

**Éthique des technologies et systèmes d'information :
usages individuels, positionnement moral des
organisations et changements sociotechniques : cas du
livre numérique**

Lamine Sarr

► **To cite this version:**

Lamine Sarr. Éthique des technologies et systèmes d'information : usages individuels, positionnement moral des organisations et changements sociotechniques : cas du livre numérique. Ethique. Université Sorbonne Paris Cité, 2015. Français. NNT : 2015USPCB216 . tel-01915246

HAL Id: tel-01915246

<https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01915246>

Submitted on 7 Nov 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Université Paris Descartes

Ecole doctorale Sciences juridiques, politiques, économiques et de gestion - ED 262

Laboratoire CEDAG (EA 1516) / Pôle Management Éthique et Société

Éthique des technologies et systèmes d'information :

Usages individuels, positionnement moral des
organisations et changements sociotechniques

Cas du livre numérique

Tome 1

Par Lamine SARR

Thèse de Doctorat en Sciences de gestion

(Arrêté du 7 août 2006)

Présentée et soutenue publiquement le 8 décembre 2015

Devant un jury composé de :

Directrice de thèse : **Madame Hajer KEFI**

Maître de conférences HDR à l'Université Paris Descartes

Rapporteurs : **Monsieur Ahmed BOUNFOUR**

Professeur à l'Université Paris Sud

Monsieur Michel KALIKA


Professeur à l'IAE de Lyon

Suffragants : **Monsieur Nicolas BERLAND**

Professeur à l'Université Paris Dauphine

Madame Martine BRASSEUR

Professeure à l'Université Paris Descartes

 Except where otherwise noted, this work is licensed under
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/>

Avertissement

L'Université n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans les thèses : ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.

Résumé :

Le déploiement continu des technologies et systèmes d'information (TSI) et leur application croissante dans la plupart des activités humaines ont engendré à la fois l'émergence de nombreuses problématiques et le renouvellement de diverses interrogations d'ordre moral et éthique relatives aux différents usages de ces outils.

Ce travail s'inscrit dans le domaine de recherche sur l'éthique informationnelle, et s'applique au contexte particulier de l'industrie du livre qui connaît actuellement une transformation potentiellement importante et étroitement liée au développement de la technologie du livre numérique.

Les résultats de cette recherche montrent, dans un premier temps, l'étendue et les divers aspects de l'éthique individuelle des utilisateurs et le positionnement moral des organisations vis-à-vis de l'usage des TSI. Dans un second temps, ils révèlent les changements sociotechniques apportés par le livre numérique dans l'industrie du livre et comment ils sont perçus par les différents acteurs en présence. En dernier lieu, l'étude présente un modèle théorique pour appréhender les facteurs explicatifs de l'usage éthique *versus* non éthique du livre numérique.

Mots clés (français) : Éthique, Technologies de l'information, Usages, Livre numérique.

Title: Information Technology Ethics: Individual Usage, Moral Organizational Positioning and Sociotechnical Change: The case of eBook

Abstract:

The deployment of information systems and technologies (IST), and their increasing integration in most of human activities have led to the emergence of many new issues, and also to the renewal of various moral and ethical questions relating to the IST usage.

This research belongs to the Informational Ethics research domain, and is applied to the specific context of the book industry, which is currently experiencing a potentially important transformation due to the development of the eBook technology.

The findings of this research show at first, the scope and the diverse aspects related to users' individual ethics, and the moral positioning of organizations towards IST usage. Then, they highlight the socio-technical changes brought by eBook in the book industry and how they are perceived by the various book actors concerned. Finally, a theoretical model aimed at understanding the explanatory factors of ethical versus unethical usage of eBooks is presented and discussed.

Keywords: Ethics, Information Technology, Usage, eBook.

A mes parents, Nafi et Iba,

A Hugues mon père adoptif,

A mes grands parents,

Remerciements

Mes premiers mots de remerciements vont d'abord à Madame Hajer KEFI, ma directrice de thèse. Je lui exprime toute ma reconnaissance pour l'enrichissement intellectuel et la rigueur méthodologique qui ont accompagné toutes les étapes de réalisation de ce travail.

