

# LES CHARTES D'UTILISATION DES TIC : FACTEURS ORGANISATIONNELS DE CONTINGENCE D'UNE PRATIQUE EMERGENTE EN FRANCE

**Bia Marie**, Doctorante

Laboratoire CREPA, Université Paris Dauphine, France  
marie.bia@dauphine.fr

**Kalika Michel**, Professeur

Laboratoire CREPA, Université Paris Dauphine, France  
michel.kalika@dauphine.fr

## Résumé

*A l'instar des firmes anglo-saxonnes, les entreprises françaises sont de plus en plus nombreuses à formaliser des règles d'utilisation des TIC destinées à leurs salariés. Une revue de la littérature sur le sujet révèle que les finalités d'une telle démarche sont multiples : promouvoir les conditions d'une utilisation efficiente des outils, sensibiliser à la sécurité informatique, établir des principes éthiques « bilatéraux » d'utilisation des TIC, concernant notamment la surveillance électronique, l'utilisation des ressources à des fins personnelles et le respect de la vie privée. Constatant que cette pratique ne touche pas uniformément toutes les entreprises françaises, cette communication vise à identifier les facteurs organisationnels contingents à la diffusion d'une charte d'utilisation des TIC. Une étude menée auprès de 505 entreprises révèle que la diffusion d'une charte d'utilisation des TIC est liée aux caractéristiques structurelles, technologiques, culturelles et démographiques de l'entreprise.*

*Mots clefs : Usages des TIC ; processus d'appropriation; régulation ; charte d'utilisation des TIC ; facteurs organisationnels de contingence*

## Abstract

*Following the example of Anglo-Saxon companies, French companies are increasingly establishing codes of conduct specific to the use of information technologies and systems. A review of literature reveals that goals of such codes are multiple: improving efficiency of uses, IS security awareness, ethics. Based on a study of 505 French companies, this paper aims to identify organizational contingency factors of the diffusion of a code. Both structural, technological, cultural and demographic factors have been identified.*

*Keywords: ICT Use ; appropriation process; regulation ; code of conduct; organizational contingency factors*

## 1 INTRODUCTION

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) offrent aux organisations de nombreuses opportunités d'innovation, de création de valeur et d'amélioration de la performance. Néanmoins, les effets d'une technologie donnée dépendent moins de ses caractéristiques intrinsèques que de la façon dont elle est utilisée par les individus (DeSanctis et Poole, 1994 ; Orlikowski, 1992 ; DeLone et McLean, 2003). En effet, parce que la technologie est équivoque et soumise à l'interprétation des utilisateurs, les usages développés durant la phase d'appropriation des TIC ne sont pas toujours pertinents au regard des objectifs poursuivis par l'organisation (Orlikowski, 1994 ; de Vaujany, 2000). Ainsi, peuvent émerger des usages "perturbateurs", sources d'inefficacité, de menace pour l'intégrité et la sécurité du système d'information, voire plus généralement de questionnements éthiques. Dès lors, comment amener les salariés à utiliser les TIC conformément aux objectifs de l'organisation?

De Vaujany (2000) identifie deux principaux types d'actions régulateurs : d'une part, les actions visant à restreindre techniquement les possibilités d'utilisation de la technologie et d'autre part, les actions influençant directement le processus d'appropriation en le facilitant ou en le canalisant. Sont inclus dans cette catégorie les plans de formation et de sensibilisation des utilisateurs, la reconception des interfaces, ou encore la formalisation de règles d'utilisation diffusées auprès des salariés sous la forme d'une charte ou d'un code de conduite spécifique<sup>1</sup>. Si les thèmes de la formation des utilisateurs ou du design sont largement traités dans la littérature, celui des chartes d'utilisation a reçu à ce jour une attention plus limitée. Pourtant, plusieurs études font apparaître que cette pratique concerne un nombre croissant d'entreprises (Cigref, 1999, 2000 ; Bouchet et al. 2002).

Cet article propose donc d'élargir les connaissances sur les chartes d'utilisation des TIC. Plusieurs catégories de facteurs sont susceptibles d'influer sur l'adoption d'une charte : des facteurs externes ou institutionnels d'une part (DiMaggio et Powell, 1983 ; Swanson et Ramiller, 1997) et des facteurs internes ou organisationnels d'autre part. Dans le cadre de cette étude, nous nous interrogeons sur l'impact des facteurs organisationnels. Plus précisément, quatre types de facteurs potentiels sont étudiés: des facteurs structurels, technologiques, culturels et démographiques.

Après une revue de littérature sur le rôle et les impacts de la charte sur le comportement des utilisateurs, des hypothèses de recherche sont formulées. La méthodologie est exposée puis les résultats obtenus sont présentés et discutés.

## 2 ROLE ET IMPACT DE LA CHARTE SUR LE COMPORTEMENT DES UTILISATEURS

### 2.1 La charte, outil de régulation de l'utilisation des TIC

Une revue de la littérature fait apparaître que la création d'une charte ou d'un code d'utilisation des TIC peut répondre à plusieurs préoccupations des dirigeants :

- améliorer l'efficacité des usages développés par les utilisateurs (Tyre et Orlikowski, 1994 ; de Vaujany, 2000). Concernant l'utilisation de la messagerie électronique par exemple, la groupe Renault formule des recommandations du type « vérifiez que la messagerie électronique est le moyen le plus approprié », « écrivez des messages concis et précis », etc...(Cigref, 2000).

---

<sup>1</sup> Dans la suite de cet article nous retenons le terme « charte d'utilisation des TIC » pour qualifier le support formel des règles d'utilisation.

