

HEC MONTRÉAL

Étude sur l'intention de continuité TI en contexte de téléconsultation médicale

Par

Antoine Grenier Ouimet

Sciences de la gestion

(Analyse d'affaires - Technologies de l'information)

Mémoire présenté en vue de l'obtention

du grade de maîtrise ès sciences

(M. Sc.)

Février 2019

© Antoine Grenier Ouimet, 2019

Sommaire

Les chercheurs en technologies de l'information (TI) se sont intéressés depuis plusieurs années aux facteurs qui motivent un individu à poursuivre l'utilisation d'une TI à la suite de son adoption. Toutefois, malgré la maturité de ce champ de recherche, la très grande majorité des études antérieures a été réalisée dans un seul et même contexte, soit l'utilisation volontaire d'une TI acquise par un utilisateur à des fins personnelles. Le présent mémoire vise à pousser plus loin les connaissances acquises en lien avec cet important sujet en étudiant une technologie à usage personnel et volontaire offerte par un employeur à ses employés.

Plus spécifiquement, ce mémoire propose d'identifier les facteurs motivant les employés d'une grande entreprise à continuer d'utiliser une application mobile de consultation médicale virtuelle offerte par leur employeur. Pour y arriver, nous avons développé puis testé empiriquement un modèle de recherche reposant sur les principales théories communément utilisées dans ce domaine d'étude. Celles-ci furent mises en évidence par l'agrégation des résultats d'une revue de la littérature autonome et de la recension des écrits de ce travail, qui permit l'analyse subséquente de 221 articles publiés depuis les trois dernières années. Afin de tester le modèle et les hypothèses de recherche, une collecte de données par questionnaire fut menée au sein d'une grande institution financière canadienne.

Les résultats de l'étude confirment l'importance des antécédents suivants : satisfaction des utilisateurs, utilité perçue de la technologie, qualité perçue du service et confirmation des attentes de l'utilisateur. Plus précisément, alors que la satisfaction des utilisateurs constitue le seul déterminant direct de l'intention comportementale, les trois autres antécédents ont une influence indirecte sur la variable dépendante via la satisfaction de l'utilisateur.

Sur le plan des retombées pratiques, la présente recherche informe les praticiens quant à l'importance de la gestion des attentes des utilisateurs, de leur éducation lorsque confrontés à une technologie novatrice, de la qualité du service offert, de l'efficacité du parcours client et, surtout, du maintien d'un niveau de satisfaction élevé dans un contexte d'utilisation continue de technologies de téléconsultation médicale. Ce mémoire contribue aussi à l'avancement des connaissances en proposant un modèle de recherche propre à un contexte technologique en émergence, soit celui des consultations médicales virtuelles. De surcroît, la technologie au cœur du présent travail a le potentiel de contribuer au désengorgement des systèmes de santé publics comme le nôtre. Nous encourageons ainsi les chercheurs en TI à poursuivre l'étude de ce type de technologies dans le futur.

Mots clés : intention de continuité TI; téléconsultation médicale; enquête par questionnaire.

Table des matières

Sommaire	i
Table des matières.....	ii
Liste des figures	iv
Liste des tableaux	v
Liste des abréviations.....	vi
Remerciements	vii
Chapitre 1 : Problématique de recherche.....	1
1.1 Mise en contexte et phénomène d'intérêt.....	1
1.2 Importance et pertinence de la recherche.....	2
1.3 Questions de recherche	3
1.4 Contributions attendues.....	4
1.5 Structure du mémoire.....	4
Chapitre 2 : Revue de la littérature.....	5
2.1 Objectifs de la revue de la littérature	5
2.2 L'état de la littérature existante.....	5
2.2.1 La stratégie de recherche.....	6
2.2.2 Résultats associés à la recension des écrits	7
2.2.2.1 Année de publication	7
2.2.2.2 Choix théorique et étude de l'intention de continuité TI	8
2.2.2.3 Les contextes d'utilisation étudiés	9
2.3 Contextualisation théorique en SI.....	11
2.3.1 Considérations théoriques	13
2.3.2 Modèle de recherche	20
Chapitre 3 : Méthodologie de recherche.....	27
3.1 Cadre empirique et sujets de l'étude	27
3.2 Méthode de collecte de données	28
3.3 Opérationnalisation des construits	30
3.3.1 Intention de continuité TI, satisfaction et confirmation des attentes	30
3.3.2 Utilité perçue.....	31
3.3.3 Facilité d'utilisation perçue.....	31

3.3.4 Confiance perçue.....	31
3.3.5 Sécurité perçue	32
3.3.6 Confidentialité perçue	32
3.3.7 Qualité perçue	32
3.4 Taux de réponse et profil des répondants.....	34
3.5 Analyses statistiques	35
Chapitre 4 : Analyse des données et présentation des résultats	37
4.1 Analyse de fréquences.....	37
4.1.1 Analyses de fréquences relatives à l'utilisation de Dialogue.....	37
4.1.2 Analyses de fréquences relatives au modèle de recherche.....	41
4.2 Propriétés psychométriques des mesures utilisées dans le questionnaire	50
4.2.1 Fiabilité et analyses descriptives.....	50
4.2.2 Validité.....	51
4.2.2.1 Validité de contenu	51
4.2.2.2 Validité de construit	52
4.2.2.2.1 Validité convergente	52
4.2.2.2.2 Validité discriminante	54
4.3 Tests d'hypothèses	55
4.4 Analyses « <i>post hoc</i> ».....	57
Chapitre 5 : Discussion et conclusion	59
5.1 Discussion des principaux résultats	60
5.2 Limites et pistes de recherche future.....	64
5.3 Implications pratiques et théoriques	66
Bibliographie	69
Annexe :	75
1. Résultats de l'analyse de la littérature.....	75
2. Application des dimensions d'analyse aux articles retenus	76
3. Références complètes des articles retenus lors de la recension des écrits	88
4. Lettre d'invitation.....	105
5. Questionnaire	106
6. Résultats de l'analyse « Cronbach's Alpha if item deleted ».....	112
7. Valeurs des « eigenvalues » issues des analyses factorielles principales	113

Liste des figures

Figure 1 – Distribution des articles par année	8
Figure 2 - Grille des contextes d'utilisation TI.....	11
Figure 3 – Approches générales de contextualisation théorique (Source : Hong et al., 2014)	12
Figure 4 - ISCM (Source : Hong, Thong et Tam, 2006).....	15
Figure 5 – TAM (Source : Davis, 1989)	16
Figure 6 - ISSM révisé (Source : DeLone et McLean, 2003)	18
Figure 7 - Modèle de recherche	22
Figure 8 - Résultats des analyses de régression linéaire	56

Liste des tableaux

Tableau 1 - Stratégie de recherche	7
Tableau 2 - Utilisation des théories à l'étude de l'intention de continuité TI.....	9
Tableau 3 - Définition des construits du modèle de recherche	21
Tableau 4 - Opérationnalisation des construits	33
Tableau 5 - Profil des répondants.....	35
Tableau 6 - Raisons d'utilisation initiale de l'application Dialogue	38
Tableau 7 - Fréquence d'utilisation de l'application Dialogue	38
Tableau 8 - État de santé des répondants	39
Tableau 9 - Temps consacré par les répondants à la gestion de leur santé	39
Tableau 10 - Nombre de consultations vidéo effectuées via l'application Dialogue	39
Tableau 11 – Raisons pour lesquelles certains répondants n'ont jamais utilisé l'application Dialogue	40
Tableau 12 - Intention d'utilisation des non-utilisateurs	40
Tableau 13 - Test de Student - utilisation / enfant(s) à charge.....	40
Tableau 14 - Analyse de fréquences (facilité d'utilisation perçue)	41
Tableau 15 - Analyse de fréquences (confirmation des attentes)	43
Tableau 16 - Analyse de fréquences (utilité perçue).....	45
Tableau 17 - Analyse de fréquences (qualité perçue)	46
Tableau 18 - Analyse de fréquences (satisfaction)	47
Tableau 19 - Analyse de fréquences (intention de continuité TI)	48
Tableau 20 - Analyse de fréquences (sécurité perçue).....	49
Tableau 21 - Analyse de fréquences (confidentialité perçue)	49
Tableau 22 - Analyse de fréquences (confiance perçue)	50
Tableau 23 - Analyse de fiabilité et analyses descriptives relatives aux construits.....	51
Tableau 24 - Résultats des analyses factorielles principales (chargement des items sur leur variable respective)	53
Tableau 25 - Variance partagée entre les construits du modèle de recherche	54
Tableau 26 - Variance partagée entre les construits du modèle de recherche révisé.....	55

Liste des abréviations

Abréviation	Terme original
AFP	Analyse factorielle principale
AVE	Variance expliquée
B2B	<i>Business-to-business</i>
B2C	<i>Business-to-consumer</i>
C	Confiance
CA	Confirmation des attentes
CO	Confidentialité perçue
DRH	Direction des ressources humaines
EISCM	<i>Extended IS Continuance Model</i>
F	Facilité d'utilisation perçue
IC	Intention de continuité TI
ISCM	<i>IS Continuance Model</i>
ISSM	<i>IS Success Model</i>
PLS	<i>Partial Least Square</i>
Q	Qualité
S	Satisfaction
SÉ	Sécurité perçue
SÉ-CO	Sécurité-confidentialité perçue
SEM	<i>Structural Equation Modeling</i>
SI	Système d'information
TAM	<i>Technology Acceptance Model</i>
TI	Technologie de l'information
TPB	<i>Theory of Planned Behavior</i>
TRA	<i>Theory of Reasoned Action</i>
U	Utilité perçue
UGT	<i>Uses and Gratifications Theory</i>
UTAUT	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>

Remerciements

Au moment d'écrire ces lignes, soit les dernières de mon travail, plusieurs personnes sans qui cette réalisation n'aurait pu être chose du possible me viennent à l'esprit. Effectivement, bien que cette recherche soit le fruit de mes efforts durant ces deux années à la M. Sc., elle est aussi le reflet de mon entourage et de son support inébranlable.

Je voudrais avant tout remercier mon directeur de mémoire, Guy Paré, qui sut me donner les moyens d'être fier de mon travail, mais aussi de moi-même. De fait, la concrétisation de ce projet est en grande partie due à ses encouragements, sa présence, son écoute, ses conseils et son encadrement exceptionnel. Merci de votre soutien tout au long de ce processus, mais aussi de m'avoir donné envie de continuer mes études en vue d'une carrière académique dont je rêve désormais. À cet égard, je tiens également à remercier le département des technologies de l'information et tous ses professeurs, qui me transmirent leur passion pour la découverte et l'apprentissage. En particulier, je souhaite exprimer ma gratitude à Ryad Titah, Camille Grange et Marie-Claude Trudel, qui acceptèrent de lire et d'évaluer mon mémoire. Vos commentaires seront pour moi une opportunité d'améliorer mon travail et serviront de tremplins à mes réflexions futures. Je souhaite aussi remercier Alina Maria Dulipovici de m'avoir si bien préparé à entreprendre le mémoire.

La complétion de ce mémoire souligne aussi la fin de mes études à HEC Montréal. Ainsi, je remercie l'établissement pour la qualité du temps que j'y ai passé et pour le support financier dont j'ai pu bénéficier.

Cette étude fut aussi rendue possible grâce aux entreprises et répondants ayant accepté d'y participer. Je tiens donc à les remercier pour leur temps et pour l'intérêt porté à mon travail.

Durant mon parcours au deuxième cycle, j'ai eu la chance de rencontrer plusieurs personnes de qualité qui sont aujourd'hui bien plus que des collègues. Tout d'abord, je tiens à remercier Marianne qui souligne son anniversaire mieux que quiconque. Aussi, merci à Salma, Chris, Sébastien, Théophile, PA et Yannick sans qui l'université n'aurait été aussi agréable.

Je me dois aussi de remercier ma famille qui sut me supporter durant les moments les plus difficiles. Je vous remercie tous de votre présence dans ma vie et des moments que nous passons ensemble; « *pura vida* ». Je tiens spécialement à remercier ma mère pour toutes ses attentions, sa joie de vivre, son émerveillement et sa grande énergie. Tu es une personne incroyable, j'ai beaucoup à apprendre de toi.

Je désire également remercier mes amis, qui malgré mon emploi du temps chargé, furent toujours présents pour une joute de Catan me permettant de me changer les idées.

Finalement, je remercie Anaïs pour les fous rires, les soirées improvisées et les discussions qui n'en finissent plus. Je ne saurais exprimer à quel point ce passage aurait été difficile sans ta présence et ton aide, merci d'avoir pris le temps de m'accompagner ces derniers mois.

Ce travail est dédié à Claude, un éternel curieux

Chapitre 1 : Problématique de recherche

1.1 Mise en contexte et phénomène d'intérêt

Les technologies de l'information (TI) font aujourd'hui partie intégrale de nos vies professionnelles et personnelles. L'importance accrue qu'occupent les TI dans les organisations est d'ailleurs soulignée par l'étude des grandes tendances TI 2017 effectuée par la *Society for Information Management* (Kappelman et al., 2018). Les résultats issus de cette enquête, qui se basent sur les réponses de cadres exécutifs travaillant au sein de 769 organisations américaines représentant 19.3% du PIB américain en 2017, offrent un regard intéressant quant à la place des TI au sein des grandes forces du marché. L'étude met en lumière l'augmentation constante des budgets d'investissement en TI et cela compte tenu de croissances de l'ordre de 4,15% entre 2015 et 2016 et de 5,25% entre 2016 et 2017. De façon complémentaire, 61% des organisations rapportaient une augmentation des budgets TI en 2015 alors que ce pourcentage fut de 74% en 2017 (Kappelman et al., 2018).

Toutefois, les TI ne servent pas uniquement les grandes organisations de ce monde et sont aujourd'hui aptes à être utilisées en dehors du cadre organisationnel en raison de leur accessibilité croissante. Effectivement, « *the development of technology has created a new digital age* » (Arahita et Hatammimi, 2015: 15) qui touche tous les aspects de la vie de l'homme (Nabavi, Taghavi-Fard, Hanafizadeh et Taghva, 2016). Le développement des téléphones intelligents en est un bon exemple. Selon Cho (2016), cette technologie est source de dépendance et nous comptons de plus en plus sur ses différentes fonctionnalités afin de réaliser plusieurs de nos activités quotidiennes (Zhao, Deng et Zhou, 2015). Cette technologisation de nos vies professionnelles et personnelles ouvre la porte à l'étude des TI dans un éventail de contextes de plus en plus large. Outre ces opportunités, l'engouement entourant la recherche en TI continue de croître, en partie en raison des nombreux risques et défis associés à l'implantation de nouvelles TI dans les organisations, tel que le rapporte année après année le *Standish Group Chaos Report* (2015). Par ailleurs, selon ce rapport, seulement 29% des projets TI organisationnels peuvent être considérés comme de francs succès. Les défis d'utilisation technologique chez les consommateurs constituent également une réalité. À titre d'exemple, une étude récente indiquait que près des deux tiers des consommateurs abandonnent l'utilisation d'applications mobiles à peine un mois après

l'avoir utilisé une première fois (Ding et Chai, 2015). La recherche sur l'adoption et l'utilisation des TI, que ce soit au niveau de nos vies personnelles ou professionnelles, est donc primordiale afin de maximiser les bénéfices et avantages qui leur sont associés.

C'est dans cette optique que la recherche scientifique s'est, depuis les années 1990, penchée sur les facteurs motivant un individu à adopter une nouvelle TI (Bhattacharjee, 2001). Ce domaine de recherche met de l'avant que l'acceptation initiale d'une TI par les utilisateurs constitue en soi un indicateur de réussite pour les organisations ayant décidé d'investir dans ces mêmes TI. Toutefois, l'adoption ou l'acceptation initiale d'une nouvelle technologie ne garantit pas à elle seule l'atteinte des objectifs visés ou la rentabilité des investissements (Bhattacharjee, 2001). C'est plutôt grâce à une utilisation efficace et continue de la technologie que peuvent se matérialiser les retombées à moyen et long terme (Bhattacharjee, 2001). Le présent mémoire se concentre donc sur le phénomène d'utilisation continue des TI, mieux connu sous le nom de « *IS continuance* » en anglais, qui fait référence à l'utilisation soutenue ou à long terme d'une TI par un individu sur une période de temps donnée (Bhattacharjee, 2001).

1.2 Importance et pertinence de la recherche

Bhattacharjee (2001) fut le premier chercheur en système d'information (SI) à étudier le phénomène d'utilisation TI continue. Il a proposé un modèle de recherche liant l'intention de poursuivre l'utilisation d'une TI au comportement d'utilisation continue dans le temps. Depuis, un nombre important d'études sur le sujet ont démontré l'importance du lien entre l'intention et le comportement (Nabavi et al., 2016). De façon plus précise, l'intention de continuité TI fait référence à la décision que prend un utilisateur de poursuivre ou non l'utilisation d'un SI (Nabavi et al., 2016). Ce mémoire tire donc en partie son importance de la vitalité du construit qu'il étudie quant à la réalisation de retombées positives d'investissements TI.

Toutefois, l'originalité du présent mémoire n'est pas associée à la problématique qu'elle aborde, comme il s'agit d'un sujet relativement mature. Elle provient plutôt du type de technologie étudiée et du contexte organisationnel dans lequel elle est utilisée, qui se veut nouveau et original. En effet, le présent mémoire vise à comprendre les facteurs influençant l'intention d'employés de poursuivre l'utilisation d'une TI à usage personnel, ayant été

rendue disponible par la direction de leur organisation. La technologie visée par la présente étude n'est donc pas utilisée à des fins professionnelles, mais plutôt personnelles. À notre connaissance, ce contexte particulier, qui sera expliqué en détail lors du prochain chapitre, n'a fait l'objet d'aucune étude portant sur la continuité d'utilisation TI. Hong, Chan, Thong, Chasalow et Dhillon (2014) soulignent d'ailleurs l'importance de contribuer à la littérature en adaptant les théories existantes à de nouveaux contextes d'utilisation.

L'originalité du présent mémoire est également associée au type particulier de la TI étudiée. En effet, il s'agit d'une application mobile de consultation médicale virtuelle, permettant aux utilisateurs de consulter à distance certains types de professionnels de la santé, dont des médecins. Par consultation médicale virtuelle, on entend ici un service de santé personnalisé et interactif permettant l'accès omniprésent à des conseils et informations médicales grâce à une plateforme digitale (Akter, Ray et D'Ambra, 2013). Selon le rapport d'*Ipsos* (2018 : 2), les soins virtuels comme la téléconsultation en santé concernent l'usage « *of electronic means to reduce or replace face-to-face interaction* ». Ce type de technologie, lorsqu'utilisée en vase clos, permet donc l'évaluation des problèmes de santé pouvant être diagnostiqués visuellement. Tel que souligné par ce même rapport, la téléconsultation médicale a le potentiel de révolutionner la délivrance de soin de santé au Canada, alors que 7 Canadiens sur 10 seraient enclins à avoir recours à ce type de service. Par ailleurs, la majorité des Canadiens y voient une opportunité réelle d'amélioration générale des soins de santé (*Ipsos*, 2018). En outre, ce type d'application représente un potentiel non négligeable en matière d'accessibilité aux soins dans les régions éloignées (Dumez, Minvielle et Marrauld, 2015) et de désengorgement des salles d'urgence au Canada (Canadian Institute for Health Information, 2018). Le système de santé canadien pourra donc lui aussi bénéficier des résultats de cette étude.

1.3 Questions de recherche

En lien avec la problématique décrite ci-dessus, le présent mémoire vise à répondre à la question de recherche suivante :

- Quels sont les facteurs influençant l'intention d'un employé de continuer à utiliser une application mobile de consultation médicale virtuelle rendue disponible par son employeur?

Ainsi, ce mémoire comporte un objectif de recherche principal:

- Développer et tester empiriquement un modèle de recherche visant l'identification des facteurs engendrant l'intention de continuité d'une plateforme de consultation virtuelle en santé.

1.4 Contributions attendues

Comme suggéré plus haut, la contribution attendue de ce travail est double. Des retombées pratiques découlent de la présente recherche et soutiennent l'importance de ce mémoire pour les praticiens désirant offrir un service de consultation virtuelle à leurs employés, mais aussi pour les vendeurs de ce type de solution. En second lieu, le présent travail vise également l'avancement des connaissances grâce à la mise à l'essai d'un modèle de recherche contextualisé dans un contexte d'utilisation TI nouveau. Les contributions de ce travail sont décortiquées en détail au chapitre 5.

1.5 Structure du mémoire

La suite de ce mémoire est structurée de la manière suivante. Le second chapitre consiste en une revue de littérature sur le thème de la présente étude. Le point culminant de ce chapitre est la présentation du modèle de recherche et des hypothèses qui seront testés sur le terrain. Le troisième chapitre présente la méthodologie de recherche qui fut employée afin de tester le modèle de recherche de ce mémoire. Le quatrième chapitre dévoile les résultats empiriques de cette étude. Finalement, le dernier chapitre fera place à l'interprétation des principaux résultats de l'étude et mettra en exergue les retombées pratiques et théoriques découlant de ceux-ci, tout en soulignant les principales limites méthodologiques et suggestions d'avenues de recherches futures.

Chapitre 2 : Revue de la littérature

2.1 Objectifs de la revue de la littérature

La présente revue de la littérature, se basant sur 221 études, a deux principaux objectifs. Le premier consiste à analyser la littérature scientifique portant sur l'intention de continuer à utiliser une TI afin de situer la présente recherche au sein de la littérature existante. Le second objectif consiste à élaborer le modèle de recherche qui sera testé dans le cadre de ce mémoire. Le présent chapitre est donc divisé en deux blocs dont le premier vise à établir l'état de la littérature existante entre les années 2001 et 2017. Le second bloc présente le modèle de recherche, les différentes théories servant à sa conception et la démarche de contextualisation théorique utilisée.

2.2 L'état de la littérature existante

Comme discuté lors du chapitre d'introduction, l'intention de continuité TI est un sujet de plus en plus recherché par la communauté scientifique. Cela est en partie attribuable aux travaux de Bhattacharjee (2001) qui soulignent l'importance d'une utilisation soutenue des TI à l'atteinte des visées organisationnelles et individuelles. Cet intérêt scientifique croissant est d'ailleurs mis en valeur dans une revue descriptive de la littérature (Nabavi et al., 2016) qui souligne que 63% des études portant sur l'intention de continuité TI, entre les années 2001 et 2014, furent publiées entre 2011 et 2014. La revue de la littérature effectuée par Nabavi et al. (2016) servira d'inspiration à la présente recension des écrits en plus de couvrir les années 2001 à 2014. Ce choix est justifiable étant donné le niveau adéquat de systématisme et de transparence associé à cette revue (Templier et Paré, 2018). La stratégie de recherche de la littérature est décrite à la prochaine sous-section.

Compte tenu de l'importance grandissante de la recherche sur l'intention de continuité TI, Nabavi et al. (2016) répondent à un besoin important de la communauté scientifique en publiant une revue de la littérature qui synthétise 191 articles de recherches portant sur le sujet. L'analyse de la littérature effectuée par ces auteurs repose sur 8 dimensions, dont celle des théories employées. Cette dimension est importante pour l'analyse de la littérature effectuée dans ce mémoire et sera donc réutilisée. Selon leurs résultats, 7 théories dominent l'étude de l'intention de continuité TI. Ordonnées selon l'importance de leur utilisation au sein des études empiriques, celles-ci sont le « *IS Continuance Model* » (ISCM), le

« *Technology Acceptance Model* » (TAM), la « *Theory of Planned Behavior* » (TPB), la « *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* » (UTAUT), le « *IS Success Model* » (ISSM), la théorie du « *flow* » et la « *Theory of Reasoned Action* » (TRA). Le ISCM et le TAM furent utilisés dans plus de 70% des études. À l'aide de ces théories, il semblerait que les études récentes se soient majoritairement intéressées aux applications et technologies électroniques, aux réseaux sociaux et aux technologies mobiles. En effet, 72% des articles étudiant l'intention de continuité TI publiés entre 2001 et 2014, étudie une de ces trois technologies. Toutefois, seulement deux articles publiés au cours de cette période étudient la santé mobile. Finalement, Nabavi et al. (2016) avancent que l'extension des théories existantes grâce à l'intégration de différentes théories et/ou de construits spécifiques fut une stratégie intéressante lors des dernières années et représente toujours une stratégie pertinente pour les recherches futures. Spécifiquement, Nabavi et al. (2016) suggèrent que l'extension du ISCM constitue une avenue intéressante afin de contribuer à la recherche portant sur l'intention de continuité TI.

2.2.1 La stratégie de recherche

Cette sous-section présente la stratégie de recherche de la littérature et se termine par un tableau récapitulatif de celle-ci (tableau 1). Trois bases de données furent consultées dans le but de couvrir en profondeur les écrits récents (2015 à 2017) portant sur l'intention de continuité TI. Les bases de données sélectionnées pour réaliser cette recherche bibliographique furent « *ABI/INFORM* », « *Science Direct* » et « *Web of science* ». Par ailleurs, la recherche fut réalisée à l'aide d'une chaîne de termes inspirée de celle utilisée par Nabavi et al. (2016), soit :

- ((« *information systems* » OR « *IS* » OR « *information technology* » OR « *IT* ») AND (« *continuance intention* »))

Les contraintes utilisées par Nabavi et al. (2016) furent également reprises compte tenu de leur pertinence. Tout d'abord, seuls les articles revus par les pairs furent sélectionnés (Nabavi et al., 2016; Templier et Paré, 2018). En second lieu, seuls les articles portant principalement sur l'intention de continuité TI furent sélectionnés. Afin d'appliquer ce raisonnement avec rigueur, les textes abordant clairement l'intention de continuité TI dans leurs objectifs/questions de recherche furent retenus. À des fins de précision, un article en français

fut conservé afin de ne pas nuire à la généralisabilité des résultats (Templier et Paré, 2018). Enfin, Bhattacharjee et Barfar (2011: 3) mentionnent qu'une « *inadequate understanding of the continuance phenomenon has led to misapplications of theories and possible generation of spurious correlations [...]* ». Cela se reflète d'ailleurs dans l'utilisation inappropriée de certains construits afin d'étudier l'intention de continuité TI. Tenant en compte cet avertissement, les articles portant principalement sur les concepts suivants furent écartés de la présente recension des écrits : « *IT discontinuance* », « *Stickiness* », « *Loyalty* », « *Switching* », « *Intention to continue to purchase* », « *Continuance behaviour* » ou « *Actual use* » et « *Intention to use* ».

Tableau 1 - Stratégie de recherche

Concept / construit	Mots clés	Bases de données	Critères d'inclusion et d'exclusion
Intention de continuité TI	((« <i>information systems</i> » OR « <i>IS</i> » OR « <i>information technology</i> » OR « <i>IT</i> ») AND (« <i>continuance intention</i> »))	« <i>ABI/INFORM</i> », « <i>Science Direct</i> » et « <i>Web of science</i> »	Inclusion: - Articles revus par les pairs - Articles récents (2015 à 2017) - Textes portant principalement sur l'intention de continuité TI

2.2.2 Résultats associés à la recension des écrits

Grâce à l'année de publication des articles retenus, l'intérêt grandissant pour le thème de ce mémoire est mis en valeur. De plus, inspirée de Nabavi et al. (2016), les théories utilisées à l'étude de l'intention de continuité TI furent utilisées en tant que dimension d'analyse. Enfin, dans le but de démontrer un écart important dans la littérature actuelle et de souligner le caractère original du contexte d'utilisation TI étudié dans ce mémoire, le contexte d'utilisation fut ajouté aux dimensions d'analyse. Le schème de codification complet et les résultats de l'analyse des écrits sont présentés à l'annexe 1. De plus, l'annexe 2 présente l'application détaillée des 3 dimensions d'analyse de cette recension aux 221 articles retenus alors que l'annexe 3 contient les références complètes de ces mêmes articles.

2.2.2.1 Année de publication

L'analyse de l'année de publication des articles retenus démontre à quel point l'étude de l'intention de continuité TI est de plus en plus importante dans la littérature scientifique. En effet, les 221 articles résultant de la recherche de la littérature scientifique de ce mémoire représentent environ 54% des articles publiés entre 2001 et 2017. En 2014, 44 articles furent

publiés concernant l'intention de continuité TI (Nabavi et al., 2016). Bien que significativement plus élevé que les années précédentes, ce nombre est supplanté par les publications des années 2015, 2016 et 2017 qui comptent respectivement 74, 66 et 81 publications. Le présent mémoire s'insère donc dans un mouvement de recherche important et pertinent. La distribution des articles parus selon l'année de parution est présentée à la figure 1.

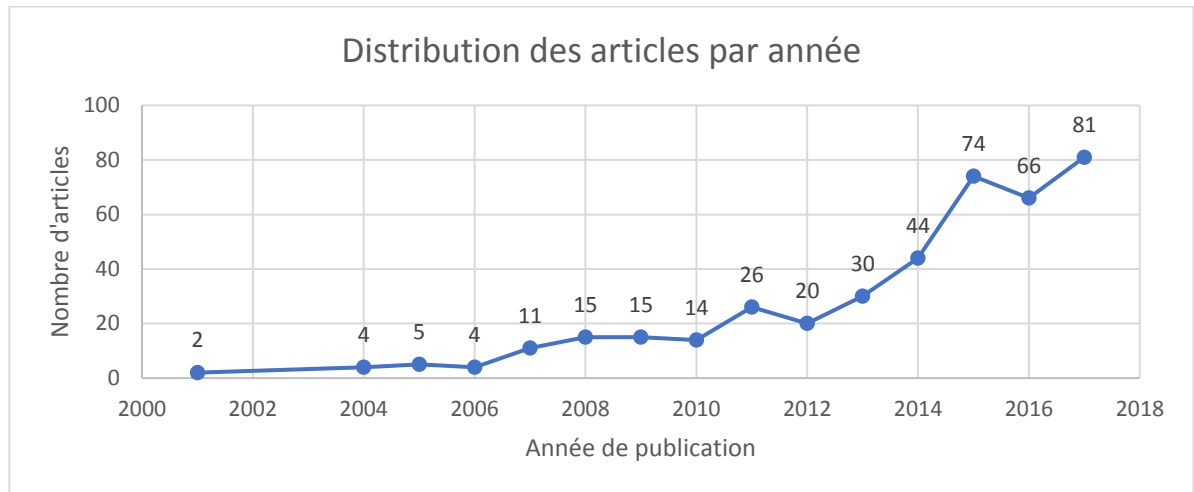


Figure 1 – Distribution des articles par année

2.2.2.2 Choix théorique et étude de l'intention de continuité TI

De manière à aboutir à une présentation des théories les plus influentes du mouvement de recherche portant sur l'intention de continuité TI, la littérature scientifique des trois dernières années fut analysée en fonction des théories employées par les auteurs. Malgré que le focus portant sur les technologies étudiées ait changé graduellement depuis Bhattacharjee (2001) (Nabavi et al., 2016), les théories utilisées sont relativement demeurées les mêmes. En effet, le ISCM et le TAM sont toujours les théories les plus couramment utilisées. Ces deux cadres théoriques se retrouvent au cœur d'une vaste majorité d'études, soit 63%, publiées entre 2015 et 2017. Malgré la forte présence de ces deux modèles, d'autres théories occupent une place de plus en plus importante. Parmi celles-ci, le ISSM se distingue particulièrement en étant le troisième cadre théorique le plus fréquemment utilisé au cours des trois dernières années. De plus, la « *Uses and Gratifications Theory* » (UGT), qui n'avait été utilisée que deux fois auparavant, fut la quatrième théorie la plus employée entre 2015 et 2017. Le tableau 2

présente les 4 théories les plus utilisées des trois dernières années en soulignant le nombre d'articles les employant selon les périodes analysées.

Tableau 2 - Utilisation des théories à l'étude de l'intention de continuité TI

Théories utilisées dans les écrits sur la continuité d'utilisation des TI	Nabavi et al. (2016)	2015 à 2017 (présente recension)	Total
IS Continuance Model (ISCM) (Bhattacharjee, 2001)	100	72	172
Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989)	39	41	80
IS Success Model (ISSM) (DeLone et McLean, 1992)	10	17	27
Uses and Gratifications Theory (UGT) (Katz et al., 1974).	2	14	16

2.2.2.3 Les contextes d'utilisation étudiés

Tel que le suggèrent les résultats de Nabavi et al. (2016), une pluralité de théories et de construits fut utilisée afin d'adapter les théories majeures de ce courant de recherche aux contextes d'utilisation étudiés. En outre, malgré la généralisabilité établie de certaines théories, comme le ISCM et le TAM, il est nécessaire d'adapter une théorie au contexte d'utilisation technologique spécifiquement étudié (Hong et al., 2014). Théoriser en tenant compte du contexte permet d'ailleurs le développement de théories riches en conseils pratiques (Hong et al., 2014). Aussi, l'emprunt de théories, sans aucune forme d'adaptation contextuelle, est soupçonné de mener à une application fautive de la théorie en question, ce qui résulte ultimement en une diminution de son pouvoir explicatif (Whetten, Felin et King, 2009). Le contexte, qui peut être défini compte tenu des caractéristiques d'une TI et des caractéristiques situationnelles de l'utilisation de l'artéfact TI en question (Hong et al., 2014), est donc un élément primordial lors de la conception d'un modèle de recherche.

Le présent mémoire vise donc à contribuer à la recherche sur l'intention de continuité TI en élaborant un modèle de recherche adapté à un contexte d'utilisation TI nouveau. À la suite de la recherche bibliographique effectuée, quatre contextes d'utilisation distincts furent identifiés : l'utilisation volontaire ou obligatoire d'une technologie fournie par l'employeur et utilisée à des fins professionnelles par un employé et l'utilisation volontaire ou obligatoire d'une technologie acquise par l'utilisateur lui-même et utilisée à des fins personnelles. L'auteur de ce travail remarque toutefois que le contexte étudié dans ce mémoire ne peut être

associé à aucun de ces quatre contextes. En effet, l'utilisation volontaire d'une technologie fournie par l'employeur et utilisée à des fins personnelles par un employé se distingue des contextes ayant été répertoriés. La distribution des 221 articles de cette revue de la littérature, selon les 4 contextes d'utilisation TI ayant précédemment fait l'objet d'études, est présentée à la figure 2. Cette grille est composée de 6 cases correspondant chacune à un contexte d'utilisation particulier. Deux axes déterminent ces 6 contextes : le caractère volontaire de l'utilisation et le type d'utilisateur. Le premier correspond au degré auquel l'utilisation d'une TI est perçue comme étant volontaire, ou de volonté propre (Venkatesh, Morris, Davis et Davis, 2003). Par ailleurs, l'utilisation des TI est souvent perçue comme étant volontaire ou obligatoire (Šumak et Šorgo, 2016). Le second axe fait référence à la relation de l'utilisateur et du fournisseur de la TI. En d'autres mots, deux types de relations sont identifiables si l'on tient compte que les fournisseurs d'aujourd'hui entretiennent des relations « *business-to-business* » (B2B) ou « *business-to-consumer* » (B2C) (Gilliland et Johnston, 1997 ; Brown, Bellenger et Johnston, 2007). La relation B2B fait en sorte que l'utilisateur se voit offrir une technologie via son employeur, alors que ce dernier fait affaire avec un fournisseur TI. Le plus souvent, l'employeur investit dans des technologies soutenant les employés dans leur travail. Toutefois, un utilisateur peut se voir offrir une technologie par son employeur sans que celle-ci vise l'accomplissement de tâches directement reliées au travail, comme dans le contexte présentement étudié. L'ajout de ce second type d'utilisateur est donc illustré dans la grille. Finalement, la relation B2C est caractérisée par la relation directe entre le fournisseur et l'utilisateur qui fait lui-même l'acquisition d'une certaine technologie.

La figure 2 présente le nouveau contexte d'utilisation suggéré par l'auteur et souligne l'absence de recherche scientifique à cet endroit. Il est à noter que le contexte obligatoire, dans lequel un employé se sert d'une technologie ne visant pas l'accomplissement du travail est non existant selon les connaissances de l'auteur et ne sera donc pas davantage exploré. Finalement, 3 articles couvrent deux contextes d'utilisation chacun et le compte pouvant être observé dans la grille des contextes d'utilisation correspond donc à 224 et non à 221 articles.