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à toute l'équipe du laboratoire CEDAG Management EA 1516, en particulier à Madame Martine BRASSEUR qui m'a donné le goût de la recherche alors que j'étais étudiant en Master 2 Ethique et Organisation.

A tous les enseignants-chercheurs du CEDAG, j'adresse mes remerciements pour leur disponibilité et pour la pertinence de leurs remarques et commentaires durant les ateliers doctoraux.

A tous les doctorants du CEDAG Management, j'exprime ma gratitude pour leur soutien et pour la perspicacité de leurs commentaires et discussions pendant et après les ateliers doctoraux.

Je remercie très sincèrement les membres du jury, Monsieur BOUNFOUR, Monsieur KALIKA, Monsieur BERLAND et Madame BRASSEUR, d'avoir accepté d'être membres du jury en tant que Rapporteurs ou Suffragant(e)s et d'avoir bien voulu évaluer ce travail doctoral.

J'adresse un grand merci aux Nouvelles Éditions Numériques Africaines (NENA) et à la Librairie Numérique Africaine (LNA), en la personne de mes Associés Marc, Sidaty et Aziz, ainsi qu'à toute l'équipe de NENA pour leur compréhension et leur concours durant ces années.

Enfin, j'exprime ma profonde gratitude à toute ma famille et à mes amis pour leur affectueux et indéfectible soutien.

Sommaire

<u>AVERTISSEMENT</u>	<u>3</u>
<u>REMERCIEMENTS</u>	<u>9</u>
<u>SOMMAIRE</u>	<u>11</u>
<u>INTRODUCTION GENERALE.....</u>	<u>13</u>
<u>PREMIERE PARTIE : CONSTRUCTION DU CADRE THEORIQUE DE LA RECHERCHE</u>	<u>25</u>
CHAPITRE 1: MOBILISATION DES APPROCHES PHILOSOPHIQUES, PSYCHOSOCIOLOGIQUES, MANAGERIALES ET JURIDIQUES DANS L'ELABORATION DU CADRE D'ANALYSE DE LA RECHERCHE	27
SECTION 1: LA PORTEE DES THEORIES ETHIQUES DE LA PHILOSOPHIE MORALE DANS L'ELABORATION DU CADRE D'ANALYSE DE L'ETHIQUE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION	28
SECTION 2 : L'APPORT DES CONCEPTIONS PSYCHOSOCIOLOGIQUES DANS LA CONCEPTUALISATION DU PROCESSUS DE PRISE DE DECISION ETHIQUE	45
SECTION 3 : L'IMPACT DE L'APPROCHE MANAGERIALE DE L'ETHIQUE DES AFFAIRES DANS LE MANAGEMENT DES TECHNOLOGIES ET SYSTEMES D'INFORMATION	62
SECTION 4 : LE CADRE JURIDIQUE ET REGLEMENTAIRE DANS LA DELIMITATION MATERIELLE DE L'ETHIQUE DES TECHNOLOGIES ET SYSTEMES D'INFORMATION	71
CHAPITRE 2: ÉTUDE CRITIQUE DE LA LITTERATURE DE L'ETHIQUE DES TECHNOLOGIES ET SYSTEMES D'INFORMATION	81
SECTION 1 : LES DIFFERENTES CONCEPTIONS DE L'ETHIQUE DES TSI	83
SECTION 2 : LA QUESTION DE L'IDENTIFICATION DES PROBLEMATIQUES ETHIQUES SOULEVEES PAR LES TSI	92
SECTION 3 : LA CONSTRUCTION SOCIALE DES USAGES : ENTRE LE DETERMINISME SOCIAL, LE DETERMINISME TECHNOLOGIQUE ET LA THEORIE DE LA CO-CONSTRUCTION	101
SECTION 4 : LA QUESTION DE L'USAGE DES TECHNOLOGIES ET SYSTEMES D'INFORMATION	107
CHAPITRE 3: CADRE THEORIQUE ET EPISTEMOLOGIQUE DE LA RECHERCHE : LA PERSPECTIVE SOCIOMATERIELLE DE L'ETHIQUE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION SOUS L'ANGLE DU REALISME CRITIQUE	117
SECTION 1 : LES FONDEMENTS THEORIQUES ET EMPIRIQUES DE L'APPROCHE SOCIOMATERIELLE	119
SECTION 2 : L'APPROCHE SOCIOMATERIELLE ET LES DIFFERENTES POSITIONS CONCEPTUELLES D'ANALYSE DE LA TECHNOLOGIE AU SEIN DE L'ORGANISATION	122
SECTION 3 : LES FONDEMENTS EPISTEMOLOGIQUES DE L'APPROCHE SOCIOMATERIELLE : ENTRE LE REALISME CRITIQUE ET LE REALISME AGENTIEL	124
SECTION 4 : LE POSITIONNEMENT EPISTEMOLOGIQUE DE LA RECHERCHE	128

