

Appropriation des systèmes d'aide à la décision par les contrôleurs de gestion

Appropriation of decision support systems by management controllers

Brahim LAABOUBI

Professeur à la Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales (FSJES),
Laboratoire des Etudes et Recherches en Economie et Gestion (LEREG),
Université Ibn Zohr, Agadir, Maroc,
b.laaboubi@uiz.ac.ma

Mohammed LAABOUBI

Professeur à la Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales (FSJES),
Laboratoire des Etudes et Recherches en Economie et Gestion (LEREG),
Université Ibn Zohr, Agadir, Maroc,
m.laaboubi@uiz.ac.ma

Résumé

Mesurer la contribution des systèmes d'aide à la décision à la performance des entreprises pose le problème de l'acceptation et de l'utilisation de ces outils. L'appropriation par l'utilisateur final est l'un des déterminants les plus importants du succès des systèmes d'aide à la décision.

Cette contribution se focalise sur le concept de l'appropriation des nouvelles technologies, et propose un modèle de recherche d'appropriation des systèmes d'aide à la décision par les contrôleurs de gestion. La validation empirique s'appuie sur une enquête par questionnaire auprès de 42 utilisateurs de trois entreprises marocaines. Les résultats obtenus confirment globalement la qualité des variables retenues, ainsi qu'une capacité élevée de prédiction de l'appropriation des systèmes d'aide à la décision par les contrôleurs de gestion.

Mots-Clés: système d'information, aide à la décision, appropriation, contrôle de gestion, évaluation de la performance.

Abstract

Measuring the contribution of decision support systems to business performance poses the problem of acceptance and use of these tools. User appropriation is one of the most important determinants of the success of decision support systems.

This contribution focuses on the concept of the appropriation of new technologies, and proposes a model for appropriation of decision support systems by management controllers. Empirical validation is based on a questionnaire survey with the participation of 42 users from three moroccan companies. The results obtained confirm the quality of the variables selected, as well as a high capacity for predicting the appropriation of decision support systems by the management controllers.

Keywords : information system, decision support, appropriation, management control, performance evaluation.

Introduction

Depuis plusieurs dizaines d'années, la gestion des organisations est fortement supportée par les nouvelles technologies de l'information et de communication. Les systèmes d'information de gestion permettent de piloter les activités de l'organisation, de corriger les anomalies, de communiquer sur les résultats et de faciliter la prise de décision. Dans ce sens, les systèmes d'aide à la décision permettent d'exploiter les données de gestion pour fournir des informations précises et synthétisée aux responsables d'entreprises dans le but de les aider à prendre les bonnes décisions.

De nombreuses recherches se sont intéressées à la mise en pratique des outils de gestion, ces recherches ont constaté des écarts entre ce qui est prévu lors de la conception d'un outil de gestion, et ce qui est effectivement réalisé avec cet outil. La compréhension de cet écart nécessite d'explorer la notion d'appropriation des outils de gestion dans l'organisation, pour appréhender les raisons des échecs et les effets qu'ils peuvent avoir sur les individus et les organisations (Gauche et al, 2014).

Avec le nombre important d'entreprises équipées de systèmes d'aide à la décision et les coûts exorbitants liés à leur mise en place, il serait intéressant de mener des recherches d'évaluation du succès de ces systèmes afin d'appréhender les facteurs qui impactent leur usage, leur adoption et leur appropriation par l'utilisateur.

Les recherches qui se sont intéressées aux usages et à l'appropriation des systèmes d'aide à la décision restent peu nombreuses, l'objectif du présent article sera, de dégager les déterminants de l'appropriation des systèmes d'aide à la décision par les contrôleurs de gestion.

Dans ce qui suit, on essaiera de passer en revue l'état de l'art de l'appropriation des nouvelles technologies en identifiant les principaux travaux de référence, avant de présenter le modèle conceptuel de l'appropriation des systèmes d'aide à la décision par les contrôleurs de gestion et la méthodologie de la recherche. En dernier lieu, les résultats d'une étude exploratoire conduite auprès d'un échantillon d'utilisateurs.

1. CADRE THEORIQUE

1.1. Concepts autour de l'appropriation des technologies de l'information

La notion d'appropriation d'une technologie est souvent associée à d'autres concepts comme la diffusion, l'usage, l'acceptation ou encore l'adoption.

La **Diffusion** peut être vue comme un processus continu de la propagation des innovations technologiques au sein de la société toute entière, à l'intérieur des organisations et au niveau des individus. C'est le processus qui fait qu'une technologie est de plus en plus utilisée (Rogers, 2003).