Caractère volontaire de l'utilisation	Obligatoire	n=15	N/A	n=7
	Volontaire	n=27	n=0	n=175
		Système fourni par l'employeur et utilisé à des fins professionnelles	Système fourni par l'employeur et utilisé à des fins personnelles	Système acquis par l'utilisateur et utilisé à des fins personnelles
	Type d'utilisateur			

Figure 2 - Grille des contextes d'utilisation TI

Puisque le présent mémoire s'intéresse à l'utilisation continue d'une application de téléconsultation en santé par des employés, le contexte étudié correspond à l'utilisation d'un système fourni par l'employeur et utilisé à des fins personnelles par un employé. Cela sous-entend que l'utilisateur n'aurait pu avoir accès à cette TI n'étant de sa relation à l'organisation pour laquelle il travaille. Si certaines alternatives à ce type de service sont susceptibles d'être présentes sur le marché, celles-ci sont certainement payantes ou en lien avec une condition de santé particulière. L'accès est ici gratuit et compris dans les avantages liés à l'emploi. Certaines visées organisationnelles, telles que la santé au travail et la diminution de l'absentéisme, poussent un employeur à offrir une telle technologie à ses employés. Compte tenu du rôle de l'utilisation continue quant à l'atteinte des retombées souhaitées, il est crucial d'investiguer l'intention d'utilisation continue TI dans ce contexte novateur, alors que le contexte et la nature de la TI pourraient influencer l'intention comportementale chez l'employé.

2.3 Contextualisation théorique en SI

Malgré l'identification de facteurs contextuels spécifiques dans les études antérieures, il n'existe aucun consensus quant aux méthodes de contextualisation théorique en TI et l'incorporation d'éléments contextuels fut effectuée de façon inconsistante (Hong et al., 2014). Hong et al. (2014) proposèrent donc une structure et des lignes directrices à la théorisation en contexte TI. Leurs propositions découlent de l'analyse et de la classification des méthodes de contextualisation théorique existantes et s'appuient sur la conception et la mise à l'essai de trois différentes versions contextualisées du TAM dans deux contextes d'utilisation technologique distincts. Spécifiquement, Hong et al. (2014) explique qu'il existe deux grandes approches générales de contextualisation théorique. Celles-ci sont présentées à la figure 3.

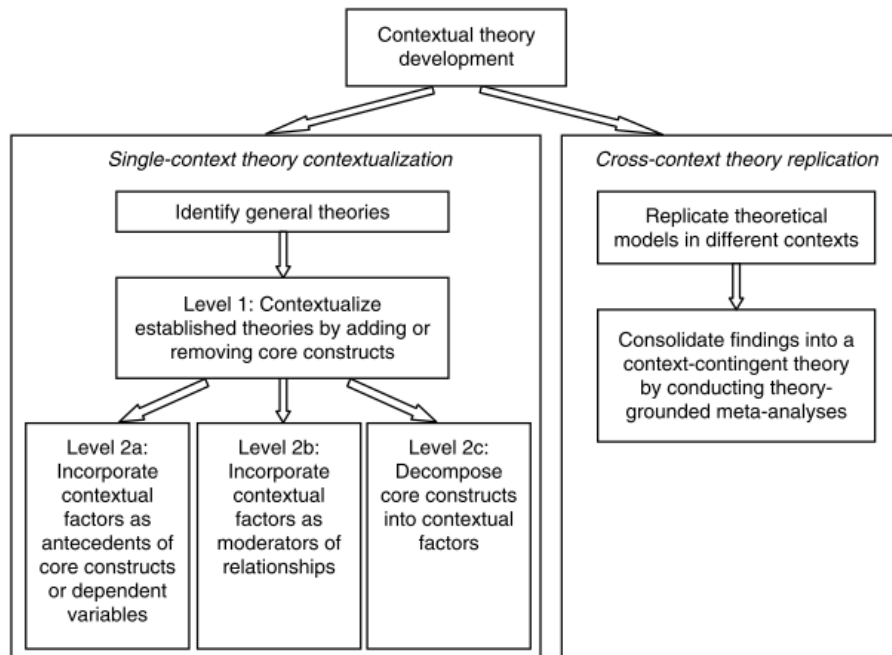


Figure 3 – Approches générales de contextualisation théorique (Source : Hong et al., 2014)

La première approche correspond à de la contextualisation théorique à un contexte unique alors que la seconde est présentée comme étant de la réplification théorique à travers différents contextes. La contextualisation théorique à un contexte unique a comme point de départ l'identification d'une théorie bien établie, pertinente à un domaine d'étude particulier et s'étant révélée plutôt généralisable. Suite à ce discernement, différents niveaux de contextualisation peuvent permettre d'adapter, ou encore de raffiner, la théorie ayant été choisie. Le premier niveau de contextualisation correspond à l'ajout, ou au retrait, de construits centraux contextuels. Malgré que ces facteurs soient propres au contexte à l'étude, ceux-ci ne sont pas directement en lien avec les caractéristiques de la technologie, des utilisateurs ou du contexte d'utilisation. Ces construits servent à capturer les perceptions de haut niveau des utilisateurs d'un système d'information (Hong et al., 2014).

Le second type de contextualisation théorique à un contexte unique correspond à un niveau de raffinement contextuel plus avancé; certains facteurs directement liés aux caractéristiques de la TI étudiée, des utilisateurs et du contexte d'utilisation sont incorporés dans le modèle de recherche. Hong et al. (2014) avancent que trois différentes approches permettent d'atteindre ce niveau de contextualisation. La première façon (2a) d'y arriver est l'ajout de variables contextuelles en tant qu'antécédents de la variable dépendante ou des construits

centraux de la théorie. Toujours selon ces mêmes auteurs, cette approche permet l'explication des effets des variables contextuelles grâce au cadre conceptuel sous-jacent du modèle général et considère directement les effets contextuels différenciateurs liés au phénomène à l'étude. La seconde option (2b) de contextualisation consiste en l'incorporation de variables contextuelles en tant que modérateurs des relations déjà comprises au sein du modèle théorique. De cette façon, il est possible d'expliquer clairement les effets inconsistants des facteurs centraux à travers différents contextes et d'ainsi augmenter le pouvoir explicatif d'un modèle générique, lorsqu'appliqué à un contexte spécifique (Hong et al., 2014). La troisième et dernière option (2c) de contextualisation de second niveau est la décomposition de construits centraux de la théorie générique en variables contextualisées. « *This approach is consistent with the general direction of formulating context-sensitive versions of the explanation variables* » (Hong et al., 2014: 116).

Finalement, la seconde approche de contextualisation générale consiste à consolider les résultats de la réplication d'une théorie à travers différents contextes en une seule théorie via une méta-analyse (Hong et al., 2014). Grâce à cette approche, il est possible d'appuyer la généralisabilité d'une théorie, validée en divers contextes, en soulignant son pouvoir explicatif dans divers contextes d'utilisation technologique.

Dans ce mémoire, la contextualisation théorique à un contexte unique sera utilisée. Selon cette approche, un seul contexte d'utilisation est étudié; soit celui étant décrit précédemment. La littérature pourra ainsi bénéficier du raffinement d'une théorie déjà bien établie à un contexte d'utilisation original et nouveau. Le lecteur peut se référer à l'annexe A de l'article de Hong et al. (2014) afin d'y trouver plusieurs exemples de chacun des types et niveaux de contextualisation théorique.

2.3.1 Considérations théoriques

La contextualisation théorique opérée dans ce mémoire correspond à de la contextualisation à un contexte spécifique telle que proposée par Hong et al. (2014). De façon exacte, la conception du modèle de recherche de ce mémoire est soutenue par les niveaux 1 et 2a de contextualisation.

Tel que présenté à la figure 3 il est nécessaire d'analyser les différentes théories génériques pouvant servir dans le contexte étudié avant de progresser vers une démarche de

contextualisation plus poussée. L'analyse des théories les plus importantes du mouvement de recherche sur l'intention de continuité TI prend donc tout son sens. Compte tenu des résultats de Nabavi et al. (2016), de l'analyse de la littérature scientifique des dernières années et des choix théoriques des auteurs selon les contextes étudiés, le ISCM, le TAM, le ISSM et la UGT seront brièvement discutés.

Le ISCM de Bhattacharjee (2001) est une extension théorique résultant de l'intégration du « *Expectation Confirmation Model* » (ECM) et du TAM (Nabavi et al., 2016 ; Mouakket et Bettayeb, 2015). Basé sur une fondation théorique solide et prenant place dans un cadre conceptuel « cognition-émotion-intention » (Bhattacharjee, 2001 ; Nabavi et al., 2016), ce modèle se concentre sur les motivations des utilisateurs à utiliser continuellement une TI à la suite de son adoption (Nabavi et al., 2016). Le ISCM jauge la confirmation des attentes initiales de l'utilisateur envers une TI vis-à-vis la performance actuelle perçue par l'utilisateur. Cette comparaison a pour but de déterminer le degré de satisfaction post-utilisation découlant de l'usage de cette même technologie (Kourouthanassis, Lekakos et Gerakis, 2015). Selon ce modèle, l'intention de continuer l'usage d'une TI dépend de trois variables : la satisfaction, l'utilité perçue et la confirmation des attentes. La satisfaction de l'utilisateur correspond à l'état émotif général résultant des expériences d'utilisation antérieures (Bhattacharjee, 2001). L'utilité perçue de la TI se définit comme étant la perception de l'utilisateur des bénéfices liés à l'utilisation de la TI (Bhattacharjee, 2001). Finalement, la confirmation des attentes réfère à la perception qu'a l'utilisateur de la congruence entre ses attentes liées à l'usage de la TI et la performance actuelle de celle-ci (Bhattacharjee, 2001). Plus précisément, cette théorie postule que les attentes initiales de l'utilisateur concernant une TI sont confirmées, ou encore infirmées, à la suite de l'utilisation de cette même TI. Si la performance perçue est supérieure aux attentes de l'utilisateur, la confirmation sera dite positive. Inversement, des attentes supérieures à la performance perçue de la TI mèneront vers une confirmation négative de celles-ci. Étant liée positivement à l'utilité perçue, une confirmation positive saura bonifier la perception qu'a l'utilisateur des avantages de la TI. Cette logique peut être renversée lors de confirmation négative. Ces deux construits sont théorisés de manière à influencer positivement la satisfaction qu'éprouve l'utilisateur envers la TI. Finalement, l'utilité perçue et la satisfaction de l'utilisateur agissent en tant que prédicteurs de l'intention de continuité TI (Mouakket et Bettayeb, 2015). Bien

que l'utilité perçue de la TI soit un prédicteur significatif de l'intention, la satisfaction est le prédicteur le plus saillant de l'intention de continuité TI (Nabavi et al., 2016). Ces relations sont visibles à la figure 4, représentant le modèle original de Bhattacharjee (2001).

La prise en compte des facteurs influençant le comportement d'utilisation continue, qui sont différents des facteurs engendrant l'utilisation initiale d'une TI, caractérise particulièrement ce modèle et son importance dans ce courant de recherche (Nabavi et al., 2016). Cette différenciation est d'ailleurs soulignée par Bhattacharjee (2001), qui démontre la capacité du ISCM à expliquer l'« anomalie » de l'acceptation d'une TI suivie de la cessation de l'utilisation de celle-ci. La confirmation négative des attentes et l'insatisfaction, en dépit de perceptions pré utilisation positives, peuvent mener à la cessation du comportement d'utilisation à travers la diminution de l'intention de continuité.

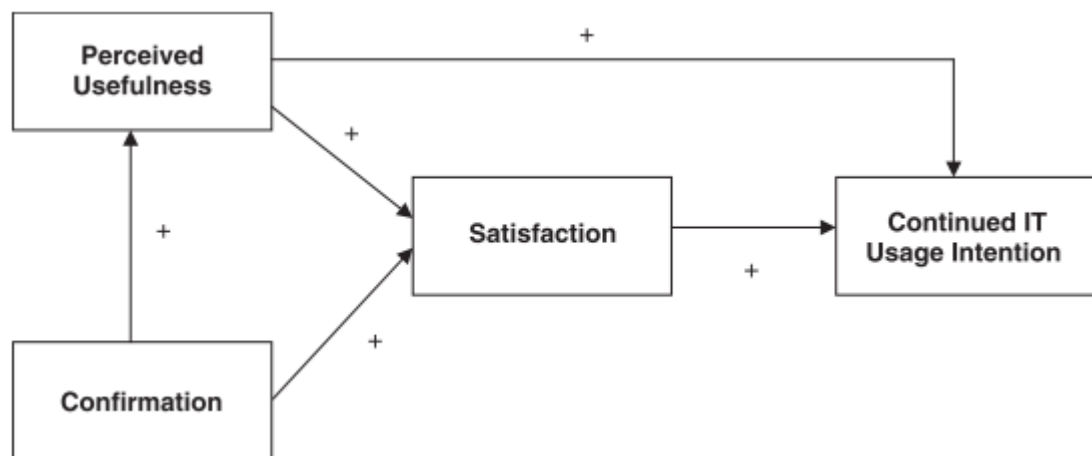


Figure 4 - ISCM (Source : Hong, Thong et Tam, 2006)

En tant que théorie la plus utilisée dans les études antérieures, le ISCM fut employé dans un éventail très varié d'études portant sur de nombreuses technologies telles que le « *e-learning* », les réseaux sociaux, les applications mobiles, les systèmes d'intelligence d'affaires, les TI d'entreprise, les montres intelligentes et bien d'autres. Par exemple, Mouakket et Bettayeb (2015) modifient le ISCM dans le but d'étudier l'utilisation continue de « *Learning Management System* » par des professeurs d'université. Pour leur part, Akter et al. (2013) ont adapté le ISCM en ajoutant les construits de qualité du service perçue et de confiance perçue afin d'étudier l'utilisation continue de services de santé mobile. Également, le ISCM fut employé à l'étude d'une panoplie de contexte d'utilisation TI. L'utilisation

volontaire d'une technologie acquise par un utilisateur à des fins personnelles, à titre d'exemple, fut étudiée par Mouakket (2015) et Krasnova, Veltri, Eling et Buxmann (2017) qui s'intéressent à l'utilisation continue du réseau social Facebook grâce à des extensions du ISCM. Cette même théorie servit aussi à l'étude de l'utilisation continue de technologie par des employés alors que Rezvani, Khosravi et Dong (2017) l'emploient à l'étude des motivations poussant un employé à l'utilisation continue d'un système « *Entreprise Ressource Planning* » (ERP). La généralisabilité de cette théorie est donc aujourd'hui largement établie.

En 1989, Davis adapte la TRA à l'étude des TI (Nabavi et al., 2016) et donne ainsi naissance au TAM, une des théories les plus influentes du mouvement de recherche sur l'intention de continuité TI (Nabavi et al., 2016). Les deux construits principaux du modèle sont l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue, qui impacte tous deux positivement l'intention comportementale et fournissent une explication générale de l'acceptation d'une TI pour une grande variété de technologies (Ku et Chen, 2015). En plus d'être prédicteur de l'intention, la facilité d'utilisation perçue influence positivement l'utilité perçue. Selon Davis, l'utilité perçue fait référence à la perception qu'a un individu du gain en performance que peut lui apporter l'usage du système alors que la facilité d'utilisation perçue se définit comme le degré auquel une personne croit que l'utilisation de ce même système peut se faire sans effort (Davis, 1989). Finalement, ce modèle avance que l'intention d'utiliser une technologie de l'information est un prédicteur direct de l'usage actuel d'une technologie. La figure 5 illustre les explications ci-haut et présente le TAM original.

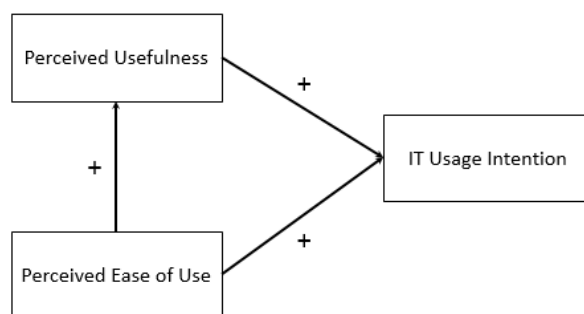


Figure 5 – TAM (Source : Davis, 1989)

Compte tenu de la généralisabilité visée par ce modèle, le TAM fut employé à l'étude de maintes technologies. De façon succincte, Arahita et Hatammimi (2015) utilisèrent le TAM

comme base pour leur modèle de recherche afin d'étudier l'intention de continuité TI d'utilisateurs de services bancaires mobiles. Cho (2016) l'utilise de concert avec le ISCM afin d'étudier l'intention de continuer l'utilisation d'applications de santé sur téléphone intelligent. Wirtz, Piehler et Daiser (2015), quant à eux, étudient l'intention de continuité de portails gouvernementaux électroniques grâce au TAM et à la TRA. Concernant les contextes d'utilisation TI, le TAM fut employé de façon aussi variée que le ISCM. À titre illustratif, Hou (2016) s'intéresse à l'utilisation continue obligatoire ou volontaire de systèmes d'intelligence d'affaires par des employés à l'aide du TAM. Pour leur part, Ku et Chen (2015) emploient le TAM à l'étude de l'utilisation continue de service de « *e-tourisme* » à des fins personnelles. Comme le ISCM, le TAM peut être qualifié de généralisable.

Le ISSM, proposé par DeLone et McLean en 1992, est le troisième modèle le plus utilisé des trois dernières années et semble gagner en popularité alors qu'il fut plus utilisé entre 2015 et 2017 qu'auparavant. En 2003, ces mêmes auteurs révisèrent le modèle initial et furent en mesure de proposer un modèle actualisé aux résultats des chercheurs ayant fait usage du ISSM original. Les facteurs de succès composant la première version de ce modèle sont au nombre de trois : la qualité de l'information, la qualité du système et la satisfaction (Nabavi et al., 2016). La qualité de l'information mesure le succès sémantique alors que la qualité du système fait référence au succès technique (DeLone et McLean, 2003). Le construit de qualité du service, reflétant l'importance du service offert aux clients, fut ajouté au modèle lors de sa révision en 2003 et la version révisée présente donc les trois types de qualité et la satisfaction comme prédicteurs clés du succès du système d'information (Nabavi et al., 2016).

Selon la version révisée du modèle, les trois types de qualité influencent de façon positive l'intention d'utiliser un système d'information, et ce, tant directement qu'indirectement via leur influence positive sur la satisfaction que les utilisateurs retirent de l'usage du système. L'utilisation est aussi liée positivement à la satisfaction de l'utilisateur, qui variera au courant des différentes expériences d'utilisations. La satisfaction aura elle aussi son rôle à jouer dans la formation de l'intention, soit le prédicteur de l'utilisation. Pour finir, l'utilisation du système et la satisfaction sont responsables de la concrétisation de bénéfices, qui se verront

à leur tour influencer positivement l'intention d'utilisation et la satisfaction. Ces relations sont mises en évidence à la figure 6, présentant le modèle révisé du ISSM.

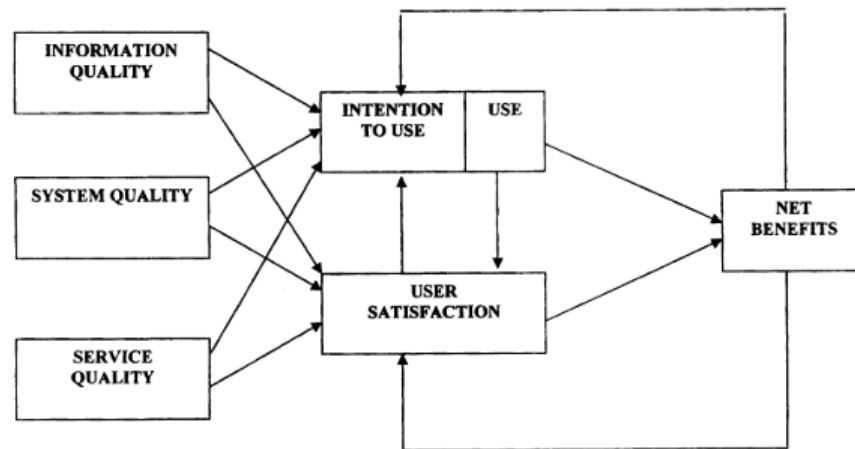


Figure 6 - ISSM révisé (Source : DeLone et McLean, 2003)

Le ISSM est maintenant largement utilisé par la communauté scientifique (Tseng, 2015). Toutefois, comme le fait valoir Chang, Liang, Shu et Chiu (2015), le ISSM se concentre sur l'utilisation du système et l'adopter tel quel afin d'étudier les facteurs engendrant l'intention de continuité TI serait donc inapproprié. La grande majorité des auteurs ayant utilisé ce modèle le firent donc en y intégrant d'autres théories et/ou modèles appropriés selon le contexte d'étude. Ainsi, Budiardjo, Pamenan, Hidayanto, Meyliana et Cofriyanti (2017) étudient l'intention de continuité d'utilisation de systèmes de gestion de connaissances en intégrant le ISSM et le ISCM. Sun et Mouakket (2015) font eux aussi appel à ces deux théories, mais dans le but d'étudier l'intention de continuité d'utilisation de systèmes d'entreprise. Le ISSM fut aussi utilisé de concert avec le TAM afin d'étudier l'intention de continuité d'utilisation de formation en ligne ouverte à tous (FLOT) (Yang, Shao, Liu et Liu, 2017). Enfin, une version modifiée du ISSM fut employée par Hossain (2016) afin d'étudier l'intention de continuité d'utilisation d'une application de santé mobile au Bangladesh.

La UGT est la quatrième et dernière théorie la plus utilisée à l'étude de l'intention de continuité TI lors des 3 dernières années. Cette théorie fut originellement développée afin d'identifier les besoins psychologiques motivant les utilisateurs à utiliser un certain média de communication disponible sur le marché. Initialement, elle servit à l'étude de systèmes de communication traditionnels tels que la radio, les journaux et les téléphones (Hsu, Tien, Lin

et Chang, 2015 ; Li, Liu, Xu, Heikkilä et Van der Heijden, 2015). Selon la UGT, le choix et l'utilisation d'un certain média par un individu dépendent de ses besoins individuels. Les utilisateurs sont donc conscients de leurs propres besoins et leurs comportements sont orientés en conséquence (Li et al., 2015). Chiu et Huang (2015: 412) expliquent que la « *theory [UGT] posits that people expect gratification as an outcome of their media use experience and are likely to visit the same media offerings again if their needs are gratified* ». Plusieurs études utilisent donc aujourd'hui la UGT afin d'étudier l'utilisation continue de diverses TI alors que les gratifications découlant de l'utilisation d'une TI ont une influence sur les motivations futures de l'utilisateur, telles que les motivations d'utilisation continue (Li et al., 2015). Il est généralement convenu dans la littérature scientifique que la UGT différencie deux types de gratifications; les gratifications souhaitées et les gratifications obtenues (Chaouali, 2016; Krasnova et al., 2017). Cette logique est d'ailleurs similaire à celle du ISCM alors que les gratifications souhaitées correspondent aux attentes de l'utilisateur avant l'utilisation et que les gratifications obtenues s'apparentent à la confirmation des attentes, centrale au ISCM (Krasnova et al., 2017).

Récemment, cette théorie fut employée à l'étude de nouveaux médias et technologies comme le courriel, l'internet, les réseaux sociaux, les communautés virtuelles, les jeux vidéo (Li et al., 2015) et les technologies mobiles. À titre d'exemple, Sun, Sheng, Gu, Du et Min (2017) étudient les outils de partage de liens internet dans le cadre des réseaux sociaux à l'aide de la UGT, du ISCM et de la TPB. Zhang, Min, Liu et Liu (2016), quant à eux, se penchent sur l'étude de l'intention de continuité d'utilisation de microblogs à l'aide de la UGT et du ISSM.

Afin de passer au premier niveau de contextualisation théorique, et ainsi suivre la seconde recommandation de Hong et al. (2014), le ISCM fut choisi comme fondement théorique du modèle de recherche de ce mémoire. Cela en partie puisque le ISCM est une théorie ayant fait preuve d'une grande généralisabilité et d'un pouvoir explicatif très élevé (Nabavi et al., 2016 ; Chen et Li, 2017). Cette théorie se distingue aussi alors qu'elle se concentre sur la phase de post-adoption, contrairement à d'autres théories telles que le TAM. Hong et al. (2006) comparent d'ailleurs ces deux modèles, en plus d'une intégration de ceux-ci (EISC), et concluent que le ISCM et l'EISC « *can provide abundant information to allow a more complete explanation of users' post-adoption behavior* » (Hong et al., 2006: 1831). À ce

propos, ces mêmes auteurs concluent quant à l'avancement des connaissances en soutenant que des développements futurs ayant comme base le EISCМ seraient une avenue prometteuse. Cette vision est similaire à celle de Nabavi et al. (2016) qui suggèrent l'extension du courant de recherche via le ISCM. Finalement, le ISCM fut empiriquement testé et validé lors de l'étude de technologie mobile en santé (Akter et al., 2013 ; Cho, 2016 ; Hossain, 2016), ce qui est encourageant en raison de la similitude avec le contexte étudié dans le présent mémoire.

2.3.2 Modèle de recherche

La présente sous-section présente la contextualisation du ISCM, le modèle de recherche en résultant (figure 7) et ses 16 hypothèses. À la suite de la sélection du ISCM comme base théorique, plusieurs construits furent incorporés au modèle de recherche afin de le raffiner et l'adapter au contexte à l'étude. Ces facteurs proviennent du TAM et du ISSM, en plus d'être inspirés de la nature sensible des informations divulguées lors d'une téléconsultation médicale. Tel que souligné précédemment, le ISSM fut déjà utilisé avec succès de concert avec le ISCM et le TAM, ce qui souligne la cohérence de ce choix théorique. La UGT ne fut pas retenue compte tenu de sa forte tendance à être utilisée à l'étude de technologies à caractère hédonique (Li et al., 2015).

L'insertion de la variable de facilité d'utilisation perçue équivaut à une contextualisation de niveau 1. L'inclusion de ce facteur correspond au EISCМ et fut effectuée compte tenu des recommandations et tests empiriques de Hong et al. (2006). De plus, malgré l'hypothèse selon laquelle l'influence de la facilité d'utilisation perçue sur l'intention de continuité TI tend à diminuer à travers une utilisation soutenue dans le temps (Bhattacharjee et Lin, 2015), les utilisateurs de la technologie étudiée ne se servent de celle-ci que lorsqu'ils expérimentent un problème de santé. Cette nature sporadique de l'usage diminue par le fait même la pertinence du précédent raisonnement. La facilité d'utilisation perçue correspond à un construit central du modèle et ne se veut pas directement en lien avec la situation d'utilisation, les utilisateurs ou la technologie. En effet, malgré le caractère nouveau de l'application et du contexte d'utilisation technologique étudié, la facilité d'utilisation perçue est employée afin de capturer les perceptions utilisateurs de haut-niveau à propos du système (Hong et al., 2014). Les utilisateurs n'ont, eux aussi, aucune caractéristique particulière suggérant

l'insertion de la facilité d'utilisation perçue en tant que facteur contextuel de niveau 2. Il aurait été justifiable de traiter cette variable de cette façon si une population âgée avait été ciblée par le présent mémoire, par exemple.

L'intégration des variables de qualité perçue, confiance perçue, confidentialité perçue et sécurité perçue représente un effort de contextualisation de niveau 2a et vise à augmenter le pouvoir explicatif du modèle de base en regard du contexte à l'étude. L'intégration de la qualité perçue en tant que facteur contextuel s'explique en raison de la nature du service offert via l'application mobile étudiée. En effet, lorsqu'il est question de consultation virtuelle en santé, 67% des Canadiens craignent une perte de contact humain et de compassion et 64% perçoivent les soins à distance comme étant moins précis que ceux prodigués en personne (Ipsos, 2018). Ce facteur est donc directement en lien avec la technologie étudiée. De plus, Bhattacharjee (2001) suggère que la confirmation des attentes et l'utilité perçue pourraient ne pas être les seuls déterminants de la satisfaction. Concernant les trois autres facteurs, la nature des informations divulguées lors de l'usage de la téléconsultation fait en sorte que la confiance perçue, la confidentialité perçue et la sécurité perçue sont directement associées à la situation d'utilisation. Les construits, leur provenance théorique et leur définition sont présentées au tableau 3.

Tableau 3 - Définition des construits du modèle de recherche

Items de mesure	Source(s)
Intention de continuité TI (IC) : l'intention qu'a un utilisateur de continuer à utiliser une technologie de téléconsultation médicale	Bhattacharjee (2001)
Confirmation des attentes (CA) : la perception qu'a l'utilisateur de la congruence entre ses attentes liées à l'usage d'une technologie de téléconsultation médicale et la performance actuelle de celle-ci	
Satisfaction (S) : l'état émotif général résultant des expériences d'utilisation antérieures d'une technologie de téléconsultation médicale	
Utilité perçue (U) : la perception de l'utilisateur des bénéfices liés à l'utilisation d'une technologie de téléconsultation médicale	Akter et al. (2013)
Facilité d'utilisation perçue (F) : le degré auquel une personne croit que l'utilisation d'une technologie de téléconsultation médicale peut se faire sans effort	Davis (1989)
Confiance perçue (C) : la volonté d'un parti d'être vulnérable aux actions d'un second parti alors qu'il est attendu de ce dernier qu'il agisse compte tenu des intérêts du premier, indépendamment de l'habileté du premier de surveiller ou de contrôler le second	Suh et Han (2002)
Sécurité perçue (SÉ) : la perception de l'utilisateur envers la capacité d'un autre parti de protéger ses informations personnelles	1. Susanto et al. (2016) et Oghuma et al. (2016)
Confidentialité perçue (CO) : le degré auquel l'utilisateur croit que ses informations personnelles sont protégées et ne seront pas utilisées sans autorisation	Belanche-Gracia et al., 2015
Qualité perçue (Q) : la perception d'un utilisateur du niveau de qualité d'un système de téléconsultation médicale et du niveau de service offert via cette technologie	DeLone et McLean (2003)

En définitive, le modèle de recherche proposé correspond à une intégration théorique de trois théories majeures en SI et à l'ajout de trois construits liés à la nature sensible des informations en contexte de consultation virtuelle en santé.

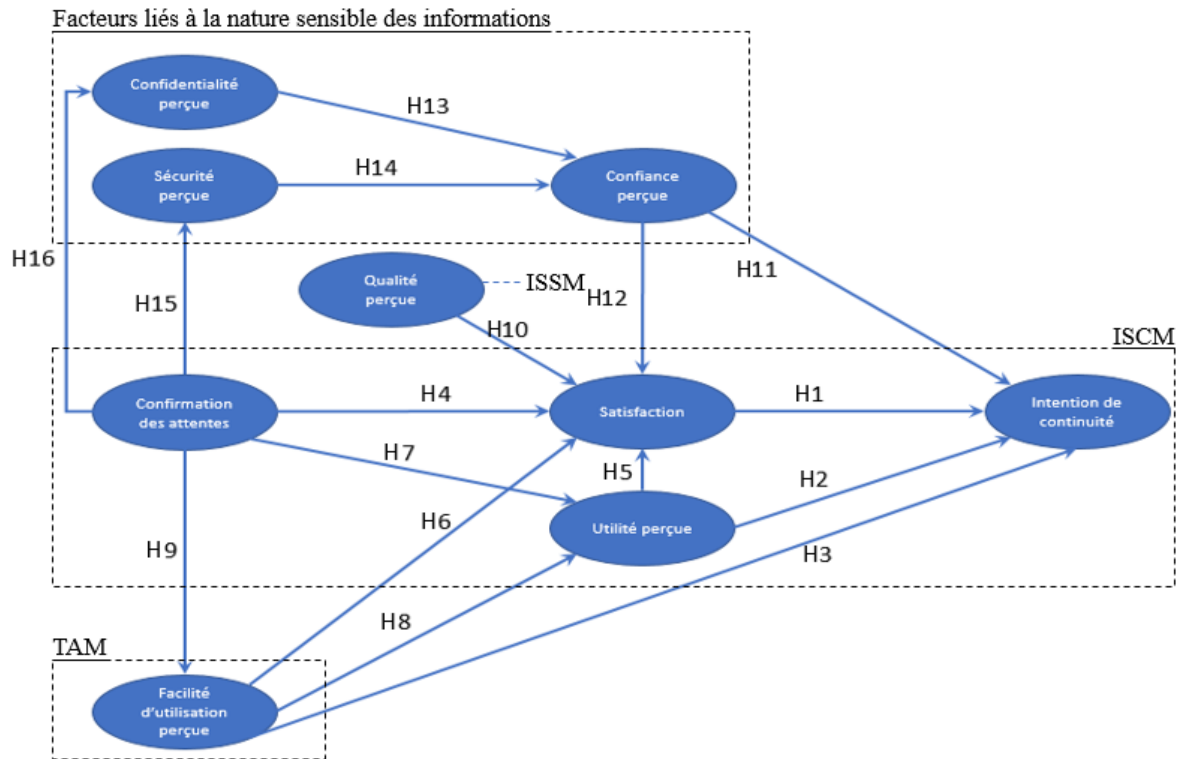


Figure 7 - Modèle de recherche

Les hypothèses 1 à 9 furent validées de façon substantielle dans la littérature scientifique et ne seront donc que brièvement présentées alors que les articles de Bhattacharjee (2001) et d'Hong et al. (2006) servent de support à leur élaboration. À des fins de précision, Hong et al. (2006) soulignent que l'intégration du construit de facilité d'utilisation perçue peut potentiellement augmenter la variance de l'intention de continuité TI par plus de 15% comparé ISCM original (Hong et al., 2006). Cela justifie ici la présence de ce construit au sein du modèle. Les neuf premières hypothèses de cette étude sont donc les suivantes :

- Hypothèse 1 : Le niveau de satisfaction d'un utilisateur est positivement associé avec son intention de continuer à utiliser une application de téléconsultation médicale.
- Hypothèse 2 : L'utilité perçue d'une application de téléconsultation médicale est positivement associée à l'intention de continuer à l'utiliser.

- Hypothèse 3 : La facilité d'utilisation perçue d'une application de téléconsultation médicale est positivement associée à l'intention de continuer à l'utiliser.
- Hypothèse 4 : La confirmation des attentes d'un utilisateur d'application de téléconsultation médicale est positivement associée à son niveau de satisfaction.
- Hypothèse 5 : L'utilité perçue d'une application de téléconsultation médicale est positivement associée au niveau de satisfaction d'un utilisateur.
- Hypothèse 6 : La facilité d'utilisation perçue d'une application de téléconsultation médicale est positivement associée au niveau de satisfaction d'un utilisateur.
- Hypothèse 7 : La confirmation des attentes d'un utilisateur d'application de téléconsultation médicale est positivement associée à l'utilité perçue de celle-ci.
- Hypothèse 8 : La facilité d'utilisation d'une application de téléconsultation médicale est positivement associée à l'utilité perçue de celle-ci.
- Hypothèse 9 : La confirmation des attentes d'un utilisateur d'application de téléconsultation médicale est positivement associée à la facilité d'utilisation perçue de celle-ci.

Comparativement aux neuf premières hypothèses, les hypothèses 10 à 16 du modèle découlent d'une adaptation théorique particulière. Il sera donc nécessaire d'expliquer chacune d'entre elles et les prochains paragraphes auront cet objectif.

Le ISSM sert d'inspiration à l'introduction du construit de qualité perçue au sein du présent modèle alors que la qualité est un déterminant crucial de l'utilisation TI et de la satisfaction (Lee et Kim, 2017). DeLone et McLean (1992, 2003) avancent que la qualité influence positivement la satisfaction de l'utilisateur et plusieurs auteurs furent en mesure de supporter empiriquement cette hypothèse (p.ex. Hossain, 2016; Dağhan et Akkoyunlu, 2016; Lee et Kim, 2017; Zhang, Liu, Yan et Zhang 2017). Par ailleurs, l'insertion de la qualité perçue et de la confiance perçue au sein du ISCM forme une contribution encourageante en regard de la compréhension de la formation de la satisfaction et de l'intention de continuité TI en contexte de santé mobile (Akter et al., 2013). En effet, la confiance perçue est un facteur important quant à la formation de l'intention et cela dans plusieurs contextes variés, tels que les réseaux sociaux et le « *e-banking* », pour ne nommer que ceux-là (Kim et Min 2015; Susanto, Chang et Ha, 2016). Ce construit se définit comme la volonté d'un parti d'être

vulnérable aux actions d'un second parti alors qu'il est attendu de ce dernier qu'il agisse compte tenu des intérêts du premier, indépendamment de l'habileté du premier de surveiller ou de contrôler le second (Mayer, Davis et Schoorman, 1995). La confiance perçue est un élément particulièrement critique dans un environnement d'utilisation comportant des risques de confidentialité et de sécurité (Kim et Min 2015). À cet égard, ces risques sont présents lors de l'utilisation d'une application de consultation virtuelle en santé alors que les utilisateurs divulguent des informations concernant leur propre état de santé physique ou mentale. Les conclusions de Kim et Min (2015) sont donc applicables au présent contexte d'étude. Basées sur les arguments précédents, trois hypothèses sont proposées :

- Hypothèse 10 : La qualité perçue d'une application de téléconsultation médicale est positivement associée au niveau de satisfaction d'un utilisateur.
- Hypothèse 11 : La confiance qu'éprouve un utilisateur à l'égard d'une application de téléconsultation médicale est positivement associée à son intention de continuer à l'utiliser.
- Hypothèse 12 : La confiance qu'éprouve un utilisateur à l'égard d'une application de téléconsultation médicale est positivement associée à son niveau de satisfaction.