<u>PARTIE 2 : ANALYSE EMPIRIQUE DE L'ETHIQUE DES TECHNOLOGIES ET SYSTEMES D'INFORMATION.....</u>	<u>133</u>
CHAPITRE 4 : USAGE ET ETHIQUE INDIVIDUELLE DES TSI	135
SECTION 1 : MOBILISATION DU CADRE THEORIQUE DE LA RECHERCHE	137
SECTION 2 : DEMARCHE METHODOLOGIQUE	145
SECTION 3 : RESULTATS ET DISCUSSIONS	178
CHAPITRE 5 : POSITIONNEMENT ETHIQUE DES ORGANISATIONS : UNE APPROCHE PSYCHOSOCIOLOGIQUE DE L'ETHIQUE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION PAR LE PRISME DES CHARTES D'USAGE DES TSI	191
SECTION 1 : CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE : ROLE DE LA CULTURE DANS L'ANALYSE DU POSITIONNEMENT MORAL DE L'ORGANISATION.....	193
SECTION 2 : DEMARCHE METHODOLOGIQUE	198
SECTION 3 : RESULTATS ET DISCUSSIONS	210
CHAPITRE 6 : ÉTHIQUE ET CHANGEMENTS SOCIOTECHNIQUES DANS L'INDUSTRIE DU LIVRE : VERS UN MODELE EXPLICATIF DE L'USAGE INDIVIDUEL ETHIQUE DES TSI APPLIQUE AU LIVRE NUMERIQUE	225
SECTION 1 : DU LIVRE MANUEL AU LIVRE NUMERIQUE : EVOLUTIONS HISTORIQUES ET DIMENSIONS ETHIQUES.....	228
SECTION 2 : ANALYSE DES FACTEURS EXPLICATIFS DE L'ADOPTION ET DE L'UTILISATION DES LIVRES NUMERIQUES DANS LA LITTERATURE	235
SECTION 3 : DEMARCHE METHODOLOGIQUE GENERALE.....	245
SECTION 4 : RESULTATS DES PROBLEMATIQUES, USAGES ET CHANGEMENTS SOCIOTECHNIQUES ENGENDRES PAR LE LIVRE NUMERIQUE DANS L'INDUSTRIE DU LIVRE	251
SECTION 5 : PROPOSITION D'UN MODELE EXPLICATIF DE L'USAGE ETHIQUE DU LIVRE NUMERIQUE.....	286
<u>CONCLUSION GENERALE</u>	<u>301</u>
<u>BIBLIOGRAPHIE.....</u>	<u>317</u>
<u>LISTE DES TABLEAUX</u>	<u>343</u>
<u>TABLE DES ILLUSTRATIONS.....</u>	<u>345</u>
<u>TABLE DES MATIERES</u>	<u>347</u>

Introduction générale

Le déploiement continu des technologies et systèmes d'information (TSI) et leur intégration croissante dans la plupart des activités humaines ont engendré à la fois l'émergence de nombreuses problématiques, et la résurgence de certaines interrogations d'ordre moral et éthique relatives au développement et aux différents usages de ces outils. Ces questions éthiques liées au développement et aux usages des TSI s'inscrivent dans le cadre de ce qu'on appelle l'éthique informationnelle «Information Ethics» (Mason 1986 ; Floridi 2002), la Cyberéthique (Wiener 1964 ; Tavani 2007), l'éthique informatique «Computer Ethics» (Maner 1980 ; Johnson 1985 ; Gotterbarn 1991) ou encore l'Éthique des Technologies de l'Information «Information Technology Ethics» (Moor 1985, 2005 ; Ess 2008 ; Mingers et Walsham, 2010).