L'**Usage** d'une technologie a un sens plus large que l'utilisation. Il englobe l'interaction entre l'humain et l'ordinateur via des interfaces (Proulx, 2001), il correspond à ce que font effectivement les acteurs avec une technologie repérable et analysable à travers des pratiques et des représentations spécifiques (Millerand, 1999).

La notion d'**Acceptabilité** d'une technologie renvoie à la perception qu'a un individu de la valeur d'un système ou d'une technologie (Brillet et al, 2010).

L'**Adoption** désigne la décision d'utiliser une technologie. Les études ont montré qu'il y a plusieurs façons d'aborder la problématique de l'adoption, certains chercheurs se sont intéressés aux technologies (Swanson, 1994), d'autres à la façon dont s'opère l'adoption (Teo et al., 2003), mais la plupart jugent indispensable de caractériser cette dernière, et de faire une distinction entre le processus d'adoption par une organisation et le processus de son adoption par l'individu. Ce processus comprend généralement deux phases, l'initiation et l'implantation. La phase d'initiation désigne l'ensemble des activités de recherche d'information, de conceptualisation et de planification qui mènent à la prise de conscience, la considération, puis l'intention ou non d'implanter (Rogers, 1995).

L'**Appropriation** est le processus par lequel les utilisateurs intègrent, sous plusieurs formes, les technologies dans leurs façons de travailler (DeSanctis et Poole, 1994). Le fait que l'organisation, ou l'individu, ait adopté la technologie ne signifie pas que celle-ci sera utilisée mais, quand elle l'est, ce sont différents types d'utilisations qu'elle est susceptible de recevoir (Guesmi, 2015). L'adoption d'une innovation relève donc d'une décision, alors que l'appropriation constitue un processus de mise en œuvre effective de cette innovation (Brillet et al, 2010).

L'appropriation des technologies est perçue comme un processus de construction de sens où l'utilisateur investira des significations et des valeurs dans l'usage de l'outil, ce processus a pour effet d'inscrire l'utilisateur dans une identité collective (Bernoux, 2002). L'appropriation est perçue aussi comme un processus de formation de pratiques organisationnelles qui ont comme résultat la stabilité de la structure de l'organisation suite à des transformations structurelles. Le processus d'appropriation est la période durant laquelle de nouvelles routines

se forment sur la base des propriétés structurelles de la technologie, à partir du moment où la technologie a été intégrée comme un élément de la structure sociale (Houzé, 2000).

1.2. L'approche Acceptation des Technologies de l'Information

1.2.1. Le modèle d'acceptation de la technologie

Le modèle d'acceptation de la technologie "Technology Acceptance Model" (TAM) de Davis (1989) est devenu l'un des modèles les plus utilisés dans l'évaluation des systèmes d'information grâce à sa simplicité et son intelligibilité. Ce modèle prend racine dans la psychologie sociale et s'inspire du modèle de l'action raisonnée "Theory of Reasoned Action" (TRA) de Fishbein et Ajzen (1975), le TAM examine le rôle médiateur de la facilité d'utilisation et l'utilité perçue, ainsi que les relations entre les caractéristiques des systèmes et la probabilité d'utilisation du système. Les travaux de Davis se sont concentrés sur l'acceptation des technologies de l'information (IT), contrairement à la théorie de l'action raisonnée qui est une théorie des processus psychologiques qui tente de pronostiquer le comportement d'utilisation selon deux variables primaires, la facilité d'utilisation et la perception d'utilité.

Les applications du TAM confirment que l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue servent de base à l'acceptation de l'usage de la technologie. De plus, des variables externes comme les caractéristiques du système, la formation reçue, l'efficacité personnelle, l'implication de l'utilisateur et la nature du processus d'implantation du système d'information influencent le degré d'adoption des nouveaux systèmes mis à disposition de l'utilisateur (Davis, 1989). L'utilité perçue représente jusqu'à quel point un individu croit que l'utilisation d'un outil technologique peut augmenter sa performance, et la facilité d'utilisation perçue traduit le degré auquel un utilisateur éventuel s'attend à ce que l'utilisation d'un outil technologique lui demande peu d'effort. Le TAM avance aussi que l'intention d'utiliser une technologie détermine l'utilisation de celle-ci. King et He (2006) affirment que les 88 études fondée sur le TAM, publiée dans divers domaines, confirment la robustesse de ce modèle et sa validité.

Même si le TAM n'est pas parfait et assujetti à de nombreuses critiques, il est devenu, au fil des années, l'un des modèles les plus utilisés dans l'évaluation des systèmes d'information grâce à sa simplicité et à sa facilité de compréhension. Il est vite devenu le modèle de référence dans la pluparts des travaux empiriques sur l'utilisation des technologies de

l'information, et plus précisément sur l'évaluation du succès des systèmes d'information (Baile, 2006).