- dissuader les abus et les comportements illégaux tels que le piratage de logiciels, et sensibiliser à la sécurité informatique (Straub et Nance, 1990 ; Cigref, 2002 ; Mirchandani et Motwani, 2003),
- formaliser des principes éthiques « bilatéraux » d'utilisation des TIC, liés notamment aux questions de surveillance électronique, d'utilisation des ressources à des fins personnelles et de protection de la vie privée. Dans ce cas, la charte vise notamment à instaurer une sorte de contrat moral entre les salariés et l'employeur (Bouchet al., 1999 ; Mercier et Coulon, 2002 ; Isaac, 2003).

La charte a donc pour vocation d'établir un cadre à l'utilisation des technologies. Elle fixe les règles du jeu et les conditions d'une utilisation acceptable et efficace des TIC (Cigref, 1999, 2000). Elle clarifie les droits, les devoirs et les responsabilités ; précise ce que les dirigeants attendent des salariés en matière de comportements.

Lorsqu'elle fixe les modalités de contrôle d'application des règles édictées et institue des sanctions en cas de non-respect, la charte peut jouer un rôle dissuasif (Straub et Nance, 1990 ; Mirchandani et Motwani, 2003).

Par ailleurs, la formalisation de règles de conduite peut permettre de pallier l'insuffisance de législation ou l'ambiguïté des lois relatives à l'utilisation des TIC dans l'entreprise (Isaac et Kalika, 2001 ; Mercier et Coulon, 2002 ). Elle constitue un garde-fou juridique efficace si le document est annexé au contrat de travail ou au règlement intérieur.

Les études empiriques portant sur le contenu des chartes d'utilisation des TIC démontrent ainsi l'existence d'une grande disparité tant sur la forme que sur l'esprit. Il existe des disparités de contenu selon le type d'organisations (entreprises privées, administrations ou institutions académiques) et selon le département initiateur du code de conduite (direction informatique, direction générale, DRH, service juridique) (Whitman et al, 1999 ; Healy et Iles, 2002). De plus, les Technologies visées par ces chartes sont variables. Dans certains cas, elles concernent exclusivement les technologies Internet à savoir la messagerie électronique, l'Internet et l'Intranet (Benkirane et al. 2003). Dans d'autres cas, elles visent à réguler l'utilisation de l'ensemble des outils informatiques et de télécommunication. La charte du groupe Renault par exemple, concerne l'usage de l'ensemble de ses « ressources informatiques, électroniques et numériques » à savoir, les matériels informatiques, les logiciels, progiciels et programmes, les fichiers et les données, ainsi que les outils de communication tels que la messagerie électronique, Internet et les forums de discussion (Liaisons Sociales Quotidien, 2001). Généralement, on constate que les codes sont davantage tournés vers la sécurité et l'usage efficace du système d'information. Les préoccupations éthiques, telles que le respect de la vie privée des salariés sont plus rarement présentes (Healy et Iles, 2002).

## 2.2 Acceptation et impact de la charte sur les utilisateurs

Si clarifier le champ des possibles quant à l'utilisation d'Internet est perçu comme souhaitable et légitime par les salariés (Lim et al., 2002), les politiques restrictives semblent peu acceptées (Rodhain et Agarwal, 2001). Les utilisateurs préfèrent que leur employeur diffuse des lignes directrices plutôt que des règles formelles d'utilisation afin de préserver leur sentiment d'autonomie. Ils acceptent également mieux les règles lorsqu'elles sont négociées et instaurées de manière consensuelle que lorsqu'elles sont imposées par la direction. Dans leur étude exploratoire, Hacker et al. (1998) soulignent que les utilisateurs les plus fréquents et les plus expérimentés sont généralement les plus réfractaires à l'institution de règles d'utilisation des TIC.

Concernant l'effet des chartes d'utilisation des TIC sur le comportement des utilisateurs, l'existence d'une charte ou d'un code permet aux salariés de mieux évaluer ce que l'organisation considère comme acceptable ou non (Hacker et al. 1998 ; Pierce et Henry, 2000). Cependant, elle ne semble pas influencer de manière significative le jugement personnel et les comportements de l'individu (Harrington, 1996 ; Pierce et Henry, 2000 ; Rodhain et Agarwal, 2001 ; Healy et Iles, 2002). Par

ailleurs, les professionnels en systèmes d'information jugent que c'est un moyen peu efficace de dissuasion des abus (Loch et al., 1998 ; Mirchandani et Motwani, 2003). Bien que cette pratique, semble peu influencer les comportements, elle est adoptée de manière croissante par les organisations. Nous proposons donc à présent d'identifier les facteurs organisationnels contingents à la diffusion d'une charte.

### 3 FACTEURS CONTINGENTS A LA DIFFUSION D'UNE CHARTE

Plusieurs facteurs organisationnels peuvent permettre de comprendre ce qui différencie les entreprises concernant leur volonté de réguler l'usage des TIC : des facteurs structurels, technologiques, culturels et démographiques.

#### 3.1 Un facteur structurel : le degré de standardisation de l'entreprise

Le degré de standardisation correspond à l'importance des règles et procédures formelles ou informelles dans l'organisation (Lawrence et Lorsch, 1973, Hage, 1965, in Kalika, 1988). La standardisation vise notamment à instaurer une certaine stabilité et prévisibilité des comportements (Jackson et Adams, 1979).

Nous supposons que la volonté de réguler l'utilisation des TIC par le biais d'une charte est plus présente dans les organisations fortement standardisées. En effet, créer et diffuser une charte d'utilisation des TIC correspond à une démarche de formalisation par règlement et peut être considérée comme un outil de standardisation (Mintzberg, 1982). Elle dicte de manière formalisée les modes et conditions d'utilisation des outils. En restreignant la liberté des salariés quant à la manière d'utiliser les TIC, la direction cherche à en maîtriser et en stabiliser les usages (Cigref, 1999).