Susanto et al. (2016), lors d'une étude portant sur l'intention de continuer l'utilisation de services bancaires via appareils mobiles, a démontré que la confiance qu'exprime un individu envers un système d'information est liée à la sécurité et la confidentialité perçues associées à ce même service. Cela fut d'ailleurs confirmé par plusieurs autres études sur le « *e-commerce* » (Susanto et al., 2016), qui se veut un contexte d'utilisation « risqué ». Le contexte d'utilisation étudié ici porte lui aussi à croire que les utilisateurs pourraient craindre le dévoilement d'informations auprès de leur employeur ou de tous autres partis, alors que des informations sensibles et personnelles sont divulguées au professionnel de la santé. Il semblerait d'ailleurs qu'une majorité de consommateurs ne croit pas les entreprises lorsqu'elles promettent de garder leurs informations confidentielles (Light, 2001). La confidentialité perçue, soit le degré auquel l'utilisateur croit que ses informations personnelles sont protégées et ne seront pas utilisées sans autorisation (Belanche-Gracia, Casaló-Ariño et Pérez-Rueda, 2015), est donc extrêmement importante quant à la formation de la confiance envers le fournisseur de consultation virtuelle en santé et son application

mobile. La divulgation d'information pourrait se révéler fatale en regard de l'utilisation future de l'application compte tenu de la baisse de confiance qui en résulterait (Farzanfar, Stevens, Vachon, Friedman et Locke 2007). En effet, certains employés pourraient craindre de voir leurs conditions de travail se détériorer, ou encore de perdre leur emploi, à la suite d'une fuite d'information auprès de l'employeur.

La sécurité perçue, quant à elle, se définit comme la perception de l'utilisateur envers la capacité d'un autre parti de protéger ses informations personnelles (Belanche-Gracia et al., 2015). La sécurité des informations de santé des utilisateurs est primordiale, tel que le suggère le portrait réglementaire extrêmement complexe encadrant la téléconsultation en santé (Demiris, 2008). Dumez et al. (2015: 21) souligne d'ailleurs que « beaucoup d'entre eux [de patients] ont peur d'une utilisation commerciale ou mal intentionnée de celles-ci [des données] ». Une perte, ou encore une fuite de données, pourrait donc résulter en une grande perte de confiance généralisée chez les utilisateurs/patients. Basées sur les résultats empiriques antérieurs et sur la discussion entourant l'importance des données de santé des utilisateurs, deux hypothèses ont été ajoutées aux précédentes :

- Hypothèse 13 : La confidentialité perçue de l'information transmise lors d'une téléconsultation médicale est positivement associée à la confiance qu'éprouve l'utilisateur à l'égard de l'application ou de son fournisseur.
- Hypothèse 14 : La sécurité perçue de l'information transmise lors d'une téléconsultation médicale est positivement associée à la confiance qu'éprouve l'utilisateur à l'égard de l'application ou de son fournisseur.

Finalement, les deux dernières hypothèses de recherche concernent les liens entre la confirmation des attentes, la sécurité perçue et la confidentialité perçue. Ces hypothèses sont inspirées des travaux de recherche de Susanto et al. (2016). Les liens entre ces trois construits sont conceptuellement similaires aux liens présentés lors des hypothèses 7 et 9. En effet, les construits de sécurité perçue et de confidentialité perçue sont une forme d'attente envers la consultation virtuelle médicale. La confirmation des attentes saura donc jouer un rôle important quant à la formation de ces perceptions chez l'individu alors que la confirmation des attentes fut démontrée comme étant influente lors de la formation des attentes post-adoption (Bhattacharjee et Lin, 2015).

- Hypothèse 15 : La confirmation des attentes d'un utilisateur d'application de téléconsultation médicale est positivement associée au niveau de sécurité perçue des informations transmises par celui-ci.
- Hypothèse 16 : La confirmation des attentes d'un utilisateur d'application de téléconsultation médicale est positivement associée à la confidentialité perçue des informations transmises par celui-ci.

Chapitre 3 : Méthodologie de recherche

Le présent chapitre porte sur la méthodologie de recherche utilisée dans le cadre de ce mémoire. Il est divisé en cinq principales sections. La première concerne le cadre empirique et les participants de l'étude. La seconde porte sur la méthodologie de collecte de données. La troisième traite de l'opérationnalisation des construits. La quatrième présente les répondants alors que la dernière section présente brièvement les types d'analyses statistiques qui furent effectuées.

3.1 Cadre empirique et sujets de l'étude

La technologie étudiée dans le cadre du présent mémoire est la plateforme de téléconsultation médicale de l'entreprise Dialogue. Ce service de téléconsultation lancé au printemps 2016 rend disponibles, principalement par appareils mobiles, des soins de santé novateurs aux employés de clients organisationnels. Spécifiquement, l'application Dialogue permet à ses utilisateurs de communiquer avec différents professionnels de la santé via clavardage ou appel vidéo, d'effectuer le renouvellement de prescriptions à distance, d'être référencé vers un spécialiste externe au besoin, de recevoir de l'assistance afin de naviguer à travers le système de santé et de bénéficier d'un suivi médical de la part de l'équipe de Dialogue. Afin de bénéficier du service qui lui convient, l'utilisateur est d'abord pris en charge par un assistant médical via clavardage. Celui-ci procède à une évaluation initiale des besoins de l'utilisateur. Dans le cas où ce dernier n'est pas référé à un autre service de santé par l'assistant médical, une infirmière prend le relais et continue à échanger textuellement avec ce dernier afin d'investiguer plus profondément son état de santé. Cette étape à trois débouchés : le diagnostic immédiat du patient sans support visuel, le transfert de l'utilisateur à un médecin ou à une infirmière clinicienne de chez Dialogue pour une consultation (via clavardage ou appel vidéo) ou la redirection de l'utilisateur vers un examen physique offert par un autre service de santé. En fin de compte, tout dépendant des cas, les utilisateurs peuvent soit être diagnostiqués par une infirmière ou un médecin de chez Dialogue ou se voir suggérer un autre service de santé correspondant à leurs besoins.

Parmi les retombées potentielles de ce service figurent la réduction de l'absentéisme, l'amélioration de la santé et du bien-être au travail, l'attraction et la rétention de talents et une productivité accrue, pour n'en nommer que quelques-uns. Bien entendu, l'utilisation de

cette application est complètement volontaire, confidentielle et personnelle. Compte tenu de l'adéquation des caractéristiques du contexte à l'étude et de la technologie Dialogue, il est justifiable de tester empiriquement le modèle de recherche présenté au chapitre précédent à l'aide de cette technologie.

Ainsi, le modèle de recherche fut testé empiriquement auprès des employés d'une des plus grandes institutions financières canadiennes. Cette entreprise compte environ 2 000 employés en territoire canadien, quoique majoritairement localisés au Québec. Précisément, 1 875 employés de cette entreprise ont accès au service de téléconsultation médicale offert par l'entreprise Dialogue (cadre d'échantillonnage). L'entreprise est reconnue pour ses pratiques novatrices de gestion de la santé au travail et ses employés avaient accès à l'application Dialogue depuis plus d'un an au moment de réaliser la présente étude. Il était donc pertinent de mesurer l'intention de continuer à utiliser l'application Dialogue (tout comme les prédictors de l'intention) des employés de cette organisation.

Comme mentionné précédemment, le cadre d'échantillonnage de la présente étude correspond aux 1 875 employés de l'entreprise participante ayant accès à la technologie Dialogue. Tant les utilisateurs de l'application Dialogue que ceux ne l'ayant pas encore utilisée étaient visés par la présente enquête. Toutefois, seuls les employés ayant déjà utilisé l'application Dialogue participèrent au test du modèle de recherche. Deux questions « filtres » permettant de faire la distinction entre ces deux groupes furent insérées en début de questionnaire. Grâce aux données secondaires fournies par l'entreprise Dialogue, il fut déterminé que 503 (27%) des 1 875 employés ayant accès à l'application Dialogue l'avaient déjà utilisée au moment de réaliser l'étude.

3.2 Méthode de collecte de données

Compte tenu des objectifs poursuivis, il fut décidé d'adopter une approche de collecte de données dite transversale. Ce choix est justifié puisque la présente étude ne vise pas à mesurer un changement, ou l'étendue d'un changement, dans le temps. Kumar (2014) explique que le design transversal est adéquat afin d'étudier la prévalence, ou encore l'occurrence, d'un phénomène, d'une situation ou d'une attitude au sein d'un sous-ensemble d'une population donnée à un certain moment dans le temps. L'étude des perceptions, des attitudes et de l'intention de continuité TI se prête donc bien à une approche de recherche transversale.

Dans le même ordre d'idées, le test empirique du modèle de recherche proposé au chapitre précédent justifie une collecte de données quantitatives par questionnaire. Le questionnaire fut donc bâti et administré via le logiciel de sondage en ligne Qualtrics; un outil approuvé par le comité d'éthique de la recherche (CER) à HEC Montréal. Ce même logiciel fut utilisé afin de traduire la version française originale du questionnaire en anglais.

Le questionnaire est un outil adéquat afin de tester le modèle de recherche de ce mémoire puisqu'il permet la collecte de données quantitatives, sert de base à l'établissement de la généralisabilité des résultats, permet la réplication et offre un pouvoir statistique intéressant (Teo, Wei et Benbasat, 2003). Aussi, la majorité des études s'intéressant au sujet qui nous concerne ici a opté pour le questionnaire comme outil de collecte principal (Nabavi et al., 2016). Enfin, étant donné que les répondants seront sondés en rapport à un service offert par leur employeur, le caractère anonyme du questionnaire représente un atout important (Kumar, 2014).

La collecte de données fut réalisée en étroite collaboration avec la direction des ressources humaines (DRH) de l'entreprise participante. Il fut ainsi possible d'entrer en contact avec tous les sujets de l'étude via l'intranet de l'entreprise. L'hyperlien permettant aux employés d'avoir accès au questionnaire fut donc envoyé via un message de la DRH publié dans l'intranet corporatif. Cette lettre d'invitation (annexe 4) avait comme objet la nature de la recherche et ses objectifs, tout en soulignant l'importance de la participation de tous les employés. Suivant les recommandations de Kumar (2014), une lettre de rappel fut acheminée via intranet une semaine après l'envoi initial de l'invitation dans le but de maximiser le taux de réponse. À la lumière de ce qui précède, l'envoi du message d'invitation par la DRH visait aussi à stimuler l'intérêt des sujets de l'étude pour le questionnaire.

À la suite de la conception du questionnaire, un pré test fut mené auprès de 6 employés de l'entreprise Dialogue. Ceux-ci eurent la responsabilité de remplir le questionnaire en ligne, en présence de l'auteur, et d'identifier toutes questions pouvant mener à confusion. S'assurer de la clarté des questions est primordial compte tenu de l'absence du chercheur lors de la collecte de données et donc de l'impossibilité d'expliquer la signification des questions aux répondants (Kumar, 2014). Afin de tirer profit des connaissances des employés de chez Dialogue, l'auteur de ce mémoire reçut en entrevue semi-structurée chaque sujet du pré test.

Grâce à leurs recommandations, il fut possible d'améliorer le questionnaire au niveau de la formulation, de la présentation visuelle et du contenu des questions. Aussi, une question ouverte portant sur la confirmation des attentes fut ajoutée en fin de questionnaire. Deux des six répondants furent en mesure de tester la version en anglais du questionnaire puisque l'anglais était leur langue maternelle. Le questionnaire final est présenté à l'annexe 5.

3.3 Opérationnalisation des construits

L'opérationnalisation des construits du modèle de recherche est basée sur la littérature scientifique existante. D'une part, compte tenu de la maturité du courant de recherche, cette approche permet de bénéficier des validations empiriques antérieures et d'ainsi assurer la validité et la fiabilité des items de mesure choisis. Effectivement, tous les items choisis firent preuve de qualités psychométriques souhaitables dans les études consultées. D'autre part, cette démarche soutient la progression du courant de recherche sur l'intention de continuité TI en testant des mesures existantes dans un contexte d'utilisation nouveau. Finalement, tous les items furent basés sur une échelle de Likert à 5 points, passant de « totalement en désaccord » à « totalement en accord ». Le Tableau 3, pouvant être consulté à la fin de cette section, présente les items de mesure et leurs sources respectives.

3.3.1 Intention de continuité TI, satisfaction et confirmation des attentes

Les mesures de l'intention de continuité TI, de la confirmation des attentes et de la satisfaction furent adaptées des travaux de Bhattacharjee (2001). Les items concernant l'intention de continuité TI examinent le degré auquel un utilisateur s'attend à continuer l'utilisation du système à l'étude plutôt que de cesser son utilisation (Bhattacharjee et Lin, 2015). Les items relatifs à la confirmation des attentes visent quant à eux à mesurer l'écart entre les attentes de l'utilisateur et la performance perçue de la technologie étudiée par suite de son utilisation. Notamment, le premier item concerne l'expérience utilisateur, le deuxième porte sur les avantages perçus et le troisième concerne la confirmation des attentes en général. La satisfaction fut mesurée grâce à trois items visant à évaluer l'émotion du répondant face à ses expériences d'utilisation antérieures. À des fins de simplification, ces items sont basés sur une échelle de Likert à 5 points plutôt que sur une échelle sémantique différentielle telle que celle utilisée par Bhattacharjee (2001). Bien que l'échelle sémantique différentielle soit généralement utilisée dans le but de mesurer une émotion (Bhattacharjee, 2001), l'échelle de Likert à 5 points permet l'uniformité des mesures. Malgré cette différence, les dimensions

utilisées par Bhattacharjee (2001) inspirèrent grandement les items de mesure de la satisfaction de la présente recherche. D'autres échelles de mesure telles que celles proposées par Ives, Olson et Baroudi (1983) et Doll et Torkzadeh (1988) furent grandement utilisées dans la littérature en SI. Toutefois, ces instruments ne traitent pas la satisfaction en tant qu'émotion et sont jugés trop longs pour une étude visant à mesurer plusieurs autres construits (Bhattacharjee, 2001) comme c'est le cas ici.

3.3.2 Utilité perçue

Compte tenu de la nature du système étudié, les items mesurant l'utilité perçue furent adaptés de ceux d'Akter et al. (2013), qui étudient l'intention de continuité TI dans le cadre de la santé mobile. Bien que spécifiques à une application de télésanté, leurs items de mesure découlent des travaux de Davis (1989). Les deux premiers items mesurent l'utilité perçue de l'application de téléconsultation en regard de la santé de l'individu, le troisième concerne l'absentéisme, le quatrième touche les économies de temps liés à l'usage du système et le cinquième se penche sur l'utilité en général.

3.3.3 Facilité d'utilisation perçue

Les items concernant la facilité d'utilisation perçue furent inspirés de Davis (1989). Les trois premiers items font respectivement référence à l'apprentissage, la maîtrise et l'utilisation de l'application de téléconsultation alors que le quatrième porte sur la facilité d'utilisation perçue en général. Par ailleurs, Hong et al. (2006) firent usage des items de Davis (1989) alors qu'ils intégraient le construit de facilité d'utilisation perçue au ISCM. Compte tenu de la similarité entre la présente démarche de contextualisation théorique et l'étude de Hong et al. (2006), faire usage des travaux de Davis (1989) est justifiable.

3.3.4 Confiance perçue

La confiance perçue fut mesurée à l'aide d'items adaptés des travaux de Suh et Han (2002) alors qu'ils intégrèrent le construit de confiance perçue au TAM afin d'étudier les services bancaires en ligne. Ces items tiennent compte, entre autres, de la notion de compétence (Suh et Han, 2002 ; Venkatesh, Thong, Chan, Hu et Brown, 2011) faisant référence à la croyance qu'un individu qu'un certain parti est apte à faire ce dont il est attendu de lui. Cette notion est reflétée par le premier item de mesure. Le second item rejoint la confiance de l'utilisateur envers le fournisseur de service. Le troisième concerne la confiance éprouvée lors de l'usage même du système d'information ou de la technologie.

3.3.5 Sécurité perçue

L'opérationnalisation du construit de sécurité perçue s'inspire des articles d'Oghuma, Libaque-Saenz, Wong et Chang (2016) et Susanto et al. (2016). Malgré les propriétés psychométriques adéquates, un des items utilisés par ces auteurs fut écarté alors que ce dernier faisait référence au sentiment d'être en sécurité plutôt qu'à la perception de la sécurité de l'environnement informatique utilisé. En effet, il est inapproprié de mesurer le sentiment d'être en sécurité dans le contexte à l'étude puisque la téléconsultation médicale vise à répondre à des inquiétudes de santé mineures pouvant être diagnostiquées visuellement. D'autres contextes, tels que l'usage de télésurveillance à distance pour personnes âgées, justifieraient l'emploi d'un item mesurant le sentiment d'être en sécurité (Sixsmith, 2000). Le premier item mesure donc la perception de la sécurité de l'application, le second fait référence à la sécurité des données et le troisième item porte sur la perception qu'a l'utilisateur de l'importance de la sécurité pour le fournisseur de service.

3.3.6 Confidentialité perçue

La conception des trois items mesurant la confidentialité perçue s'inspire des items utilisés par Belanche-Gracia et al. (2015), alors que ces auteurs étudient l'intention de citoyens de villes intelligentes à continuer l'utilisation de cartes à puce. Compte tenu de la nature du service rendu, l'auteur du présent mémoire estime que deux partis peuvent avoir un impact sur la confidentialité perçue des informations personnelles de l'utilisateur: les professionnels de la santé œuvrant chez Dialogue et l'entreprise Dialogue en elle-même. Pour cette raison, les deux premiers items font référence à la confidentialité des informations divulguées lors d'échanges avec les professionnels de Dialogue alors que le troisième s'attarde à la confidentialité au niveau de l'entreprise.

3.3.7 Qualité perçue

La qualité perçue fut mesurée grâce à quatre items inspirés de DeLone et McLean (2003). Spécifiquement, les deux premiers items mesurent la qualité du service, le troisième vise la qualité du système et le quatrième se penche sur la qualité générale perçue. Vu la nature du système étudié et de son utilisation, la qualité de l'information ne fut pas retenue. En effet, l'application Dialogue ne remplit pas les mêmes fonctions qu'un SI organisationnel, à titre d'exemple. DeLone et McLean (1992) soulignent d'ailleurs que la sélection de mesures de succès se doit d'être directement liée au contexte empirique de l'investigation.

Tableau 4 - Opérationnalisation des construits

Items de mesure		Source(s)
Intention de continuité TI (IC)		Bhattacharjee (2001)
IC1	J'ai l'intention de continuer à utiliser l'application Dialogue dans le futur	
IC2	Je ne souhaite aucunement cesser mon utilisation de l'application Dialogue	
IC3	J'envisage de continuer à utiliser l'application Dialogue afin de veiller à ma santé ou à celle de mon(ma) conjoint(e) et mon(mes) enfant(s)	
Confirmation des attentes (CA)		
CA1	Mon expérience avec Dialogue est meilleure que ce à quoi je m'attendais initialement	
CA2	L'utilisation de Dialogue m'a procuré jusqu'ici plus d'avantages qu'anticipé initialement	
CA3	De façon générale, mes attentes initiales liées à l'utilisation de l'application Dialogue se sont concrétisées	
Satisfaction (S)		
S1	Je suis heureux(se) de l'usage que j'ai fait de l'application Dialogue à ce jour	Akter et al. (2013)
S2	Mon expérience avec Dialogue s'est avérée positive jusqu'ici	
S3	De façon générale, je suis satisfait(e) de mon expérience avec Dialogue	
Utilité perçue (U)		
U1	Dialogue m'a permis de régler rapidement un ou plusieurs problèmes de santé pour moi ou mon(ma) conjoint(e) et mon(mes) enfant(s)	
U2	L'utilisation de l'application Dialogue répond à mes besoins en matière de santé	
U3	Grâce à Dialogue, je n'ai pas été obligé de m'absenter du travail	
U4	L'utilisation de l'application Dialogue me permet de sauver beaucoup de temps (p.ex. attente à la salle d'urgence, à la clinique médicale, à la pharmacie)	
U5	De manière générale, l'utilisation de l'application Dialogue s'est avérée très utile dans ma vie	
Facilité d'utilisation perçue (F)		Davis (1989)
F1	Apprendre à utiliser l'application Dialogue fut facile pour moi	
F2	L'utilisation de l'application Dialogue est conviviale	
F3	Dialogue est une application simple à maîtriser	
F4	De façon générale, je trouve que l'application Dialogue est facile à utiliser	Suh et Han (2002)
Confiance perçue (C)		
C1	J'ai confiance envers tous les professionnels de santé de l'entreprise Dialogue	
C2	J'utilise l'application Dialogue en toute confiance	
C3	L'entreprise Dialogue est digne de la confiance de ses utilisateurs	1. Susanto et al. (2016) 2. Oghuma et al. (2016)
Sécurité perçue (SÉ)		
SÉ1	Je considère Dialogue comme étant une application sécuritaire pour mes données personnelles (1)	
SÉ2	Mes données personnelles et/ou celles de mes proches sont bien protégées dans l'application Dialogue (1)	Belanche-Gracia et al., 2015
SÉ3	L'entreprise Dialogue est soucieuse de la sécurité des informations de ses utilisateurs (2)	
Confidentialité perçue (CO)		DeLone et McLean (2003)
CO1	Le secret professionnel est assuré à chaque utilisation de l'application Dialogue	
CO2	Les consultations médicales réalisées via l'application Dialogue sont confidentielles	
CO3	L'entreprise Dialogue a à cœur la confidentialité des informations personnelles de ses utilisateurs	
Qualité perçue (Q)		DeLone et McLean (2003)
Q1	La qualité des échanges que j'ai eus avec les professionnels de santé de Dialogue est élevée	
Q2	Les services offerts par l'entreprise Dialogue sont de bonne qualité	
Q3	L'application mobile Dialogue est bien conçue	
Q4	De manière générale, la qualité de Dialogue en tant que service de télémédecine est élevée	
Q5	La qualité de l'application Dialogue est comparable aux meilleures applications dont je fais usage	

3.4 Taux de réponse et profil des répondants

Les données ont été collectées entre le 1^{er} novembre et le 16 novembre 2018. La lettre d'invitation fut déposée par la DRH de l'entreprise participante dans l'intranet de l'organisation le 1^{er} novembre. Tel que mentionné plus tôt, cette lettre comprenait un hyperlien sécurisé menant vers le questionnaire en ligne. Le rappel a été effectué dans l'intranet de l'entreprise en date du 7 novembre.

Au final, ce sont 215 employés qui ont participé à l'enquête, représentant un taux de réponse de 11,5%. De ces réponses, 9 questionnaires furent écartés en raison de données manquantes. Parmi les 206 répondants finaux, 110 (53%) avaient fait usage de la technologie Dialogue. Il importe de mentionner que ceux-ci représentent 21,9% de l'ensemble des utilisateurs de l'application Dialogue au sein de l'entreprise participante. L'échantillon final est composé de 73 % de femmes et de 27 % d'hommes et la majorité (68 %) des répondants ont entre 35 et 54 ans. Un peu plus de la moitié (54 %) détiennent un diplôme universitaire de niveau Baccalauréat ou supérieur. Une importante part (66 %) des répondants avait un salaire familial brut supérieur à 80 000\$ pour l'année 2017. Comme mentionné plus haut, la plupart des employés se trouvent au Québec. Il n'est donc pas surprenant de constater que 96 % des répondants résident dans cette province. En dernier lieu, 49 % des répondants étaient responsable d'au moins un enfant à la maison. Le profil détaillé des répondants est présenté au tableau 4.

Tableau 5 - Profil des répondants

	Utilisateurs	Non-utilisateurs	Ensemble des répondants
Genre			
Homme	26,5%	26,9%	26,7%
Femme	73,5%	72,0%	72,8%
Préfère ne pas répondre	0%	1,1%	0,5%
Âge (en années)			
18 – 24	1,9%	3,3%	2,6%
25 – 34	17,5%	10,9%	14,4%
35 – 44	37,9%	28,3%	33,3%
45 – 54	34,0%	34,8%	34,4%
55 +	8,7%	22,7%	15,3%
Éducation scolaire			
Secondaire	4,9%	5,4%	5,1%
Collège/CÉGEP	25,2%	30,1%	27,6%
Premier cycle universitaire	13,6%	7,5%	10,7%
Baccalauréat	41,8%	35,5%	38,8%
Maîtrise ou diplôme	14,5%	16,1%	15,3%
Préfère ne pas répondre	0,0%	5,4%	2,5%
Revenu familial brut (en dollars)			
Moins de 80 000	20,4%	22,6%	21,4%
80 000 – 99 999	14,6%	14,0%	14,3%
100 000 – 149 999	23,3%	28,0%	25,5%
150 000 – 199 999	22,3%	10,7%	16,8%
200 000 +	9,7%	8,6%	9,2%
Préfère ne pas répondre	9,7%	16,1%	12,8%
Enfants			
0	40,9%	56,3%	51,3%
1+	59,1%	43,7%	49,7%
Utilisateurs			
Oui	100%	0,0%	53,4%
Non	0,0%	100%	46,6%

3.5 Analyses statistiques

Les données issues de l'échantillon final furent analysées à l'aide de logiciel IBM SPSS v25. Trois principales étapes composent le processus d'analyse de cette recherche : l'analyse de fréquence, l'évaluation des qualités psychométriques des mesures et l'évaluation empirique des hypothèses de recherche. Premièrement, des analyses de fréquence ont été effectuées pour chacun des items et des variables comprises dans le modèle de recherche ainsi que pour les variables ayant permis d'établir le profil sociodémographique des répondants. Dans un second temps, les propriétés psychométriques des construits réflectifs furent établies via les

analyses de fiabilité et validité usuelles (Fornell et Larcker, 1981). La fiabilité, soit la précision des mesures, fut évaluée à l'aide de l'Alpha de Cronbach (α). La validité convergente et la validité discriminante furent établies de deux façons. D'abord, une analyse factorielle principale (AFP) fut effectuée pour chacun des construits compris dans le modèle de recherche. Ensuite, la racine carrée de la variance expliquée (AVE) par chacun des construits (selon les résultats de l'analyse précédente) fut comparée aux coefficients de corrélation inter-construits. En dernier lieu, les hypothèses de recherche énoncées au chapitre précédent furent mises à l'épreuve à l'aide de tests de régression linéaire.

Chapitre 4 : Analyse des données et présentation des résultats

Ce chapitre a pour objet de présenter les résultats des analyses statistiques ayant été opérées sur les données collectées et se divise en trois sections. La première section porte sur les analyses de fréquences et fait état des réponses des utilisateurs de Dialogue à la question ouverte portant sur la concrétisation de leurs attentes. La seconde, quant à elle, traite de l'analyse des qualités psychométriques des mesures utilisées. Finalement, la dernière section présente les résultats associés aux analyses de régression linéaire ayant permises de tester les hypothèses de recherche de ce mémoire.

4.1 Analyse de fréquences

L'analyse de fréquences est une approche statistique descriptive traitant du nombre d'occurrences d'un événement (Field, 2013). Cette étape préliminaire permet l'investigation des caractéristiques distributionnelles de l'échantillon (Barki, Paré et Sicotte, 2008) dont les plus pertinentes sont présentées ci-dessous. Les résultats concernant le portrait de l'utilisation de l'application Dialogue font l'objet de la première sous-section tandis que la seconde concerne les items associés au modèle de recherche. Globalement, les analyses de fréquences opérées sur l'ensemble du questionnaire ne soulevèrent aucun manque important de données ou résultat illogique, ce qui permit de conserver tous les items de mesure en vue de l'évaluation des qualités psychométriques.

4.1.1 Analyses de fréquences relatives à l'utilisation de Dialogue

En premier lieu, les analyses de fréquences supportent l'identification des principales raisons d'utilisation initiales de l'application Dialogue. À cet égard, sauver du temps représente la principale raison poussant les répondants à utiliser la technologie étudiée alors que les trois items relatifs à cet aspect représentent 88% des réponses colligées (tableau 5). Les commentaires de nombreux répondants vont également dans ce sens :

Excellent, permet de sauver du temps facile à utiliser (Répondant 8, 1er novembre 2018)

Sauver du temps et le fait de consulter un médecin virtuel répond entièrement à ça (Répondant 66, 2 novembre 2018)

Éviter le temps d'attente sans avoir de garantie de consulter un médecin. Traiter des éléments « banals » qui traînaient, mais demandaient un temps non disponible pour

accéder à un professionnel de la santé. Planifier des rendez-vous sans avoir recours à la banque de congé. (Répondant 123, 7 novembre 2018).

Tableau 6 - Raisons d'utilisation initiale de l'application Dialogue

Items de mesure	Fréquence	Pourcentage (%)
Le délai pour voir un médecin ou un autre professionnel de la santé est trop long	43	39,4
Afin d'éviter de perdre du temps en déplacement	27	24,8
Dialogue me permet d'éviter l'achalandage du système de santé public	26	23,9
J'aime découvrir, expérimenter et utiliser de nouvelles technologies	2	1,8
À la suggestion de mon employeur	3	2,8
En raison de la gratuité du service de télémédecine	5	4,6
J'ai été encouragé par un collègue ou un proche	3	2,8

En second lieu, les données relatives à l'utilisation de la technologie Dialogue soulignent la nature sporadique de l'usage alors qu'en moyenne, les utilisateurs se sont servis de Dialogue 2,4 fois (tableau 6) depuis leur inscription au service. De plus, tel que le démontre le tableau 6, 34 % des utilisateurs ont fait usage de la technologie plus de trois fois depuis qu'elle leur fut rendue accessible il y a environ un an. Ces statistiques sont cohérentes avec le sain état de santé des répondants (tableau 7), le temps modéré que consacrent les utilisateurs à la gestion de leur santé (tableau 8) ainsi que le caractère mineur des problèmes de santé pouvant être diagnostiqués par consultation virtuelle. Finalement, le tableau 9 souligne que la majorité des utilisateurs (56%) a déjà expérimenté la consultation par vidéo auprès d'un professionnel de la santé de la firme Dialogue. Ainsi, 44% des utilisateurs n'interagirent que par clavardage en ligne lors de leurs téléconsultations. Selon le protocole de triage en place chez Dialogue, ce résultat peut être interprété de deux façons : les cas concernés ne nécessitent pas davantage que du clavardage ou ils ne peuvent être traités adéquatement via consultation virtuelle et la session de clavardage permet la redirection du patient vers un autre type de ressource du système de santé.

Tableau 7 - Fréquence d'utilisation de l'application Dialogue

Items de mesure	Fréquence	Pourcentage (%)
1	44	40,7
2	27	25
3	13	12,1
4+	24	22,2
N = 108 / Minimum = 1 / Maximum = 10 / Moyenne = 2,38 / Écart type = 1,66		

Tableau 8 - État de santé des répondants

Items de mesure	Fréquence	Pourcentage (%)
Très mauvais	0	0,0
Plutôt mauvais	4	2,0
Relativement bon	60	30,6
Très bon	94	48,0
Excellent	38	19,4

Tableau 9 - Temps consacré par les répondants à la gestion de leur santé

Items de mesure	Fréquence	Pourcentage (%)
Très faible	2	2,0
Faible	20	19,6
Modéré	48	47,1
Élevé	26	25,5
Très élevé	6	5,9

Tableau 10 - Nombre de consultations vidéo effectuées via l'application Dialogue

Items de mesure	Fréquence	Pourcentage (%)
0	47	43,5
1	41	38,0
2	16	14,8
3+	4	3,7

Concernant les répondants n'ayant pas encore utilisé l'application Dialogue (tableau 10), ceux-ci soulignèrent en majorité (55%) l'absence de problèmes de santé chez leurs enfants ou eux-mêmes. De plus, il semblerait qu'une part importante (36%) des non-utilisateurs préfère consulter un professionnel de la santé en personne lorsqu'ils sont malades. Similairement, plusieurs d'entre eux (19%) sont satisfaits des conseils et recommandations offerts par leur pharmacien et ne firent donc jamais l'essai de l'application Dialogue pour cette raison. Ces résultats ne suggèrent toutefois pas que les non-utilisateurs estiment que les services de téléconsultation sont de qualité moindre aux consultations en personne étant donné que seulement 9% d'entre eux indiquèrent avoir cette opinion. Justement, tel que présente le tableau 11, près de 6 non-utilisateurs sur 10 (59%) disent qu'ils utiliseront probablement ou très probablement Dialogue lorsque le besoin s'en fera sentir.

Tableau 11 – Raisons pour lesquelles certains répondants n'ont jamais utilisé l'application Dialogue

Items de mesure	Fréquence	Pourcentage (%)
Mon(ma) conjoint(e), mon(mes) enfant(s) et moi n'avons aucun problème de santé	52	55%
Je préfère consulter un professionnel de la santé en personne lorsque moi, mon(ma) conjoint(e) et mon(mes) enfant(s), a un problème de santé	34	36%
Le pharmacien de mon quartier répond rapidement à plusieurs de mes interrogations liées à ma santé personnelle ou à celle de mes proches	18	19%
Je préfère me fier à d'autres outils en ligne tels que les forums, les blogs, les wikis, les sites web spécialisés en médecine, etc.	2	2%
Je crains trop pour la sécurité ou la confidentialité de mes informations personnelles de santé ou celles de mes proches	4	4%
Je n'étais pas au courant de l'existence de ce service offert par mon employeur	2	2%
J'ai entendu de mauvais commentaires à propos de Dialogue	2	2%
Je ne crois pas que Dialogue peut m'aider en regard de mes problèmes de santé	6	6%
Je redoute un manque de contact humain et de compassion lors de l'utilisation de Dialogue	1	1%
Je crois que les diagnostics à distance sont de moins bonne qualité que ceux effectués en personne	8	9%

Tableau 12 - Intention d'utilisation des non-utilisateurs

Items de mesure	Fréquence	Pourcentage (%)
Très improbable	6	7,7
Improbable	12	15,4
Incertain	14	17,9
Probable	24	30,8
Très probable	22	28,2

En dernier lieu, nos résultats (tableau 12) montrent que les répondants ayant des enfants à charge sont plus enclins à utiliser l'application Dialogue que ceux qui n'en ont pas ($t = 2,656^{**}$).

Tableau 13 - Test de Student - utilisation / enfant(s) à charge

	Avec enfant	Sans enfant	Total
Utilisateur	65	45	110
Non-utilisateur	42	54	96
$t = 2,656$; $p < 0,01$			

4.1.2 Analyses de fréquences relatives au modèle de recherche

Comme mentionné plus haut, les analyses de fréquences furent opérées sur l'ensemble du questionnaire; celles portant sur les items de mesure du modèle de recherche seront brièvement exposées ci-dessous.

Tout d'abord, selon les résultats relatifs aux items de mesure de la facilité d'utilisation perçue (tableau 13), la majorité (95%) des utilisateurs considèrent l'application Dialogue comme étant conviviale. De plus, tous les utilisateurs (100%) trouvent aisé d'apprendre à se servir de l'application et d'en venir à la maîtriser. Il n'est donc pas surprenant de constater que la totalité des utilisateurs (99%) considère l'application comme généralement facile à utiliser.

