., 2006 No extent - of no concern to me - Very large extent - most certainly of concern to me</p>	<p>Please indicate the extent to which the following problems might be of personal concern to you if you would experience them:</p> <p>FRO_1. Some colleagues in your work area were not pulling their weight. FRO_2. Some essential equipment in your work area was not being well maintained. FRO_3. Different people in your area were not coordinating their efforts. FRO_4. The way some things were done in your group meant unnecessary work.</p>
<p>Innovative Use – Wang et al., 2013 (basé sur Ahuja & Thatcher) Strongly disagree - Strongly agree</p>	<p>Please describe to what extent you use the electronic knowledge repository (EKR) in your organization in innovative ways:</p> <p>Innovative_Use_1. I have found new uses of EKR to share my knowledge with others. Innovative_Use_2. I have used the EKR in novel ways to help others.</p>

<p>Job Autonomy – Ahuja and Thatcher, 2005 Strongly disagree - Strongly agree</p>	<p>For each of the statements below, please indicate the extent to which you feel that your job provides the autonomy necessary to make choices over how and when to complete work tasks:</p> <p>Job_Autonomy_1. I have a lot of freedom to decide how I perform assigned tasks. Job_Autonomy_2. I control the content of my job. Job_Autonomy_3. I have the authority to initiate projects at my job. Job_Autonomy_4. I set my own schedule for completing assigned tasks.</p>
<p>Personal Innovativeness with IT – Agarwal and Prasad, 1998; Thatcher et al., 2011 Strongly disagree - Strongly agree</p>	<p>The following statements refer to your willingness to try out any kind of new information technologies. Please indicate to what extent you agree or disagree with these statements your willingness to try out any kind of new IT:</p> <p>PIIT_1. If I heard about a new information technology, I would look for ways to experiment with it. PIIT_2. In general, I like to try out new information technologies. PIIT_3. Among my peers, I am usually the first to try out new information technologies. PIIT_4. I like to experiment with new information technologies.</p>
<p>Proactive Personality – Parker et al., 2006 Not true at all - Very True</p>	<p>Please indicate to what extent the following statements about you are true:</p> <p>Proactive_person_1. No matter what the odds, if I believe in something, I will make it happen. Proactive_person_2. I love being a champion for my ideas, even against others' opposition. Proactive_person_3. I am excellent at identifying opportunities. Proactive_person_4. If I believe in an idea, no obstacle will prevent me from making it happen.</p>
<p>Role-breadth self-efficacy – Parker et al., 2006 Not confident at all - Totally confident</p>	<p>For each of the statements below, please indicate your level of confidence in carrying out the tasks described. How confident would you feel ...</p> <p>RBSE_1. Presenting information to a group of colleagues. RBSE_2. Helping to set targets in your area. RBSE_3. Designing new procedures for your work area. RBSE_4. Contacting people outside the company (e.g., customers) to discuss problems. RBSE_5. Analyzing a long-term problem to find a solution. RBSE_6. Representing your work area in meetings with senior management. RBSE_7. Visiting people from other departments to suggest doing things differently.</p>