**H1 : La diffusion d'une charte d'utilisation des TIC est positivement associée au degré de standardisation de l'entreprise.**

#### 3.2 Les facteurs liés au contexte technologique de l'entreprise

Benkirane et al. (2003), ont souligné que la décision de formaliser une politique d'utilisation n'est pas liée à la durée d'utilisation des TIC dans l'entreprise. Une telle démarche intervient le plus souvent en réaction aux problèmes rencontrés dans l'utilisation des TIC. Deux autres composantes du contexte technologique de l'entreprises peuvent être liées à la diffusion d'une charte : le degré de numérisation de l'entreprise et le caractère stratégique conféré aux TIC par l'entreprise.

##### 3.2.1 *Le degré de numérisation de l'entreprise*

La numérisation consiste en la transformation d'activités physiques ou à support physique en activités immatérielles grâce à des outils informatiques ou de télécommunication (Isaac, 2002, 2003). On peut identifier trois degrés de numérisation au sein des entreprises françaises : (1) les entreprises traditionnelles, dans lesquelles le système d'information est très peu développé et la numérisation des processus managériaux, opérationnels, décisionnels et transactionnels sont quasi inexistantes, (2) les entreprises privilégiant un seul aspect de la numérisation : optimisation des processus internes, la gestion de la relation client ou la gestion de la connaissance, (3) les entreprises numériques

caractérisées par l'ensemble des outils électroniques et par une numérisation simultanée des processus managériaux, opérationnels, décisionnels et transactionnels.

Plus pertinent que le simple degré d'équipement des entreprises, le degré de numérisation est un indicateur du degré d'intégration des TIC dans les tâches quotidiennes des salariés. Nous supposons que plus l'environnement de travail des salariés est numérisé et plus le besoin de réguler l'utilisation des TIC est présent pour la direction générale.

**H2a : La diffusion d'une charte d'utilisation des TIC est positivement associée au degré de numérisation de l'environnement de travail des salariés.**

### 3.2.2 *Le caractère stratégique des TIC*

Bien qu'il existe aujourd'hui encore un débat sur la capacité des technologies de l'information à fournir un avantage concurrentiel, il est indéniable qu'elles constituent une source potentielle de création de valeur pour l'entreprise (Porter et Millar 1985 ; Bakos, 1986 ; Mata, Fuerst et Barney, 1995 ; Henderson et Venkatraman, 1999). Néanmoins, selon la théorie de la ressource, le système d'information ne sera source de création de valeur que si l'entreprise est capable de le concevoir, l'implémenter et l'exploiter de manière efficiente (Barney, 1991).

Dès lors, nous supposons que plus les TIC constituent un enjeu stratégique majeur pour l'entreprise et plus elle aura tendance à vouloir maîtriser l'usage qui en est fait par ses employés.

**H2b : La diffusion d'une charte d'utilisation des TIC est associée au caractère stratégique des TIC dans l'entreprise.**

### 3.3 Un facteur culturel : la nationalité d'origine

La diffusion d'une charte d'utilisation des TIC est susceptible d'être liée à la nationalité d'origine de la maison-mère au regard de deux constats :

Il existe des différences manifestes d'adoption des TIC d'un pays à l'autre, liées notamment à des différences de développement économique mais aussi à des différences culturelles (Hofstede, 2001). On peut donc s'attendre à ce que les chartes soient plus répandues dans les entreprises originaires de pays ayant adopté les TIC précocement, tels que les Etats-Unis.

Par ailleurs, les individus n'ont culturellement pas le même rapport à la règle d'une nation à l'autre. L'institution de règles organisationnelles est une pratique plus ou moins répandue et adaptée selon les caractéristiques culturelles des pays. (Hofstede, 1980, 1984 ; D'Iribarne, 1989 ; Rodrigues et Kaplan, 1998).

Ajoutons que des différences d'environnements légaux peuvent rendre plus ou moins nécessaire l'autorégulation par le biais d'une charte.

Ainsi, nous supposons que la diffusion d'une charte d'utilisation des TIC est une pratique plus ou moins répandue selon le pays d'origine de l'entreprise.

**H3 : La diffusion d'une charte d'utilisation des TIC est liée à la nationalité d'origine de l'entreprise.**

### 3.4 Les facteurs démographiques

Parmi les caractéristiques démographiques susceptibles d'être liées à la diffusion d'une charte informatique, nous identifions l'effectif de l'entreprise et son secteur d'activité.

#### 3.4.1 *L'effectif*

Selon Hall et al. (1967) le nombre de règles et politiques écrites est faiblement associé à la taille de l'organisation. De plus, dans leur étude auprès d'entreprises québécoises, Benkirane et al. (2003) montrent que la taille de l'entreprise n'influence pas de manière significative l'adoption d'une politique d'utilisation acceptable d'Internet.

Néanmoins, il apparaît que les usages abusifs des technologies et systèmes d'information (TSI) sont proportionnellement plus fréquents dans les grandes organisations que dans les petites (Hoffer et Straub, 1989). Par ailleurs, il apparaît que les grandes organisations mettent en œuvre plus de moyens visant à dissuader les abus (Kankanhalli et al., 2003). Enfin, Healy et Iles (2002) montrent qu'en Angleterre les codes éthiques liés à l'utilisation des TIC sont plus répandus dans les grandes entreprises. Dès lors, nous supposons que :

**H4a : La diffusion d'une charte d'utilisation des TIC est positivement associée à l'effectif de l'entreprise.**

#### 3.4.2 *Le secteur d'activité*

Tout d'abord, le degré d'équipement et d'utilisation des TIC est variable selon le secteur d'activité (Kalika et al. 2003). De plus, en raison de la nature plus ou moins stratégique et sensible de l'information transitant par ces outils, il a été montré que certains secteurs, tels que la finance, sont plus exposés au risque d'abus que d'autres (Hoffer, Straub, 1989 ; Straub et Nance, 1990 ; Kankanhalli et al., 2003). Dès lors nous supposons que le besoin de réguler les utilisations des TIC est variable selon les secteurs.