La version originale du TAM a été enrichie par de nombreuses applications dans différents contextes d'utilisation des technologies de l'information et de communication. Dans la plupart des recherches basées sur ce modèle, les interrogations empiriques vont au-delà de la validation des construits et des relations proposées par Davis (1989). Elles essaient d'expliquer l'impact de certains facteurs externes sur les croyances de l'utilisateur et son acceptation de la technologie. Les chercheurs en systèmes d'information proposent quatre extensions majeures du modèle de l'acceptation de la technologie, ils complètent la conceptualisation initiale de Davis (1989) pour plus de compréhension et d'explication de l'approche d'acceptation des technologies de l'information :

- La spécification de la nature des variables externes pouvant influencer l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue. Trois catégories de facteurs sont mises en exergue liées essentiellement aux caractéristiques de l'individu, de l'organisation et du système (Dahab, 2001 ; Mahmood et al., 2001 ; Baile, 2006).
- L'introduction de nouvelles croyances comportementales alternatives préconisées par d'autres modèle théoriques, tels que la norme subjective, les attentes, l'adéquation tâche-technologie (Taylor et Todd, 1995 ; Goodhue et al., 2000 ; Baile, 2006).
- L'incorporation de mesures sur les conséquences de l'acceptation des TI, dont la dépendance vis-à-vis du système et la performance individuelle perçue (Goodhue et al., 2000 ; Igbaria et Tan, 1997).
- La prise en compte de facteurs contextuels qui peuvent avoir des effets de modération sur la structure du modèle, tels que le sexe, l'âge, l'expérience d'utilisation, et la culture technologique (Goodhue et al., 2000 ; Baile, 2006).

Ces différentes modifications du modèle initial d'acceptation des TI de Davis (1989) ont participé à son enrichissement, Venkatesh et al. (2003) ont récapitulé toutes les extensions du TAM en un seul modèle intitulé "la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie" (Unified Theory of Acceptation and Use of Technology UTAUT).

1.2.2. Le modèle de l'adéquation technologie-tâche

En 1995 Goodhue et Thompson proposent un modèle théorique, Task-Technology Fit (TTF), qui établit le lien entre les théories de l'adéquation et les théories comportementales, et leurs impacts sur la performance. Pour les théories d'adéquation Goodhue et Thompson empruntent

des critères relatifs aux caractéristiques de la tâche, de la technologie, et des individus. Pour les théories comportementales, les auteurs retiennent les croyances et les attitudes des utilisateurs concernant les conséquences attendues, les conditions facilitatrices, et les normes sociales. Néanmoins, Goodhue et Thompson estiment que leur modèle est complexe et difficile à valider, ils proposent alors un modèle opérationnel dans lequel ils explicitent un schéma simplifié de l'impact des systèmes d'information sur la performance individuelle. Ils mettent l'accent sur cinq dimensions clés qui sont : les caractéristiques de la tâche, les caractéristiques de la technologie, l'adéquation technologie-tâche, l'utilisation du système, et les impacts sur la performance.

Depuis la proposition de Goodhue et Thompson (1995), le modèle TTF attire de plus en plus l'attention des chercheurs et praticiens en système d'information. De nombreux travaux se sont focalisé sur la validation empirique des construits et des relations du TTF dans divers contextes.

En 1998, Ferratt et Vlahos appliquent le TTF pour étudier l'impact des systèmes d'information sur la prise de décision. Ils affirment le rôle de l'adéquation technologie-tâche dans l'amélioration de la performance décisionnelle de l'utilisateur.

En 2004, Staples et Seddon proposent de tester le lien entre les précurseurs de l'utilisation des SI, et le modèle TTF. Les principaux résultats confirment l'impact positif de l'adéquation technologie-tâche sur la performance individuelle, mais aussi son influence sur les conséquences attendues de l'utilisation et l'attitude de l'utilisateur envers l'utilisation.

2. LE DÉVELOPPEMENT DU MODÈLE DE RECHERCHE

Les travaux de référence sur l'appropriation des technologies de l'information et de communication nous ont conduits à formuler une approche multidimensionnelle pour appréhender l'appropriation des systèmes d'aide à la décision par les contrôleurs de gestion, huit dimensions ont été retenues.