Même s'il est communément admis que les traditions éthiques de la philosophie morale devraient servir de cadre d'analyse dans l'étude de l'éthique des TSI (Maner 1980 ; Johnson 1985 ; Bynum 2005), elles demeurent en pratique d'une application relativement limitée. La faible prise en compte de l'aspect éthique dans la conception des objets technologiques, dans la phase d'implantation aussi bien que lors des usages, paraît en être la conséquence. En réalité, il semblerait que l'application des règles de bonne conduite issues des traditions éthiques ne trouve pas souvent un écho favorable dans les organisations, chez les concepteurs aussi bien que chez les utilisateurs (Buchholz et Rosenthal 2002 ; Moor 2005).

Dans le monde académique, la plupart des chercheurs perçoivent l'éthique des TSI comme une branche de l'éthique appliquée qui étudie les implications éthiques et sociales des technologies (Maner 1980 ; Johnson 1985 ; Moor 1985 ; Bynum 2001 ; Tavani 2013). D'où la prépondérance des théories éthiques et des cadres d'analyse au détriment des approches qui étudieraient les pratiques et les usages non seulement à l'aune des conceptions morales, mais également en se focalisant sur la perception éthique de l'usage des TSI, du point de vue individuel et organisationnel, ainsi qu'au regard des changements sociotechniques pouvant découler de ces types d'usage.

Nous proposons dans ce travail de fournir des explications aux mécanismes générateurs qui sous-tendent l'usage éthique ou non des TSI, sur la base de différentes approches :

philosophiques, psychosociologiques, managériales, juridiques et technologiques. Il nous semble particulièrement important de discerner au préalable dans la littérature les principaux travaux qui mettent en évidence les différentes conceptions de l'éthique des technologies de l'information (Maner 1980 ; Johnson 1985 ; Bynum 2008 ; Tavani 2013), les problématiques éthiques soulevées par leur usage (Mason 1986 ; Sviokla et Gentile 1990 ; Ganascia 2005 ; Baltzan et Phillips 2008), les méthodes d'analyse de ces problématiques (Moor 1985, 2005 ; Brey 2012), l'application des théories éthiques de la philosophie morale à l'analyse TSI (Ess 2006 ; Davison et al 2009 ; Mingers et Walsham 2010 ; Ross et Chiasson 2011), et aussi l'édition de règles de bonne conduite aux professionnels des TSI (Gotterbarn 1991, 2000 ; Davis 1995 Martin et Schinzingler 2004).

Ainsi la question centrale à laquelle répond cette recherche est de savoir *quelles réalités recouvrent l'éthique des technologies et systèmes d'information en termes d'usage individuel, de positionnement moral des organisations, et d'utilisation « éthique » ou « non éthique » d'une technologie particulière qui semble porteuse de changements sociotechniques : le livre numérique¹.*

Dans ce chapitre introductif, nous présentons l'approche construite pour appréhender cette problématique. Nous commençons par une mise au point terminologique autour des concepts clés de : TSI, éthique et éthique des TSI. Nous précisons ensuite nos objectifs et fondements épistémologiques, avant d'annoncer le plan de la recherche.

1. Concepts clés

Nous allons tout au long de ce travail utiliser les termes de « technologies de l'information et de la communication » (TIC), et de « systèmes d'information » (SI) sous l'acronyme de TSI « technologies et systèmes d'information ». Il convient donc dès à présent de délimiter clairement ces concepts. Nous préciserons ensuite comment nous appréhendons la notion d'éthique appliquée à ces outils.