**H4b : La diffusion d'une charte d'utilisation des TIC est liée au secteur d'activité de l'entreprise.**

Le modèle de la recherche peut être résumé comme suit :

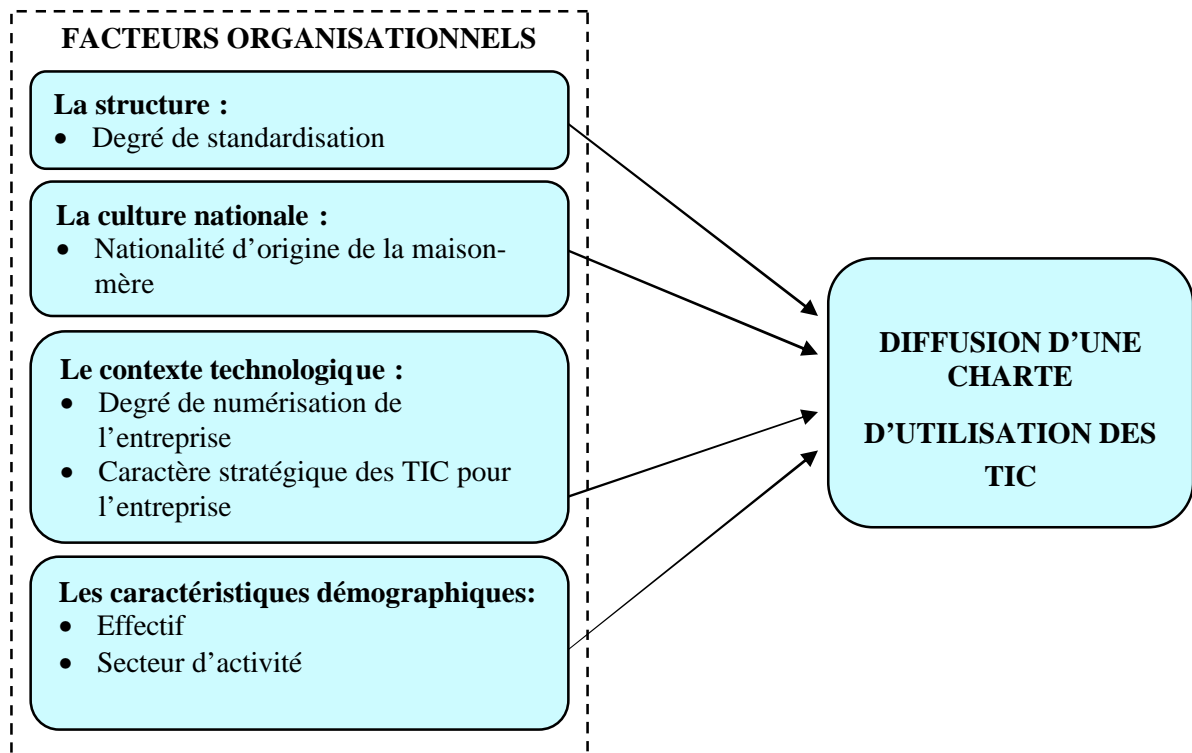


Figure 1. Facteurs organisationnels contingents à la diffusion d'une charte d'utilisation des TIC.

## 4 RESULTATS EMPIRIQUES

### 4.1 Méthodologie<sup>2</sup>

Les données ont été collectées dans le cadre d'une étude plus large menée en France par l'Observatoire E-management Dauphine-Cegos. Un questionnaire a été administré par voie téléphonique à 505 entreprises.

Afin de mettre en exergue le caractère émergent de cette pratique en France, l'enquête a été menée à l'identique deux années consécutives, en 2002 et en 2003.

Les personnes interrogées sont essentiellement des dirigeants : PDG (19%), directeur général (11%), directeur du système d'information (45%). Seules les entreprises de plus de 50 salariés ont été prises en compte. Les entreprises interrogées sont majoritairement de taille moyenne (moins de 500 salariés). Tous les secteurs d'activité sont représentés avec un nombre important d'entreprises issues du secteur industriel. En 2003, 33% des entreprises interrogées déclarent avoir diffusé une charte d'utilisation des TIC auprès de leurs salariés, contre 25% en 2002. Ce résultat montre que bien qu'encore marginale, cette pratique émerge de manière croissante et significative en France.

<sup>2</sup> L'opérationnalisation des variables est présentée en annexe

## 4.2 Test des hypothèses

Pour vérifier les hypothèses relatives aux facteurs organisationnels contingents à la diffusion d'une charte, des tests d'indépendance ont été effectués (Khi2).

### 4.2.1 Un facteur structurel : le degré de standardisation

La diffusion d'une charte d'utilisation des TIC est liée au degré de standardisation de l'entreprise<sup>3</sup>. Plus les entreprises sont standardisées et plus cette pratique est fréquente. H1 est donc validée.

Degré de standardisation de l'entreprise	Faible	Moyen	Fort
<b>2002</b>	100%	100%	100%
% d'entreprises ayant diffusé une charte	<b>17,9%</b>	<b>20,1%</b>	<b>36,8%</b>
% d'entreprises n'ayant pas diffusé de charte	82,1%	79,9%	63,2%
<b>2003</b>	100%	100%	100%
% d'entreprises ayant diffusé une charte	<b>24,8%</b>	<b>30,9%</b>	<b>42,2%</b>
% d'entreprises n'ayant pas diffusé de charte	75,2%	69,1%	57,8%

Tableau 1. Part d'entreprises ayant diffusé une charte selon le degré de standardisation.

### 4.2.2 Les facteurs liés au contexte technologique

- Le degré de numérisation de l'entreprise

La diffusion d'une charte d'utilisation des TIC est également liée au degré de numérisation de l'entreprise<sup>4</sup>. Plus les entreprises sont numérisées et plus cette pratique est répandue. H2a est validée.