Tableau 14 - Analyse de fréquences (facilité d'utilisation perçue)

Items / Échelle de mesure (%)	Totalement en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt en accord	Totalement en accord
Apprendre à utiliser l'application Dialogue fut facile pour moi	0,0	0,0	0,0	26,9	73,1
L'utilisation de l'application Dialogue est conviviale	0,0	1,9	2,8	42,6	52,8
Dialogue est une application simple à maîtriser	0,0	0,0	0,0	39,8	60,2
De façon générale, je trouve que l'application Dialogue est facile à utiliser	0,0	0,0	0,9	38,9	60,2

Au niveau de la confirmation des attentes (tableau 14), l'expérience d'utilisation de Dialogue fut meilleure que prévu pour 70% des utilisateurs et une majorité d'entre eux (58%) affirme que l'application Dialogue leur a procuré plus d'avantages qu'anticipé initialement. Les trois répondants ci-dessous expriment clairement la concrétisation de leurs attentes :

Je ne savais pas à quoi m'attendre. Pour être honnête je ne m'attendais pas à grand-chose. J'ai été surprise de voir la simplicité d'utilisation, la rapidité de consultation et la transmission de la prescription directement à mon pharmacien. Ce service a largement excédé mes attentes initiales. (Répondante 58, 2 novembre 2018)

Possibilité de discuter de problèmes de santé avec un professionnel et d'obtenir une prescription au besoin sans avoir à attendre des heures chez le médecin. Cette attente a été rencontrée. (Répondant 142, 7 novembre 2018)

Répondre à mes interrogations afin de savoir si je devais consulter plus tôt que prévu. Mes attentes ont été atteintes. (Répondant 201, 16 novembre 2018)

Cependant, il semblerait que les attentes d'une minorité d'utilisateurs (16%) n'aient pas été pleinement concrétisées, comme le soulignent les répondants #29, 61 et 200 :

J'ai consulté à 2 reprises sachant très bien le problème que j'avais, et je voulais parler à un médecin pour confirmer mon diagnostic, et éviter d'aller à l'urgence ou à ma clinique sans rendez-vous qui était complète. Dans les 2 cas, on m'a dit d'aller à l'urgence. J'ai enduré le tout et consulté un médecin. Le diagnostic que j'avais pensé était exact, mais j'ai dû me déplacer quand même pour quelque chose qui aurait pu être réglé facilement. (Répondant 29, 1er novembre 2018)

Si un problème de santé se manifestait (signes évidents d'une bronchite par exemple), la possibilité de consulter un médecin via Dialogue sans se déplacer et rapidement était intéressante. Toutefois, à 3 occasions et pour des choses mineures, l'infirmière m'a référé à mon médecin de famille... Pas compris l'utilité de parler avec infirmière... (Répondant 61, 2 novembre 2018)

Je croyais qu'un médecin était plus accessible par Dialogue. [...] J'ai déjà envoyé une photo claire de mon oreille qui était rouge et j'ai dû aller voir mon médecin car on ne pouvait pas me diagnostiquer avec une photo. Pourtant mon médecin l'a fait rapidement. J'ai été déçue d'avoir à consulter et me déplacer chez mon médecin pour ça. (Répondant 200, 16 novembre 2018).

Tableau 15 - Analyse de fréquences (confirmation des attentes)

Items / Échelle de mesure (%)	Totalement en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt en accord	Totalement en accord
Mon expérience avec Dialogue est meilleure que ce à quoi je m'attendais initialement	3,7	10,2	15,7	38,9	31,5
L'utilisation de l'application Dialogue m'a procuré jusqu'ici plus d'avantages qu'anticipé initialement	6,5	8,3	27,8	26,9	30,6
De façon générale, mes attentes initiales liées à l'utilisation de l'application Dialogue se sont concrétisées	4,6	11,1	9,3	37,0	38,0

Similairement à la confirmation des attentes, les résultats se rapportant au construit d'utilité perçue (tableau 15) témoignent de perceptions généralement positives concernant Dialogue. Effectivement, 74% des utilisateurs considèrent que l'application Dialogue répond à leurs besoins en matière de santé. Aussi, 67% des utilisateurs affirment donc avoir rapidement réglé un problème de santé à l'aide de l'application. Les commentaires des répondants #4 et 122 illustrent bien les deux précédentes affirmations :

J'avoue que je croyais initialement que j'aurais accès aux rencontres vidéo plus systématiquement. Cependant, l'échange de message de type « texto » a très bien répondu à mes besoins. Ils ne nécessitaient pas une vidéo conférence de toute façon. (Répondant 4, 1er novembre 2018)

J'avais de la difficulté à voir mon médecin rapidement et l'urgence de l'hôpital que j'ai consulté n'a pas vraiment aidé en quoi que ce soit et Dialogue a comblé mon besoin rapidement. (Répondant 122, 7 novembre 2018)

D'autre part, la majorité des utilisateurs (78%) affirment sauver du temps grâce à l'application étudiée et cela sans compter que plusieurs (63%) soulignent avoir pu éviter de s'absenter du travail grâce à ce service en ligne. À ce propos, l'économie de temps est soulignée par la plupart des utilisateurs, tels que mis de l'avant par les déclarations des répondants #8, 66 et 123, apparaissant plus haut, et par de nombreux autres commentaires :

Accès rapide et sans déplacements à des médecins. À date je parle 100% à des infirmières, mais je suis satisfait (Répondant 2, 1er novembre 2018)

[...]j'ai pu rencontrer un médecin sans même me déplacer. La prescription a été envoyée directement à la pharmacie de mon choix et 10 minutes plus tard, mon pharmacien me contactait pour me mentionner que mes médicaments étaient prêts. (Répondant 87, 2 novembre 2018)

La rapidité des interventions a été concrétisée en utilisant Dialogue. Très satisfaite des interventions jusqu'à maintenant. (Répondante 135, 7 novembre 2018)

Éviter de me déplacer et d'attendre dans une salle d'attente pour un problème de santé relativement simple. (Répondant 147, 8 novembre 2018)

Toutefois, l'aspect temporel joue aussi un rôle lors de situations d'insatisfaction, alors qu'un faible pourcentage d'utilisateurs (20%) expriment n'avoir pu régler rapidement les problèmes de santé les ayant poussés à consulter :

Almost every time we used Dialogue, chat was very long, like more 20 minutes between questions and answers. [...] And after a loooooooooong conversation, they redirected us to a doctor for a physical exam, all the time, "just to be sure" ... I have yet to see something they are able to treat without sending me to a "real" doctor. On top of that, I wanted to use Dialogue, and when conversation ended, they provided no help to get us get access to a doctor. It was almost too late to get accepted in a clinic for the day, so we had to get to a doctor the day after... (Répondant 28, 1er novembre 2018)

Tableau 16 - Analyse de fréquences (utilité perçue)

Items / Échelle de mesure (%)	Totalement en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt en accord	Totalement en accord
Dialogue m'a permis de régler rapidement un ou plusieurs problèmes de santé pour moi ou mon(ma) conjoint(e) et mon(mes) enfant(s)	8,3	12,0	13,1	33,3	33,3
L'utilisation de l'application Dialogue me permet de sauver beaucoup de temps (p.ex. attente à la salle d'urgence, à la clinique médicale, à la pharmacie)	5,6	6,5	10,2	23,1	54,6
Grâce à Dialogue, je n'ai pas été obligé de m'absenter du travail	7,4	14,8	14,8	17,6	45,4
L'utilisation de l'application Dialogue répond à mes besoins en matière de santé	6,5	9,3	10,2	38,9	35,2
De manière générale, l'utilisation de l'application Dialogue s'est avérée très utile dans ma vie	5,6	7,4	13,0	38,0	36,1

Les résultats des analyses fréquentielles concernant la qualité perçue (tableau 16) soulignent la grande qualité de l'application Dialogue alors que 75% des utilisateurs la comparent aux meilleures qu'ils ont utilisées et que 92% d'entre eux la qualifient de bien conçue. Les services offerts par Dialogue sont aussi bien vus puisque 88% des utilisateurs considèrent que l'entreprise offre des services de bonne qualité sans compter que la qualité des échanges avec les professionnels de la santé est considérée comme élevée par 88% des utilisateurs. Conséquemment, la plupart des utilisateurs (75%) perçoit le service de télémédecine Dialogue comme étant de qualité élevée dans son ensemble. Somme toute, la qualité du service et des échanges semble appréciée des utilisateurs qui mentionnent en grand nombre ces dimensions dans leurs commentaires ci-dessous :

Je n'avais aucune attente spécifique étant donné que je ne connaissais pas Dialogue. Mais j'ai été agréablement surprise de constater la qualité du service et le côté pratique de Dialogue. (Répondante 5, 1er novembre 2018)

Je n'avais pas vraiment d'attente malgré le fait que je n'avais entendu que du bien. Les résultats ont été très satisfaisants. L'infirmière clinicienne avec qui j'ai eu un rendez-vous était très compétente et m'a même donné des renseignements sur mon médicament que mon médecin ne m'avait même pas dit! J'espère que nous conserverons l'entente avec Dialogue dans le futur. (Répondant 41, 1er novembre 2018).

Initialement je n'avais aucune attente. Suite au service que j'ai reçu de Dialogue, j'ai été très agréablement surprise de leur support, leur professionnalisme et de leur suivi. (Répondante 90, 2 novembre 2018)

Tableau 17 - Analyse de fréquences (qualité perçue)

Items / Échelle de mesure (%)	Totalement en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt en accord	Totalement en accord
De manière générale, la qualité de Dialogue en tant que service de télémédecine est élevée	2,8	3,7	18,7	29,0	45,8
L'application mobile Dialogue est bien conçue	0,0	1,9	6,5	41,1	50,5
Les services offerts par l'entreprise Dialogue sont de bonne qualité	1,9	0,9	9,3	42,1	45,8
La qualité des échanges que j'ai eus avec les professionnels de santé de Dialogue est élevée	0,9	4,7	6,5	38,3	49,5
La qualité de l'application Dialogue est comparable aux meilleures applications dont je fais usage	0,0	0,9	24,5	35,8	38,7

Compte tenu des résultats présentés plus haut, il n'est pas surprenant de constater au tableau 17 qu'une grande part des utilisateurs (81%) de l'application Dialogue est généralement satisfaite de leur utilisation. Par surcroît, 82% des utilisateurs se disent heureux de leur utilisation et cela sans compter que la plupart (80%) affirme avoir eu une expérience positive

d'utilisation jusqu'à ce jour. Les répondants #31, 100 et 116 soulignent d'ailleurs leur satisfaction :

J'étais réticente à utiliser Dialogue car je me disais que ça devait être compliqué et je ne suis pas très techno. J'avais aussi eu quelques commentaires négatifs de collègues. J'ai bien fait de l'utiliser car j'ai été agréablement surprise et très satisfaite. (Répondante 31, 1er novembre 2018)

J'ai profité 2 fois de Dialogue et au départ, je n'avais pas d'attente. Finalement, j'ai pu rencontrer une nutritionniste à l'heure qui me convenait et dans le confort de ma maison. C'était parfait!! (Répondant 100, 5 novembre 2018)

Je n'avais aucune attente à la base, je croyais que ce serait complexe pour s'inscrire et à mon grand étonnement, je suis très satisfaite et même plus. Ce produit devrait être offert à tous les contribuables via le système de santé en remplacement d'Info Santé qui ne sert à rien, ils réfèrent pratiquement tous les patients à l'urgence. (Répondante 116, 6 novembre 2018)

Tableau 18 - Analyse de fréquences (satisfaction)

Items / Échelle de mesure (%)	Totalement en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt en accord	Totalement en accord
De façon générale, je suis satisfait(e) de mon expérience avec Dialogue	3,7	7,5	7,5	29,9	51,4
Mon expérience avec Dialogue s'est avérée positive jusqu'ici	5,6	5,6	8,4	28,0	52,3
Je suis heureux(se) de l'usage que j'ai fait de l'application Dialogue à ce jour	4,7	4,7	8,4	35,5	46,7

Similairement aux résultats concernant la satisfaction, le niveau d'intention de continuer à utiliser l'application Dialogue (tableau 18) est lui aussi très élevé étant donné que la majorité (86%) des utilisateurs envisage continuer l'utilisation de Dialogue pour prendre soin de leur santé et celle de leurs proches. Conséquemment, 85% des utilisateurs ne souhaitent aucunement cesser d'utiliser la technologie étudiée et 87% d'entre eux soulignent expressément leur intention de continuer l'usage dans le futur. En particulier, le commentaire

du répondant #41, présenté précédemment, est explicite quant à ce sujet. De surcroît, le répondant #80 affiche lui aussi son intention de continuité :

Je cherchais un service rapide, mais des fois le « *chat* » pour le triage peut s'étaler sur 1h+ pour finalement se faire demander des infos qu'on n'a pas sur nous (ex. : votre carte d'Assurance maladie, alors que je l'avais déjà mise dans mon profil). Je trouve que souvent on se contente de nous trouver des ressources que l'on peut trouver nous-mêmes sur Internet, j'aimerais que ce soit plus engageant et que Dialogue puisse nous « *booker* » un rendez-vous directement avec les ressources externes. Sinon, globalement je reste satisfait. **Je sais que je vais réutiliser vos services prochainement pour valider mes vaccins de voyage**, ce qui va m'éviter des déplacements inutiles à la clinique voyage (j'espère du moins!). (Répondant 80, 2 novembre 2018)

Cependant, à l'image de l'infime minorité d'utilisateurs désirant cesser l'utilisation de leurs services, le répondant #46 souligne son intention de ne plus utiliser Dialogue :

Mes attentes n'étaient pas très élevées, je n'y avais pas beaucoup confiance et ne croyais pas que cela pouvait m'aider ou me faire sauver du temps. Et ce fut le cas. Je ne vois pas de différence entre Dialogue et la ligne téléphonique provinciale Info-Santé. L'intervenant pose les questions très génériques, parfois peu pertinentes et finit par nous suggérer d'aller consulter un médecin de toute manière. Ce n'est pas un service que j'ai apprécié ou dont j'ai besoin. Je ne crois pas l'utiliser dans le futur [...] (Répondant 46, 1er novembre 2018)

Tableau 19 - Analyse de fréquences (intention de continuité TI)

Items / Échelle de mesure (%)	Totalement en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt en accord	Totalement en accord
J'envisage de continuer à utiliser l'application Dialogue afin de veiller à ma santé ou à celle de mon(ma) conjoint(e) et mon(mes) enfant(s)	2,8	2,8	8,4	33,6	52,3
Je ne souhaite aucunement cesser mon utilisation de l'application Dialogue	2,8	2,8	9,3	29,9	55,1
J'ai l'intention de continuer à utiliser l'application Dialogue dans le futur	1,9	3,7	7,5	29,0	57,9

Finalement, les distributions de données relatives à la sécurité perçue (tableau 19) et à la confidentialité perçue (tableau 20) tendent toutes deux fortement vers l'extrémité positive de l'échelle de mesure. Par le fait même, les résultats concernant la confiance perçue (tableau 21) témoignent d'une grande confiance envers l'entreprise Dialogue, les professionnels y travaillant et l'application elle-même.

Tableau 20 - Analyse de fréquences (sécurité perçue)

Items / Échelle de mesure (%)	Totalement en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt en accord	Totalement en accord
L'entreprise Dialogue est soucieuse de la sécurité des informations de ses utilisateurs	0,0	1,0	26,0	39,4	33,7
Mes données personnelles et/ou celles de mes proches sont bien protégées dans l'application Dialogue	0,0	1,9	25,2	41,7	31,1
Je considère Dialogue comme étant une application sécuritaire pour mes données personnelles	0,0	1,0	21,1	46,2	31,7

Tableau 21 - Analyse de fréquences (confidentialité perçue)

Items / Échelle de mesure (%)	Totalement en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt en accord	Totalement en accord
Les consultations médicales réalisées via l'application Dialogue sont confidentielles	0,0	0,0	18,3	44,2	37,5
L'entreprise Dialogue a à cœur la confidentialité des informations personnelles de ses utilisateurs	0,0	1,9	23,1	43,3	31,7
Le secret professionnel est assuré à chaque utilisation de l'application Dialogue	0,0	1,0	17,3	50,0	31,7

Tableau 22 - Analyse de fréquences (confiance perçue)

Items / Échelle de mesure (%)	Totalement en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt en accord	Totalement en accord
J'ai confiance envers tous les professionnels de santé de l'entreprise Dialogue	1,0	1,0	10,6	51,0	36,5
J'utilise l'application Dialogue en toute confiance	0,0	1,9	7,7	49,0	41,3
L'entreprise Dialogue est digne de la confiance de ses utilisateurs	0,0	0,0	21,2	45,1	33,7

4.2 Propriétés psychométriques des mesures utilisées dans le questionnaire

Les propriétés psychométriques d'un instrument de mesure correspondent à la fiabilité et la validité des mesures utilisées. Ces concepts permettent aux chercheurs de « *determine the extent to which a particular empirical indicator (or a set of empirical indicators) represents a given theoretical concept* » (Carmines et Zeller, 1979 : 11). Les analyses de fiabilité et de validité sont ainsi présentées dans les prochaines sous-sections.

4.2.1 Fiabilité et analyses descriptives

La première propriété élémentaire d'une mesure est sa fiabilité, soit le degré auquel une mesure aboutit aux mêmes résultats à plusieurs reprises (Carmines et Zeller, 1979). Malgré que deux ensembles de mesures d'un même phénomène ne donnent jamais exactement le même résultat (Stanley, 1971), l'idée d'un état conséquent, cohérent, ou encore stable, d'une mesure à l'autre représente la tendance évoquée par la fiabilité (Carmines et Zeller, 1979).

La méthode de cohérence interne est choisie dans ce mémoire compte tenu de sa simplicité et de sa puissance. Précisément, l'Alpha de Cronbach, l'estimé le plus populaire de la fiabilité d'un instrument de mesure, est utilisé alors qu'il est éminemment adapté lorsque les items de mesure reposent sur une échelle de Likert (Fortin, Côté et Filion, 2006). Les résultats de l'analyse de fiabilité et des analyses descriptives relatives aux construits compris dans notre modèle de recherche sont présentés au tableau 22.

Tableau 23 - Analyse de fiabilité et analyses descriptives relatives aux construits

Construits	Nombre d'items	Alpha de Cronbach	Moyenne	Minimum	Maximum	Écart type
IC	3	0,96	4,33	1	5	0,91
U	5	0,93	3,93	1	5	1,07
S	3	0,96	4,16	1	5	1,06
C	3	0,89	4,21	2,33	5	0,66
Q	5	0,86	4,24	2,20	5	0,68
F	4	0,88	4,59	3,50	5	0,45
CA	3	0,92	3,89	1	5	1,06
SÉ	3	0,95	4,05	2	5	0,75
CO	3	0,93	4,12	2,33	5	0,70
IC : Intention de continuité TI / U : Utilité perçue / S : Satisfaction / C : Confiance perçue / Q : Qualité perçue / F : Facilité d'utilisation perçue / CA : Confirmation des attentes / Sé : Sécurité perçue / CO : Confidentialité perçue						

Tel que mentionné précédemment, l'Alpha de Cronbach permet l'évaluation de la cohérence interne (fiabilité) d'une mesure. Bien que le niveau acceptable de fiabilité soit difficile à établir, la règle générale veut que le coefficient de Cronbach prenne une valeur supérieure à 0,70 (Fornell et Larcker, 1981). Toutefois, Carmines et Zeller (1979) suggèrent plutôt une valeur minimale de 0,80 pour des mesures déjà bien établies dans la littérature. Selon ces critères, tous les construits compris dans la présente étude font preuve d'une fiabilité très élevée. De fait, le coefficient le plus bas, soit celui de la qualité, est de 0,86. D'autre part, la fonction « *Cronbach's Alpha if item deleted* » de SPSS v25 permet de confirmer qu'aucun item ne devrait être retiré. Les résultats soutenant cette dernière affirmation sont présentés à l'annexe 6.

4.2.2 Validité

La seconde propriété élémentaire de la mesure empirique est la validité, qui se définit comme « *the extent to which any measuring instrument measures what it is intended to measure* » (Carmines et Zeller, 1979 : 17). La validité fut analysée sous deux principaux angles : la validité de contenu et la validité de construit. Celles-ci seront examinées tour à tour.

4.2.2.1 Validité de contenu

Selon Straub, Boudreau et Gefen (2004), la validité de contenu est une évaluation subjective visant à s'assurer que l'outil de mesure couvre l'essence, l'entière, du sujet qu'il vise à mesurer. En d'autres termes, la validité de contenu « *depends on the extent to which an empirical measurement reflects a specific domain of content* » (Carmines et Zeller, 1979 : 20). Cette étape permet donc d'éviter l'insertion d'items ne représentant pas adéquatement

un construit ou encore l'omission d'items appropriés. Bien que n'étant pas obligatoire, établir la validité de contenu avant la collecte de données empiriques est grandement recommandé (Straub et al., 2004).

Établir la validité de contenu d'une mesure peut se faire au moyen d'une revue de la littérature, d'un panel d'experts ou de juges, de ratios de validité de contenu et de « Q-sorting » (Straub et al., 2004). Dans la présente étude, la validité de contenu fut déterminée grâce à la revue de la littérature, aux entrevues semi-structurées réalisées auprès des employés de l'entreprise Dialogue et à la révision du questionnaire par la Directrice des ressources humaines de l'entreprise participante ainsi que par son adjointe. Bien que les deux dernières procédures ne correspondent pas au format du panel d'experts, elles permirent tout de même la collecte d'opinions concernant l'ajout et le retrait d'items compris dans le questionnaire.

4.2.2.2 Validité de construit

La validité de construit concerne l'opérationnalisation, ou encore la mesure, des construits. Spécifiquement, « *the concern is that instrument items selected for a given construct are, considered together and compared to other latent constructs, a reasonable operationalization of the construct* » (Straub et al., 2004: 388). Deux principales dimensions sont exprimées à travers cette définition: la corrélation des items d'un même construit entre eux et la corrélation de ceux-ci avec d'autres construits. Respectivement, ces deux dimensions font référence aux concepts de validité convergente et discriminante qui sont présentés dans les prochains paragraphes.

4.2.2.2.1 Validité convergente

Selon ce qui précède, la validité convergente fait référence à la relation de corrélation entre les items mesurant un même construit. Cette unidimensionnalité signifie que les différents items mesurent véritablement la variable qu'ils sont censés mesurer (Usunier, Easterby-Smith et Thorpe, 2000). Selon Straub et al. (2004), la validité convergente est démontrée lorsque les items représentant un construit font preuve de fortes corrélations entre eux. Une analyse factorielle principale (AFP) fut donc effectuée pour chacun des construits opérationnalisés.

L'AFP est une technique visant l'identification de composantes linéaires, ou de structures sous-jacentes, afin de réduire un ensemble de variables en un plus petit ensemble de dimensions, étant appelées composantes (Field, 2013). Bien qu'un nombre de composantes égal au nombre d'items de mesure soit produit lors d'une AFP, la validité convergente ne pourra être assurée que si une seule composante par construit possède un « *eigenvalue* » supérieur à 1 (Kaiser, 1960). Les AFP ayant été opérées sur chacun des construits du modèle de recherche respectent toutes ce critère. Ces résultats sont présentés à l'annexe 7.

Le chargement des items de mesures sur leur variable respective est aussi un indicateur de validité convergente. Selon Comrey et Lee (2013), le seuil minimal de chargement d'un item sur sa variable est de 0,32 alors qu'un chargement supérieur à 0,70 est considéré comme étant excellent. Tel qu'observable au tableau 23, tous les items de mesure ont un chargement supérieur au seuil minimal sans compter qu'un seul d'entre eux (celui étant souligné) ne peut être considéré comme excellent.

Tableau 24 - Résultats des analyses factorielles principales (chargement des items sur leur variable respective)

Construits / Items	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	AVE
IC	0,98	0,96	0,96			0,93
CA	0,93	0,94	0,91			0,86
S	0,97	0,96	0,96			0,92
U	0,90	0,90	0,81	0,90	0,91	0,78
F	0,82	0,80	0,92	0,94		0,76
C	0,90	0,94	0,88			0,82
SÉ	0,94	0,97	0,96			0,92
CO	0,95	0,94	0,91			0,87
Q	0,88	0,87	<u>0,67</u>	0,87	0,72	0,65

Dernièrement, Fornell et Larcker (1981) indiquent qu'une variance capturée par un construit inférieure à 0,50 indique une validité convergente « questionnable ». L'AVE le plus faible de la présente étude, soit celui de la qualité perçue, est de 0,65 (voir tableau 23), ce qui est plus que satisfaisant. Conséquemment aux trois précédents argumentaires, la validité convergente des mesures de la présente étude est confirmée.

4.2.2.2.2 Validité discriminante

La validité discriminante, faisant référence à la relation de corrélation entre les items mesurant des phénomènes différents, fut vérifiée grâce à la comparaison de la racine carrée de l'AVE de chacun des construits identifiés par les AFP et les coefficients de corrélation inter-construits de Spearman (ρ) découlant de ces mêmes analyses (Fornell and Larcker, 1981). Ces résultats sont présentés au tableau 24.

Tableau 25 - Variance partagée entre les construits du modèle de recherche

	IC	U	S	C	Q	F	CA	SÉ	CO
IC	0,97								
U	0,77	0,89							
S	0,82	0,86	0,96						
C	0,58	0,55	0,52	0,91					
Q	0,77	0,75	0,78	0,67	0,81				
F	0,57	0,50	0,54	0,48	0,69	0,87			
CA	0,69	0,80	0,78	0,43	0,66	0,46	0,93		
SÉ	0,38	0,39	0,33	0,80	0,51	0,30	0,25	0,96	
CO	0,50	0,51	0,46	0,88	0,60	0,39	0,40	0,91	0,93

Les caractères en gras sur la diagonale principale représentent la racine carrée de l'AVE pour chacun des construits. Les éléments sous cette diagonale correspondent aux corrélations inter-construits.

Selon Fornell et Larcker (1981), les racines carrées des AVE de deux construits doivent être supérieures au coefficient de corrélation entre eux (croisement de la colonne d'un construit avec la rangée d'un second) afin d'établir la validité discriminante. À cet égard, tous les construits font preuve de validité discriminante et les items choisis mesurent donc effectivement leur construit respectif.

Toutefois, la forte corrélation ($\rho = 0,91$) entre la sécurité perçue et la confidentialité perçue suggère que ces deux concepts furent, à un certain degré, indissociables aux yeux des répondants. Ce résultat n'est en soi que peu étonnant puisque ces deux variables furent utilisées comme une seule lors d'études antérieures portant sur l'intention de continuité TI (Susanto et al., 2016; Ofori, Boateng, Okoe et Gvozdanovic, 2017). Les deux variables concernées furent donc consolidées et la résultante (SÉ-CO) fut soumise aux analyses appropriées de fiabilité et de validité. La fiabilité de la nouvelle variable se révéla excellente ($\alpha = 0,94$) tout comme la validité convergente alors que les trois critères d'évaluation

employés précédemment furent respectés. Finalement, tel qu’observé au tableau 25, la validité discriminante de la nouvelle variable est démontrée. Conséquemment, cette variable fut conservée en vue des analyses de régression linéaire.

Tableau 26 - Variance partagée entre les construits du modèle de recherche révisé

	IC	U	S	C	Q	F	CA	SÉ-CO
IC	0,97							
U	0,77	0,89						
S	0,82	0,86	0,96					
C	0,58	0,55	0,52	0,91				
Q	0,77	0,75	0,78	0,67	0,81			
F	0,57	0,50	0,54	0,48	0,69	0,87		
CA	0,69	0,80	0,78	0,43	0,66	0,46	0,93	
SÉ-CO	0,46	0,47	0,41	0,85	0,57	0,34	0,35	0,96

Les caractères en gras sur la diagonale principale représentent la racine carrée de l’AVE pour chacun des construits. Les éléments sous cette diagonale correspondent aux corrélations inter-construits.

4.3 Tests d’hypothèses

À la suite de la validation des qualités psychométriques des variables de cette étude, des analyses de régression linéaire furent menées afin de tester les hypothèses de recherche. Précisément, chaque analyse de régression avait comme objet une variable dépendante et les variables indépendantes y étant liées. La figure 8 présente la variance expliquée de chaque variable dépendante en plus des coefficients de régression (Beta). À des fins de précision, le modèle de recherche ci-dessous présente la sécurité perçue et la confidentialité perçue comme une seule et même variable; les hypothèses de recherche sont donc ajustées en conséquence.

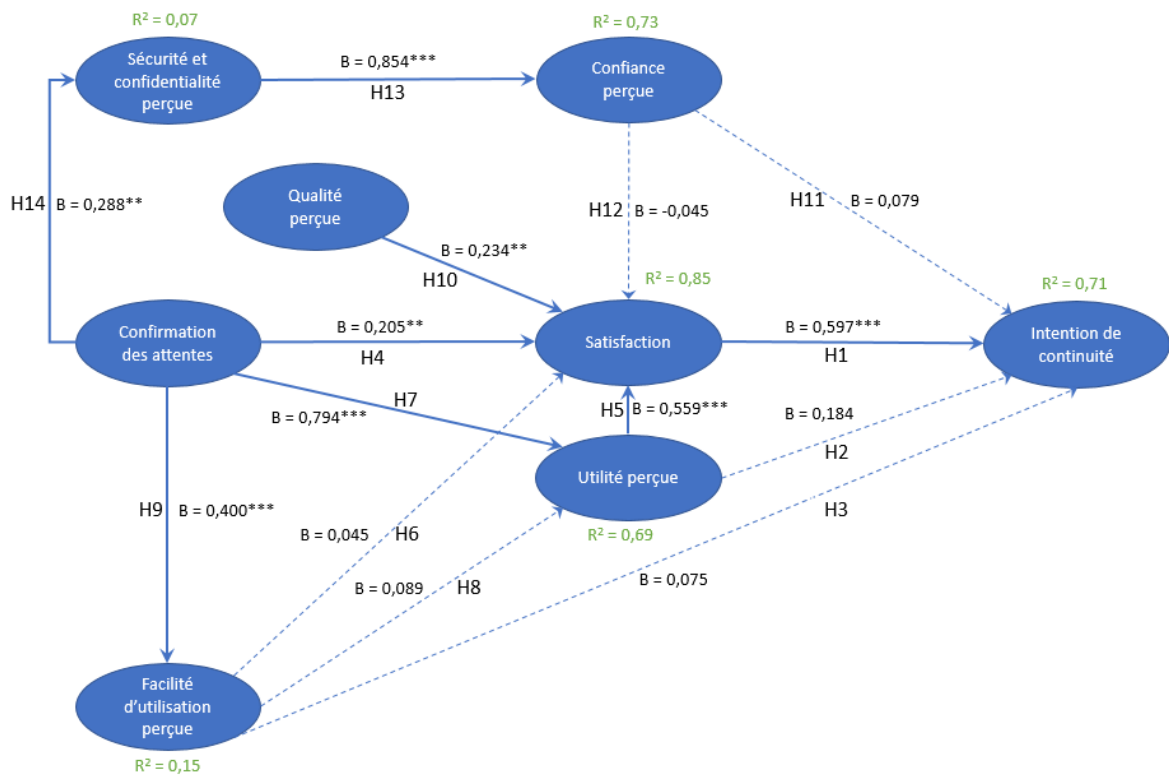


Figure 8 - Résultats des analyses de régression linéaire

*** $p < 0,001$; ** $p < 0,01$

Tel qu'illustré, les hypothèses 1, 4, 5, 7, 9, 10, 13 (originellement les hypothèses 13 et 14) et 14 (originellement les hypothèses 15 et 16) furent supportées. Malgré ces résultats encourageants, les six autres hypothèses du modèle de recherche ne purent être confirmées compte tenu d'un manque de significativité statistique ($p > 0,05$). Excepté pour l'hypothèse 2, le ISCM original est donc validé au sein du contexte à l'étude. De plus, l'influence de la qualité perçue sur la satisfaction de l'utilisateur d'une technologie de téléconsultation médicale se révèle juste et correspond donc à une extension théorique appropriée dans ce contexte.

Dans un autre ordre d'idées, les niveaux de variance expliquée au sein du modèle sont excellents. En effet, la variance expliquée de la variable dépendante se situe à 71%. Quant à la satisfaction, l'utilité perçue, la confiance perçue et la confirmation des attentes expliquent 85% de sa variance. Bien que n'étant pas le prédicteur direct le plus important de la satisfaction, la confirmation des attentes influence positivement cette dernière à travers l'utilité perçue alors qu'elle explique 69% de sa variance. La confirmation des attentes

explique, par surcroît, respectivement 7% et 15% de la variance de la variable sécurité-confidentialité perçue et de la variable de facilité d'utilisation perçue. En dernier lieu, la variance de la confiance perçue envers Dialogue est expliquée à 73% par la sécurité-confidentialité perçue.

4.4 Analyses « *post hoc* »

Plusieurs techniques d'analyse statistique sont aujourd'hui utilisées par les chercheurs en SI. Les choix des auteurs quant aux méthodes à adopter relèvent notamment de l'objectif sous-jacent de l'analyse, de la base théorique requise, des caractéristiques de la distribution des données ainsi que de la taille de l'échantillon (Gefen, Straub et Boudreau, 2000). Gagnant en popularité auprès des chercheurs en SI et d'autres sciences sociales (Gefen, Rigdon et Straub, 2011), la méthode « *Structural Equation Modeling* » (SEM) présente certains avantages lorsque comparée aux analyses de régression linéaire telles qu'effectuées dans ce travail. Effectivement, SEM résulte en une analyse plus rigoureuse du modèle de recherche du fait de sa capacité à modéliser simultanément les relations entre les différents construits d'un modèle de recherche. Contrairement, les régressions linéaires analysent une seule couche de liaison entre les variables et présentent donc une vision moins complète d'un modèle dans son ensemble. Au final, « *the intricate causal networks enabled by SEM characterize real-world processes better than simple correlation-based models* » (Gefen et al., 2000).

Compte tenu de ce qui précède, il fut décidé d'analyser les données recueillies à l'aide du logiciel SmartPLS version 3 afin de compléter nos précédentes analyses. Ce logiciel permet l'analyse de type « *Partial Least Square* » (PLS); une forme de SEM basée sur la variance. En raison d'une validité discriminante faible, l'analyse PLS effectuée ne permet pas de tirer de conclusions solides quant aux hypothèses de recherche. Toutefois, cette seconde approche servit à l'élaboration de recommandations pour la recherche future et à la validation de certains résultats issus des analyses ayant été présentées plus haut.

Tout d'abord, plusieurs résultats positifs ressortent de cette seconde ronde d'analyse statistique. Entre autres, la fiabilité des mesures, mesurée à l'aide de l'alpha de Cronbach, se révèle tout aussi élevée qu'auparavant alors que l'indice le plus faible, soit celui de la qualité perçue, est de 0,85. La validité convergente des mesures fut aussi réaffirmée via PLS. Comme

de fait, l'AVE le plus faible, soit celui de la qualité perçue, est de 0,64 et les chargements des items sur leur construit respectif sont comparables à ceux issus des AFP.

Toutefois, malgré ces résultats encourageants, les analyses de validité discriminante basées sur les critères proposés par Fornell et Larcker (1981) soulèvent d'importants problèmes. Les analyses de chargements croisés, présentant le chargement des items de mesure sur chacune des variables du modèle de recherche, et les analyses de colinéarité corroborent ce constat. Les problèmes les plus marquants touchent les variables « confirmation des attentes », « satisfaction », « utilité perçue » et « intention de continuité » étant perçues comme une seule et même variable par le système. Tel que mentionné plus haut, une telle situation empêche de considérer les résultats des analyses entourant les hypothèses de recherche et ceux-ci ne seront donc pas présentés.

Plusieurs éléments peuvent expliquer les problèmes de validité discriminante observés lors des analyses effectuées à l'aide de SmartPLS. Premièrement, malgré le fait qu'un échantillon de 50 répondants aurait pu se montrer suffisant afin de tester le modèle de recherche de ce mémoire (Gefen et al., 2000), le nombre d'utilisateurs sondé demeure relativement limité ($n=110$). En second lieu, la faible validité discriminante pourrait aussi découler de la forte homogénéité de l'échantillon. Ce trait est d'ailleurs souligné par les statistiques descriptives des construits, présentées au tableau 23. Le fait que les données furent collectées dans une seule entreprise et l'utilisation d'une échelle de Likert à 5 points pourraient en partie expliquer cette caractéristique de l'échantillon. Le biais de connaissance permet aussi d'améliorer la compréhension de l'homogénéité des réponses au questionnaire. Selon Burton-Jones (2009), ce biais survient lorsque l'évaluateur, les répondants dans notre cas, manque de connaissance sur ce qu'il évalue. Étant donné l'usage sporadique de l'utilisation et les statistiques d'utilisation présentées antérieurement, il est justifié d'hypothétiser qu'une période de temps relativement importante sépare le moment d'utilisation et le moment de participation à l'enquête; les réponses des utilisateurs étaient donc potentiellement basées sur le souvenir de leurs perceptions et non sur leurs perceptions lors de l'usage. La concentration des réponses sur les points 4 et 5 de l'échelle de mesure saurait donc s'expliquer par l'écart entre les perceptions des répondants lors de l'usage et les perceptions rapportées lors de la complétion du questionnaire de ce mémoire.