D'abord, les technologies de l'information et de la communication (TIC) ou technologies de l'information (TI) désignent généralement : « L'ensemble des outils, ressources technologiques permettant de transmettre, enregistrer, créer, partager ou échanger des

¹ Les termes « livre numérique », « livrel » et « eBook » seront utilisés de manière interchangeable tout au long de ce travail pour désigner la même chose.

informations, notamment les ordinateurs, Internet (sites web, blogs et messagerie électronique), les technologies et appareils de diffusion en direct (radio, télévision et diffusion sur l'internet) et en différé (podcast, lecteurs audio et vidéo et supports d'enregistrement) et la téléphonie (fixe ou mobile, satellite, visioconférence, etc.)» (UNESCO 2015).

Au niveau de l'organisation, on parle de systèmes d'information (SI) pour désigner « l'ensemble des ressources humaines, organisationnelles, méthodologiques et techniques de l'entreprise, affectées à l'acquisition, au traitement, à la conservation et à la diffusion des informations nécessaires à l'entreprise pour réaliser son activité » (Reix et al 2011 p.4). Cette définition permet d'identifier les trois dimensions qu'englobent les SI : la dimension informationnelle, la dimension technologique et la dimension organisationnelle. A ce titre, le système d'information inclut les outils technologiques que sont les TI/TIC définis plus haut. C'est pour cette raison que l'on parle de systèmes d'information basés sur des outils technologiques.

La portée et la délimitation de ces concepts sont en revanche assez régulièrement questionnées dans la littérature en management des systèmes d'information (MSI) (Orlikowski et Barley 2001 ; Akhlaghpour et al., 2013), mais il reste vrai qu'ils renvoient en général aux mêmes applicatifs issus de l'informatique (Computer Science) mais dont la mise en usage, par les individus, se fait dans un contexte exclusivement organisationnel pour les SI et dans un contexte plus général, au niveau sociétal pour les TI/TIC.

Quant à la notion d'éthique, nous l'appréhendons ici comme une discipline cherchant à « énoncer des propositions universellement valables sur l'action bonne et juste » (Hoffe 1993, p.101). Tandis que la morale est considérée comme « un ensemble de règles guidant la conduite de l'homme dans sa vie personnelle et sociale » (Moessinger 1996, p.5).

D'un point de vue étymologique, l'éthique et la morale recouvrent sensiblement la même signification : « ethos » qui signifie mœurs en grec, et « mores » signifiant coutumes en latin, pour désigner la façon d'agir déterminée par l'usage. D'aucuns considèrent que la morale a une dimension plus théorique, car elle est orientée vers la réflexion sur les fondements, qui sont pour l'essentiel « des principes ou des normes relatives au bien et au mal, qui permettent de qualifier et de juger les actions humaines » (Canto-Sperber et Ogien 2004 p.5), alors que l'éthique, dans sa dimension plus pratique, s'efforce « d'appliquer » ou de « déconstruire » les règles de conduite imposées par la morale (Russ 1994). En dépit de ces quelques divergences

sémantiques, nous utiliserons tout au long de nos développements les termes « éthique » ou « morale » pour désigner la même réalité pratique.

Appliquée aux TSI, l'éthique des TSI ou éthique informationnelle est une discipline qui étudie les problématiques soulevées par la technologie informatique (Maner 1980 ; Bynum 2001). Elle vise à combler le vide réglementaire caractérisé par l'absence ou l'inefficacité des réglementations et des politiques d'usage dans l'organisation, et aggravé par les nombreuses confusions conceptuelles relatives à ce que l'on peut qualifier d'usage social éthiquement acceptable des TSI (Moor 1985).

Sous l'angle de la culture organisationnelle, l'éthique informationnelle de l'organisation apparaît comme un processus dynamique de « construction d'un ensemble de normes, valeurs, modes de pensée et règles de conduite qui orientent les actions collectives et individuelles vers des comportements reconnus comme étant éthiques, par l'organisation » (Kéfi et Sarr 2014, p.16). Cette construction se réalise notamment par l'intermédiaire d'outils et de politiques de l'organisation tels que les codes éthiques, les chartes d'utilisation des TSI, etc.