Degré de numérisation	faible ou nul = entreprises traditionnelles	Partiel / intermédiaire	Total = entreprises numériques
<b>2002</b>	100%	100%	100%
% d'entreprises ayant diffusé une charte	<b>13,4%</b>	<b>23,8%</b>	<b>43,2%</b>
% d'entreprises n'ayant pas diffusé de charte	86,6%	76,2%	56,8%
<b>2003</b>	100%	100%	100%
% d'entreprises ayant diffusé une charte	<b>12,3%</b>	<b>28,7%</b>	<b>49,3%</b>
% d'entreprises n'ayant pas diffusé de charte	87,7%	71,3%	50,7%

Tableau 2. Part d'entreprises ayant diffusé une charte selon le degré de numérisation

- Le caractère stratégique conféré aux TIC

L'hypothèse suivant laquelle la diffusion d'une charte d'utilisation des TIC est liée au caractère stratégique accordé aux TIC par la direction générale est vérifiée<sup>5</sup>. En effet, la part d'entreprises ayant adopté une charte augmente avec l'importance stratégique conférée aux TIC.

<sup>3</sup> En 2002 : test du khi2=19,760, dll=4, p=.001 ; en 2003 : test du Khi2=13,278, dll=4, p=.010

<sup>4</sup> En 2002 : test du Khi2=23,129 ; dll=2 ; p=.000 ; en 2003 : test du Khi2=25,127, dll=2, p=.000

<sup>5</sup> En 2002 : test du Khi2=13,002 dll=4, p=.011 ; en 2003 : test du Khi2=30,726, dll=4, p=.000



<b>Caractère stratégique des TIC</b>	<b>Faible</b>	<b>Moyen</b>	<b>Fort</b>
<b>2002</b>	100%	100%	100%
% d'entreprises ayant diffusé une charte	<b>15,1%</b>	<b>24,2%</b>	<b>30,2%</b>
% d'entreprises n'ayant pas diffusé de charte	84,9%	75,8%	69,8%
<b>2003</b>	100%	100%	100%
% d'entreprises ayant diffusé une charte	<b>11,9%</b>	<b>30,7%</b>	<b>42,1%</b>
% d'entreprises n'ayant pas diffusé de charte	88,1%	69,3%	57,9%

Tableau 3. Part d'entreprises ayant diffusé une charte selon le caractère stratégique des TIC

#### 4.2.3 Un facteur culturel : la nationalité d'origine

En 2002, on constate une relation significative entre l'existence d'une charte d'utilisation des TIC et le pays d'origine de la maison-mère<sup>6</sup>. Cette pratique est alors beaucoup plus développée dans les entreprises américaines que dans les entreprises françaises ou plus largement européennes. En revanche en 2003, il n'existe plus de différence significative selon la nationalité d'origine. H3 est donc partiellement validée.

<b>Nationalité d'origine</b>	<b>Française</b>	<b>Autre pays européen</b>	<b>Américaine</b>
<b>2002</b>	100%	100%	100%
% d'entreprises ayant diffusé une charte	29,0%	24,7%	54,8%
% d'entreprises n'ayant pas diffusé de charte	71%	75,3%	45,2%
<b>2003</b>	100%	100%	100%
% d'entreprises ayant diffusé une charte	38,0% (n.s)	33,3% (n.s)	42,4% (n.s)
% d'entreprises n'ayant pas diffusé de charte	62% (n.s)	66,7% (n.s)	57,6% (n.s)

Tableau 4. Part d'entreprises ayant diffusé une charte selon la nationalité d'origine

#### 4.2.4 Les facteurs démographiques

- L'effectif

La diffusion d'une charte d'utilisation des TIC est étroitement liée à l'effectif de l'entreprise<sup>7</sup>. Plus les entreprises sont grandes et plus la tendance à diffuser des règles d'utilisation des outils informatiques et numériques est forte.

On constate un effet de seuil au-delà de 5000 salariés : à partir de cet effectif, il existe une charte dans la grande majorité des entreprises alors que cette pratique reste minoritaire dans les entreprises ayant un effectif inférieur. En 2003, l'effet de seuil est moins marqué, les chartes sont adoptées de manière croissante dans les structures plus petites. H4a est validée.

<sup>6</sup> Les entreprises asiatiques et africaines n'ont pu être prises en compte en raison de leur faible nombre (< 5). En 2002 : test du  $\chi^2=10,206$ ,  $dll=2$ ,  $p=,006$  ; En 2003 : test du  $\chi^2=0,872$ ,  $dll=2$ ,  $p=,647$

<sup>7</sup> En 2002 : test du  $\chi^2=68,295$ ,  $dll=4$ ,  $p=,000$  ; en 2003 : test du  $\chi^2=77,160$ ,  $dll=4$ ,  $p=,000$

Effectif	- de 500	[500 ;2000[	[2000 ;5000[	[5000 ;10000[	+ de 10000
<b>2002</b>	100%	100%	100%	100%	100%
% d'entreprises ayant diffusé une charte	19,7%	17,4%	35,7%	<b>72,2%</b>	<b>69,2%</b>
% d'entreprises n'ayant pas diffusé de charte	80,3%	82,6%	64,3%	27,8	30,8%
<b>2003</b>	100%	100%	100%	100%	100%
% d'entreprises ayant diffusé une charte	23,9%	56,3%	43,8%	<b>85,7%</b>	<b>75,6%</b>
% d'entreprises n'ayant pas diffusé de charte	76,1%	43,7%	56,2%	14,3%	24,4%

Tableau 5. Part d'entreprises ayant diffusé une charte selon l'effectif

- Le secteur d'activité

En 2002, la diffusion d'une charte d'utilisation des TIC était une pratique inégalement répandue d'un secteur à l'autre<sup>8</sup>. Dans le secteur financier et immobilier il apparaît qu'une entreprise sur deux déclarait alors diffuser une charte. Cela peut s'expliquer notamment par la nature hautement confidentielle et sensible des informations transitant par ces outils et donc par des risques d'abus plus importants (Straub et Nance, 1990 ; Kankanhalli et al. 2003). Cette pratique semblait également très répandue dans le secteur des télécommunications et de l'informatique (41,9%). Une part d'explication réside dans le fait que ce secteur bénéficie d'un effet d'expérience plus important dans l'utilisation des TIC.