Chapitre 5 : Discussion et conclusion

En raison de l'omniprésence des TI dans nos vies quotidiennes et des défis liés à l'implantation de ces dernières dans les différentes sphères d'activités humaines, la recherche portant sur l'utilisation continue des TI s'est fortement développée depuis le début des années 2000 (Nabavi et al., 2016). Toutefois, malgré la maturité de ce courant de recherche, les déterminants associés à l'intention des employés d'une entreprise de poursuivre l'utilisation d'une TI à usage personnel rendue disponible par la direction de leur organisation demeurent inexplorés. Dans le présent mémoire, cette problématique fut étudiée dans le contexte particulier d'une application mobile de téléconsultation médicale mise à la disposition des employés d'une grande entreprise au Canada.

Afin de répondre à cet objectif, une recension de la littérature a été réalisée sur le sujet. Conjuguée à celle de Nabavi et al. (2016), notre recension des écrits permit l'identification de théories majeures employées à l'étude de l'intention de continuer l'usage d'une TI. Ainsi, le modèle de recherche qui fut développé dans ce mémoire repose principalement sur le ISCM alors que le TAM, le ISSM et trois facteurs contextuels liés à la nature sensible des informations médicales échangées lors d'épisodes de téléconsultation permirent la contextualisation du modèle selon les conseils prodigués par Hong et al. (2014). Dans le but de tester notre modèle, un questionnaire en ligne fut transmis aux employés d'une grande entreprise ayant accès, depuis plus d'un an, au service de téléconsultation médicale offert par l'entreprise Dialogue. À la suite de la collecte des données, les analyses statistiques nécessaires vinrent confirmer les qualités psychométriques des mesures comprises dans le questionnaire. De plus, celles-ci permirent l'ajustement du modèle de recherche alors que les construits de sécurité perçue et de confidentialité perçue ne formaient en fait qu'une seule et même variable. Le modèle de recherche résultant fut ensuite analysé grâce à une série de régressions linéaires qui validèrent 8 des 14 hypothèses de recherche. À l'exception du lien entre l'utilité perçue et l'intention de continuité TI, le ISCM original fut validé au sein du contexte étudié. Nos résultats joints à ceux d'études antérieures (p.ex., Akter et al., 2013) confirment donc que le ISCM représente une lentille théorique appropriée à l'étude de l'utilisation continue d'une technologie de téléconsultation médicale. Toutefois, Hong et al. (2014) soulignent le besoin de contextualiser convenablement une théorie au contexte empirique à l'étude afin d'accroître son pouvoir prédictif. De même, Bhattacharjee (2001)

évoque que la confirmation des attentes et l'utilité perçue ne sont possiblement pas les seuls déterminants de la satisfaction des utilisateurs. À cet égard, le construit de qualité perçue se révèle être une extension théorique adéquate en raison de son influence significative sur la satisfaction des utilisateurs et permet donc une compréhension plus complète de la formation de cette émotion en contexte de consultation médicale en ligne.

La suite de ce chapitre se divise en trois sections. La première section fait état de la discussion entourant les principaux résultats de ce mémoire, la seconde porte sur les limites de la présente étude et les pistes ou suggestions de recherche future alors que la troisième discute des implications pratiques et théoriques du présent mémoire.

5.1 Discussion des principaux résultats

Selon les résultats de ce mémoire, la satisfaction est le prédicteur le plus important de l'intention de continuité TI. Cela est en accord avec les études se basant sur les travaux de Bhattacharjee (2001) (p.ex., Akter et al., 2013), qui soulignent que l'intention de continuer l'utilisation d'une TI est davantage influencée par la satisfaction des utilisateurs que par l'utilité perçue de la technologie. Toutefois, contrairement à ce qu'avance le ISCM original, la satisfaction semble être le seul déterminant statistiquement significatif de l'intention de continuité au sein du contexte à l'étude puisque l'hypothèse 2, liant l'utilité perçue et la variable dépendante du modèle, fut rejetée. Il semblerait donc que l'intention d'utilisation continue des utilisateurs de Dialogue soit directement influencée par ce qu'ils ressentent (aspect émotionnel) face à la technologie plutôt que par ce qu'ils en pensent (aspect cognitif) (Davis, 1989).

Néanmoins, l'utilité perçue constitue le prédicteur le plus important de la satisfaction et influence donc de façon indirecte l'intention de continuité TI. Plus exactement, les résultats obtenus et les commentaires de nombreux répondants (#2, 8, 66, 87, 122, 123, 135, 142 et 147) nous apprennent que les utilisateurs satisfaits de leur utilisation soulignent l'économie de temps et l'accès rapide à un professionnel de la santé que procure Dialogue. À cet égard, ces bénéfices semblent particulièrement attrayants pour les employés ayant de jeunes enfants. Toutefois, comme le soulignent certains répondants (p.ex., #28) à travers leur commentaire respectif, cette logique est inversement valable. Spécifiquement, les répondants mécontents expliquent leur insatisfaction en faisant référence à l'impossibilité d'effectuer une

consultation vidéo à distance avec un médecin et au temps d'attente trop élevé. Ainsi, comprendre les besoins et souhaits des utilisateurs, plus particulièrement ceux des jeunes parents, s'avère une avenue prometteuse pour les fournisseurs d'applications de téléconsultation médicale afin d'augmenter le niveau de satisfaction des utilisateurs et, par conséquent, leur utilisation continue dans le temps.

La confirmation des attentes influence, elle aussi, la satisfaction de façon significative, bien que de façon moins prononcée que l'utilité perçue. Ceci déroge des résultats issus du ISCM original, sans compter ceux de certaines études antérieures (p.ex., Akter et al., 2013; Mouakket, 2015), qui soutiennent que la confirmation des attentes est le prédicteur principal de la satisfaction. Toutefois, dans le cas présent, la satisfaction découle majoritairement d'une perception positive de l'utilité perçue de la TI. Le rôle de la confirmation des attentes ne devrait cependant pas être sous-estimé étant donné qu'elle influence doublement la satisfaction de l'utilisateur : via son influence directe sur celle-ci et de manière indirecte à travers l'utilité perçue. En d'autres mots, la confirmation des attentes constitue l'élément central responsable du niveau de satisfaction des utilisateurs, surtout puisqu'elle explique à elle seule le déterminant le plus important de la satisfaction; l'utilité perçue. Ce point est crucial pour la présente étude alors que les répondants semblent ne pas pleinement saisir l'étendue des possibilités des services offerts par Dialogue via son application mobile. En effet, tels que soulignés par les commentaires des répondants #29, 61 et 200 au chapitre précédent, certains utilisateurs mécontents semblent surpris de ne pouvoir obtenir un diagnostic médical via une consultation virtuelle et d'ainsi être référés à un professionnel de la santé pour un examen physique. Compte tenu de la nouveauté du service étudié et de l'incompréhension des possibilités médicales en découlant, les attentes initiales de certains utilisateurs étaient trop élevées. Dans ces circonstances, l'utilité perçue et la satisfaction (autant directement qu'indirectement) furent négativement affectées par l'expérience d'utilisation négative, se voulant en dessous des attentes initiales des utilisateurs. La compréhension des possibilités offertes par la consultation médicale en ligne, essentielle à la concrétisation des attentes, est donc indispensable à une utilité perçue positive et, en fin de compte, à un niveau de satisfaction élevé.

Comme souligné précédemment, l'inclusion de la variable « qualité perçue » se révèle être une extension théorique appropriée du ISCM compte tenu de son influence significative sur la satisfaction. Ce résultat concorde avec la littérature scientifique puisque plusieurs auteurs affirment que la qualité perçue d'une TI influence de façon significative la satisfaction des utilisateurs (p.ex. Dağhan et Akkoyunlu, 2016; Hossain, 2016; Lee et Kim, 2017; Zhang et al., 2017). De même, Akter et al. (2013) soutiennent eux aussi la validité de cette relation dans un contexte de santé mobile. Outre les résultats quantitatifs de ce mémoire, les données qualitatives recueillies vont aussi en ce sens. En effet, tel que présenté au chapitre précédent, le répondant #41 soutient être très satisfait compte tenu du niveau de compétence élevé de la professionnelle consultée et de la qualité des conseils prodigués alors que les répondantes #5 et 90 soulignent l'excellence générale du service de Dialogue. À l'égard des commentaires des répondants, il semblerait que l'aspect de la qualité le plus important aux yeux des utilisateurs soit celui du service plutôt que de l'application mobile. De fait, le haut niveau d'interactivité et l'objet d'une consultation médicale virtuelle amènent l'utilisateur à être soucieux de la qualité de l'interaction et des conseils prodigués (Hossain, 2016). La qualité perçue des services, d'autant plus lorsque la santé de l'utilisateur est concernée, permet donc une compréhension plus élaborée du niveau de satisfaction et par le fait même, du développement de l'intention de continuer à utiliser une technologie de consultation médicale en ligne. Malgré cet ajout intéressant, l'influence potentielle de la confirmation des attentes sur la qualité perçue par l'utilisateur de téléconsultation médicale reste ici inexplorée, laissant place à de futurs développements théoriques. De plus, l'opérationnalisation du construit de qualité perçue, bien que faisant preuve de qualités psychométriques satisfaisantes, pourrait bénéficier d'une meilleure contextualisation lors de prochaines études. À cet effet, DeLone et McLean (2003) expliquent que les dimensions de succès, telles que la qualité d'une TI, se doivent d'être mesurées selon le contexte empirique à l'étude. Selon les résultats de ce mémoire et les travaux de Akter et al. (2013), la qualité du service offert aux usagers représente la dimension la plus importante de la qualité en contexte de santé mobile et devrait donc guider la bonification de la mesure utilisée dans le présent mémoire. À titre d'exemple, la notion de qualité des conseils prodigués par les professionnels de la santé lors de consultation virtuelle (Hossain, 2016) devrait être intégrée à la mesure utilisée ici. Dans le

même ordre d'idées, la notion de rapidité pourrait, elle aussi, représenter un ajout intéressant compte tenu de l'importance que semblent accorder les utilisateurs à l'économie de temps.

Dans un autre ordre d'idées, il apparaît que la facilité d'utilisation perçue n'influence pas de façon significative l'intention de continuité TI, que ce soit directement ou indirectement, et ce malgré les nombreuses évidences provenant de la littérature qui corroborent ce lien (Hong et al., 2006). De fait, toutes les hypothèses associées à la facilité d'utilisation perçue furent rejetées. Une explication possible est offerte par Bhattacharjee et Lin (2015), qui soutiennent que l'effet de la facilité d'utilisation tend à diminuer à partir du moment qu'un utilisateur apprend à bien se servir d'une TI. Toutefois, la nature sporadique de l'utilisation de l'application Dialogue diminue la pertinence de cette logique alors que les utilisateurs ne peuvent se familiariser à ce point avec l'application en question. Cet aspect de l'usage et les résultats de Hong et al. (2006) incitent donc à l'inclusion de la facilité d'utilisation au modèle de recherche. En revanche, deux arguments permettent d'expliquer le manque de significativité statistique entourant ce construit : l'aisance accrue de la population à utiliser les technologies mobiles et la simplicité des tâches exécutées sur l'application. Concernant le premier argument, Cho (2016) avance que le téléphone intelligent se veut une source de dépendance tirant principalement son origine de son utilisation dans l'accomplissement de nos différentes activités quotidiennes (Zhao et al., 2015). Nécessairement, les utilisateurs de la technologie étudiée n'eurent donc que peu d'effort à mobiliser afin de se servir adéquatement de celle-ci. Effectivement, les statistiques descriptives concernant le construit de facilité d'utilisation perçue témoignent des moyennes les plus élevées de tous les construits mesurés dans ce travail, attestant par le fait même de la grande aisance des utilisateurs à se servir de l'application Dialogue. Le second argument, quant à lui, souligne la faible complexité des processus exécutés par l'utilisateur de l'application Dialogue. En effet, l'application étudiée est très simple et permet principalement le clavardage en ligne et la discussion par vidéo en ligne. Ces façons de communiquer sont aujourd'hui comprises dans de nombreuses technologies extrêmement répandues telles que les réseaux sociaux. Contrairement à un système d'entreprise complexe, tels un ERP ou un système de gestion de la relation client (CRM), l'application étudiée ne nécessite aucune mise à niveau, apprentissage poussé ou formation. En définitive, le contexte d'utilisation technologique étudié et les résultats en découlant soutiennent la faible incidence de la facilité d'utilisation

perçue sur l'intention de continuer à utiliser une TI. De surcroît, malgré que les études antérieures (p.ex. Bhattacharjee et Lin, 2015) justifient cette inadéquation grâce à l'apprentissage et l'acquisition de compétences à travers un usage continu dans le temps, la présente recherche permet de mettre en lumière une explication nouvelle : la facilité d'utilisation perçue n'influence pas l'intention de continuité TI dans le contexte étudié compte tenu de l'habileté des utilisateurs à utiliser des technologies mobiles et de la simplicité des fonctionnalités de l'application Dialogue.

Finalement, contrairement à ce que laissait croire la littérature scientifique, la confiance des utilisateurs envers le service de téléconsultation médicale ne fut pas déterminante. Pourtant, Kim et Min (2015) et Susanto et al. (2016) présentent la confiance perçue comme un élément critique lorsque la nature des informations divulguées par l'entremise d'une technologie peut être considérée comme sensible, comme c'est le cas ici. De plus, Akter et al. (2013) ont montré l'importance de ce construit en contexte de santé mobile. À la lumière des résultats du présent mémoire, les découvertes de ces auteurs ne sont pas nécessairement à revoir; il serait plutôt adéquat de réfléchir quant à la sensibilité des informations divulguées par les utilisateurs de la technologie à l'étude. En réalité, il semblerait que les informations divulguées ne soient pas considérées comme étant hautement sensibles par les utilisateurs en raison du caractère relativement « mineur » des problèmes de santé pouvant être diagnostiqués par voie de téléconsultation médicale. La confiance perçue envers un fournisseur de service de santé à distance pourrait donc s'avérer importante tout dépendant de la nature des problèmes de santé pouvant être diagnostiqués. Par exemple, de façon hypothétique, la confiance perçue pourrait se révéler importante lors du suivi à distance de personnes ayant des conditions de santé particulières telles qu'une maladie chronique sévère ou une infection transmissible sexuellement et par le sang (ITSS). Si tel est le cas, il serait justifié de considérer le construit de sécurité-confidentialité perçue proposé dans ce mémoire alors que ce dernier explique à lui seul 73% de la variance de la confiance perçue.

5.2 Limites et pistes de recherche future

Les résultats de ce mémoire doivent être interprétés avec prudence en raison de certaines limites méthodologiques. D'abord, malgré une représentativité plutôt élevée des utilisateurs de Dialogue au sein de l'entreprise participante (21,9%), la taille d'échantillon demeure relativement faible; affectant du coup la généralisabilité des résultats obtenus. De même, un

petit échantillon ouvre la porte à un biais de non-réponse, stipulant que les traits des répondants de l'étude puissent être différents de ceux de la population étudiée. Aussi, puisque le médium de transmission du questionnaire en ligne fut l'intranet de l'entreprise participante, il est possible que les répondants de l'étude ne soient que ceux ayant un intérêt marqué pour les communications organisationnelles. La transmission du questionnaire par messagerie courriel aurait possiblement pu augmenter le nombre de répondants et diminuer le possible biais de non-réponse.

Bien qu'il soit pleinement adapté à l'étude des déterminants de l'intention de continuer l'usage d'une technologie de consultation médicale virtuelle, le contexte à l'étude n'en reste pas moins très spécifique et les résultats du présent mémoire devront donc être généralisés avec précaution. Ainsi donc, d'autres types d'organisations offrant le même type de service à leurs employés pourraient obtenir un portrait différent. Conséquemment, l'avancement des connaissances saurait bénéficier d'études similaires à celle-ci réalisées dans des contextes organisationnels variés. Enfin, puisque le contexte d'utilisation se définit en partie selon la technologie étudiée (Hong et al., 2014), d'autres technologies similaires à celle de la firme Dialogue, telles que Healthtap et Doctor on Demand, mériteraient d'être étudiées.

Dans le même ordre d'idée, l'opérationnalisation du construit de qualité perçue intègre les notions de qualité du système et de qualité du service et représente une limite de ce mémoire alors que l'emphasis devrait être mise sur la qualité perçue du service. Tel que mentionné ultérieurement, une bonification de ce construit serait bénéfique aux futures études portant sur l'utilisation continue de téléconsultation médicale par des employés.

D'autre part, Bhattacharjee (2001) souligne le caractère idéal de l'approche longitudinale en vue de l'étude de l'intention de continuité TI. Comparée à l'approche transversale, l'étude longitudinale permet la « *comparison of customers' pre-acceptance and post-acceptance perceptions, in order to faithfully capture the complex, dynamic interrelationships between acceptance and continuance decisions* » (Bhattacharjee, 2001 : 366). Nous abordons dans le même sens et encourageons la réalisation d'études longitudinales dans le futur.

Enfin, les analyses PLS effectuées de façon complémentaire aux analyses de régression linéaire inspirent certaines recommandations pertinentes en vue de recherches similaires à ce mémoire. Tout d'abord, dans le but de pallier à l'homogénéité de l'échantillon, l'utilisation

d'échelles à 7 points, la collecte de données auprès d'utilisateurs dans divers contextes et une taille d'échantillon supérieure à celle de ce travail devraient être envisagées par les futures recherches afin d'obtenir une variance plus élevée. En second lieu, une approche permettant de sonder les utilisateurs de services, n'étant utilisés que peu fréquemment, dès la fin d'une session d'utilisation pourrait potentiellement réduire le biais de connaissance et ainsi favoriser l'analyse de perceptions utilisateurs davantage représentatives de la réalité.

5.3 Implications pratiques et théoriques

Sous un angle pratique, ce travail est d'intérêt pour les fournisseurs de solutions de téléconsultation médicale et pour les employeurs offrant, ou désirant offrir, un tel service à leurs employés. En effet, le présent mémoire identifie les éléments indispensables à l'utilisation continue de ce type de TI; cruciale à la matérialisation des retombées espérées (Bhattacharjee, 2001). Tout d'abord, compte tenu de son rôle majeur lors du développement de l'intention d'utilisation continue, la satisfaction des utilisateurs devrait faire l'objet de mesures fréquentes afin que l'employeur et le fournisseur puissent redresser la situation au besoin. À cet égard, les déterminants de la satisfaction des utilisateurs de ce type de technologie, décisifs entre un comportement d'utilisation continue et une cessation de l'usage, devraient aussi être investigués.

D'une part, comme la satisfaction de l'utilisateur dépend en grande partie de la confirmation de ses attentes envers l'utilité du service, l'éducation appropriée des futurs utilisateurs quant aux possibilités et limites de la téléconsultation médicale devrait représenter une priorité aux yeux des dirigeants concernés. En effet, alors que les utilisateurs espèrent avoir plus facilement accès à l'avis d'un médecin grâce à Dialogue, plusieurs semblent frustrés et déçus de ne pas pouvoir être diagnostiqués à distance et d'ainsi avoir à se déplacer pour une consultation en personne. Puisqu'une telle situation en vient à négativement influencer la satisfaction des utilisateurs, il apparaît important de gérer adéquatement les attentes de ces derniers. À cette fin, mettre sur pied un plan de communication efficace et impliquer le fournisseur du logiciel lors de l'introduction de la technologie auprès des employés semblent de bonnes solutions.

D'autre part, alors que les utilisateurs espèrent principalement gagner du temps grâce au diagnostic médical à distance un examen physique est parfois nécessaire afin de juger

adéquatement de l'état de santé d'un patient. Pour cette raison, les temps d'attente et le parcours client se doivent d'être optimaux afin que les utilisateurs, même ceux devant passer un examen physique, n'aient pas le sentiment d'avoir perdu leur temps. Les temps d'attente, faisant ici référence aux délais avant et durant les conversations par clavardage ou vidéo en ligne, sont critiqués lorsque les utilisateurs (p.ex., les répondants #28 et 80) sont référencés au système de santé public. La rapidité du service est donc primordiale afin qu'un utilisateur nécessitant un examen physique n'ait pas, en plus des longs temps d'attente au sein du système de santé public, perdu un temps précieux à attendre le verdict d'impossibilité de diagnostic virtuel. Ce dernier point souligne d'ailleurs l'importance du parcours client, qui doit permettre le plus rapidement possible d'informer l'utilisateur de la nécessité d'utiliser un autre service de santé.

Finalement, la qualité du service que perçoit l'utilisateur est directement liée à la satisfaction qu'éprouve ce dernier et pourrait donc influencer positivement sa satisfaction même lors d'un référencement au système de santé public. Effectivement, alors que les commentaires des répondants #28 et 80 présentés au chapitre précédent témoignent de leur insatisfaction, ceux-ci soulignent un élément intéressant : les utilisateurs déçus de ne pouvoir bénéficier du diagnostic virtuel aimeraient tout de même que Dialogue prenne pour eux les rendez-vous dont ils ont besoin. Ainsi, les inconvénients liés à une consultation virtuelle infructueuse pourraient laisser place à une simplification du processus de prise de rendez-vous aux autres services de santé. La rapidité et l'étendue des services en plus de l'engagement du fournisseur s'avèrent donc des pistes intéressantes afin de satisfaire les utilisateurs, peu importe la raison médicale de leur consultation. Ce dernier point est d'ailleurs soutenu par quelques utilisateurs qui soulignent apprécier certains services complémentaires à la consultation médicale elle-même. Par exemple, les répondants #58 et 87 se réjouissent de la transmission directe de leur prescription à leur pharmacien.

Selon une perspective plus générale, le présent mémoire étudie une technologie pouvant contribuer positivement aux problèmes d'achalandage au sein d'un système de santé public, tel que celui du Québec. Bien que ce sujet soit hors de la portée du présent mémoire, les recherches futures devraient continuer de s'intéresser à ce phénomène afin d'encourager son expansion et d'ainsi contribuer au bien-être collectif.

Sur le plan théorique, ce mémoire contribue à l'avancement des connaissances alors qu'il développe et teste empiriquement une extension du ISCM dans un contexte d'utilisation émergent et original. Ce développement théorique est important puisqu'il permet l'extension du courant de recherche portant sur l'intention de continuité TI (Nabavi et al., 2016). De surcroît, la contextualisation d'une théorie générique représente une opportunité de contribuer à la validation des lignes directrices de contextualisation théorique proposées par Hong et al. (2014), et sert ainsi d'exemple pour les études futures. À ce propos, le pouvoir explicatif d'une théorie semble effectivement bénéficier d'une contextualisation théorique convenable (Whetten et al., 2009) alors que la variance expliquée du présent modèle de recherche est très élevée. En revanche, la facilité d'utilisation perçue ne semble pas être appropriée à l'étude de l'intention de continuité TI tel que suggéré par Bhattacharjee et Lin (2015). Toutefois, contrairement à la littérature antérieure, l'explication de ce résultat repose sur les caractéristiques contextuelles à l'étude plutôt que sur le caractère continu de l'usage dans le temps, ce qui encore une fois réitère l'importance de la prise en compte du contexte lors de l'étape de théorisation (Hong et al., 2014). Enfin, le présent travail présente une vue d'ensemble de la littérature scientifique des trois dernières années portant sur l'intention de continuité TI grâce à l'identification et l'analyse de 221 articles publiés. La revue de la littérature effectuée dans ce mémoire pourrait donc intéresser les lecteurs désirant se renseigner sur l'état récent de ce courant de recherche.

Bibliographie

- Akter, Shahriar, Pradeep Ray et John D'Ambra (2013). « Continuance of mHealth services at the bottom of the pyramid: the roles of service quality and trust », *Electronic Markets*, vol. 23, no 1, p. 29-47.
- Arahita, Ceva Lavenja et Jurry Hatammimi (2015). « Factors Affecting the Intention to Reuse Mobile Banking Service », *Journal of Research in Business and Social Science* (2147-4478), vol. 4, no 4, p. 15-23.
- Barki, Henri, Guy Paré et Claude Sicotte (2008). « Linking IT implementation and acceptance via the construct of psychological ownership of information technology », *Journal of Information Technology*, vol. 23, no 4, p. 269-280.
- Belanche-Gracia, Daniel, Luis V. Casaló-Ariño et Alfredo Pérez-Rueda (2015). « Determinants of multi-service smartcard success for smart cities development: A study based on citizens' privacy and security perceptions », *Government Information Quarterly*, vol. 32, no 2, p. 154-163.
- Bhattacharjee, Anol (2001). « Understanding information systems continuance: an expectation-confirmation model », *MIS quarterly*, vol. 25, no 3, p. 351-370.
- Bhattacharjee, Anol et Arash Barfar (2011). « Information technology continuance research: current state and future directions », *Asia Pacific Journal of Information Systems*, vol. 21, no 2, p. 1-18.
- Bhattacharjee, Anol et Chieh-Peng Lin (2015). « A unified model of IT continuance: Three complementary perspectives and crossover effects », *European Journal of Information Systems*, vol. 24, no 4, p. 364-373.
- Brown, Brian P., Danny N. Bellenger et Wesley J. Johnston (2007). « The implications of business-to-business and consumer market differences for B2B branding strategy », *Journal of business market management*, vol. 1, no 3, p. 209-230.
- Budiardjo, Eko K., Gilang Pamenan, Achmad Nizar Hidayanto, Meyliana et Ervi Cofriyanti (2017). « The impact of knowledge management system quality on the usage continuity and recommendation intention », *Knowledge Management and E-Learning*, vol. 9, no 2, p. 200-224.
- Burton-Jones, Andrew (2009). « Minimizing method bias through programmatic research », *MIS quarterly*, vol. 33, no 3, p. 445-471.
- Canadian Institute for Health Information (2018). *Emergency department wait times in Canada continuing to rise*, Récupéré le 5 septembre 2018 de <https://www.cihi.ca/en/emergency-department-wait-times-in-canada-continuing-to-rise>
- Carmines, Edward G. et Richard A. Zeller (1979). « Reliability and validity assessment », Sage publications.
- Chang, Chi-Cheng, Chaoyun Liang, Kuen-Ming Shu et Yi-Chun Chiu (2015). « Alteration of influencing factors of e-learning continued intention for different degrees of online participation », *International Review of Research in Open and Distance Learning*, vol. 16, no 4, p. 33-61.
- Chaouali, Walid (2016). « Once a user, always a user: Enablers and inhibitors of continuance intention of mobile social networking sites », *Telematics and Informatics*, vol. 33, no 4, p. 1022-1033.

- Chen, Xiaogang et Shaorui Li (2017). « Understanding continuance intention of mobile payment services: An empirical study », *Journal of Computer Information Systems*, vol. 57, no 4, p. 287-298.
- Chiu, Chao-Min et Hsin-Yi Huang (2015). « Examining the antecedents of user gratification and its effects on individuals' social network services usage: The moderating role of habit », *European Journal of Information Systems*, vol. 24, no 4, p. 411-430.
- Cho, Jaehee (2016). « The impact of post-adoption beliefs on the continued use of health apps », *International Journal of Medical Informatics*, vol. 87, p. 75-83.
- Comrey, Andrew L. et Howard B. Lee (2013). *A first course in factor analysis*, 2^e éd., New York, Psychology Press, 442 p.
- Dağhan, Gökhan et Buket Akkoyunlu (2016). « Modeling the continuance usage intention of online learning environments », *Computers in Human Behavior*, vol. 60, p. 198-211.
- Davis, Fred D. (1989). « Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology », *MIS quarterly*, vol. 13, no 3, p. 319-340.
- DeLone, William H. et Ephraim R. McLean (1992). « Information systems success: The quest for the dependent variable », *Information systems research*, vol. 3, no 1, p. 60-95.
- DeLone, William H. et Ephraim R. McLean (2003). « The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update », *Journal of management information systems*, vol. 19, no 4, p. 9-30.
- Demiris, George et al. (2008). « Patient-centered applications: use of information technology to promote disease management and wellness. A white paper by the AMIA knowledge in motion working group », *Journal of the American Medical Informatics Association*, vol. 15, no 1, p. 8-13.
- Ding, Yi et Kah Hin Chai (2015). « Emotions and continued usage of mobile applications », *Industrial Management & Data Systems*, vol. 115, no 5, p. 833-852.
- Doll, William J. et Gholamreza Torkzadeh (1988). « The measurement of end-user computing satisfaction », *MIS quarterly*, p. 259-274.
- Dumez, Hervé, Etienne Minvielle et Laurie Marrauld (2015). *État des lieux de l'innovation en santé numérique*, 92 p.
- Farzanfar, Ramesh, Allison Stevens, Louis Vachon, Robert Friedman et Steven E. Locke (2007). « Design and development of a mental health assessment and intervention system », *Journal of medical systems*, vol. 31, no 1, p. 49-62.
- Field, Andy (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*, 4^e éd., SAGE Publications, 2013, 2617 p.
- Fornell, Claes et David F. Larcker (1981). « Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error », *Journal of marketing research*, vol. 18, p. 39-50.
- Fortin, Fabienne, José Côté et Françoise Filion (2006). *Fondements et étapes du processus de recherche*, Montréal (QC) : Chenelière éducation, 485p.
- Gilliland, David I. et Wesley J. Johnston (1997). « Toward a model of business-to-business marketing communications effects », *Industrial marketing management*, vol. 26, no 1, p. 15-29.

- Gefen, David, Detmar Straub et Marie-Claude Boudreau (2000). « Structural equation modeling and regression: Guidelines for research practice », *Communications of the association for information systems*, vol. 4.
- Gefen, David, Edward E. Rigdon et Detmar Straub (2011). « Editor's comments: an update and extension to SEM guidelines for administrative and social science research », *Mis Quarterly*, vol. 35, no 2, p. iii-xiv.
- Hong, SeJoon, James Y.L. Thong et Kar Yan Tam (2006). « Understanding continued information technology usage behavior: A comparison of three models in the context of mobile internet », *Decision support systems*, vol. 42, no 3, p. 1819-1834.
- Hong, Weiyin, Frank K.Y. Chan, James Y.L. Thong, Lewis C. Chasalow et Gurpreet Dhillon (2014). « A framework and guidelines for context-specific theorizing in information systems research », *Information Systems Research*, vol. 25, no 1, p. 111-136.
- Hossain, Mohammad Alamgir (2016). « Assessing m-Health success in Bangladesh », *Journal of Enterprise Information Management*, vol. 29, no 5, p. 774-796.
- Hou, Chung-Kuang (2016). « Understanding business intelligence system continuance intention: An empirical study of Taiwan's electronics industry », *Information Development*, vol. 32, no 5, p. 1359-1371.
- Hsu, Meng-Hsiang, Shih-Wei Tien, Hsien-Cheng Lin et Chun-Ming Chang (2015). « Understanding the roles of cultural differences and socio-economic status in social media continuance intention », *Information Technology & People*, vol. 28, no 1, p. 224-241.
- Ipsos (2018). *Shaping the Future of Health and Medicine*, Canadian Medical Association (CMA).
Récupéré le 14 août 2018 de
<https://www.cma.ca/En/Lists/Medias/Shaping%20the%20Future%20of%20Health%20and%20Medicine.pdf>
- Ives, Blake, Margrethe H. Olson et Jack J. Baroudi (1983). « The measurement of user information satisfaction », *Communications of the ACM*, 1983, vol. 26, no 10, p. 785-793.
- Kaiser, Henry F. (1960). « The application of electronic computers to factor analysis », *Educational and psychological measurement*, vol. 20, no 1, p. 141-151.
- Kappelman, Leon et al. (2018). « The 2017 SIM IT Issues and Trends Study », *MIS Quarterly Executive*, vol. 17, no 1, p. 53-88.
- Katz, Elihu, Jay G. Blumler et M. Gurevitch (1974). « Utilization of mass communication by the individual », *Sage Publications*, p. 19-32.
- Kim, Byoungsoo et Jinyoung Min (2015). « The distinct roles of dedication-based and constraint-based mechanisms in social networking sites », *Internet Research*, vol. 25, no 1, p. 30-51.
- Kourouthanassis, Panos, George Lekakos et Vassilis Gerakis (2015). « Should I stay or should I go? The moderating effect of self-image congruity and trust on social networking continued use », *Behaviour & Information Technology*, vol. 34, no 2, p. 190-203.
- Krasnova, Hanna, Natasha F. Veltri, Nicole Eling et Peter Buxmann (2017). « Why men and women continue to use social networking sites: The role of gender differences », *The Journal of Strategic Information Systems*, vol. 26, no 4, p. 261-284.

- Ku, Edward CS et Chun-Der Chen (2015). « Cultivating travellers' revisit intention to e-tourism service: The moderating effect of website interactivity », *Behaviour and Information Technology*, vol. 34, no 5, p. 465-478.
- Kumar, R. (2014). *Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners*, 4^e éd., Sage Publications, 399 p.
- Lee, Sangjae et Byung Gon Kim (2017). « The impact of qualities of social network service on the continuance usage intention », *Management Decision*, vol. 55, no 4, p. 701-729.
- Li, Hongxiu, Yong Liu, Xiaoyu Xu, Jukka Heikkilä et Hans van der Heijden (2015). « Modeling hedonic is continuance through the uses and gratifications theory: An empirical study in online games », *Computers in Human Behavior*, vol. 48, p. 261-272.
- Light, David A (2001). « Sure, you can trust us », *MIT Sloan Management Review*, vol. 43, no 1, p. 17.
- Mayer, Roger C., James H. Davis et F. David Schoorman (1995). « An integrative model of organizational trust », *Academy of management review*, vol. 20, no 3, p. 709-734.
- Mouakket, Samar (2015). « Factors influencing continuance intention to use social network sites: The Facebook case », *Computers in Human Behavior*, vol. 53, p. 102-110.
- Mouakket, Samar et Anissa M. Bettayeb (2015). « Investigating the factors influencing continuance usage intention of Learning management systems by university instructors: The Blackboard system case », *International Journal of Web Information Systems*, vol. 11, no 4, p. 491-509.
- Nabavi, Ali, Mohammad Taghi Taghavifard, Payam Hanafizadeh et Reza Taghva (2016). « Information technology continuance intention: A systematic literature review », *International Journal of E-Business Research (IJEER)*, vol. 12, no 1, p. 58-95.
- Ofori, Kwame Simpe, Henry Boateng, Abednego Feehi Okoe et Igor Gvozdanovic (2017). « Examining customers' continuance intentions towards internet banking usage », *Marketing Intelligence & Planning*, vol. 35, no 6, p. 756-773.
- Oghuma, Apollos Patricks, Christian Fernando Libaque-Saenz, Siew Fan Wong et Younghoon Chang (2016). « An expectation-confirmation model of continuance intention to use mobile instant messaging », *Telematics and Informatics*, vol. 33, no 1, p. 34-47.
- Rezvani, Azadeh, Pouria Khosravi et Linying Dong (2017). « Motivating users toward continued usage of information systems: Self-determination theory perspective », *Computers in Human Behavior*, vol. 76, p. 263-275.
- Sixsmith, A. J. (2000). « An evaluation of an intelligent home monitoring system », *Journal of telemedicine and telecare*, vol. 6, no 2, p. 63-72.
- Standish Group Research. (2015). *CHAOS Summary 2015: Standish Group Research*.
- Stanley, J. C. (1971). « Reliability », *Educational Measurement*, p. 356-442.
- Straub, Detmar, Marie-Claude Boudreau et David Gefen (2004). « Validation guidelines for IS positivist research », *Communications of the Association for Information systems*, vol. 13, no 1, p. 24.
- Suh, Bomil et Ingoo Han (2002). « Effect of trust on customer acceptance of Internet banking », *Electronic Commerce research and applications*, vol. 1, no 3-4, p. 247-263.