La fonction principale de l'éthique des TSI serait alors d'édicter des règles qui guident nos actions dans l'utilisation de ces outils, en adoptant notamment comme cadre d'analyse les traditions éthiques de la philosophie morale telles que le Déontologisme ou l'Utilitarisme pour appréhender les problématiques actuelles ou émergentes des technologies.

A ce titre, il est d'usage en matière d'éthique des TSI d'identifier dans un premier temps les problématiques éthiques soulevées par la technologie avant de formuler un cadre d'analyse qui édifie et oriente les principes liés à son « bon usage ». Les problématiques éthiques se réfèrent à l'ensemble des questions et problèmes d'ordre moral soulevés par la technologie lors d'une situation concrète d'usage ou lors de son application à un domaine particulier. Les principes de bon usage renvoient à des règles individuelles et/ou collectives destinées à orienter les actions et les comportements vers un usage approprié et conforme à ce qui est attendu dans un contexte socio-économique et historique donné.

2. Objectifs de la recherche

Le but de cette recherche est d'explorer les aspects éthiques sous-jacents à l'usage des technologies et systèmes d'information dans une perspective multidimensionnelle.

Notre démarche s'inscrit, dans un premier temps, dans l'étude de l'usage éthique individuel des TSI. A ce niveau, il s'agit d'investiguer, d'une part, les attitudes et les comportements des utilisateurs et, d'autre part, les différentes conceptions et perceptions de l'usage éthique. Précisément, il convient de déterminer l'importance des considérations éthiques dans des problématiques telles que : le respect de la vie privée ; la confidentialité ; les usages privés dans le temps de travail ; la protection des données personnelles ; la propriété des biens informationnels, etc.

Au niveau organisationnel, il s'agit d'étudier l'éthique à travers l'analyse des chartes d'usage des TSI. Nous examinerons le positionnement moral des organisations vis-à-vis de l'usage de ces outils. Les chartes sont actuellement perçues comme un outil important par l'intermédiaire duquel l'organisation définit et met en œuvre sa politique d'usage des TSI, en édictant un certain nombre d'obligations, d'interdictions et de principes de « bon usage » de ces outils qui s'appliquent à l'organisation, à l'ensemble des utilisateurs, et quelques fois aux parties prenantes externes à celle-ci. A ce titre, l'analyse des chartes d'usage des TSI s'avère pertinente pour ce type d'investigation.

Par la suite, les fondements théoriques et empiriques issus des deux premières études seront mobilisés pour examiner les déterminants et les facteurs explicatifs de l'usage éthique du livre numérique ainsi que les changements sociotechniques impulsés son déploiement dans l'industrie du livre. Il s'agit ici de proposer un modèle théorique pour appréhender les facteurs explicatifs de la nature de l'usage éthique versus non éthique des TSI, et comprendre les différents mécanismes de l'usage éthique ou non éthique d'une technologie potentiellement porteuse de changements sociotechniques comme le livre numérique.

Le choix de la technologie du livre numérique est justifié par trois raisons principales :

La première raison réside dans le fait que le livre (papier ou numérique) est le support de transmission du savoir par excellence, et également un vecteur de diffusion de l'information. Les différentes mutations qu'il a subies tout au long de l'histoire ont profondément transformé les activités humaines : la diffusion du papyrus est associée au développement de l'empire Romain et au pouvoir bureaucratique (Innis 1951), alors que l'invention de

l'imprimerie par Gutenberg au XV^e siècle et sa diffusion aurait « créé l'économie de marché et son système de prix » selon McLuhan (1972 p.199)

La seconde raison est liée au fait que la technologie du livre numérique semble être une véritable « révolution » porteuse de profondes mutations sociotechniques parce qu'elle transforme considérablement l'industrie du livre, l'une des plus durables et des plus stables, avec ses six siècles d'existence depuis l'invention de l'imprimerie au XV^e siècle. L'essor du livre numérique est en train de bouleverser la physionomie de l'industrie du livre. Ce qui soulève de nombreuses problématiques avec l'apparition de nouveaux acteurs et de nouvelles pratiques de production, de distribution, de commercialisation et de lecture.