Cependant, en 2003, les différences ne sont plus significatives. Cette pratique est désormais répandue dans les entreprises de tous secteurs. H4b est donc partiellement validée.

Secteur	Industrie	Télécoms. et services	Finance et Immobilier	Services aux entreprises	Services aux particuliers	Commerce, distribution	Autres (tourisme transport s, BTP...)
<b>2002</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
% d'entr. ayant diffusé une charte	24,8%	<b>41,9%</b>	<b>50,0%</b>	31,9%	25,3%	11,4%	17,9%
% d'entr. n'ayant pas diffusé de charte	75,2%	58,1%	50,0%	68,1%	74,7%	88,6%	82,1%
<b>2003</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
% d'entr. ayant diffusé une charte	32,1% n.s	48,1% n.s	39,3% n.s	40,6% n.s	30,0% n.s	23,9 n.s	47,1% n.s
% d'entr. n'ayant pas diffusé de charte	67,9% n.s	51,9% n.s	60,2% n.s	59,4% n.s	70,0% n.s	76,1% n.s	52,9% n.s

Tableau 6. Part d'entreprises ayant diffusé une charte par secteur d'activité

#### 4.3 Discussion

Facteurs contingents		
Hypothèses	Résultats	
	2002	2003
H1 : degré de standardisation	Validée	
H2a : degré de numérisation	Validée	
H2b : caractère stratégique des TIC	Validée	
H3 : nationalité d'origine	Validée	Non validée
H4a : effectif	Validée	
H4b : secteur d'activité	Validée	Non validée

Tableau 7. Synthèse des résultats

<sup>8</sup> En 2002 : test du khi2=17,972, dll=2, p= ,010 ; En 2003 : test du Khi2=8,622, dll=7, sign.=,281

Cette enquête sur les chartes d'utilisation des TIC met en exergue le caractère émergent et actuel de cette pratique en France. En effet, en 2003, une entreprise sur trois déclarait avoir diffusé une charte auprès de ses salariés contre moins d'une sur quatre en 2002.

Par ailleurs, les résultats obtenus confirment que la volonté de réguler l'utilisation des TIC par le biais d'une charte est liée simultanément à des facteurs structurels, technologiques, culturels et démographiques.

Tout d'abord, comme tout code de conduite, une charte d'utilisation des TIC constitue un vecteur de standardisation des usages. Par ce biais, la direction cherche à maîtriser et stabiliser les comportements des utilisateurs. Nous avons ainsi observé que cette pratique est plus fréquente parmi les entreprises fortement standardisées.

De plus, l'existence d'une charte d'utilisation des TIC est étroitement liée au contexte technologique de l'entreprise. D'une part, cette démarche concerne essentiellement les entreprises ayant atteint un certain degré de numérisation. Autrement dit, plus les processus de l'entreprise sont numérisés, plus l'environnement de travail des salariés est numérisé et plus elle manifeste le besoin de maîtriser et réguler les usages des TIC. D'autre part, on constate que les entreprises considérant les TIC comme un enjeu stratégique majeur ont davantage tendance à diffuser une charte auprès de leurs salariés. Ainsi, conformément à l'idée suivant laquelle seul un usage efficient et approprié de la technologie par les utilisateurs permet la création de valeur, les entreprises espérant tirer un avantage concurrentiel des TSI semblent plus sensibles à la question de la régulation des usages.

Concernant le contexte culturel, opérationnalisé ici par la nationalité d'origine, les résultats empiriques montrent que cette pratique a été « empruntée » aux entreprises américaines. En 2002, les chartes concernaient majoritairement les entreprises américaines. En 2003, elles concernent indistinctement les entreprises de toutes origines. Ce décalage entre les entreprises américaines et européennes peut notamment s'expliquer par un rythme d'adoption des technologies différent (Hofstede, 2001) : les firmes américaines ont adopté les TIC plus précocement et ont bénéficié du retour d'expérience avant les entreprises européennes. Face au « désordre » interne engendré par l'appropriation des technologies de l'information et à l'ambiguïté de l'environnement légal sur cette question, les entreprises européennes ont imité les pratiques des entreprises américaines développées il y a déjà quelques années (DiMaggio et Powell, 1983). Notons que le même phénomène a été observé concernant le développement des codes éthiques dans les entreprises européennes (Langlois et Schlegelmilch, 1990).

Par ailleurs, bien que cette tendance s'estompe en 2003, les résultats de l'enquête montrent que les chartes d'utilisation des TIC concernent majoritairement les grandes entreprises. On observe notamment que plus de 70% des entreprises de plus de 5000 personnes ont diffusé une charte d'utilisation auprès de leurs salariés. Ce résultat corrobore celui obtenu par Healy et Iles dans leur étude menée auprès d'entreprises anglaises (2002).

Enfin, en 2002, cette pratique semblait encore spécifique à certains secteurs, tels que le secteur financier, télécommunications et services informatiques. Néanmoins, en 2003, il ne semble plus exister de différence significative d'un secteur à l'autre. Là encore, un phénomène de mimétisme semble avoir opéré.

Cette pratique se généralise donc progressivement aux entreprises de tous secteurs, tailles et nationalités.

## 5 CONCLUSION

Jusqu'à présent, la plupart des recherches sur les usages des TIC se sont focalisées sur l'adoption et l'intégration des TIC dans les modes de travail et d'organisation. Peu abordent la question de la

pertinence des usages développés durant la phase d'appropriation (de Vaujany, 2000). Pourtant la problématique de la qualité, de l'efficacité, de la sécurité et parfois même de la légalité des usages est une réalité pour les praticiens. Le nombre croissant d'entreprises formalisant des règles d'utilisation en atteste.