2.1. Attentes de l'utilisateur

Le concept d'attentes de l'utilisateur a été mobilisé dans plusieurs travaux en psychologie sociale et cognitive, ces recherches identifient les attentes d'un utilisateur comme une motivation et une incitation à s'engager dans un comportement particulier (Bandura, 1986). D'autres recherche en système d'information ont confirmé l'importance des attentes comme facteur clé de succès de la mise en œuvre des nouvelles applications informatiques au sein des

organisations (Staples et al., 2002 ; Chiu et al., 2006) et qui contribuent fortement à la réalisation des bénéfices nets attendus de cette mise en place. Ce concept a été mobilisé aussi dans des recherches sur la satisfaction de l'utilisateur où son influence est très significative sur la perception globale du système d'information (Mahmood et al., 2000), et aussi dans des recherches sur l'acceptation des technologies de l'information. Davis (1989) postule que les attentes des utilisateurs affectent fortement leurs croyances comportementales, leur intention d'utilisation, et leur utilisation effective du système.

2.2. Efficacité personnelle

Delone et McLean (2003) confirment que l'explication du succès des systèmes d'information par le biais de son impact sur la performance individuelle au travail doit inclure une mesure des gains en productivité qui traduit une amélioration du rendement individuel suite à l'utilisation des systèmes d'information.

L'efficacité au travail peut être définie par une vitesse de réalisation d'une tâche, une facilité d'utilisation et une réduction du temps dans la réalisation des tâches (Seddon, 1997), ou le degré d'amélioration du rendement de l'utilisateur par unité de temps (Torkzadeh et Doll, 1999).

2.3. Compatibilité SI-Tâche

En 1995, Rogers mis en application la notion de compatibilité dans sa théorie de diffusion des innovations, et selon laquelle la perception de la compatibilité est un déterminant important de l'adoption et de l'utilisation d'une innovation. Goodhue et Thompson (1995) tentent d'expliquer, dans leur modèle d'adéquation technologie-tâche, les conséquences de l'acceptation des technologies. Ils suggèrent que la compatibilité détermine la dépendance de l'utilisateur et sa performance individuelle. La littérature estime que le concept de compatibilité reflète la satisfaction de l'utilisateur envers les systèmes d'information.

2.4. Utilité perçue

Dans leur modèle d'acceptation de la technologie, Davis et al. (1989) définissent l'utilité perçue comme un jugement des utilisateurs de la valeur et de l'intérêt d'un système d'information pour leur travail. La notion d'utilité perçue est considérée comme un déterminant important de l'intention de l'utilisateur d'accepter et d'utiliser une technologie. D'autres recherches, comme celles de Seddon et Kiew (1994), Mahmood et al. (2000) et

Brangier et al (2010), ont établi un lien très fort entre l'utilité perçue des systèmes d'information et la satisfaction de l'utilisateur, ainsi qu'un impact positif de la qualité du système, la qualité de service, et la qualité de l'information sur l'utilité perçue.

2.5. Facilité d'usage

La facilité d'usage perçue représente le niveau d'effort physique et mental qu'un utilisateur doit fournir pour utiliser un système (Davis et al., 1989). Ce concept traduit le degré de clarté d'un système, de sa convivialité, de la simplicité d'accès à son contenu et ses caractéristiques. Rogers (1995) explique l'adoption d'une technologie en prenant en compte sa complexité, Davis (1989) suppose que la facilité d'usage perçue influence l'attitude de l'utilisateur envers les systèmes d'information mis à sa disposition, alors que Doll et Torkzadeh (1988), Mahmood et al. (2000) et Brown et al. (2015) suggèrent que la facilité d'usage d'un système détermine le contentement global des utilisateurs.

2.6. Qualité du service

La qualité du service se définit par l'offre d'une attention particulière et individualisée aux utilisateurs (Parasuraman et al., 1988) ainsi qu'une meilleure réactivité du personnel (Ketinger et Lee, 1994). C'est la bonne volonté d'aider les utilisateurs et de leur fournir un service rapide, efficace et personnalisé. L'importance de la qualité de service est mise en évidence par plusieurs recherches, Barlow et Maul (2000) affirment que chaque acteur doit accorder une attention individualisée à ses clients, et développer ses capacités de réactivité, d'assurance et d'empathie. De leur côté, Costa et al. (2004) soulignent les capacités à se mettre dans la situation du client et à comprendre ses attentes, ses craintes et son expérience de service.