- Šumak, Boštjan et Andrej Šorgo (2016). « The acceptance and use of interactive whiteboards among teachers: Differences in UTAUT determinants between pre-and post-adopters », *Computers in Human Behavior*, vol. 64, p. 602-620.
- Sun, Jianjun, Dongfang Sheng, Dongxiao Gu, Jia Tina Du et Chao Min (2017). « Understanding link sharing tools continuance behavior in social media », *Online Information Review*, vol. 41, no 1, p. 119-133.
- Sun, Yuan et Samar Mouakket (2015). « Assessing the impact of enterprise systems technological characteristics on user continuance behavior: An empirical study in China », *Computers in Industry*, vol. 70, p. 153-167.
- Susanto, Aries, Younghoon Chang et Youngwook Ha (2016). « Determinants of continuance intention to use the smartphone banking services: An extension to the expectation-confirmation model », *Industrial Management & Data Systems*, vol. 116, no 3, p. 508-525.
- Templier, Mathieu et Guy Paré (2018). « Transparency in literature reviews: an assessment of reporting practices across review types and genres in top IS journals », *European Journal of Information Systems*, vol. 27, no 5, p. 503-550.
- Teo, Hock-Hai, Kwok Kee Wei et Izak Benbasat (2003). « Predicting intention to adopt interorganizational linkages: An institutional perspective », *MIS quarterly*, vol. 27, no 1, p. 19-49.
- Tseng, Shu-Mei (2015). « Exploring the intention to continue using web-based self-service », *Journal of Retailing and Consumer Services*, vol. 24, p. 85-93.
- Usunier, Jean-Claude, Mark Easterby-Smith et Richard Thorpe (2000). *Introduction à la recherche en gestion*, 2^e éd., Paris, 271 pages.
- Venkatesh, Viswanath, Michael G. Morris, Gordon B. Davis et Fred D. Davis (2003). « User acceptance of information technology: Toward a unified view », *MIS quarterly*, p. 425-478.
- Venkatesh, Viswanath, James Y.L. Thong, Frank K.Y. Chan, Paul Jen-Hwa Hu et Susan A. Brown (2011). « Extending the two-stage information systems continuance model: Incorporating UTAUT predictors and the role of context », *Information Systems Journal*, vol. 21, no 6, p. 527-555.
- Whetten, David A., Teppo Felin et Brayden G. King (2009). « The practice of theory borrowing in organizational studies: Current issues and future directions », *Journal of Management*, vol. 35, no 3, p. 537-563.
- Wirtz, Bernd W., Robert Piehler et Peter Daiser (2015). « E-government portal characteristics and individual appeal: an examination of e-government and citizen acceptance in the context of local administration portals », *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, vol. 27, no 1, p. 70-98.
- Yang, Ming, Zhen Shao, Qian Liu et Chuiyi Liu (2017). « Understanding the quality factors that influence the continuance intention of students toward participation in MOOCs », *Educational Technology Research and Development*, vol. 65, no 5, p. 1195-1214.
- Zhang, Keliang, Qingfei Min, Zhenhua Liu et Zilong Liu (2016). « Understanding microblog continuance usage intention: an integrated model », *Aslib Journal of Information Management*, vol. 68, no 6, p. 772-792.
- Zhang, Min, Yupei Liu, Weiwei Yan et Yan Zhang (2017). « Users' continuance intention of virtual learning community services: the moderating role of usage experience », *Interactive Learning Environments*, vol. 25, no 6, p. 685-703.

Zhao, Yang, Shengli Deng et Ruoxin Zhou (2015). « Understanding mobile library apps continuance usage in China: A theoretical framework and empirical study », *Libri*, vol. 65, no 3, p. 161-173.

Annexe :

1. Résultats de l'analyse de la littérature

Excluant la catégorie « Années », qui tient compte des résultats de Nabavi et al. (2016), les résultats présentés concernent les années 2015, 2016 et 2017. Aussi, à des fins de simplification, seulement les 10 théories les plus utilisées durant ces trois années sont présentées ci-dessous. Enfin, puisque trois articles se penchent respectivement sur 2 contextes d'utilisation, le total de la section « Utilisation » correspond à 224 et non à 221.

Catégories	Codifications	Résultats
Années	2001	2
	2002	0
	2003	0
	2004	4
	2005	5
	2006	4
	2007	11
	2008	15
	2009	15
	2010	14
	2011	26
	2012	20
	2013	30
	2014	44
	2015	74
	2016	66
	2017	81
Théorie (s)	ISCM	72
	TAM	41
	ISSM	17
	UGT	14
	ECT	13
	TPB	13
	UTAUT	11
	Flow Theory	11
	Motivation Theory	10
	Task-Technology Fit	9
Utilisation	Obligatoire / Travail	15
	Volontaire / Travail	27
	Obligatoire / Client	7
	Volontaire / Client	175
	Contexte à l'étude	0

2. Application des dimensions d'analyse aux articles retenus

Référence	Année	Théorie (s)	Contexte d'utilisation
Abdullah et Ward (2016)	2016	TAM / General Extended Technology Acceptance Model for E-Learning (GETAMEL)	
Ahmed et Ali (2017)	2017	TAM / Task-Technology Fit (TTF) / TRA / ISSM	Volontaire/Client
Alraimi, Zo et Ciganek (2015)	2015	ISCM / Perceived reputation / Perceived enjoyment / Perceived openness	Volontaire/Client
Amoroso et Lim (2017)	2017	ISCM / Attitude / Habit	Volontaire/Client
Arahita et Hatammimi (2015)	2015	TAM / Perceived credibility / Customer awareness / Social influence	Volontaire/Client
Ayanso, Herath et O'Brien (2015)	2015	ISCM / Perceived risk	Obligatoire/Liée au travail
Baker-Eveleth et Stone (2015)	2015	ISCM / Usability	Volontaire/Client
Bao (2016)	2016	Social support / Network externality	Volontaire/Client
Basak et Calisir (2015)	2015	ISCM / TPB / Motivational factors	Volontaire/Client
Belanche-Gracia, Casaló-Ariño et Pérez-Rueda (2015)	2015	Perceived ease-of-use / Perceived privacy / Perceived security / Personal interaction / Perceived usefulness	Volontaire/Client
Beldad et Hegner (2017)	2017	Perceived benefits / Trust / Social norms / Habit / Gender effect	Volontaire/Client
Bhattacharjee et Lin (2015)	2015	ISCM / TAM / UTAUT / Habit	Volontaire/Liée au travail
Boakye (2015)	2015	TPB / Quality	Volontaire/Client
Bock, Ahuja, Suh et Yap (2015)	2015	Communicative Ecology Theory (CET)	Volontaire/Client
Bøe, Gulbrandsen et Sørebo (2015)	2015	Principal-Agency Theory (PAT) / ISCM	Volontaire/Liée au travail
Budiardjo, Pamenan, Hidayanto, Meyliana et Cofriyanti (2017)	2017	ISSM / ISCM	Volontaire/Liée au travail
Carillo, Scornavacca et Za (2017)	2017	Media System Dependency Theory (MSD) / ISCM	Volontaire/Client

Chang, Chang, Wu et Huang (2015)	2015	Task-Technology Fit (TTF) / ISCM	Volontaire/Liée au travail
Chang, et Fan (2017)	2017	Social Capital Theory (SCT) / Self-Congruity Theory / Motivation Theory	Volontaire/Client
Chang, Liang, Shu et Chiu (2015)	2015	ISSM / Diffusion of Innovations Theory / Self-Efficacy / Degrees of participation	Volontaire/Client
Chaouali (2016)	2016	Bagozzi's self regulation framework / UGT / Person-Environment Fit Model	Volontaire/Client
Chen (2017)	2017	Cognitive-Fit Theory / Hedonic values / Utilitarian values	Volontaire/Client
Chen, Du, Li et Fan (2017)	2017	Value Co-Creation Theory / Knowledge Sharing	Volontaire/Client
Chen, Lai et Ho (2015)	2015	ISCM / Perceived voluntariness / Habit	Obligatoire/Liée au travail
Chen et Li (2017)	2017	ISCM / Perceived risk / Trust	Volontaire/Client
Chen et Lin (2015)	2015	ISCM / Customer experience / Perceived value / Sustainable social relationship	Volontaire/Client
Chen et Qi (2015)	2015	Social Capital Theory (SCT) / TAM	Volontaire/Liée au travail
Chen, Sharma et Raghav Rao (2016)	2016	Social Capital Theory (SCT) / Gender effect	Volontaire/Client
Cheng, Chen et Yen (2015)	2015	TAM	Volontaire/Client
Chiu, et Huang (2015)	2015	Media System Dependency Theory (MSD) / UGT	Volontaire/Client
Chiu, Lin, Chen, Liu et Ma (2017)	2017	Motivation Theory / Media System Dependency Theory (MSD)	Volontaire/Client
Cho (2016)	2016	ISCM / TAM	Volontaire/Client
Cho et Lee (2017)	2017	UGT	Volontaire/Client
Choi et Joo (2016)	2016	ISSM / Sense Of Community Theory (SOC)	Volontaire/Client
Choi et Kim (2016)	2016	Cause-Related Marketing Theory	Volontaire/Client
Choi et Yi (2015)	2015	Intrinsic motivations / Internalized extrinsic motivations	Volontaire/Client
Costley et Lange (2017)	2017	Learning, Satisfaction, Engagement and Interest (LSEI) / Media diversity / Actual use	Obligatoire/Client
Daghan et Akkoyunlu (2016)	2016	ISSM / ISCM / Technology Continuance Theory (TCT) / ECT	Volontaire/Client
Ding et Chai (2015)	2015	ISCM / Emotions / Perceived benefits	Volontaire/Client
Dlodlo (2015)	2015	Perceived value / Trust / Satisfaction	Volontaire/Client

Fang (2017)	2017	Task characteristics / Service characteristics / Task-service fit / Perceived usefulness	Volontaire/Client
Farooq et al. (2017)	2017	UTAUT2 / Personal innovativeness	Volontaire/Client
Fleischmann, Amirpur, Grupp, Benlian et Hess (2016)	2016	ISCM / Software update / Update frequency / Update type	Obligatoire/Liée au travail / Volontaire/Liée au travail
French, Luo et Bose (2017)	2017	TPB / Self-Determination Theory / Social Capital Theory (SCT)	Volontaire/Client
Gallego, Bueno et Noyes (2016)	2016	UGT	Obligatoire/Client
Gan (2016)	2016	Perceived user base / Habit / Resistance to change	Volontaire/Client
Gan et Li (2015)	2015	Perceived user base / Perceived system quality / Perceived switching cost / Resistance to change	Volontaire/Client
Gross (2016)	2016	Theory of Perceived Risk / Trust	Volontaire/Client
Gu et Kim (2016)	2016	Motivation Theory / Cognitive, social and hedonic benefits	Volontaire/Client
Guo, Liu et Liu (2016)	2016	UGT / Stimulus-Organism-Response (SOR) Model	Volontaire/Client
Guo, Xiao, Van Toorn, Lai et Seo (2016)	2016	Flow Theory / Theory of telepresence / Value-Satisfaction-Continuance Intention Chain Framework	Obligatoire/Client
Gupta et Dogra (2017)	2017	UTAUT2	Volontaire/Client
Hadji et Degoulet (2016)	2016	TAM2 / UTAUT / ISSM / ISCM / Information Technology Post Adoption Model (ITPAM)	Obligatoire/Liée au travail
Hajli, Shanmugam, Powell et Love (2015)	2015	TPB / Social support	Volontaire/Client
Hamari et Koivisto (2015)	2015	TRA / TPB	Volontaire/Client
Hew, Tan, Lin et Ooi (2017)	2017	Self-Determination Theory / Privacy concerns / Sens of belonging	Volontaire/Client
Hong, Hwang, Hsu, Tai et Kuo (2015)	2015	General social anxiety / Online social anxiety / Belief in dangerous virtual communities	Volontaire/Client
Hong, Hwang, Tai et Kuo (2016)	2016	Theory of Attentional Control and Decision / UGT	Volontaire/Client
Hong, Lin et Hsieh (2017)	2017	Diffusion of Innovations Theory / TAM / ISCM / Flow Theory	Volontaire/Client

Hong, Tai, Hwang, Kuo et Chen (2017)	2017	Cognitive failure / Utility value / Satisfaction	Volontaire/Liée au travail
Hong, Tsai, Fan-Chiang et Hwang (2016)	2016	Cognitive Affective Theory of Learning with Media (CATLM) / Big-Five Factors Model / Experiential value / Mindfulness	Volontaire/Client
Hooi et Cho (2017)	2017	Self-Awareness Theory / Presence / Avatar characteristics	Volontaire/Client
Hossain (2016)	2016	Wang's ISSM	Volontaire/Client
Hossain, Hasan, Chan et Ahmed (2017)	2017	TAM / Perceived entertainment gratification / Perceived system quality / Facilitating conditions	Volontaire/Client
Hou (2016)	2016	ISCM / TAM	Obligatoire/Liée au travail / Volontaire/Liée au travail
Hsiao (2017)	2017	Motivation Theory / Network externality / Privacy concerns	Volontaire/Client
Hsiao, Chang et Tang (2016)	2016	ISCM / Habit / Perceived value	Volontaire/Client
Hsieh, Chen et Hung (2015)	2015	TAM / ISCM / Attribution Theory	Volontaire/Client
Hsu, Hsu, Wang et Chang (2016)	2016	ECT / Unexpectedness	Volontaire/Client
Hsu, Lin, Fu et Hung (2015)	2015	ISCM / ECT / Unexpectedness / Delight / Customer citizenship behavior	Volontaire/Client
Hsu, Tien, Lin et Chang (2015)	2015	UGT / Cultural differences / Socio-economic status	Volontaire/Client
Hu et Zhang (2016a)	2016	ISSM / TAM / TPB / Social Cognitive Theory	Volontaire/Client
Hu et Zhang (2016b)	2016	ISCM / Experiential value	Volontaire/Client
Hu, Zhang et Wang (2017)	2017	Social Identity Theory	Volontaire/Client
Huang (2016)	2016	UTAUT / Social presence	Volontaire/Client
Huang, Chen et Kuo (2017)	2017	ISCM / Media System Dependency Theory (MSD) / Privacy concerns / Presence	Volontaire/Client
Huang, Zhang et Liu (2017)	2017	Task-Technology Fit (TTF) / Technology-related factors / Course difficulty	Volontaire/Client
Hur, Kim, Karatepe et Lee (2017)	2017	Elaboration Likelihood Model (ELM) / UGT	Volontaire/Client
Hussein et Baharudin (2017)	2017	Technology-Organization-Environment Framework (TOE) / Financial support /	Volontaire/Liée au travail

		Information intensity / IT competency / Relative advantage	
Ifinedo (2017)	2017	Social Cognitive theory / TAM / Motivation Theory	Volontaire/Client
Islam (2015)	2015	ISCM / Perceived ease-of-use	Volontaire/Liée au travail
Islam et Azad (2015)	2015	ISCM / TAM / Wixom and Todd's theoretical framework / Diffusion of Innovations Theory / Accessibility / Result demonstrability	Obligatoire/Liée au travail / Volontaire/Liée au travail
Islam, Mäntymäki et Bhattacharjee (2017)	2017	ISCM / ECT	Volontaire/Client
Jang, Kim et Lee (2016)	2016	UTAUT / Quality	Obligatoire/Liée au travail / Volontaire/Liée au travail
Jelassi et Herault (2015)	2015	TAM / ISCM	Volontaire/Client
Jia, Guo et Barnes (2017)	2017	ISCM / Technology-Organization-Environment Framework (TOE)	Volontaire/Liée au travail
Jin et Park (2016)	2016	Motivation Theory / Platformization Strategy	Volontaire/Client
Joo et Choi (2016)	2016	ISCM / Ressource quality	Volontaire/Client
Joo, Kim et Kim (2016)	2016	TAM / ISCM	Volontaire/Client
Joo, Park et Shin (2017)	2017	ISCM / Perceived enjoyment	Obligatoire/Client
Joshi et Achuthan (2016)	2016	TAM / Trust	Volontaire/Client
Junjie (2017)	2017	ISCM / Social influence factors / Knowledge outcome / Performance proficiency	Volontaire/Client
Kaewkitipong, Chen et Ractham (2016)	2016	ISCM / UTAUT / Social influence factors / Trust	Volontaire/Client
Kang et Lee (2015)	2015	Social Cognitive Theory / Perceived usefulness / Perceived enjoyment / Self-customization	Volontaire/Client
Kapo, Kacapor et Mujkic (2016)	2016		
Khan, Hameed et Khan (2017)	2017	UTAUT2 / Cultural Theory of Hofstede (1980) / Perceived security	Volontaire/Client
Kim, Hwang, Zo et Lee (2016)	2016	TAM / ISCM / Motivation Theory	Volontaire/Client

Kim, Jung et Park (2017)	2017	ISCM / Investment performance / Self-attribution / Message board factors / Individual factors	Volontaire/Client
Kim et Min (2015)	2015	Satisfaction / Trust / Perceived switching cost / Social norms	Volontaire/Client
Kim, Park, Yun et Kwon (2017)	2017	Network externality / Network quality / Network intimacy / Satisfaction	Volontaire/Client
Kim, Yang, Bae, Min, Lee et Kim (2017)	2017	Psychological Reactance Theory	Volontaire/Client
Kourouthanassis, Boletsis, Bardaki et Chasanidou (2015)	2015	UTAUT2 / Pleasure-Arousal-Dominance (PAD) Theory / Stimulus-Organism-Response (SOR) Model	Volontaire/Client
Kourouthanassis, Lekakos et Gerakis (2015)	2015	ISCM / Self-Congruity Theory / Trust	Volontaire/Client
Krasnova, Veltri, Eling et Buxmann (2017)	2017	ISCM / UGT / Self-Construal theory	Volontaire/Client
Ku et Chen (2015)	2015	TAM / Satisfaction	Volontaire/Client
Kujala, Mugge et Miron-Shatz (2017)	2017	TAM / Perceived enjoyment	Volontaire/Client
Lai et Shi (2015)	2015	UTAUT2 / Privacy concerns	Volontaire/Client
Lee et Kim (2017)	2017	Bagozzi's Self-Regulation Framework / ISSM / UGT / Flow Theory	Volontaire/Client
Lehto et Oinas-Kukkonen (2015)	2015	Persuasive System Design (PSD) Model / UTAUT / ISCM	Volontaire/Client
Li, Lai et Luo (2016)	2016	Triandis model / Social situation	Volontaire/Client / Volontaire/Liée au travail
Li, Liu, Xu, Heikkilä et Van der Heijden (2015)	2015	UGT	Volontaire/Client
Li, Tung et Chang (2015)	2015	ISSM / TPB	Volontaire/Client
Li et Wang (2017)	2017	TAM / Self-Determination Theory / Net-Valence Model	Volontaire/Client
Liao, Huang et Teng (2016)	2016	ECT / Frustration / Experience	Volontaire/Client
Liao, Huang et Wang (2015)	2015	ECT / Flow Theory / Motivation Theory	Volontaire/Client

Liao, Huang et Xiao (2017)	2017	Theory of Organizational Socialization / Membership duration	Volontaire/Client
Liao et Shi (2017)	2017	TAM / Service Quality	Volontaire/Client
Lien, Cao et Zhou (2017)	2017	ECT / Service quality / Stickiness	Volontaire/Client
Lin (2015)	2015	ECT / TRA / Fatigue / Negative incidents	Volontaire/Client
Lin (Kan-Min) (2016)	2016	TPB / Social Cognitive Theory	Volontaire/Client
Lin (Kuan-Yu) (2016)	2016	Task-Technology Fit (TTF) / UGT / Technological characteristics	Volontaire/Client
Lin, Featherman et Sarker (2017)	2017	ISCM / Social Role Theory (SRT) / Perceived privacy risk / Perceived enjoyment / Perceived Reputation / Community identification	Volontaire/Client
Lin et Filieri (2015)	2015	TAM / Personal innovativeness / Subjective knowledge	Volontaire/Client
Liou, Hsu et Chih (2015)	2015	Tricomponent Attitude Model / ISSM / TAM / Customers' perspectives for vendor's service / Personal psychology cognition perspectives	Volontaire/Client
Lisha, Goh, Yifan et Rasli (2017)	2017	TAM / Guanxi (cultural phenomenon) / Perceived enjoyment	Volontaire/Client
Liu, Suh et Wagner (2016)	2016	Media Synchronicity Theory / Stimulus-Organism-Response (SOR) Model	Volontaire/Client
Lowry, Gaskin et Moody (2015)	2015	ECT / Cognition Change Model (CCM) / Design-expectations fit / Perceived ease-of-use / Design aesthetics	Volontaire/Client
Lu, Liu et Wei (2017)	2017	ECT / ISCM / UTAUT / UTAUT2	Volontaire/Client
Lu, Yu, Liu et Wei (2017)	2017	UTAUT / National culture / Perceived privacy	Volontaire/Client
Maduku (2017)	2017	TAM / Facilitating conditions / Social influence factors	Volontaire/Client
Merikivi, Tuunainen et Nguyen (2017)	2017	Game design / Playability / Perceived enjoyment	Volontaire/Client
Mohammadyari et Singh (2015)	2015	UTAUT / Digital literacy	Volontaire/Liée au travail
Mou et Cohen (2017)	2017	ISSM / Trust	Volontaire/Client
Mouakket (2015)	2015	ISCM / Perceived enjoyment / Subjective norms / Habit	Volontaire/Client
Mouakket (2016)	2016	Big-Five Factors Model / ISCM / Gender effect	Volontaire/Client

Mouakket et Bettayeb (2015)	2015	ISCM	Volontaire/Liée au travail
Nabavi, Taghavifard, Hanafizadeh et Taghva (2016)	2016		
Nevo et Chengalur-smith (2017)	2017	Institutional Theory	Volontaire/Liée au travail
Obal (2017)	2017	ECT / Interorganizational trust / Organizational motivation perspective	Volontaire/Liée au travail
Ofori, Boateng, Okoe et Gvozdanovic (2017)	2017	Institutional Trust Theory / Quality / Privacy concerns / Security concern / Satisfaction	Volontaire/Client
Oghuma, Chang, Libaque-Saenz, Park et Rho (2015)	2015	ISCM / Perceived enjoyment / Perceived benefits	Volontaire/Client
Oghuma, Libaque-Saenz, Wong et Chang (2016)	2016	ISCM / ECT / Usability / Perceived security	Volontaire/Client
Olufadi (2015)	2015	Theory of Consumption Values (TCV)	Volontaire/Client
Osah et Kyobe (2017)	2017	Task-Technology Fit (TTF) / ISCM	Volontaire/Client
Ozturk, Nusair, Okumus et Hua (2016)	2016	Motivation Theory / Self-Determination Theory	Volontaire/Client
Park, Jun et Park (2017)	2017	ISCM / Statut Quo Bias	Volontaire/Client
Pereira, Ramos, Andrade et Oliveira (2015)	2015	Decomposed Expectancy-Disconfirmation Theory (DEDT)	Obligatoire/Client
Pereira, Ramos, Gouvêa et Costa (2015)	2015	Technology Readiness Index (TRI) / Decomposed Expectation Disconfirmation Theory (DEDT)	Volontaire/Liée au travail
Ramayah, Ling, Taghizadeh et Rahman (2016)	2016	CEO characteristics / Organizational characteristics / Technological characteristics / Environmental characteristics / Web adoption level	Obligatoire/Liée au travail
Ratten (2016)	2016	Social Cognitive Theory	Volontaire/Liée au travail
Rezaei, Shahijan, Amin et Ismail (2016)	2016	Extended ISCM / Information overload	Volontaire/Client
Rezaei et Valaei (2017)	2017	Typology of Consumer Value / ISCM	Volontaire/Client

Rezvani, Dong et Khosravi (2017)	2017	Transformational Leadership Theory / ISCM	Obligatoire/Liée au travail
Rezvani, Khosravi et Dong (2017)	2017	Self-Determination Theory / Unified Model of Information Technology (IT) Continuance (Bhattacharjee et Lin 2015)	Obligatoire/Liée au travail / Volontaire/Liée au travail
Rodríguez-Ardura et Meseguer-Artola (2016a)	2016	Theory of Imagery / Flow Theory / Stimulus-Organism-Response (SOR) Model / Presence / Copresence	Obligatoire/Client
Rodríguez-Ardura et Meseguer-Artola (2016b)	2016	TAM / Flow Theory / Presence	Obligatoire/Client
Rufín, Medina et Rey (2016)	2016	ISCM / Cognition Change Model (CCM) / TAM	Obligatoire/Liée au travail / Volontaire/Liée au travail
Sällberg et Bengtsson (2016)	2016	Self-Determination Theory / Technology cognizance	Volontaire/Client
Sayyah Gilani, Iranmanesh, Nikbin et Zailani (2016)	2016	Technology Continuance Theory (TCT)	Obligatoire/Liée au travail
Seol, Lee, Yu et Zo (2016)	2016	Communicative Ecology Theory (CET)	Volontaire/Client
Shaikh et Karjaluoto (2015)	2015		
Shang et Wu (2017)	2017	TAM / ISCM / Perceived value	Volontaire/Client
Shang, Wu et Li (2017)	2017	Field Theory / Extrinsic motivation / Intrinsic motivation / Network features	Volontaire/Client
Shi, Chen et Chow (2016)	2016	Customer Value Theory / Gender effect	Volontaire/Client
Shi et Liao (2017)	2017	Social Exchange Theory / Theory of Institution-Based Trust	Volontaire/Client
Shin, Lee et Hwang (2017)	2017	ISCM / TPB	Volontaire/Client
Shiue et Hsu (2017)	2017	ISCM / TAM / Social influence factors	Volontaire/Client
Sibona, Cummings et Scott (2017)	2017	Alternative attractiveness / Switching attitude	Volontaire/Client
Song, Kim et Cho (2017)	2017	TPB / Technology-related factors / Fashion-related factors / Control-related factors	Volontaire/Client
Song, Kim, Tang et Bosselman (2015)	2015	ISCM / Technology-Organization-Environment Framework (TOE)	Volontaire/Liée au travail

Song et Phang (2016)	2016	Social Identity Theory / Community IT artifacts	Volontaire/Client
Steelman et Soror (2017)	2017	ISCM / Cognitive Dissonance Theory	Volontaire/Client
Suh, Cheung, Ahuja et Wagner (2017)	2017	Theory of Affordance / Theory of Aesthetic Experience / Flow Theory	Volontaire/Liée au travail
Šumak et Šorgo (2016)	2016	UTAUT / Attitude	Obligatoire/Liée au travail / Volontaire/Liée au travail
Sun, Fang et Zou (2016)	2016	Cognition Change Model (CCM) / Mindfulness of technology adoption / Task-Technology Fit (TTF)	Volontaire/Client
Sun et Mouakket (2015)	2015	ISCM / ISSM	Obligatoire/Liée au travail / Volontaire/Liée au travail
Sun, Sheng, Gu, Du et Min (2017)	2017	UGT / TPB / ISCM	Volontaire/Client
Susanto, Chang et Ha (2016)	2016	ISCM / Perceived security / Perceived privacy / Trust / Self-efficacy	Volontaire/Client
Swar, Hameed et Reyhav (2017)	2017	Information Processing Theory / TPB	Volontaire/Client
Tan et Kim (2015)	2015	ISCM	Obligatoire/Liée au travail
Tan, Lee et Hsu (2015)	2015	Flow Theory / Cognitive absorption	Volontaire/Client
Tan et Shao (2015)	2015	ISCM / Academic integration / Social integration	Volontaire/Client
Tella, Babatunde (2017)	2017	SNS continuance determinants	Volontaire/Client
Teng, Huang et Chen (2015)	2015	Relational Cohesion Theory / Social Penetration Theory / Social Capital Theory (SCT) / Interdependence / Network convergence	Volontaire/Client
Tri-Agif, Noorhidawati et Ghalebanti (2016)	2016	TAM / ISCM / TPB	Volontaire/Client
Tseng (2015)	2015	TAM / ISSM	Volontaire/Client
Tseng, Huang et Teng (2015)	2015	Social Capital Theory (SCT) / Social Presence Theory	Volontaire/Client
Valaei et Baroto (2017)	2017	ECT / ISSM	Volontaire/Client

Venkatesh, Thong et Xu (2016)	2016	UTAUT	
Wamuyu (2017)	2017	ISCM / Perceived cost / Perceived enjoyment / Self-efficacy	Volontaire/Client
Wang (2015)	2015	Technology excellence / Service quality	Volontaire/Client
Wang (2017)	2017	ISCM / TAM / Perceived enjoyment / Altruism / Expected relationship	Volontaire/Client
Wang, Chen et Chen (2015)	2015	Flow Theory	Volontaire/Client
Wang et Chou (2016)	2016	Social influence factors	Volontaire/Client
Wang, Jeng et Huang (2017)	2017	TAM / Facilitating conditions / Social influence factors / Computer self-efficacy	Volontaire/Liée au travail
Wang, Xu et Chan (2015)	2015	Social Cognitive Theory / Balanced Thinking-Feelings Model	Volontaire/Client
Wang, Zhao, Sun, Zheng et Weina Qu (2016)	2016	ISCM / Habit / Perceived critical mass / Gender effect	Volontaire/Client
Warkentin, Johnston, Shropshire et Barnett (2016)	2016	Protection Motivation Theory (PMT) / Perceived extraneous circumstances	Volontaire/Client
Weng, Zailani, Iranmanesh et Hyun (2017)	2017	Technology Continuance Theory (TCT) / Perceived risk / Subjective norms	Volontaire/Client
Wirtz, Piehler et Daiser (2015)	2015	TAM / TRA	Volontaire/Client
Wu et Chen (2015)	2015	ISSM	Volontaire/Client
Wu et Chen (2017)	2017	TAM / Task-Technology Fit (TTF) / Technological characteristics / Social motivations	Volontaire/Client
Yang et Lin (2015)	2015	Task-Technology Fit (TTF) / TAM	Volontaire/Client
Yang et Lin (2017)	2017	Theory of Consumption Values (TCV) / Fashion Theory / Information overload / Social overload	Volontaire/Client
Yang, Shao, Liu et Liu (2017)	2017	ISSM / TAM	Volontaire/Client
Yen et Wu (2016)	2016	TAM / Perceived enjoyment / Perceived mobility / Habit	Volontaire/Client
Yin, Liu et Lin (2015)	2015	Positive Mood Theory / Perceived privacy risk / Perceived usefulness	Volontaire/Client
Yoon et Rolland (2015)	2015	ISCM / Perceived enjoyment / Subjective norms	Volontaire/Client

Yu, Balaji et Wei Khong (2015)	2015	Trust	Volontaire/Client
Yuan, Liu, Yao et Liu (2016)	2016	TAM / Task-Technology Fit (TTF) / ISCM	Volontaire/Client
Zhang, Li, Wu et Li (2017)	2017	Motivation Theory / Network externality / Social interaction ties	Volontaire/Client
Zhang, Liu, Yan et Zhang (2017)	2017	ISSM / ISCM	Volontaire/Client
Zhang, Lu, Gupta et Gao (2015)	2015	ISCM / Group buying characteristics / Social influence factors	Volontaire/Client
Zhang, Min, Liu et Liu (2016)	2016	UGT / ISSM / Wixom and Todd's theoretical framework	Volontaire/Client
Zhao, Deng et Zhou (2015)	2015	ISCM / ISSM / Habit	Volontaire/Client
Zhao, Ha et Widdows (2016)	2016	Social Capital Theory (SCT) / Knowledge creation	Volontaire/Client
Zhao, Su et Hua (2016)	2016	Value-Based Adoption Model / Social Identity Theory	Volontaire/Client
Zhao, Wang et Fan (2015)	2015	Social Identity Theory	Volontaire/Client
Zhou (2017)	2017	Flow Theory / ISCM / Quality / Network externality	Volontaire/Client
Zhou, Jin, Fang et Vogel (2015)	2015	Values-as-moderators framework / Indulgence	Volontaire/Client
Zhou, Li et Liu (2015)	2015	TAM / Flow theory / Network externality / Perceived switching cost	Volontaire/Client

3. Références complètes des articles retenus lors de la recension des écrits

Référence courte	Référence complète
Abdullah et Ward (2016)	Abdullah, Fazil et Rupert Ward (2016). « Developing a General Extended Technology Acceptance Model for E-Learning (GETAMEL) by analysing commonly used external factors. », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 56, p. 238-256.
Ahmed et Ali (2017)	Ahmed, Ismail Sheikh Yusuf et Ali Yassin Sheikh Ali (2017). « Determinants of Continuance Intention to Use Mobile Money Transfer: An Integrated Model », <i>Journal of Internet Banking and Commerce</i> , vol. 22, p. 1-24.
Alraimi, Zo et Ciganek (2015)	Alraimi, Khaled M., Hangjung Zo et Andrew P. Ciganek (2015). « Understanding the MOOCs continuance: The role of openness and reputation ». <i>Computers & Education</i> , vol. 80, p. 28-38.
Amoroso et Lim (2017)	Amoroso, Donald et Ricardo Lim (2017). « The mediating effects of habit on continuance intention. » <i>International Journal of Information Management</i> , vol. 37, no 6, p. 693-702.
Arahita et Hatammimi (2015)	Arahita, Ceva Lavenja et Jurry Hatammimi (2015). « Factors Affecting the Intention to Reuse Mobile Banking Service », <i>Journal of Research in Business and Social Science</i> (2147-4478), vol. 4, no 4, p. 15-23.
Ayanso, Herath et O'Brien (2015)	Ayanso, Anteneh, Tejaswini C. Herath et Nicole O'brien (2015). « Understanding continuance intentions of physicians with electronic medical records (EMR): An expectancy-confirmation perspective », <i>Decision Support Systems</i> , vol. 77, p. 112-122.
Baker-Eveleth et Stone (2015)	Baker-Eveleth, Lori et Robert W. Stone (2015). « Usability, expectation, confirmation, and continuance intentions to use electronic textbooks », <i>Behaviour and Information Technology</i> , vol. 34, no 10, p. 992-1004.
Bao (2016)	Bao, Zheshi (2016). « Exploring continuance intention of social networking sites: An empirical study integrating social support and network externalities », <i>Aslib Journal of Information Management</i> , vol. 68, no 6, p. 736-755.
Basak et Calisir (2015)	Basak, Ecem et Fethi Calisir (2015). « An empirical study on factors affecting continuance intention of using Facebook », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 48, p. 181-189.
Belanche-Gracia, Casaló-Ariño et Pérez-Rueda (2015)	Belanche-Gracia, Daniel, Luis V. Casaló-Ariño et Alfredo Pérez-Rueda (2015). « Determinants of multi-service smartcard success for smart cities development: A study based on citizens' privacy and security perceptions », <i>Government Information Quarterly</i> , vol. 32, no 2, p. 154-163.
Beldad et Hegner (2017)	Beldad, Ardion D. et Sabrina M. Hegner (2017). « Photos from me to thee: Factors influencing the intention to continue sharing personal photos on an online social networking (OSN) site among young adults in the Netherlands », <i>International Journal of Human-Computer Interaction</i> , vol. 33, no 5, p. 410-422.
Bhattacharjee et Lin (2015)	Bhattacharjee, Anol et Chieh-Peng Lin (2015). « A unified model of IT continuance: Three complementary perspectives and crossover effects », <i>European Journal of Information Systems</i> , vol. 24, no 4, p. 364-373.