Cette recherche sur les chartes d'utilisation des TIC a montré que cette pratique, bien qu'encore marginale, est de plus en plus répandue en France. En outre, elle met en exergue que la régulation de l'utilisation des TIC par le biais d'une charte ou d'un code de conduite ne touche pas uniformément toutes les entreprises. Cette démarche est liée à la fois au degré de standardisation de l'entreprise, à son contexte technologique (son degré de numérisation et le caractère stratégique des TIC), et à sa taille. Alors qu'en 2002 les chartes étaient plus ou moins répandues selon la nationalité d'origine et le secteur d'activité, cette pratique touche désormais indistinctement les entreprises de toutes nationalités et de tous secteurs.

Parmi les forces de cette étude, nous pouvons souligner la taille de l'échantillon (>500 entreprises) et son caractère longitudinal qui d'une part, met en exergue le processus de diffusion de cette pratique en France et qui d'autre part, renforce la fiabilité des résultats obtenus. Par ailleurs, cette étude empirique est à notre connaissance la première réalisée en France sur ce sujet.

Néanmoins, plusieurs limites méritent d'être soulignées. Tout d'abord, d'autres facteurs peuvent intervenir dans la décision de réguler l'utilisation des TIC : il est possible que la culture organisationnelle ou encore les expériences dans l'utilisation des TIC (bonnes ou mauvaises) soient également des déterminants de la régulation des usages.

Ajoutons que la composition de l'échantillon rend délicate la généralisation de ces résultats aux entreprises d'autres pays.

Par ailleurs, en raison de la nature complexe et humaine du phénomène étudié, compléter les résultats de cette étude par une approche plus qualitative semble incontournable. Ainsi, d'autres recherches sur le processus d'adoption et de mise en œuvre des chartes, leur acceptation par les salariés et leur efficacité sont nécessaires. Comme nous l'avons souligné en introduction, la diffusion d'une charte peut s'accompagner d'autres types d'actions régulatrices, telles que des campagnes de sensibilisation, des formations ou une adaptation des interfaces. Ces éléments devraient également être pris en compte dans l'analyse du phénomène étudié.

Enfin, la régulation des usages des technologies par le biais d'une charte constitue un seul des aspects de la gestion des changements générés par l'introduction des TIC. L'étude des chartes devrait donc s'insérer dans le cadre plus large de l'étude de la gestion du changement socio-technique.

## 6 RÉFÉRENCES

- Bakos J.Y., Treacy M.E. (1986), "Information technology and corporate strategy: a research perspective", *MIS Quarterly*, 10(2): 107-119
- Barney J.B. (1991) "Firm resources and sustained competitive advantage", *Journal of Management*, 17(1): 99-120
- Benkirane N., Maguiraga L., Plaisent M., Bernard P., (2003), « Usages acceptables d'Internet : pratiques et politiques », *Actes du 8<sup>ème</sup> colloque de l'AIM*, 21-23 mai, Grenoble, France
- Bollinger D., Hofstede G. (1987), *Les différences culturelles dans le management*, Paris : Editions d'Organisations, 268p.
- Bouchet H. et al. (2002), « *La cybersurveillance des salariés sur les lieux de travail.* », Rapport d'étude et de consultation publique, février 2002, [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)
- Cigref (1999), « *Maîtrise d'Internet* », Paris, septembre 1999, [www.cigref.fr](http://www.cigref.fr)
- Cigref (2000), « *Impacts et usages de la messagerie électronique* », Paris, octobre 2000, [www.cigref.fr](http://www.cigref.fr)

- Cigref (2002) « *Sécurité des Systèmes d'Information, quelle politique globale de gestion des risques ?* », Paris, www.cigref.fr
- 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., Poole M.S (1994), « Capturing the complexity in advanced technology use : adaptive structuration theory », *Organization Science*, 5(2):121-146
- DiMaggio P., Powell W.W. (1983), « The iron-cage revisited : institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields », *American Sociological Review*, 48(2):147-160
- D'Iribarne P. (1989), *La logique de l'honneur, gestion des entreprises et traditions nationales*, Paris : Editions du Seuil, 279p.
- Hacker K.L., Townley C., Horton V. J. (1998), "Employee attitudes regarding electronic mail policies: a case study", *Management Communication Quarterly*, 11(3): 422-452
- Hall, R.H., Johnson N.J., Haas J.E, (1967), « Organizational size, complexity and formalization », *American Sociological Review*, 32: 903-912
- Harrington (1996), « the effect of code of ethics and personal denial of responsibility on computer abuse judgements and intentions. », *MIS Quarterly*, 20(3): 257-278
- Healy M. et Iles J. (2002), "The establishment and enforcement of codes", *Journal of Business Ethics*, 39: 117-124
- Henderson J.C. et Venkatraman N. (1999), "Strategic alignment: leveraging information technology for transforming organizations" *IBM Systems Journal*, 38(2,3): 472-484
- Hoffer J.A., Straub D.W. (1989), "The 9 to 5 underground: are you policing computer crimes?", *Sloan Management Review*, 30(4): 35-43
- Hofstede G.J. (2001), "Adoption of communication technologies and national culture", *Systèmes d'Information et Management*, 6(3) : 55-74
- Isaac H., Kalika M. (2001), « Organisation, technologies de l'information et vie privée », *Revue Française de Gestion*, n°134, juillet
- Isaac H. (2002), « Les composantes du système d'information structurant l'entreprise numérique : une étude empirique en France », *Actes du 7<sup>ème</sup> Colloque de l'AIM*, mai, Hammamet, Tunisie
- Isaac H. (2003), « Technologies de l'information et management : la nouvelle frontière éthique de l'entreprise », in J. Lauriol, H. Mesure, *L'éthique d'entreprise à la croisée des chemins*, Eds. L'Harmattan, 2003: 93-110
- Jackson J.H., Adams SW, (1979), « The life cycle of rules », *The Academy of Management Review*, 4(2): 269-273
- Kalika M., (1988), "*Structures d'entreprises. Réalités, déterminants, performances.*", Edition Economica, Paris, 427p.
- Kalika M., Ledru M., Isaac H., Beyou C., Josserand E. (2003) « *Le e-management, quelles transformations pour l'entreprise ? Impact des TIC sur la performance, la stratégie et les compétences* », Rueil Malmaison : Editions Liaisons, 191p.
- Kankanhalli A., Teo H-H, Tan B.C.Y., Wei K-K (2003), « An integrative study of information systems security effectiveness », *International Journal of Information Management*, 23: 139-154
- Langlois C. , Schlegelmilch B. (1990), "do corporate codes of ethics reflect national character? Evidence from Europe and the United States" *Journal of International Business Studies*, 4: 519-539
- Liaisons Sociales Quotidien (2001), "Charte du 1<sup>er</sup> juillet 2001 sur le bon usage des ressources informatiques, électroniques et numériques du Groupe Renault", jeudi 2 août, n°175
- Lim V., Teo T, Loo G.L. (2002), "How do I loaf here? Let me count the ways", *Communications of the ACM*, 45(1): 66-70
- Loch K.D, Conger S., Oz E., (1998), "Ownership, privacy and monitoring in the workplace: a debate on technology and ethics.", *Journal of Business Ethics*, 17(6): 653-663
- Mata F.J., Fuerst W.L., Barney J.B. (1995), "Information technology and sustained competitive advantage: a resource-based analysis", *MIS Quarterly*, 19(4), pp.487-505
- Mercier S., Coulon R. (2002), « Le développement des technologies de l'information : comment préserver la vie privée des salariés ? », in Kalika et al., *E-GRH : révolution ou évolution ?* Editions Liaisons: 171-194