2.7. Qualité du système

Dans leur modèle, DeLone et McLean (2003) décrivent la qualité du système par son affectation à la fois à l'utilisation du système d'information et à la satisfaction de l'utilisateur, et par son impact direct sur la performance individuelle. La qualité du système et la dimension la plus importante de la qualité globale d'un service informatique, elle permet de répondre aux attentes techniques des utilisateurs en leur offrant un service de qualité. De nombreuses recherches affirment que la qualité perçue du système d'information influence positivement les croyances des utilisateurs concernant la facilité d'apprentissage, la facilité d'utilisation

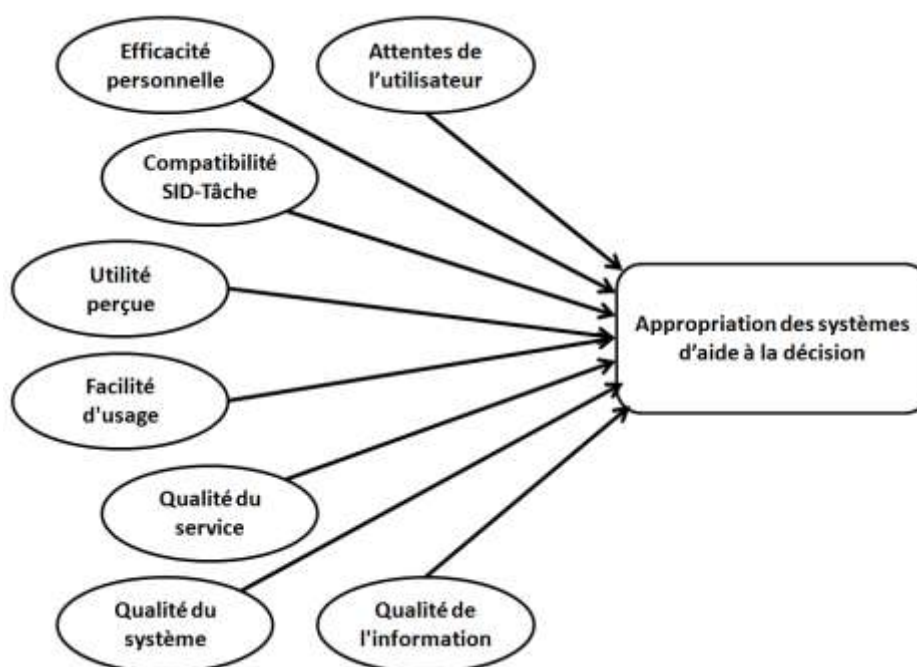
d'un nouveau système, et la qualité perçue de l'information produite par cette application (Ketinger et Lee, 1994), (Lee et al, 2012).

2.8. Qualité de l'information

La qualité de l'information est une dimension importante du succès des systèmes d'information, et un facteur explicatif de la satisfaction des utilisateurs (Rai et al., 2002). L'information offerte par les systèmes d'information décisionnels est destinée à supporter la prise de décision, elle constitue le produit le plus important des systèmes d'aide à la décision et sa qualité influence l'attitude de l'utilisateur ainsi que sa performance individuelle au travail. La qualité de l'information est la perception de l'utilisateur de la qualité des données et des informations, elle mesure le degré d'exactitude, de clarté, de pertinence et de mise à jour de l'information fournie.

Ces considérations théoriques nous ont conduits à proposer le modèle conceptuel de la recherche suivant :

Figure 1 : Modèle conceptuel de la recherche



Source : Elaboré par l'auteur

3. METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

3.1. Le terrain de la recherche

Notre recherche s'inscrit dans un contexte post-implémentation des systèmes d'aide à la décision. Historiquement, l'implémentation des systèmes d'aide à la décision a été limitée aux grandes entreprises, ce constat est justifié par les coûts importants du développement et de l'implémentation de ces systèmes, par le volume important des données dont disposent ces grandes entreprises, et par leur valeur stratégique.

Notre investigation fut conduite auprès des contrôleurs de gestion de différents niveaux organisationnels au sein de trois grandes entreprises marocaines œuvrant dans le secteur agroalimentaire et ayant mis en place un système d'aide à la décision depuis plus de 5 ans.

La collecte des données a permis de recueillir un échantillon de 47 enquêtés. Le traitement et le nettoyage des questionnaires reçus nous a fourni 42 observations exploitables pour notre analyse des données.

3.2. Les analyses de données

Deux méthodes d'analyse de données sont utilisées. La méthode descriptive pour vérifier la structure interne des variables de la recherche et leur indépendance. La méthode explicative pour mettre en évidence les relations causales hypothétiques entre les variables du modèle conceptuel.

La validité de construit des échelles de mesure utilise la méthode AFCP et le coefficient alpha de Cronbach pour le test de fiabilité des échelles de mesure. Ensuite des tests de corrélation de Pearson pour tester les relations entre variables et vérifier les hypothèses de la recherche.