Boakye (2015)	Boakye, Kwabena G. (2015). « Factors influencing mobile data service (MDS) continuance intention: An empirical study », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 50, p. 125-131.
Bock, Ahuja, Suh et Yap (2015)	Bock, Gee-Woo, Manju K. Ahuja, Ayoung Suh et Lee Xian Yap (2015). « Sustainability of a Virtual Community: Integrating Individual and Structural Dynamics », <i>Journal of the Association for Information Systems</i> , vol. 16, no 6, p. 418-447.
Bøe, Gulbrandsen et Sørebo (2015)	Bøe, Tove, Boge Gulbrandsen et Øystein Sørebo (2015). « How to stimulate the continued use of ICT in higher education: Integrating Information Systems Continuance Theory and agency theory », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 50, p. 375-384.
Budiardjo, Pamenan, Hidayanto, Meyliana et Cofriyanti (2017)	Budiardjo, Eko K., Gilang Pamenan, Achmad Nizar Hidayanto, Meyliana et Ervi Cofriyanti (2017). « The impact of knowledge management system quality on the usage continuity and recommendation intention », <i>Knowledge Management and E-Learning</i> , vol. 9, no 2, p. 200-224.
Carillo, Scornavacca et Za (2017)	Carillo, Kevin, Eusebio Scornavacca et Stefano Za (2017). « The role of media dependency in predicting continuance intention to use ubiquitous media systems », <i>Information & Management</i> , vol. 54, no 3, p. 317-335.
Chang, Chang, Wu et Huang (2015)	Chang, I.-Chiu, Chia-Hui Chang, Jen-Wei Wu et Tony Cheng-Kui Huang (2015). « Assessing the performance of long-term care information systems and the continued use intention of users », <i>Telematics and Informatics</i> , vol. 32, no 2, p. 273-281.
Chang, et Fan (2017)	Chang, Shing-Wan et Shih-Heng Fan (2017). « Cultivating the brand-customer relationship in Facebook fan pages », <i>International Journal of Retail & Distribution Management</i> , vol. 45, no 3, p. 253-270.
Chang, Liang, Shu et Chiu (2015)	Chang, Chi-Cheng, Chaoyun Liang, Kuen-Ming Shu et Yi-Chun Chiu (2015). « Alteration of influencing factors of e-learning continued intention for different degrees of online participation », <i>International Review of Research in Open and Distance Learning</i> , vol. 16, no 4, p. 33-61.
Chaouali (2016)	Chaouali, Walid (2016). « Once a user, always a user: Enablers and inhibitors of continuance intention of mobile social networking sites », <i>Telematics and Informatics</i> , vol. 33, no 4, p. 1022-1033.
Chen (2017)	Chen, Chi-Wen (2017). « Five-star or thumbs-up? The influence of rating system types on users' perceptions of information quality, cognitive effort, enjoyment and continuance intention », <i>Internet Research</i> , vol. 27, no 3, p. 478-494.
Chen, Du, Li et Fan (2017)	Chen, Chen, Rong Du, Jin Li et Weiguo Fan (2017). « The impacts of knowledge sharing-based value co-creation on user continuance in online communities », <i>Information Discovery and Delivery</i> , vol. 45, no 4, p. 227-239.
Chen, Lai et Ho (2015)	Chen, Chin-Pin, Hui-Min Lai et Chien-Yen Ho (2015). « Why do teachers continue to use teaching blogs? The roles of perceived voluntariness and habit », <i>Computers & Education</i> , vol. 82, p. 236-249.
Chen et Li (2017)	Chen, Xiaogang et Shaorui Li (2017). « Understanding continuance intention of mobile payment services: An empirical study », <i>Journal of Computer Information Systems</i> , vol. 57, no 4, p. 287-298.

Chen et Lin (2015)	Chen, Shih-Chih et Chieh-Peng Lin (2015). « The impact of customer experience and perceived value on sustainable social relationship in blogs: An empirical study », <i>Technological Forecasting and Social Change</i> , vol. 96, p. 40-50.
Chen et Qi (2015)	Chen, Minghong et Xianjun Qi (2015). « Members' satisfaction and continuance intention: a socio-technical perspective », <i>Industrial Management & Data Systems</i> , vol. 115, no 6, p. 1132-1150.
Chen, Sharma et Raghav Rao (2016)	Chen, Rui, Sushil K. Sharma et H. Raghav Rao (2016). « Members' site use continuance on Facebook: Examining the role of relational capital », <i>Decision Support Systems</i> , vol. 90, p. 86-98.
Cheng, Chen et Yen (2015)	Cheng, Shih-I., Shih-Chih Chen et David C. Yen (2015). « Continuance intention of E-portfolio system: A confirmatory and multigroup invariance analysis of technology acceptance model », <i>Computer Standards & Interfaces</i> , vol. 42, p. 17-23.
Chiu, et Huang (2015)	Chiu, Chao-Min et Hsin-Yi Huang (2015). « Examining the antecedents of user gratification and its effects on individuals' social network services usage: The moderating role of habit », <i>European Journal of Information Systems</i> , vol. 24, no 4, p. 411-430.
Chiu, Lin, Chen, Liu et Ma (2017)	Chiu, Chou-Kang, Chieh-Peng Lin, Kuang-Jung Chen, Chu-Mei Liu et Hwa-Chun Ma (2017). « Modeling continuance intention towards Mobile Travel Service System (MTSS): a theoretical perspective of motivation and dependency », <i>Review of Managerial Science</i> , p. 1-21.
Cho (2016)	Cho, Jaehee (2016). « The impact of post-adoption beliefs on the continued use of health apps », <i>International Journal of Medical Informatics</i> , vol. 87, p. 75-83.
Cho et Lee (2017)	Cho, Jaehee et Erin H. Lee (2017). « Contextualization of motivations determining the continuance intention to use smart devices among people with physical disabilities », <i>Telematics and Informatics</i> , vol. 34, no 1, p. 338-350.
Choi et Joo (2016)	Choi, Namjoo et Soohyung Joo (2016). « Booklovers' world: An examination of factors affecting continued usage of social cataloging sites », <i>Journal of the Association for Information Science and Technology</i> , vol. 67, no 12, p. 3022-3035.
Choi et Kim (2016)	Choi, Boreum et Mingyung Kim (2016). « Donation via Mobile Applications: A Study of the Factors Affecting Mobile Donation Application Use », <i>International Journal of Human-Computer Interaction</i> , vol. 32, no 12, p. 967-974.
Choi et Yi (2015)	Choi, Namjoo et Kwan Yi (2015). « Raising the general public's awareness and adoption of open source software through social Q&A interactions », <i>Online Information Review</i> , vol. 39, no 1, p. 119-139.
Costley et Lange (2017)	Costley, Jamie et Christopher Henry Lange (2017). « Video lectures in e-learning: Effects of viewership and media diversity on learning, satisfaction, engagement, interest, and future behavioral intention », <i>Interactive Technology and Smart Education</i> , vol. 14, no 1, p. 14-30.
Dağhan et Akkoyunlu (2016)	Dağhan, Gökhan et Buket Akkoyunlu (2016). « Modeling the continuance usage intention of online learning environments », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 60, p. 198-211.
Ding et Chai (2015)	Ding, Yi et Kah Hin Chai (2015). « Emotions and continued usage of mobile applications », <i>Industrial Management & Data Systems</i> , vol. 115, no 5, p. 833-852.

Dlodlo (2015)	Dlodlo, Nobukhosi (2015). « The Use Of M-Payment Services In South Africa: A Value Based Perceptions Approach », International Business & Economics Research Journal (IBER), vol. 14, no 1, p. 159-178.
Fang (2017)	Fang, Yu-Hui (2017). « Exploring task-service fit and usefulness on branded applications continuance », Journal of Services Marketing, vol. 31, no 6, p. 574-588.
Farooq et al. (2017)	Farooq, Muhammad Shoaib et al. (2017). « Acceptance and use of lecture capture system (LCS) in executive business studies: extending UTAUT2 », Interactive Technology and Smart Education, vol. 14, no 4, p. 329-348.
Fleischmann, Amirpur, Grupp, Benlian et Hess (2016)	Fleischmann, Marvin, Miglena Amirpur, Tillmann Grupp, Alexander Benlian et Thomas Hess (2016). « The role of software updates in information systems continuance - An experimental study from a user perspective », Decision Support Systems, vol. 83, p. 83-96.
French, Luo et Bose (2017)	French, Aaron M., Xin Robert Luo et Ranjit Bose (2017). « Toward a holistic understanding of continued use of social networking tourism: A mixed-methods approach », Information and Management, vol. 54, no 6, p. 802-813.
Gallego, Bueno et Noyes (2016)	Gallego, M. Dolores, Salvador Bueno et Jan Noyes (2016). « Second Life adoption in education: A motivational model based on Uses and Gratifications theory », Computers & Education, vol. 100, p. 81-93.
Gan (2016)	Gan, Chunmei (2016). « An empirical analysis of factors influencing continuance intention of mobile instant messaging in China », Information Development, vol. 32, no 4, p. 1109-1119.
Gan et Li (2015)	Gan, Chunmei et Hongxiu Li (2015). « Understanding continuance intention of mobile instant messaging », Industrial Management & Data Systems, vol. 115, no 4, p. 646-660.
Gross (2016)	Gross, Michael (2016). « Impediments to mobile shopping continued usage intention: A trust-risk-relationship », Journal of Retailing and Consumer Services, vol. 33, p. 109-119.
Gu et Kim (2016)	Gu, Siming et Hyejeong Kim (2016). « What drives customers to use retailers' Facebook pages? Predicting consumers' motivations and continuance usage intention », Journal of Global Fashion Marketing, vol. 7, no 1, p. 1-14.
Guo, Liu et Liu (2016)	Guo, Junpeng, Zengguang Liu et Yu Liu (2016). « Key success factors for the launch of government social media platform: Identifying the formation mechanism of continuance intention », Computers in Human Behavior, vol. 55, p. 750-763.
Guo, Xiao, Van Toorn, Lai et Seo (2016)	Guo, Zixiu, Lin Xiao, Christine Van Toorn, Yihong Lai et Chanyoung Seo (2016). « Promoting online learners' continuance intention: An integrated flow framework », Information & Management, vol. 53, no 2, p. 279-295.
Gupta et Dogra (2017)	Gupta, Anil et Nikita Dogra (2017). « Tourist adoption of mapping apps: A UTAUT 2 perspective of smart travellers », Tourism and Hospitality Management, vol. 23, no 2, p. 145-161.
Hadji et Degoulet (2016)	Hadji, Brahim et Patrice Degoulet (2016). « Information system end-user satisfaction and continuance intention: A unified modeling approach », Journal of Biomedical Informatics, vol. 61, p. 185-193.

Hajli, Shanmugam, Powell et Love (2015)	Hajli, Nick, Mohana Shanmugam, Philip Powell et Peter E.D. Love (2015). « A study on the continuance participation in on-line communities with social commerce perspective », <i>Technological Forecasting and Social Change</i> , vol. 96, p. 232-241.
Hamari et Koivisto (2015)	Hamari, Juho et Jonna Koivisto (2015). « “Working out for likes”: An empirical study on social influence in exercise gamification », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 50, p. 333-347.
Hew, Tan, Lin et Ooi (2017)	Hew, Jun-Jie, Garry Wei-Han Tan, Binshan Lin et Keng-Boon Ooi (2017). « Generating travel-related contents through mobile social tourism: Does privacy paradox persist? », <i>Telematics and Informatics</i> , vol. 34, no 7, p. 914-935.
Hong, Hwang, Hsu, Tai et Kuo (2015)	Hong, Jon-Chao, Ming-Yueh Hwang, Chin-Hao Hsu, Kai-Hsin Tai et Yen-Chun Kuo (2015). « Belief in dangerous virtual communities as a predictor of continuance intention mediated by general and online social anxiety: The Facebook perspective », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 48, p. 663-670.
Hong, Hwang, Tai et Kuo (2016)	Hong, Jon-Chao, Ming-Yueh Hwang, Kai-Hsin Tai et Yen-Chun Kuo (2016). « Crystallized intelligence affects hedonic and epistemic values to continue playing a game with saliency-based design », <i>Computers & Education</i> , vol. 95, p. 75-84.
Hong, Lin et Hsieh (2017)	Hong, Jon-Chao, Pei-Hsin Lin et Pei-Chi Hsieh (2017). « The effect of consumer innovativeness on perceived value and continuance intention to use smartwatch », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 67, p. 264-272.
Hong, Tai, Hwang, Kuo et Chen (2017)	Hong, Jon-Chao, Kai-Hsin Tai, Ming-Yueh Hwang, Yen-Chun Kuo et Jhih-Siang Chen (2017). « Internet cognitive failure relevant to users’ satisfaction with content and interface design to reflect continuance intention to use a government e-learning system », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 66, p. 353-362.
Hong, Tsai, Fan-Chiang et Hwang (2016)	Hong, Jon-Chao, Chi-Ruei Tsai, Chi Fan-Chiang et Ming-Yueh Hwang (2016). « Mindfulness in learning safe sex via social media: Perspectives of personality and experiential value », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 64, p. 337-346.
Hooi et Cho (2017)	Hooi, Rosalie et Hichang Cho (2017). « Virtual world continuance intention », <i>Telematics and Informatics</i> , vol. 34, no 8, p. 1454-1464.
Hossain (2016)	Hossain, Mohammad Alamgir (2016). « Assessing m-Health success in Bangladesh », <i>Journal of Enterprise Information Management</i> , vol. 29, no 5, p. 774-796.
Hossain, Hasan, Chan et Ahmed (2017)	Hossain, Mohamamd Alamgir, Mohammad Imran Hasan, Caroline Chan et Jashim Uddin Ahmed (2017). « Predicting user acceptance and continuance behaviour towards location-based services: The moderating effect of facilitating conditions on behavioural intention and actual use », <i>Australasian Journal of Information Systems</i> , vol. 21.
Hou (2016)	Hou, Chung-Kuang (2016). « Understanding business intelligence system continuance intention: An empirical study of Taiwan’s electronics industry », <i>Information Development</i> , vol. 32, no 5, p. 1359-1371.
Hsiao (2017)	Hsiao, Kuo-Lun (2017). « What drives continuance intention to share location-based information? », <i>International Journal of Mobile Communications</i> , vol. 15, no 2, p. 210-233.
Hsiao, Chang et Tang (2016)	Hsiao, Chun-Hua, Jung-Jung Chang et Kai-Yu Tang (2016). « Exploring the influential factors in continuance usage of mobile social Apps: Satisfaction, habit, and customer value perspectives », <i>Telematics and Informatics</i> , vol. 33, no 2, p. 342-355.

Hsieh, Chen et Hung (2015)	Hsieh, Ting-Chu, Sing-Liang Chen et Ming-Chien Hung (2015). « Longitudinal test of ePortfolio continuous use: an empirical study on the change of students' beliefs », <i>Behaviour & Information Technology</i> , vol. 34, no 8, p. 838-853.
Hsu, Hsu, Wang et Chang (2016)	Hsu, Hui-Mei, Jack Shih-Chieh Hsu, Shih-Yu Wang et I-Chiu Chang (2016). « Exploring the effects of unexpected outcome on satisfaction and continuance intention », <i>Journal of Electronic Commerce Research</i> , vol. 17, no 3, p. 239.
Hsu, Lin, Fu et Hung (2015)	Hsu, Jack Shih-Chieh, Tung-Ching Lin, Tzu-Wei Fu et Yu-Wen Hung (2015). « The effect of unexpected features on app users' continuance intention », <i>Electronic Commerce Research and Applications</i> , vol. 14, no 6, p. 418-430.
Hsu, Tien, Lin et Chang (2015)	Hsu, Meng-Hsiang, Shih-Wei Tien, Hsien-Cheng Lin et Chun-Ming Chang (2015). « Understanding the roles of cultural differences and socio-economic status in social media continuance intention », <i>Information Technology & People</i> , vol. 28, no 1, p. 224-241.
Hu et Zhang (2016a)	Hu, Jiming et Yin Zhang (2016a). « Chinese students' behavior intention to use mobile library apps and effects of education level and discipline », <i>Library Hi Tech</i> , vol. 34, no 4, p. 639-656.
Hu et Zhang (2016b)	Hu, Jiming et Yin Zhang (2016b). « Understanding Chinese Undergraduates' Continuance Intention to Use Mobile Book-Reading Apps: An Integrated Model and Empirical Study », <i>Libri</i> , vol. 66, no 2, p. 85-99.
Hu, Zhang et Wang (2017)	Hu, Mu, Mingli Zhang et Yu Wang (2017). « Why do audiences choose to keep watching on live video streaming platforms? An explanation of dual identification framework », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 75, p. 594-606.
Huang (2016)	Huang, Yong-Ming (2016). « The factors that predispose students to continuously use cloud services: Social and technological perspectives », <i>Computers & Education</i> , vol. 97, p. 86-96.
Huang, Chen et Kuo (2017)	Huang, Hsin-Yi, Po-Lin Chen et Yu-Chen Kuo (2017). « Understanding the facilitators and inhibitors of individuals' social network site usage », <i>Online Information Review</i> , vol. 41, no 1, p. 85-101.
Huang, Zhang et Liu (2017)	Huang, Liqiang, Jie Zhang et Yuan Liu (2017). « Antecedents of student MOOC revisit intention: Moderation effect of course difficulty », <i>International Journal of Information Management</i> , vol. 37, no 2, p. 84-91.
Hur, Kim, Karatepe et Lee (2017)	Hur, Kyungsuk, Taegoo Terry Kim, Osman M. Karatepe et Gyehee Lee (2017). « An exploration of the factors influencing social media continuance usage and information sharing intentions among Korean travellers », <i>Tourism Management</i> , vol. 63, p. 170-178.
Hussein et Baharudin (2017)	Hussein, Lubna A. et Ahmad Suhaimi Baharudin (2017). « Factors affecting small and medium enterprises (SMEs) continuance intention to adopt e-commerce in Jordan », <i>International Journal of Advanced and Applied Sciences</i> , vol. 4, no 4, p. 110-117.
Ifinedo (2017)	Ifinedo, Princely (2017). « Examining students' intention to continue using blogs for learning: Perspectives from technology acceptance, motivational, and social-cognitive frameworks », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 72, p. 189-199.
Islam (2015)	Islam, A.K.M. Najmul (2015). « The moderation effect of user-type (educators vs. students) in learning management system continuance », <i>Behaviour and Information Technology</i> , vol. 34, no 12, p. 1160-1170.

Islam et Azad (2015)	Islam, A.K.M. Najmul et Nasreen Azad (2015). « Satisfaction and continuance with a learning management system: Comparing perceptions of educators and students », <i>The International Journal of Information and Learning Technology</i> , vol. 32, no 2, p. 109-123.
Islam, Mäntymäki et Bhattacharjee (2017)	Islam, A.K.M. Najmul, Matti Mäntymäki et Anol Bhattacharjee (2017). « Towards a Decomposed Expectation Confirmation Model of IT Continuance: The Role of Usability », <i>Communications of the Association for Information Systems</i> , vol. 40, p. 502-523.
Jang, Kim et Lee (2016)	Jang, Sung Hee, Rachel H. Kim et Chang Won Lee (2016). « Effect of u-healthcare service quality on usage intention in a healthcare service », <i>Technological Forecasting and Social Change</i> , vol. 113, p. 396-403.
Jelassi et Herault (2015)	Jelassi, Kaouther et Stéphanie Herault (2015). « Continuité d'usage et appropriation de l'Internet mobile : un essai de modélisation », <i>Management & Avenir</i> , vol. 78, no 4, p. 59.
Jia, Guo et Barnes (2017)	Jia, Qiong, Yue Guo et Stuart J. Barnes (2017). « Enterprise 2.0 post-adoption: Extending the information system continuance model based on the technology-Organization-environment framework », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 67, p. 95-105.
Jin et Park (2016)	Jin, Li Ying et Jongpil Park (2016). « Effects of platformization strategy on continuance intention of mobile messaging apps », <i>International Journal of Mobile Communications</i> , vol. 14, no 3, p. 291-308.
Joo et Choi (2016)	Joo, Soohyung et Namjoo Choi (2016). « Understanding users' continuance intention to use online library resources based on an extended expectation-confirmation model », <i>The Electronic Library</i> , vol. 34, no 4, p. 554-571.
Joo, Kim et Kim (2016)	Joo, Young Ju, Nari Kim et Nam Hee Kim (2016). « Factors predicting online university students' use of a mobile learning management system (m-LMS) », <i>Educational Technology Research and Development</i> , vol. 64, no 4, p. 611-630.
Joo, Park et Shin (2017)	Joo, Young Ju, Sunyoung Park et Eui Kyoung Shin (2017). « Students' expectation, satisfaction, and continuance intention to use digital textbooks », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 69, p. 83-90.
Joshi et Achuthan (2016)	Joshi, Deepal et Sarla Achuthan (2016). « E-commerce Buying Behavior in India: The Role of Website Features in E-loyalty », <i>South Asian Journal of Management</i> , vol. 23, no 1, p. 56-88.
Junjie (2017)	Junjie, Zhou (2017). « Exploring the factors affecting learners' continuance intention of MOOCs for online collaborative learning: An extended ECM perspective », <i>Australasian Journal of Educational Technology</i> , vol. 33, no 5.
Kaewkitipong, Chen et Ractham (2016)	Kaewkitipong, Laddawan, Charlie C. Chen et Peter Ractham (2016). « Using social media to enrich information systems field trip experiences: Students' satisfaction and continuance intentions », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 63, p. 256-263.
Kang et Lee (2015)	Kang, Youn Jung et Won Jun Lee (2015). « Self-customization of online service environments by users and its effect on their continuance intention », <i>Service Business</i> , vol. 9, no 2, p. 321-342.
Kapo, Kacapor et Mujkic (2016)	Kapo, Amra, Kemal Kacapor et Alisa Mujkic (2016). « Is the Continuance a New Buzz Word? Bibliometric and Co-citation Analysis of E-learning Continuance », <i>TEM Journal</i> , vol. 5, no 3, p. 332-338.

Khan, Hameed et Khan (2017)	Khan, Ikram Ullah, Zahid Hameed et Safeer Ullah Khan (2017). « Understanding online banking adoption in a developing country: UTAUT2 with cultural moderators », <i>Journal of Global Information Management (JGIM)</i> , vol. 25, no 1, p. 43-65.
Kim, Hwang, Zo et Lee (2016)	Kim, Keesung, Jiyeon Hwang, Hangjung Zo et Hwansoo Lee (2016). « Understanding users' continuance intention toward smartphone augmented reality applications », <i>Information Development</i> , vol. 32, no 2, p. 161-174.
Kim, Jung et Park (2017)	Kim, Hyun Mo, SunHo Jung et JaeHong Park (2017). « The impact of past performance on information valuation in virtual communities: Empirical study in online stock message boards », <i>Information Processing & Management</i> , vol. 54, no 4, p. 740-753.
Kim et Min (2015)	Kim, Byoungsoo et Jinyoung Min (2015). « The distinct roles of dedication-based and constraint-based mechanisms in social networking sites », <i>Internet Research</i> , vol. 25, no 1, p. 30-51.
Kim, Park, Yun et Kwon (2017)	Kim, Hae-Ryong, Minsu Park, Seung Jae Yun et JaeHwan Kwon (2017). « How network externality leads to the success of mobile instant messaging business? », <i>International Journal of Mobile Communications</i> , vol. 15, no 2, p. 144-161.
Kim, Yang, Bae, Min, Lee et Kim (2017)	Kim, Tae-dong, Min-young Yang, Jinhwa Bae, Byoung-a Min, Inseong Lee et Jinwoo Kim (2017). « Escape from infinite freedom: Effects of constraining user freedom on the prevention of dropout in an online learning context », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 66, p. 217-231.
Kourouthanassis, Boletsis, Bardaki et Chasanidou (2015)	Kourouthanassis, Panos, Costas Boletsis, Cleopatra Bardaki et Dimitra Chasanidou (2015). « Tourists responses to mobile augmented reality travel guides: The role of emotions on adoption behavior », <i>Pervasive and Mobile Computing</i> , vol. 18, p. 71-87.
Kourouthanassis, Lekakos et Gerakis (2015)	Kourouthanassis, Panos, George Lekakos et Vassilis Gerakis (2015). « Should I stay or should I go? The moderating effect of self-image congruity and trust on social networking continued use », <i>Behaviour & Information Technology</i> , vol. 34, no 2, p. 190-203.
Krasnova, Veltri, Eling et Buxmann (2017)	Krasnova, Hanna, Natasha F. Veltri, Nicole Eling et Peter Buxmann (2017). « Why men and women continue to use social networking sites: The role of gender differences », <i>The Journal of Strategic Information Systems</i> , vol. 26, no 4, p. 261-284.
Ku et Chen (2015)	Ku, Edward CS et Chun-Der Chen (2015). « Cultivating travellers' revisit intention to e-tourism service: The moderating effect of website interactivity », <i>Behaviour and Information Technology</i> , vol. 34, no 5, p. 465-478.
Kujala, Mugge et Miron-Shatz (2017)	Kujala, Sari, Ruth Mugge et Talya Miron-shatz (2017). « The role of expectations in service evaluation: A longitudinal study of a proximity mobile payment service », <i>International Journal of Human-Computer Studies</i> , vol. 98, p. 51-61.
Lai et Shi (2015)	Lai, Ivan Ka Wai et Guicheng Shi (2015). « The impact of privacy concerns on the intention for continued use of an integrated mobile instant messaging and social network platform », <i>International Journal of Mobile Communications</i> , vol. 13, no 6, p. 641-669.
Lee et Kim (2017)	Lee, Sangjae et Byung Gon Kim (2017). « The impact of qualities of social network service on the continuance usage intention », <i>Management Decision</i> , vol. 55, no 4, p. 701-729.

Lehto et Oinas-Kukkonen (2015)	Lehto, Tuomas et Harri Oinas-kukkonen (2015). « Explaining and predicting perceived effectiveness and use continuance intention of a behaviour change support system for weight loss », Behaviour and Information Technology, vol. 34, no 2, p. 176-189.
Li, Lai et Luo (2016)	Li, Honglei, Vincent Lai et Xin Luo (2016). « Understanding the Role of Social Situations on Continuance Participation Intention in Online Communities: An Empirical Perspective », Journal of Electronic Commerce Research, vol. 17, no 4, p. 358-380.
Li, Liu, Xu, Heikkilä et Van der Heijden (2015)	Li, Hongxiu, Yong Liu, Xiaoyu Xu, Jukka Heikkilä et Hans van der Heijden (2015). « Modeling hedonic is continuance through the uses and gratifications theory: An empirical study in online games », Computers in Human Behavior, vol. 48, p. 261-272.
Li, Tung et Chang (2015)	Li, Eldon Y., Chen-Yuan Tung et Shu-Hsun Chang (2015). « User adoption of wisdom of crowd: usage and performance of prediction market system », International Journal of Electronic Business, vol. 12, no 2, p. 185-214.
Li et Wang (2017)	Li, Yibai et Xuequn Wang (2017). « Online social networking sites continuance intention: A model comparison approach », Journal of Computer Information Systems, vol. 57, no 2, p. 160-168.
Liao, Huang et Teng (2016)	Liao, Gen-Yih, Han-Chung Huang et Ching-I Teng (2016). « When Does Frustration Not Reduce Continuance Intention of Online Gamers? the Expectancy Disconfirmation Perspective », Journal of Electronic Commerce Research, vol. 17, no 1, p. 65-79.
Liao, Huang et Wang (2015)	Liao, Yi-Wen, Yueh-Min Huang et Yi-Shun Wang (2015). « Factors affecting students' continued usage intention toward business simulation games: An empirical study », Journal of Educational Computing Research, vol. 53, no 2, p. 260-283.
Liao, Huang et Xiao (2017)	Liao, Junyun, Minxue Huang et Bangming Xiao (2017). « Promoting continual member participation in firm-hosted online brand communities: An organizational socialization approach », Journal of Business Research, vol. 71, p. 92-101.
Liao et Shi (2017)	Liao, Ziqi et Xinping Shi (2017). « Web functionality, web content, information security, and online tourism service continuance », Journal of Retailing and Consumer Services, vol. 39, p. 258-263.
Lien, Cao et Zhou (2017)	Lien, Che-Hui, Yang Cao et Xing Zhou (2017). « Service quality, satisfaction, stickiness, and usage intentions: An exploratory evaluation in the context of WeChat services », Computers in Human Behavior, vol. 68, p. 403-410.
Lin (2015)	Lin, Kan-Min (2015). « Predicting Asian undergraduates' intention to continue using social network services from negative perspectives », Behaviour and Information Technology, vol. 34, no 9, p. 882-892.
Lin (Kan-Min) (2016)	Lin, Kan-Min (2016). « Understanding undergraduates' problems from determinants of Facebook continuance intention », Behaviour & Information Technology, vol. 35, no 9, p. 693-705.
Lin (Kuan-Yu) (2016)	Lin, Kuan-Yu (2016). « User communication behavior in mobile communication software », Online Information Review, vol. 40, no 7, p. 1071-1089.
Lin, Featherman et Sarker (2017)	Lin, Xiaolin, Mauricio Featherman et Saonee Sarker (2017). « Understanding factors affecting users' social networking site continuance: A gender difference perspective », Information & Management, vol. 54, no 3, p. 383-395.

Lin et Filieri (2015)	Lin, Zhibin, et Raffaele Filieri (2015). « Airline passengers' continuance intention towards online check-in services: The role of personal innovativeness and subjective knowledge », <i>Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review</i> , vol. 81, p. 158-168.
Liou, Hsu et Chih (2015)	Liou, Dah-Kwei, Li-Chun Hsu et Wen-Hai Chih (2015). « Understanding broadband television users' continuance intention to use », <i>Industrial Management & Data Systems</i> , vol. 115, no 2, p. 210-234.
Lisha, Goh, Yifan et Rasli (2017)	Lisha, Chen, Chin Fei Goh, Sun Yifan et Amran Rasli (2017). « Integrating guanxi into technology acceptance: An empirical investigation of WeChat », <i>Telematics and Informatics</i> , vol. 34, no 7, p. 1125-1142.
Liu, Suh et Wagner (2016)	Liu, Lili, Ayoung Suh et Christian Wagner (2016). « Watching online videos interactively: the impact of media capabilities in Chinese Danmaku video sites », <i>Chinese Journal of Communication</i> , vol. 9, no 3, p. 283-303.
Lowry, Gaskin et Moody (2015)	Lowry, Paul, James Gaskin et Gregory Moody (2015). « Proposing the multi-motive information systems continuance model (MISC) to better explain end-user system evaluations and continuance intentions », <i>Journal of the Association for Information Systems</i> , vol. 16, no 7, p. 515-579.
Lu, Liu et Wei (2017)	Lu, June, Chang Liu et June Wei (2017). « How important are enjoyment and mobility for mobile applications? », <i>Journal of Computer Information Systems</i> , vol. 57, no 1, p. 1-12.
Lu, Yu, Liu et Wei (2017)	Lu, June, Chun-sheng Yu, Chang Liu et June Wei (2017). « Comparison of mobile shopping continuance intention between China and USA from an espoused cultural perspective », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 75, p. 130-146.
Maduku (2017)	Maduku, Daniel K (2017). « Understanding E-Book Continuance Intention: Empirical Evidence from E-Book Users in a Developing Country », <i>Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking</i> , vol. 20, no 1, p. 30-36.
Merikivi, Tuunainen et Nguyen (2017)	Merikivi, Jani, Virpi Tuunainen et Duyen Nguyen (2017). « What makes continued mobile gaming enjoyable? », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 68, p. 411-421.
Mohammadyari et Singh (2015)	Mohammadyari, Soheila et Harminder Singh (2015). « Understanding the effect of e-learning on individual performance: The role of digital literacy », <i>Computers & Education</i> , vol. 82, p. 11-25.
Mou et Cohen (2017)	Mou, Jian et Jason F Cohen (2017). « Trust and online consumer health service success: A longitudinal study », <i>Information Development</i> , vol. 33, no 2, p. 169-189.
Mouakket (2015)	Mouakket, Samar (2015). « Factors influencing continuance intention to use social network sites: The Facebook case », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 53, p. 102-110.
Mouakket (2016)	Mouakket, Samar (2016). « The role of personality traits in motivating users' continuance intention towards Facebook: Gender differences », <i>The Journal of High Technology Management Research</i> , vol. 29, no 1, p. 124-140.
Mouakket et Bettayeb (2015)	Mouakket, Samar et Anissa M. Bettayeb (2015). « Investigating the factors influencing continuance usage intention of Learning management systems by university instructors: The Blackboard system case », <i>International Journal of Web Information Systems</i> , vol. 11, no 4, p. 491-509.

Nabavi, Taghavifard, Hanafizadeh et Taghva (2016)	Nabavi, Ali, Mohammad Taghi Taghavifard, Payam Hanafizadeh et Reza Taghva (2016). « Information technology continuance intention: A systematic literature review », International Journal of E-Business Research (IJEBR), vol. 12, no 1, p. 58-95.
Nevo et Chengalur-smith (2017)	Nevo, Saggi et InduShobha Chengalur-Smith (2017). « Examining organizations' continued use of open source technologies: An institutional perspective », Information Technology & People, vol. 30, no 1, p. 24-46.
Obal (2017)	Obal, Michael (2017). « What drives post-adoption usage? Investigating the negative and positive antecedents of disruptive technology continuous adoption intentions », Industrial Marketing Management, vol. 63, p. 42-52.
Ofori, Boateng, Okoe et Gvozdanovic (2017)	Ofori, Kwame Simpe, Henry Boateng, Abednego Feehi, Okoe et Igor Gvozdanovic (2017). « Examining customers' continuance intentions towards internet banking usage », Marketing Intelligence & Planning, vol. 35, no 6, p. 756-773.
Oghuma, Chang, Libaque-Saenz, Park et Rho (2015)	Oghuma, Apollos Patricks, Younghoon Chang, Christian Fernando Libaque-Saenz, Myeong-Cheol Park et Jae Jeung Rho (2015). « Benefit-confirmation model for post-adoption behavior of mobile instant messaging applications: A comparative analysis of KakaoTalk and Joyn in Korea », Telecommunications Policy, vol. 39, no 8, p. 658-677.
Oghuma, Libaque-Saenz, Wong et Chang (2016)	Oghuma, Apollos Patricks, Christian Fernando Libaque-Saenz, Siew Fan Wong et Younghoon Chang (2016). « An expectation-confirmation model of continuance intention to use mobile instant messaging », Telematics and Informatics, vol. 33, no 1, p. 34-47.
Olufadi (2015)	Olufadi, Yunusa (2015). « Gravitating towards mobile phone (GoToMP) during lecture periods by students: Why are they using it? and how can it be measured? », Computers & Education, vol. 87, p. 423-436.
Osah et Kyobe (2017)	Osah, Olam et Michael Kyobe (2017). « Predicting user continuance intention towards M-pesa in Kenya », African Journal of Economic and Management Studies, vol. 8, no 1, p. 36-50.
Ozturk, Nusair, Okumus et Hua (2016)	Ozturk, Ahmet Bulent, Khaldoun Nusair, Fevzi Okumus et Nan Hua (2016). « The role of utilitarian and hedonic values on users' continued usage intention in a mobile hotel booking environment », International Journal of Hospitality Management, vol. 57, p. 106-115.
Park, Jun et Park (2017)	Park, Moungho, Jaehyeon Jun et Heejun Park (2017). « Understanding Mobile Payment Service Continuous Use Intention: An Expectation-Confirmation Model and Inertia », Quality Innovation Prosperity, vol. 21, no 3, p. 78-94.
Pereira, Ramos, Andrade et Oliveira (2015)	Pereira, Fernando Antonio de Melo, Anatalia Saraiva Martins Ramos, Adrianne Paula Vieira de Andrade et Bruna Miyuki Kasuya de Oliveira (2015). « Use of virtual learning environments: a theoretical model using decomposed expectancy disconfirmation theory », JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management, vol. 12, no 2, p. 333-350.
Pereira, Ramos, Gouvêa et Costa (2015)	Pereira, Fernando Antonio de Melo, Anatalia Saraiva Martins Ramos, Maria Aparecida Gouvêa et Marconi Freitas da Costa (2015). « Satisfaction and continuous use intention of e-learning service in Brazilian public organizations », Computers in Human Behavior, vol. 46, p. 139-148.