- Mintzberg H., (1982), « *Structure et dynamique des organisations.* », Editions d'Organisations, 434p.
- Mirchandani D., Motwani, J., (2003), "Reducing Internet abuse in the workplace", *S.A.M Advanced Management Journal*, 68(1): 22-26
- Orlikowski W.J. (1992), « The duality of technology : rethinking the concept of technology in organizations », *Organization Science*, 3(3) : 398-425
- Orlikowski W.J. (1994), « Windows of opportunity : temporal patterns of technological adaptation in organizations », *Organization Science*, 5(1) : 98-118
- Pierce MA, Henry J.W. (2000), "Judgements about computer ethics: do individual, co-worker, and company judgements differ? Do company codes make a difference?", *Journal of Business Ethics*, 28: 307-322
- Porter M.E., Millar V.E. (1985), "How information gives you competitive advantage", *Harvard Business Review*, 63: 149-174
- Rodhain F., Agarwal R. (2001), « Le message électronique : une propriété privée ? perception des salariés quant à la propriété de leurs courriels et au respect de leur vie privée sur le lieu de travail », *Systèmes d'Information et Management*, 6(4): 49-72.
- Rodrigues C.A., Kaplan E. (1998), « The country's uncertainty avoidance measure as a predictor of the degree of formalisation applied by organization in it : propositions for the European Union countries », *Management Research News*, 21(10): 34-44
- Straub D.W., Nance W.D. (1990), « Discovering and disciplining computer abuse in organizations : a field study », *MIS Quarterly*, 14(1): 45-60
- Tyre M., Orlikowski W.J. (1994), "Windows of opportunity: temporel patterns of technological adaptation in organizations", *Organization Science*, 5(1): 98-118
- Vaujany (de) F.X. (2000), "Usages d'un intranet et processus de structuration de l'organisation", *Systèmes d'Information et Management*, n°2, vol.5 : 79-105
- Weisband S.P. , Reining, BA, (1995), "Managing user perceptions of e-mail privacy", *Communications of the ACM*, 38(12): 40-47
- Whitman M.E., Townsend A.M., Aalberts R.J. (1999), "Considerations for an effective telecommunication-use policy", *Communications of the ACM*, 42(6): 101

## 7 ANNEXES: OPÉRATIONNALISATION DES VARIABLES

Variables	Opérationnalisation	Source
Diffusion d'une charte d'utilisation des TIC	Variable binaire : « Avez-vous diffusé une charte d'utilisation des TIC auprès de vos salariés ? » (oui / non)	
Degré de standardisation de l'entreprise	Mettez une note de 1 à 5 à l'affirmation suivante sachant que 1 signifie « pas d'accord » et 5 « tout à fait d'accord » : « les collaborateurs mobilisent au quotidien des procédures décrivant les tâches à effectuer »	Kalika, 1988
Degré de numérisation	23 variables permettant d'identifier l'utilisation de plusieurs dimensions du système d'information (communication électronique, pilotage, CRM, SCM, KM, commerce électronique, travail collaboratif à distance) Exemples de variables : « il est fréquent d'organiser des réunions en visioconférence » ; « lorsque les collaborateurs trouvent une solution à un problème, ils alimentent systématiquement une base de connaissance » ; « les stocks sont automatiquement réapprovisionnés grâce à l'EDI »... Pour chaque proposition, les répondants doivent mettre une note de 1 à 5 selon leur degré d'accord ou de désaccord. Une ACP puis une typologie ont été effectuées sur ces variables, permettant de dégager 3 degrés de numérisation : (1) numérisation faible voire inexistante (entreprises traditionnelles), (2) numérisation partielle, intermédiaire, (3) numérisation totale (entreprises numériques)	Isaac, 2002, 2003

Caractère stratégique des TIC	Mettez une note de 1 à 5 à l'affirmation suivante sachant que 1 signifie « pas d'accord » et 5 « tout à fait d'accord » : « votre direction générale considère les nouvelles technologies comme un enjeu stratégique »	
Culture Nationale	« Quelle est la nationalité d'origine de la maison-mère de votre entreprise ? » (américaine, française, européenne, asiatique, africaine)	