4. PRESENTATION ET DISCUSSION DES RESULTATS

4.1. Analyse descriptive

Le test de validité convergente a permis de vérifier l'unidimensionnalité des échelles de mesure des variables de recherche. Le test de validité discriminante a permis de confirmer l'unidimensionnalité des construits, il a permis aussi de vérifier l'indépendance des variables de recherche mesurant le même concept. Le test de fiabilité, réalisé par le coefficient (α) de Cronbach, a permis de vérifier la cohérence interne des échelles multi-attributs des variables.

4.2. Analyse explicative

L'analyse explicative permet le test des hypothèses à travers les relations de dépendances entre les variables de la recherche. Les deux méthodes statistiques retenues sont la corrélation et la régression pas à pas, pour mesurer le sens et la signification des associations des variables et ainsi optimiser le choix des concepts les plus explicatifs.

Les résultats obtenus montrent une relation positive et significative entre l'appropriation des systèmes d'aide à la décision par les contrôleurs de gestion et les variables : **Attentes de l'utilisateur** ($p=0,395$), **Efficacité personnelle** ($p=0,404$), **Compatibilité SI-Tâche** ($p=0,265$), **Utilité perçue** ($p=0,358$) et **Qualité de l'information** ($p=0,456$). Cependant, aucune relation significative avec les autres variables : **Facilité d'usage**, **Qualité du service** et **Qualité du système**.

Tableau 1 : Analyse explicative de l'appropriation des systèmes d'aide à la décision par les contrôleurs de gestion

Dimensions	Corrélation de Pearson (p)	Signification (sig.)
Attentes de l'utilisateur	0,395	0,002
Efficacité personnelle	0,404	0,002
Compatibilité SI-Tâche	0,265	0,000
Utilité perçue	0,358	0,002
Facilité d'usage	0,067	0,324
Qualité du service	0,012	0,204
Qualité du système	0,041	0,302
Qualité de l'information	0,456	0,003

Source : Elaboré par l'auteur

Cinq hypothèses sont vérifiées :

H1 : “Les attentes de l'utilisateur influencent positivement l'appropriation des systèmes d'aide à la décision”. Ce résultat confirme les conclusions de plusieurs travaux de recherche Davis et al. (1989) qui ont validé empiriquement l'effet positif des attentes de l'utilisateur sur l'intention d'utilisation et sur l'utilisation effective d'un système.

H2 : “L'efficacité personnelle influence positivement l'appropriation des systèmes d'aide à la décision”. Ce résultat confirme les travaux de Delone et McLean (2003), Torkzadeh et Doll (1999) et Seddon (1997) qui ont souligné l'impact de la vitesse et de la facilité de réalisation d'une tâche sur le succès d'une nouvelle technologie, son acceptabilité et son adoption par les utilisateurs.

H3 : “La compatibilité SI-Tâche influence positivement l’appropriation des systèmes d’aide à la décision”. Ce résultat confirme les conclusions des travaux de Staples et Seddon (2004) qui ont validé l’effet positif de l’adéquation Technologie-Tâche sur l’attitude de l’utilisateur envers l’utilisation et l’adoption d’une technologie.

H4 : “L’utilité perçue influence positivement l’appropriation des systèmes d’aide à la décision”. Ce constat conforte les résultats de nombreuses recherches en système d’information Seddon et Kiew (1994), Mahmood et al. (2000) et Brangier et al (2010). Ainsi, plus les besoins métiers des utilisateurs sont intégrés et pris en compte lors de la conception de nouvelles applications décisionnelles, plus ils favorisent les sentiments d’utilité, et contribuent à améliorer le rendement, la qualité du travail et l’appropriation par les utilisateurs.

H8 : “La qualité de l’information influence positivement l’appropriation des systèmes d’aide à la décision”. Ce constat confirme les résultats de nombreuses recherches en système d’information Seddon et Kiew (1994) qui ont validé l’effet positif de la qualité de l’information sur la satisfaction de l’utilisateur et son intention de l’utilisation des nouvelles technologies.

Cependant, les trois hypothèses **H5 : “La facilité d’usage influence positivement l’appropriation des systèmes d’aide à la décision”**, **H6 : “La qualité du service influence positivement l’appropriation des systèmes d’aide à la décision”** et **H7 : “La qualité du système influence positivement l’appropriation des systèmes d’aide à la décision”** sont rejetées.

Conclusion

Le concept d’appropriation des technologies de l’information et de la communication continue à susciter l’intérêt de beaucoup de chercheurs en systèmes d’information. La présente contribution cherche à identifier les déterminants de l’appropriation d’un système d’aide à la décision par les contrôleurs de gestion de différents niveaux organisationnels de trois grandes entreprises marocaines œuvrant dans le secteur agroalimentaire.