Ramayah, Ling, Taghizadeh et Rahman (2016)	Ramayah, T., Niu Swee Ling, Seyedeh Khadijeh Taghizadeh et Syed Abidur Rahman (2016). « Factors influencing SMEs website continuance intention in Malaysia », <i>Telematics and Informatics</i> , vol. 33, no 1, p. 150-164.
Ratten (2016)	Ratten, Vanessa (2016). « Continuance use intention of cloud computing: Innovativeness and creativity perspectives », <i>Journal of Business Research</i> , vol. 69, no 5, p. 1737-1740.
Rezaei, Shahijan, Amin et Ismail (2016)	Rezaei, Sajad, Milad Kalantari Shahijan, Muslim Amin et Wan Khairuzzaman Wan Ismail (2016). « Determinants of app stores continuance behavior: a PLS path modelling approach », <i>Journal of Internet Commerce</i> , vol. 15, no 4, p. 408-440.
Rezaei et Valaei (2017)	Rezaei, Sajad et Naser Valaei (2017). « Crafting experiential value via smartphone apps channel », <i>Marketing Intelligence & Planning</i> , vol. 35, no 5, p. 688-702.
Rezvani, Dong et Khosravi (2017)	Rezvani, Azadeh, Linying Dong et Pouria Khosravi (2017). « Promoting the continuing usage of strategic information systems: The role of supervisory leadership in the successful implementation of enterprise systems », <i>International Journal of Information Management</i> , vol. 37, no 5, p. 417-430.
Rezvani, Khosravi et Dong (2017)	Rezvani, Azadeh, Pouria Khosravi et Linying Dong (2017). « Motivating users toward continued usage of information systems: Self-determination theory perspective », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 76, p. 263-275.
Rodríguez-Ardura et Meseguer-Artola (2016a)	Rodríguez-Ardura, Inma et Antoni Meseguer-Artola (2016a). « E-learning continuance: The impact of interactivity and the mediating role of imagery, presence and flow », <i>Information & Management</i> , vol. 53, no 4, p. 504-516.
Rodríguez-Ardura et Meseguer-Artola (2016b)	Rodríguez-Ardura, Inma et Antoni Meseguer-Artola (2016b). « What leads people to keep on e-learning? An empirical analysis of users' experiences and their effects on continuance intention », <i>Interactive Learning Environments</i> , vol. 24, no 6, p. 1030-1053.
Rufín, Medina et Rey (2016)	Rufín, Ramón, Cayetano Medina et Manuel Rey (2016). « Influence of lapse of time when measuring causes and effects in the consumption of online services », <i>Journal of Business Research</i> , vol. 69, no 5, p. 1919-1923.
Sällberg et Bengtsson (2016)	Sällberg, Henrik et Lars Bengtsson (2016). « Computer and smartphone continuance intention: A motivational model », <i>Journal of Computer Information Systems</i> , vol. 56, no 4, p. 321-330.
Sayyah Gilani, Iranmanesh, Nikbin et Zailani (2016)	Sayyah Gilani, Mina, Mohammad Iranmanesh, Davoud Nikbin et Suhaiza Zailani (2016). « EMR continuance usage intention of healthcare professionals », <i>Informatics for Health and Social Care</i> , vol. 42, no 2, p. 153-165.
Seol, Lee, Yu et Zo (2016)	Seol, Seyoung, Hwansoo Lee, Jieun Yu et Hangjung Zo (2016). « Continuance usage of corporate SNS pages: A communicative ecology perspective », <i>Information & Management</i> , vol. 53, no 6, p. 740-751.
Shaikh et Karjaluoto (2015)	Shaikh, Aijaz A. et Heikki Karjaluoto (2015). « Making the most of information technology & systems usage: A literature review, framework and future research agenda », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 49, p. 541-566.
Shang et Wu (2017)	Shang, Dawei et Weiwei Wu (2017). « Understanding mobile shopping consumers' continuance intention », <i>Industrial Management & Data Systems</i> , vol. 117, no 1, p. 213-227.

Shang, Wu et Li (2017)	Shang, Shari SC, Ya-Ling Wu et Eldon Y. Li (2017). « Field effects of social media platforms on information-sharing continuance: Do reach and richness matter? », <i>Information & Management</i> , vol. 54, no 2, p. 241-255.
Shi, Chen et Chow (2016)	Shi, Si, Yang Chen et Wing S. Chow (2016). « Key values driving continued interaction on brand pages in social media: An examination across genders », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 62, p. 578-589.
Shi et Liao (2017)	Shi, Xinping et Ziqi Liao (2017). « Online consumer review and group-buying participation: The mediating effects of consumer beliefs », <i>Telematics and Informatics</i> , vol. 34, no 5, p. 605-617.
Shin, Lee et Hwang (2017)	Shin, Dong-Hee, Seungjo Lee et Yujong Hwang (2017). « How do credibility and utility play in the user experience of health informatics services? », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 67, p. 292-302.
Shiue et Hsu (2017)	Shiue, Ya-Ming et Yu-Chiung Hsu (2017). « Understanding Factors that Affecting Continuance Usage Intention of Game-Based Learning in the Context of Collaborative Learning », <i>Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education</i> , vol. 13, no 10, p. 6445-6455.
Sibona, Cummings et Scott (2017)	Sibona, Christopher, Jeff Cummings et Judy Scott (2017). « Predicting social networking sites continuance intention through alternative services », <i>Industrial Management & Data Systems</i> , vol. 117, no 6, p. 1127-1144.
Song, Kim et Cho (2017)	Song, Jaeki, Junghwan Kim et Kwangmin Cho (2017). « Understanding users' continuance intentions to use smart-connected sports products », <i>Sport Management Review</i> , vol. 21, no 5, p. 477-490.
Song, Kim, Tang et Bosselman (2015)	Song, Sung Mi, Eojina Kim, Rebecca Liang Tang et Robert Bosselman (2015). « Exploring the Determinants of e-Commerce by Integrating a Technology–Organization–Environment Framework and an Expectation–Confirmation Model », <i>Tourism Analysis</i> , vol. 20, no 6, p. 689-696.
Song et Phang (2016)	Song, Peijian et Chee Wei Phang (2016). « Promoting Continuance Through Shaping Members' Social Identity in Knowledge-Based Versus Support/Advocacy Virtual Communities », <i>IEEE Transactions on Engineering Management</i> , vol. 63, no 1, p. 16-26.
Steelman et Soror (2017)	Steelman, Zachary R. et Amr A. Soror (2017). « Why do you keep doing that? The biasing effects of mental states on IT continued usage intentions », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 73, p. 209-223.
Suh, Cheung, Ahuja et Wagner (2017)	Suh, Ayoung, Christy M.K. Cheung, Manju Ahuja et Christian Wagner (2017). « Gamification in the workplace: The central role of the aesthetic experience », <i>Journal of Management Information Systems</i> , vol. 34, no 1, p. 268-305.
Šumak et Šorgo (2016)	Šumak, Boštjan et Andrej Šorgo (2016). « The acceptance and use of interactive whiteboards among teachers: Differences in UTAUT determinants between pre-and post-adopters », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 64, p. 602-620.
Sun, Fang et Zou (2016)	Sun, Heshan, Yulin Fang et Haiyun (Melody) Zou (2016). « Choosing a fit technology: Understanding mindfulness in technology adoption and continuance », <i>Journal of the Association for Information Systems</i> , 2016, vol. 17, no 6, p. 377.
Sun et Mouakket (2015)	Sun, Yuan et Samar Mouakket (2015). « Assessing the impact of enterprise systems technological characteristics on user continuance behavior: An empirical study in China », <i>Computers in Industry</i> , vol. 70, p. 153-167.

Sun, Sheng, Gu, Du et Min (2017)	Sun, Jianjun, Dongfang Sheng, Dongxiao Gu, Jia Tina Du et Chao Min (2017). « Understanding link sharing tools continuance behavior in social media », <i>Online Information Review</i> , vol. 41, no 1, p. 119-133.
Susanto, Chang et Ha (2016)	Susanto, Aries, Younghoon Chang et Youngwook Ha (2016). « Determinants of continuance intention to use the smartphone banking services: An extension to the expectation-confirmation model », <i>Industrial Management & Data Systems</i> , vol. 116, no 3, p. 508-525.
Swar, Hameed et Reyach (2017)	Swar, Bobby, Tahir Hameed et Iris Reyach (2017). « Information overload, psychological ill-being, and behavioral intention to continue online healthcare information search », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 70, p. 416-425.
Tan et Kim (2015)	Tan, Xin et Yongbeom Kim (2015). « User acceptance of SaaS-based collaboration tools: a case of Google Docs », <i>Journal of Enterprise Information Management</i> , vol. 28, no 3, p. 423-442.
Tan, Lee et Hsu (2015)	Tan, Wee-Kheng, Po-Wei Lee et Che-Wei Hsu (2015). « Investigation of temporal dissociation and focused immersion as moderators of satisfaction-continuance intention relationship: Smartphone as an example », <i>Telematics and Informatics</i> , vol. 32, no 4, p. 745-754.
Tan et Shao (2015)	Tan, Mingjie et Peiji Shao (2015). « An ECM-ISC based Study on Learners' Continuance Intention toward E-learning », <i>International Journal of Emerging Technologies in Learning (iJET)</i> , vol. 10, no 4, p. 22-27.
Tella, Babatunde (2017)	Tella, Adeyinka et Bisola Justina Babatunde (2017). « Determinants of Continuance Intention of Facebook Usage Among Library and Information Science Female Undergraduates in Selected Nigerian Universities », <i>International Journal of E-Adoption (IJEa)</i> , vol. 9, no 2, p. 59-76.
Teng, Huang et Chen (2015)	Teng, Ching I., Han-Chung Huang et Jen-Lin Chen (2015). « Social networking and continuance intention among online gamers », <i>NTU Management Review</i> , vol. 25, no 2, p. 1-22.
Tri-Agif, Noorhidawati et Ghalebadi (2016)	Tri-Agif, I., A. Noorhidawati et S. Ghazal Ghalebadi (2016). « Continuance intention of using ebook among higher education students », <i>Malaysian Journal of Library & Information Science</i> , vol. 21, no 1, p. 19-33.
Tseng (2015)	Tseng, Shu-Mei (2015). « Exploring the intention to continue using web-based self-service », <i>Journal of Retailing and Consumer Services</i> , vol. 24, p. 85-93.
Tseng, Huang et Teng (2015)	Tseng, Fan-Chen, Han-Chung Huang et Ching-I. Teng (2015). « How do online game communities retain gamers? Social presence and social capital perspectives », <i>Journal of Computer-Mediated Communication</i> , vol. 20, no 6, p. 601-614.
Valaei et Baroto (2017)	Valaei, Naser et Mas Bambang Baroto (2017). « Modelling continuance intention of citizens in government Facebook page: A complementary PLS approach », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 73, p. 224-237.
Venkatesh, Thong et Xu (2016)	Venkatesh, Viswanath, James Y.L. Thong et Xin Xu (2016). « Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead », <i>Journal of the Association for Information Systems</i> , vol. 17, no 5, p. 328-376.
Wamuyu (2017)	Wamuyu, Patrick Kanyi (2017). « Bridging the digital divide among low income urban communities. Leveraging use of Community Technology Centers », <i>Telematics and Informatics</i> , vol. 34, no 8, p. 1709-1720.

Wang (2015)	Wang, Kai (2015). « Determinants of mobile value-added service continuance: The mediating role of service experience », <i>Information & Management</i> , vol. 52, no 3, p. 261-274.
Wang (2017)	Wang, Hsiu-Yuan (2017). « Predicting Facebook Fans' Continuance Intention to Interact with Facebook Hospitality Company Fan Pages », <i>International Journal of Marketing, Communication and New Media</i> , vol. 5, no 8.
Wang, Chen et Chen (2015)	Wang, Cheng-Cai, Chun-Fu Chen et Chin-Tsu Chen (2015). « Exploring the different aspects of Internet leisure use by college students », <i>Information Development</i> , vol. 31, no 1, p. 5-12.
Wang et Chou (2016)	Wang, Edward Shih-Tse et Nicole Pei-Yu Chou (2016). « Examining social influence factors affecting consumer continuous usage intention for mobile social networking applications », <i>International Journal of Mobile Communications</i> , vol. 14, no 1, p. 43-55.
Wang, Jeng et Huang (2017)	Wang, Chia-Sui, Yu-Lin Jeng et Yong-Ming Huang (2017). « What influences teachers to continue using cloud services? The role of facilitating conditions and social influence », <i>The Electronic Library</i> , vol. 35, no 3, p. 520-533.
Wang, Xu et Chan (2015)	Wang, Deliang, Lingling Xu et Hock Chuan Chan (2015). « Understanding the continuance use of social network sites: a computer self-efficacy perspective », <i>Behaviour & Information Technology</i> , vol. 34, no 2, p. 204-216.
Wang, Zhao, Sun, Zheng et Weina Qu (2016)	Wang, Lingyu, Wenguo Zhao, Xianghong Sun, Rui Zheng et Weina Qu (2016). « Modeling of causes of Sina Weibo continuance intention with mediation of gender effects », <i>Frontiers in psychology</i> , vol. 7, p. 619.
Warkentin, Johnston, Shropshire et Barnett (2016)	Warkentin, Merrill, Allen C. Johnston, Jordan Shropshire et William D. Barnett (2016). « Continuance of protective security behavior: A longitudinal study », <i>Decision Support Systems</i> , vol. 92, p. 25-35.
Weng, Zailani, Iranmanesh et Hyun (2017)	Weng, Gooi Sai, Suhaiza Zailani, Mohammad Iranmanesh et Sunghyup Sean Hyun (2017). « Mobile taxi booking application service's continuance usage intention by users », <i>Transportation Research Part D: Transport and Environment</i> , vol. 57, p. 207-216.
Wirtz, Piehler et Daiser (2015)	Wirtz, Bernd W., Robert Piehler et Peter Daiser (2015). « E-government portal characteristics and individual appeal: an examination of e-government and citizen acceptance in the context of local administration portals », <i>Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing</i> , vol. 27, no 1, p. 70-98.
Wu et Chen (2015)	Wu, Chih-Hung et Shih-Chih Chen (2015). « Understanding the relationships of critical factors to Facebook educational usage intention », <i>Internet Research</i> , vol. 25, no 2, p. 262-278.
Wu et Chen (2017)	Wu, Bing et Xiaohui Chen (2017). « Continuance intention to use MOOCs: Integrating the technology acceptance model (TAM) and task technology fit (TTF) model », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 67, p. 221-232.
Yang et Lin (2015)	Yang, Heng-Li et Shiang-Lin Lin (2015). « User continuance intention to use cloud storage service », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 52, p. 219-232.

Yang et Lin (2017)	Yang, Heng-Li et Ren-Xiang Lin (2017). « Determinants of the intention to continue use of SoLoMo services: Consumption values and the moderating effects of overloads », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 73, p. 583-595.
Yang, Shao, Liu et Liu (2017)	Yang, Ming, Zhen Shao, Qian Liu et Chuiyi Liu (2017). « Understanding the quality factors that influence the continuance intention of students toward participation in MOOCs », <i>Educational Technology Research and Development</i> , vol. 65, no 5, p. 1195-1214.
Yen et Wu (2016)	Yen, Yung-Shen et Feng-Shang Wu (2016). « Predicting the adoption of mobile financial services: The impacts of perceived mobility and personal habit », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 65, p. 31-42.
Yin, Liu et Lin (2015)	Yin, Fa-Shing, Min-Ling Liu et Chieh-Peng Lin (2015). « Forecasting the continuance intention of social networking sites: Assessing privacy risk and usefulness of technology », <i>Technological Forecasting and Social Change</i> , vol. 99, p. 267-272.
Yoon et Rolland (2015)	Yoon, Cheolho et Erik Rolland (2015). « Understanding continuance use in social networking services », <i>Journal of Computer Information Systems</i> , vol. 55, no 2, p. 1-8.
Yu, Balaji et Wei Khong (2015)	Yu, Pay Ling, M. S. Balaji et Kok Wei Khong (2015). « Building trust in internet banking: a trustworthiness perspective », <i>Industrial Management & Data Systems</i> , vol. 115, no 2, p. 235-252.
Yuan, Liu, Yao et Liu (2016)	Yuan, Shunbo, Yong Liu, Ruihong Yao et Jing Liu (2016). « An investigation of users' continuance intention towards mobile banking in China », <i>Information Development</i> , vol. 32, no 1, p. 20-34.
Zhang, Li, Wu et Li (2017)	Zhang, Chu-Bing, Yi-Na Li, Bo Wu et Dong-Jin Li (2017). « How WeChat can retain users: Roles of network externalities, social interaction ties, and perceived values in building continuance intention », <i>Computers in Human Behavior</i> , vol. 69, p. 284-293.
Zhang, Liu, Yan et Zhang (2017)	Zhang, Min, Yupei Liu, Weiwei Yan et Yan Zhang (2017). « Users' continuance intention of virtual learning community services: the moderating role of usage experience », <i>Interactive Learning Environments</i> , vol. 25, no 6, p. 685-703.
Zhang, Lu, Gupta et Gao (2015)	Zhang, Hong, Yaobin Lu, Sumeet Gupta et Ping Gao (2015). « Understanding group-buying websites continuance: An extension of expectation confirmation model », <i>Internet Research</i> , vol. 25, no 5, p. 767-793.
Zhang, Min, Liu et Liu (2016)	Zhang, Keliang, Qingfei Min, Zhenhua Liu et Zilong Liu (2016). « Understanding microblog continuance usage intention: an integrated model », <i>Aslib Journal of Information Management</i> , vol. 68, no 6, p. 772-792.
Zhao, Deng et Zhou (2015)	Zhao, Yang, Shengli Deng et Ruoxin Zhou (2015). « Understanding mobile library apps continuance usage in China: A theoretical framework and empirical study », <i>Libri</i> , vol. 65, no 3, p. 161-173.
Zhao, Ha et Widdows (2016)	Zhao, Jing, Sejin Ha et Richard Widdows (2016). « The influence of social capital on knowledge creation in online health communities », <i>Information Technology and Management</i> , vol. 17, no 4, p. 311-321.
Zhao, Su et Hua (2016)	Zhao, Haichuan, Chenting Su et Zhongsheng Hua (2016). « Investigating continuance intention to follow a brand micro-blog: Perceived value and social identification », <i>Information Development</i> , vol. 32, no 5, p. 1428-1441.
Zhao, Wang et Fan (2015)	Zhao, Jing, Tao Wang et Xiucheng Fan (2015). « Patient value co-creation in online health communities: social identity effects on customer knowledge contributions and

	membership continuance intentions in online health communities », <i>Journal of Service Management</i> , vol. 26, no 1, p. 72-96.
Zhou (2017)	Zhou, Tao (2017). « The Effects of Network Externality and Flow Experience on Mobile SNS Continuance », <i>International Journal of Technology and Human Interaction (IJTHI)</i> , vol. 13, no 2, p. 57-69.
Zhou, Jin, Fang et Vogel (2015)	Zhou, Zhongyun, Xiao-Ling Jin, Yulin Fang et Doug Vogel (2015). « Toward a theory of perceived benefits, affective commitment, and continuance intention in social virtual worlds: cultural values (indulgence and individualism) matter », <i>European Journal of Information Systems</i> , vol. 24, no 3, p. 247-261.
Zhou, Li et Liu (2015)	Zhou, Tao, Hongxiu Li et Yong Liu (2015). « Understanding mobile IM continuance usage from the perspectives of network externality and switching costs », <i>International Journal of Mobile Communications</i> , vol. 13, no 2, p. 188-203.

4. Lettre d'invitation

Canal : intranet / actualités

Catégorie : avis

Diffusion : 31 octobre

Titre : Étude sur le service Dialogue

Résumé : Votre participation au sondage – qui est volontaire – contribuera à une réflexion collective vis-à-vis du bien-fondé du service de téléconsultation Dialogue.

En tant que partenaire de HEC Montréal, et puisque vous avez accès à Dialogue – un service de télémédecine en milieu de travail – [] a accepté de participer à une étude menée par des chercheurs du Pôle Santé HEC Montréal.

Cette étude vise à connaître les perceptions, préoccupations et comportements des employés à l'égard de ce service, **que vous ayez déjà utilisé Dialogue ou non**. Votre participation est volontaire, et répondre au questionnaire ne vous demandera que quelques minutes (environ 2 minutes si vous n'avez pas utilisé Dialogue, et environ 10 minutes si vous l'avez utilisé).

Répondre au questionnaire

Comme vous le savez, Dialogue est une clinique de santé virtuelle, accessible depuis un téléphone intelligent, une tablette ou un ordinateur, qui permet à tous les employés de clavarder avec un membre du personnel infirmier ou encore d'obtenir une consultation auprès d'un médecin via une vidéoconférence sécurisée. Votre participation à cette étude représente donc une opportunité de réflexion collective vis-à-vis le bien-fondé de ce service.

Merci de votre participation!

5. Questionnaire

06/12/2018

Qualtrics Survey Software

Français ▼

Section : Introduction

Étude sur l'usage de la plateforme de télémédecine Dialogue au sein de [REDACTED] Study on the use of the telemedicine platform Dialogue within [REDACTED]

Veuillez sélectionner la langue de préférence dans le coin supérieur droit
Please select your language of preference in the upper right corner

Des chercheurs du Pôle Santé HEC Montréal mènent présentement une étude visant à connaître les perceptions, préoccupations et comportements des employés de [REDACTED] à l'égard du service de téléconsultation Dialogue. Votre participation à cette étude représente donc une opportunité de réflexion collective vis-à-vis le bien-fondé de ce service. Ainsi, l'étude vise autant les employés qui ont déjà fait l'expérience de Dialogue que ceux qui ne l'ont pas utilisé à ce jour. Le temps requis pour compléter ce questionnaire est estimé à environ 10 minutes si vous avez déjà utilisé Dialogue et de 2 minutes si vous ne l'avez pas utilisé à ce jour. Il est possible de le compléter en français ou en anglais.

L'anonymat de chaque répondant sera respecté et les renseignements recueillis demeureront strictement confidentiels. Seuls les chercheurs auront accès aux données recueillies. Ces renseignements ne seront utilisés que pour l'avancement des connaissances et la diffusion des résultats globaux dans des forums scientifiques ou professionnels. Le fournisseur de collecte de données en ligne Qualtrics s'engage à ne révéler aucune information personnelle ou toute autre information relative aux participants de cette étude à d'autres utilisateurs ou à tout autre tiers, à moins que le répondant consente expressément à une telle divulgation ou que celle-ci soit exigée par la loi.

Le fait de remplir ce questionnaire sera considéré comme votre consentement à participer à l'étude et à l'utilisation des données recueillies dans ce questionnaire à des fins de recherche.

Si vous avez des questions concernant cette étude, veuillez s.v.p. contacter M. Guy Paré au numéro de téléphone ou à l'adresse courriel ci-dessous. Le comité d'éthique de la recherche (CER) de HEC Montréal a statué que la collecte de données liée à la présente étude satisfait aux normes éthiques en recherche auprès des êtres humains. Pour toute question en matière d'éthique, vous pouvez communiquer avec le secrétariat de ce comité au 514-340-7182 ou à cer@hec.ca.

Guy Paré, Ph.D.
Titulaire de la Chaire de recherche en santé connectée
HEC Montréal
514-340-6812
guy.pare@hec.ca

Antoine Grenier Oulmet
Étudiant au programme de M.Sc. en technologies de l'information
HEC Montréal
antoine.grenier-oulmet@hec.ca

Section : Type de répondant

Avez-vous déjà créé votre propre compte utilisateur Dialogue?

- ☒ Oui
☐ Non

Avez-vous déjà utilisé l'application de télémédecine Dialogue?

- ☒ Oui
☐ Non

Section : Portrait de l'utilisation

À l'aide de quel(s) appareil(s) avez-vous accédé à l'application Dialogue jusqu'ici? Cochez toutes les cases qui s'appliquent.

- ☐ Mon téléphone intelligent
☐ Ma tablette numérique
☐ Mon ordinateur portable
☐ Mon ordinateur de table

Quel principal facteur vous a incité à utiliser Dialogue au départ?

- ☐ Le délai pour voir un médecin ou un autre professionnel de la santé est trop long

<https://hecmontréal.eu.qualtrics.com/WRQualtricsControlPanel/Ajax.php?action=GetSurveyPrintPreview>

1/6

- ☐ Afin d'éviter de perdre du temps en déplacement
- ☐ Dialogue me permet d'éviter l'achalandage du système de santé public
- ☐ J'aime découvrir, expérimenter et utiliser de nouvelles technologies
- ☐ À la suggestion de mon employeur
- ☐ En raison de la gratuité du service de télémedecine
- ☐ J'ai été encouragé par un collègue ou un proche

Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants en lien avec les bénéfices que procure l'utilisation de Dialogue?

	Totalement en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt en accord	Totalement en accord
Dialogue permet de contribuer au désengorgement du système de santé public	☐	☐	☐	☐	☐
Le recours à Dialogue me permet d'être moins anxieux(se) par rapport à ma santé ou celle de mon(ma) conjoint(e) et mon(mes) enfant(s)	☐	☐	☐	☐	☐
Dialogue me permet d'éviter de manquer du travail	☐	☐	☐	☐	☐
Dialogue permet à mon employeur de faire des économies	☐	☐	☐	☐	☐
Dialogue me permet d'avoir l'avis d'un professionnel de la santé sans avoir à me déplacer	☐	☐	☐	☐	☐
Grâce à Dialogue je prends davantage soin de ma santé	☐	☐	☐	☐	☐
Dialogue me permet de sauver du temps	☐	☐	☐	☐	☐
Dialogue m'aide à accéder aux ressources du système de santé	☐	☐	☐	☐	☐

De façon approximative, combien de fois avez-vous utilisé l'application Dialogue jusqu'ici?

De façon approximative, quel pourcentage (%) de vos séances d'utilisation de Dialogue ont été faites à partir du bureau?

Dans quelle mesure croyez-vous que votre lieu de travail est adapté à des consultations en ligne avec un médecin?

☐ Pas ou très peu adapté
 ☐ Peu adapté
 ☐ Modérément adapté
 ☐ Très adapté
 ☐ Partiellement adapté

De façon approximative, combien de fois avez-vous effectué une consultation vidéo avec un médecin ou un(e) infirmier(ère) de Dialogue jusqu'ici?

De façon approximative, quelle est la durée moyenne (en minutes) des consultations vidéos réalisées jusqu'ici?

Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants en lien avec l'application Dialogue?

	Totalement en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt en accord	Totalement en accord
Grâce à Dialogue, je n'ai pas été obligé de m'absenter du travail	☐	☐	☐	☐	☐
L'utilisation de l'application Dialogue me permet de sauver beaucoup de temps (p.ex. attente à la salle d'urgence, à la clinique médicale, à la pharmacie)	☐	☐	☐	☐	☐
De manière générale, l'utilisation de l'application Dialogue s'est avérée très utile dans ma vie	☐	☐	☐	☐	☐
L'utilisation de l'application Dialogue est conviviale	☐	☐	☐	☐	☐
De façon générale, mes attentes initiales liées à l'utilisation de l'application Dialogue se sont concrétisées	☐	☐	☐	☐	☐
Mon expérience avec Dialogue est meilleure que ce à quoi je m'attendais initialement	☐	☐	☐	☐	☐
Dialogue m'a permis de régler rapidement un ou plusieurs problèmes de santé pour moi ou mon(ma) conjoint(e) et mon(mes) enfant(s)	☐	☐	☐	☐	☐
Dialogue est une application simple à maîtriser	☐	☐	☐	☐	☐
De façon générale, je trouve que l'application Dialogue est facile à utiliser	☐	☐	☐	☐	☐
L'utilisation de l'application Dialogue m'a procuré jusqu'ici plus d'avantages qu'anticipé initialement	☐	☐	☐	☐	☐
Apprendre à utiliser l'application Dialogue fut facile pour moi	☐	☐	☐	☐	☐
L'utilisation de l'application Dialogue répond à mes besoins en matière de santé	☐	☐	☐	☐	☐

Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants en lien avec l'application Dialogue?

	Totalement en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt en accord	Totalement en accord
Je suis heureux(se) de l'usage que j'ai fait de l'application Dialogue à ce jour	☐	☐	☐	☐	☐
Mon expérience avec Dialogue s'est avérée positive jusqu'ici	☐	☐	☐	☐	☐
La qualité des échanges que j'ai eus avec les professionnels de santé de Dialogue est élevée	☐	☐	☐	☐	☐
L'application mobile Dialogue est bien conçue	☐	☐	☐	☐	☐
De manière générale, la qualité de Dialogue en tant que service de télémédecine est élevée	☐	☐	☐	☐	☐
Les services offerts par l'entreprise Dialogue sont de bonne qualité	☐	☐	☐	☐	☐
La qualité de l'application Dialogue est comparable aux meilleures applications dont je fais usage	☐	☐	☐	☐	☐
J'envisage de continuer à utiliser l'application Dialogue afin de veiller à ma santé ou à celle de mon(ma) conjoint(e) et mon(mes) enfant(s)	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai l'intention de continuer à utiliser l'application Dialogue dans le futur	☐	☐	☐	☐	☐
De façon générale, je suis satisfait(e) de mon expérience avec Dialogue	☐	☐	☐	☐	☐
Je ne souhaite aucunement cesser mon utilisation de l'application Dialogue	☐	☐	☐	☐	☐

Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants en lien avec l'application Dialogue?

	Totalement en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt en accord	Totalement en accord
Je considère Dialogue comme étant une application sécuritaire pour mes données personnelles	☐	☐	☐	☐	☐
Mes données personnelles et/ou celles de mes proches sont bien protégées dans l'application Dialogue	☐	☐	☐	☐	☐
L'entreprise Dialogue est soucieuse de la sécurité des informations de ses utilisateurs	☐	☐	☐	☐	☐
L'entreprise Dialogue est digne de la confiance de ses utilisateurs	☐	☐	☐	☐	☐
J'ai confiance envers tous les professionnels de santé de l'entreprise Dialogue	☐	☐	☐	☐	☐
J'utilise l'application Dialogue en toute confiance	☐	☐	☐	☐	☐
Les consultations médicales réalisées via l'application Dialogue sont confidentielles	☐	☐	☐	☐	☐
L'entreprise Dialogue a à cœur la confidentialité des informations personnelles de ses utilisateurs	☐	☐	☐	☐	☐
Le secret professionnel est assuré à chaque utilisation de l'application Dialogue	☐	☐	☐	☐	☐

Au cours d'une année type, nous sommes tous appelés à consacrer du temps pour s'occuper de notre propre santé ou celle de nos proches (p.ex., prise de rendez-vous médicaux, bilans de santé annuels, vaccination, suivis post-chirurgicaux, obtention de conseils auprès de professionnels de la santé, etc.). De façon générale, combien de temps et d'énergie consacrez-vous à la gestion de votre propre santé, celle de votre conjoint(e) ou celle de votre(s) enfant(s) au cours d'une même année? Cochez l'énoncé qui correspond le mieux à votre situation personnelle.

	Très faible	Faible	Modéré	Élevé	Très élevé
Niveau d'énergie et de temps consacré à la gestion de ma santé et celle de mes proches	☐	☐	☐	☐	☐

Section : Non-utilisateur

Parmi les raisons suivantes, cochez une, deux ou trois raisons expliquant pourquoi vous n'avez pas utilisé l'application de télémedecine Dialogue jusqu'ici.

- ☐ Mon(ma) conjoint(e), mon(mes) enfant(s) et moi n'avons aucun problème de santé.
- ☐ Je préfère consulter un professionnel de la santé en personne lorsque moi, mon(ma) conjoint(e) et mon(mes) enfant(s), a un problème de santé.
- ☐ Le pharmacien de mon quartier répond rapidement à plusieurs de mes interrogations liées à ma santé personnelle ou à celle de mes proches.
- ☐ Je préfère me fier à d'autres outils en ligne tels que les forums, les blogs, les wikis, les sites web spécialisés en médecine, etc.
- ☐ Je crains trop pour la sécurité ou la confidentialité de mes informations personnelles de santé ou celles de mes proches.
- ☐ Je n'étais pas au courant de l'existence de ce service offert par mon employeur.
- ☐ J'ai entendu de mauvais commentaires à propos de Dialogue.
- ☐ Je ne crois pas que Dialogue peut m'aider en regard de mes problèmes de santé.
- ☐ Je redoute un manque de contact humain et de compassion lors de l'utilisation de Dialogue.
- ☐ Je crois que les diagnostics à distance sont de moins bonne qualité que ceux effectués en personne.
- ☐ Aucune raison particulière.

Avez-vous l'intention d'utiliser Dialogue dans le futur si le besoin se faisait sentir?

Très improbable ☐ Improbable ☐ Incertain ☐ Probable ☐ Très probable ☐

Section : Portrait du répondant

Avez-vous facilement accès à un professionnel de la santé à proximité de votre lieu de travail ou de votre domicile?

- ☐ Oui
☐ Non

Êtes-vous ...?

- ☐ Une femme
☐ Un homme
☐ Autre
☐ Préfère ne pas répondre

Comment qualifieriez-vous votre propre état de santé?

- Très mauvais Plutôt mauvais Relativement bon Très bon Excellent

Dans quelle catégorie d'âge vous situez-vous actuellement?

- ☐ 18 à 24 ans
☐ 25 à 34 ans
☐ 35 à 44 ans
☐ 45 à 54 ans
☐ 55 à 64 ans
☐ 65 à 74 ans
☐ 75 ans et plus
☐ Préfère ne pas répondre

En comparaison aux personnes que vous connaissez et qui se situent dans la même catégorie d'âge que vous, comment qualifieriez-vous votre état de santé par rapport à la moyenne?

	Nettement inférieur	Inférieur	Relativement similaire	Supérieur	Nettement supérieur
Comparé aux personnes dans ma catégorie d'âge, mon état de santé est...	☐	☐	☐	☐	☐

Dans quelle province ou territoire résidez-vous présentement?

- ☐ Québec
☐ Alberta
☐ Colombie-Britannique
☐ Manitoba
☐ Nouveau-Brunswick
☐ Terre-Neuve-et-Labrador
☐ Nouvelle-Écosse
☐ Nunavut
☐ Territoires du Nord-Ouest
☐ Ontario
☐ Île-du-Prince-Édouard
☐ Saskatchewan
☐ Yukon

En vous incluant, combien d'adultes vivent habituellement à votre domicile?

Combien d'enfants (moins de 18 ans) vivent habituellement à votre domicile?

Quelle(s) est(sont) votre(vos) langue(s) maternelle(s)?

- ☐ Français
- ☐ Anglais
- ☐ Autre
- ☐ Français et anglais
- ☐ Français et autres
- ☐ Anglais et autres

À quel niveau se situe la dernière année de scolarité que vous avez complétée?

- ☐ Primaire
- ☐ Secondaire
- ☐ Collégial / CÉGEP
- ☐ Universitaire 1er cycle (certificats)
- ☐ Universitaire 1er cycle (baccalauréat)
- ☐ Universitaire 2e cycle (maîtrise ou diplôme)
- ☐ Universitaire 3e cycle (doctorat)
- ☐ Préfère ne pas répondre

Dans quelle catégorie se situait votre revenu familial brut (avant impôts) en 2017?

- ☐ 39 999\$ ou moins
- ☐ Entre 40 000\$ et 59 999\$
- ☐ Entre 60 000\$ et 79 999\$
- ☐ Entre 80 000\$ et 99 999\$
- ☐ Entre 100 000\$ et 149 999\$
- ☐ Entre 150 000\$ et 199 999\$
- ☐ 200 000\$ et plus
- ☐ Préfère ne pas répondre

Veuillez utiliser l'espace ci-dessous afin d'expliquer brièvement qu'elles étaient vos attentes initiales à l'égard de Dialogue et dans quelle mesure celles-ci ont été rencontrées.

6. Résultats de l'analyse « Cronbach's Alpha if item deleted »

Construit	Item	Alpha de Cronbach du construit	Alpha de Cronbach si l'item est supprimé
IC	IC1	0,96	0,93
	IC2		0,95
	IC3		0,96
U	U1	0,93	0,90
	U2		0,91
	U3		0,93
	U4		0,91
	U5		0,91
S	S1	0,96	0,93
	S2		0,94
	S3		0,94
C	C1	0,89	0,85
	C2		0,80
	C3		0,88
Q	Q1	0,86	0,81
	Q2		0,81
	Q3		0,87
	Q4		0,82
	Q5		0,86
F	F1	0,88	0,87
	F2		0,90
	F3		0,82
	F4		0,80
CA	CA1	0,92	0,88
	CA2		0,86
	CA3		0,90
SÉ	SÉ1	0,95	0,96
	SÉ2		0,91
	SÉ3		0,93
CO	CO1	0,93	0,93
	CO2		0,88
	CO3		0,87
SÉ-CO	SÉ-CO1	0,94	0,95
	SÉ-CO2		0,94
	SÉ-CO3		0,93
	SÉ-CO4		0,93
	SÉ-CO5		0,93
	SÉ-CO6		0,93

7. Valeurs des « eigenvalues » issues des analyses factorielles principales

Construit	Composante	« Eigenvalule »
IC	1	2,799
	2	0,138
	3	0,064
U	1	3,918
	2	0,448
	3	0,249
	4	0,221
	5	0,164
S	1	2,762
	2	0,134
	3	0,104
C	1	2,469
	2	0,344
	3	0,187
Q	1	3,248
	2	0,956
	3	0,372
	4	0,253
	5	0,172
F	1	3,032
	2	0,503
	3	0,340
	4	0,126
CA	1	2,569
	2	0,250
	3	0,181
SÉ	1	2,749
	2	0,176
	3	0,076
CO	1	2,621
	2	0,244
	3	0,135
SÉ-CO	1	5,125
	2	0,432
	3	0,182
	4	0,137
	5	0,073
	6	0,051