L’étude empirique réalisée auprès de 42 contrôleurs de gestion met l’accent sur cinq variables clés favorisant l’appropriation des systèmes d’aide à la décision à savoir les Attentes de l’utilisateur, l’Efficacité personnelle, la Compatibilité SI-Tâche, l’Utilité perçue et la Qualité de l’information. La Facilité d’usage, la Qualité du service et la Qualité du système se sont avérées non significatives dans le contexte de notre modèle.

Comme tout travail de recherche, notre démarche comporte certaines limites, la première est liée au terrain de la recherche, le choix de trois entreprises limitera la portée des résultats obtenus et leur généralisation à d'autres contextes, et donc la validité externe de la recherche. La deuxième limite est liée à la taille minimale de l'échantillon.

Ainsi, il sera judicieux de mettre en œuvre des recherches sur une population plus importante d'utilisateurs, en réduisant les critères de sélection adoptés dans notre recherche, d'élargir le nombre de dimensions retenues des niveaux conceptuels de notre recherche. Ceci devrait être possible étant donné que le nombre des entreprises qui sont en train d'implanter les systèmes d'aide à la décision ne cesse d'augmenter.

BIBLIOGRAPHIE

Baile, S. (2006), "Mobiliser les théories économiques et organisationnelles dans la recherche en systèmes d'information", Encyclopédie de l'informatique et des Systèmes d'Information, Vuibert.

Bandura, A. (1986), *Social Foundations of Thought and Action*, Englewood Cliffs, Prentice Hall.

Barlow, J. et Maul, D. (2000), "Emotional Value: Creating Strong Bonds with your Customers", Berrett Kohler Publishers, San Francisco.

Bernoux, P. (2002). *La sociologie des organisations*, 5ème éditions, Seuil, Paris.

Brangier, E., Hammes, S., Bastien, J.M.C., (2010), "Analyse critique des approches de l'acceptation des technologies: de l'utilisabilité à la symbiose humain-technologie-organisation", *Revue européenne de psychologie appliquée*, Vol. 60, p. 129-146.

Brillet, F., Hulin, A., Martineau, R., (2010), "La gestion des compétences à l'épreuve du E-RH : de l'adoption à l'appropriation des outils", *Revue Management & Avenir*, n°37.

Brown, S. A., Venkatesh, V., et Hoehle, H. (2015), "Technology adoption decisions in the household: A seven-model comparison". *Journal of the Association for Information Science et Technology*, Vol. 66, N° 9, 1933–1949.

Cheng, X., Solimando, A., Bounfour, A., Waller, E. (2017), "Cloud computing adoption: a rule-based modeling", 22ème Colloque de l'Association Information & Management (AIM), 17, 18 et 19 Mai, Paris, France.

- Chiu, C., Hsu, M. et Wang, E. (2006), "Understanding Knowledge Sharing in Virtual Communities: An Integration of Social Capital and Social Cognitive Theories", *Decision Support Systems*, Vol. 42, N° 3, pp. 1872-1888.
- Costa, G., Glinia, E. et Drakou, A. (2004), "The Role of Empathy in Sport Tourism Services: A Review", *Journal of Sport Tourism*, Vol. 9, N°4, pp. 331-342.
- Dahab D., (2001), "Les déterminants de l'acceptation des technologies de l'information et de la communication par les utilisateurs finals", Thèse de doctorat en Sciences de Gestion, Université des Sciences Sociales de Toulouse 1.
- Davis, F.D, Bagozzi, R.P et Warshaw, P.R. (1989). "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of two Theoretical Models". *Management Science*, Vol. 35, N°8, pp. 982-1003.
- Davis, F.D. (1989), "Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology", *MIS Quarterly*, Vol. 13 N°3, pp. 319-340.
- DeLone, W. H., McLean E. R. (2003), "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update." *Journal of Management Information Systems* 19(4): 9-30.
- DeSanctis, G. et Poole, MS. (1994). "Capturing the complexity in advanced technology use : Adaptative Structuration Theory", *Organization Science*, vol 5, n°2, May 1994, pp121-146.
- Doll, .W et Torkzadeh, G. (1988), "The measurement of End-User Computing Satisfaction", *Mis Quarterly*, Vol. 12, N°2, pp. 259-274.
- Ferratt, T.W., et Viahos, G.E. (1998), "An Investigation of Task-Technology Fit for Managers in Greece and the US", *European Journal of Information Systems*, Vol. 7, N°2, pp. 123-136.
- Fishbein, M. et Ajzen, I. (1975), "Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research", Addison-Wesley Publishers.
- Gauche, K., Ologeanu-Taddei, R., Eggrickx, A. (2014), "Pilotage de la recherche à l'université : un cas de non appropriation du système d'information ?", 19ème Colloque de l'Association Information & Management (AIM), 20 et 21 Mai, Aix-en-Provence, France.
- Goodhue D.L et Thompson R.L (1995), "Task-Technology fit and individual performance", *MIS Quarterly*, 19, N°2, pp: 213-236.

- Goodhue, D.L., Klein, B.D. et March, S.T. (2000), "User evaluations of IS as surrogates for objective performance", *Information & Management*, vol. 38, pp. 87-101.
- Guesmi, S. (2015), "Trajectoires d'adoption et d'appropriation du web 2.0 dans les systèmes d'information organisationnels ", 20ème Colloque de l'Association Information & Management (AIM), 20, 21 et 22 Mai, Rabat, Maroc.
- Houze, E. (2000). "L'appropriation d'une technologie de l'information et de la communication par un groupe distant", Thèse de doctorat en sciences de gestion, Université Montpellier 2.
- Igbaria, M. et Tan, M. (1997), "The Consequences of Information Technology Acceptance on Subsequent Individual Performance", *Information & Management*, Vol. 32, pp. 113-121.
- Kettinger, W.J. et Lee, C.C. (1994), "Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Services Function", *Decision Sciences*, Vol. 25, N° 5/6, pp. 737-766.
- King, W.R. et He, J. (2006), "A Meta-analysis of the Technology Acceptance Model", *Information et Management*, vol. 43, pp. 740-755.
- Lee, S., Noh, M., et Kim, B. G. (2012). "An integrated adoption model for mobile services", *International Journal of Mobile Communications*, vol. 10, N° 4, 405–426.
- Mahmood, M.A., Burn, J.M., Gemeots, L.A. et Jacquez, C. (2000), "Variables Affecting Information Technology End-User Satisfaction: A Meta-Analysis of the Empirical Literature", *International Journal of Human-Computer Studies*, Vol. 52, N°5, pp. 751-771.
- Mahmood, M.A., Hall, L., et Leonard Swanberg D. (2001), "Factors Affecting Information Technology Usage: A Meta-Analysis of the Empirical Literature", *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, Vol. 11, N° 2, pp. 107-130.
- Millerand, F. (1999), "Usages des NTIC : les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation", 2e partie, *COMPOSITE* (99.1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. et Berry, L.L. (1988), "SERVQUAL: a Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, pp.12-37.

- Proulx, S. (2001), "Usages de l'Internet : la 'pensée-réseaux' et l'appropriation d'une culture numérique", *Comprendre les usages de l'Internet*, Éditions Rue d'Ulm, ENS, Paris, p. 139-145.
- Rai, A., Lang, S.S. et Welker, R.B. (2002), "Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis", *Information Systems Research*, Vol.13, N°1, March, pp. 50-69.
- Rogers, E. (1995), "Diffusion of Innovation", Free Press, New York, 4th edition.
- Rogers, E.M. (2003). "Diffusion of innovations" Free Press, New York, 5th edition.
- Seddon, P.B. (1997), "A Respecification and Extension of the Delone and McLean Model of IS Success", *Information Systems Research*, Vol. 8, N°3, Septembre, pp. 240-253.
- Seddon, P.B. et Kiew, M.Y. (1994), "A Partial Test and Development of the DeLone and McLean Model of IS Success", *Proceedings of the International Conference on Information Systems (ICIS)*, Vancouver, Canada, pp. 99-110.
- Staples, D.S. et Seddon, P. (2004), "Testing The Technology-to-Performance Chain Model", *Journal of Organizational and End User Computing*, Oct-Dec, Vol. 16, N° 4, pp. 17-36.
- Staples, D.S., Wong, I. et Seddon, P.B. (2002), "Having Expectations of Information Systems Benefits that Match Received Benefits: Does it Really Matter?", *Information & Management*, Vol. 40, pp. 115-131.
- Swanson, E.B. (1994), "Information Systems Innovation among Organizations", *Management Science*, Vol. 40, N°9, pp. 1069-1092.
- Taylor, S. et Todd, P.A. (1995), "Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models", *Information Systems Research*, vol. 6, n° 4, pp. 144-176.
- Teo H., Wei K. et Benbasat I. (2003) "Predicting Intention to Adopt Interorganizational Linkages : an Institutional Perspective", *MIS Quarterly*, vol. 27, n°1, p. 19-49.
- Torkzadeh, G. et Doil, W. (1999), "The Development of a Tool for Measuring the Perceived Impact of Information Technology on Work ", *Omega, The International Journal of Management Science*, Vol.27, pp.327-339.
- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B. et Davis, F.D. (2003). "User Acceptance of Information Technology". *MIS Quarterly*, Vol. 27, N° 3, pp. 425-478.