La troisième raison est liée à un constat : l'adoption et l'utilisation des livres numériques semblent aller de pair avec des pratiques réputées non éthiques comme le piratage, le téléchargement illégal ou la circulation induite des livres numériques (Boullier et Crépel 2013 ; Global E-book Report 2014). Sans parler de certaines pratiques commerciales relativement nouvelles et de dispositifs techniques parfois inédits qui semblent bouleverser l'équilibre entre les acteurs, la répartition des parts de marché, et les risques de disparition de certains acteurs traditionnels du livre (Carreiro 2010 ; Øiestad et Bugge 2013).

Partant de là, l'intérêt de cette recherche est double ; à la fois théorique et pratique. Il est théorique dans le sens où nous cherchons à identifier au delà des conceptions morales, quelles réalités recouvre la notion d'éthique des technologies de l'information pour l'utilisateur individuel ainsi que pour l'organisation. Il est pratique dans le sens où les perceptions éthiques de l'usage des TSI par les différentes parties prenantes sont fondamentales dans la compréhension des mécanismes générateurs de l'usage éthique des TSI si on considère dans une perspective sociomatérielle que les usages et les outils se construisent et se façonnent mutuellement (Orlikowski et Scott 2008).

3. Positionnement épistémologique et démarche de la recherche

Pour répondre à notre question de recherche, nous proposons d'inscrire notre étude dans le courant du réalisme critique. En effet, nous considérons qu'il existe une réalité indépendante et différente de la représentation que l'être humain se fait du réel. Dès lors, le postulat ontologique fondateur de notre recherche s'insère dans le réalisme critique qui appréhende le réel comme une totalité potentiellement infinie dans laquelle nous avons une connaissance incomplète et imprécise (Bhaskar 1979, 1998 ; Lawson 1997 ; Archer et al. 1998 ; Hartwig 2007).

Dans la perspective réaliste critique, l'objectif de la recherche scientifique vise à formuler des explications « plausibles » aux mécanismes générateurs qui gouvernent les événements (Bhaskar 1979) et sous-tendent la perception que les individus ont de ces événements à travers leurs expériences.

Même s'il est présupposé que la connaissance de la réalité profonde n'est pas accessible, le travail du chercheur réaliste critique consiste à fournir des explications au « fonctionnement des mécanismes générateurs qui sont à l'origine des événements perçus » (Gavard-Perret et al., 2012, p.25).

D'un point de vue méthodologique, la perspective réaliste critique entend dépasser l'opposition classique entre la démarche inductive et la démarche hypothético-déductive au profit de la boucle induction-abduction-déduction qui doit s'articuler de manière itérative tout au long de la recherche. Par conséquent, l'approche réaliste critique privilégie en ce sens le croisement et la mobilisation de plusieurs cadres théoriques pour fournir des explications aux mécanismes générateurs qui sous-tendent le phénomène étudié.

Dans le cadre de cette recherche, notre démarche méthodologique s'inscrit dans cette boucle récursive induction-abduction-déduction en cohérence avec la nature mixte de cette recherche. Nous avons opté pour un pluralisme des techniques de recherche pour mieux cerner le phénomène de l'éthique des TSI sous ses divers aspects (individuel, organisationnel et sociétal).

Ainsi notre recherche s'attache-t-elle à analyser le phénomène de l'éthique des TSI et à expliquer les éventuels facteurs causaux, les mécanismes générateurs qui sous-tendent l'éthique des technologies et systèmes d'information à travers trois études empiriques : la première sur la perception des individus de l'éthique des TSI dans l'organisation, la deuxième

sur le positionnement moral des organisations vis-à-vis des TSI, et enfin la dernière sur les facteurs explicatifs de l’usage éthique individuel du livre numérique (voir figure 1).

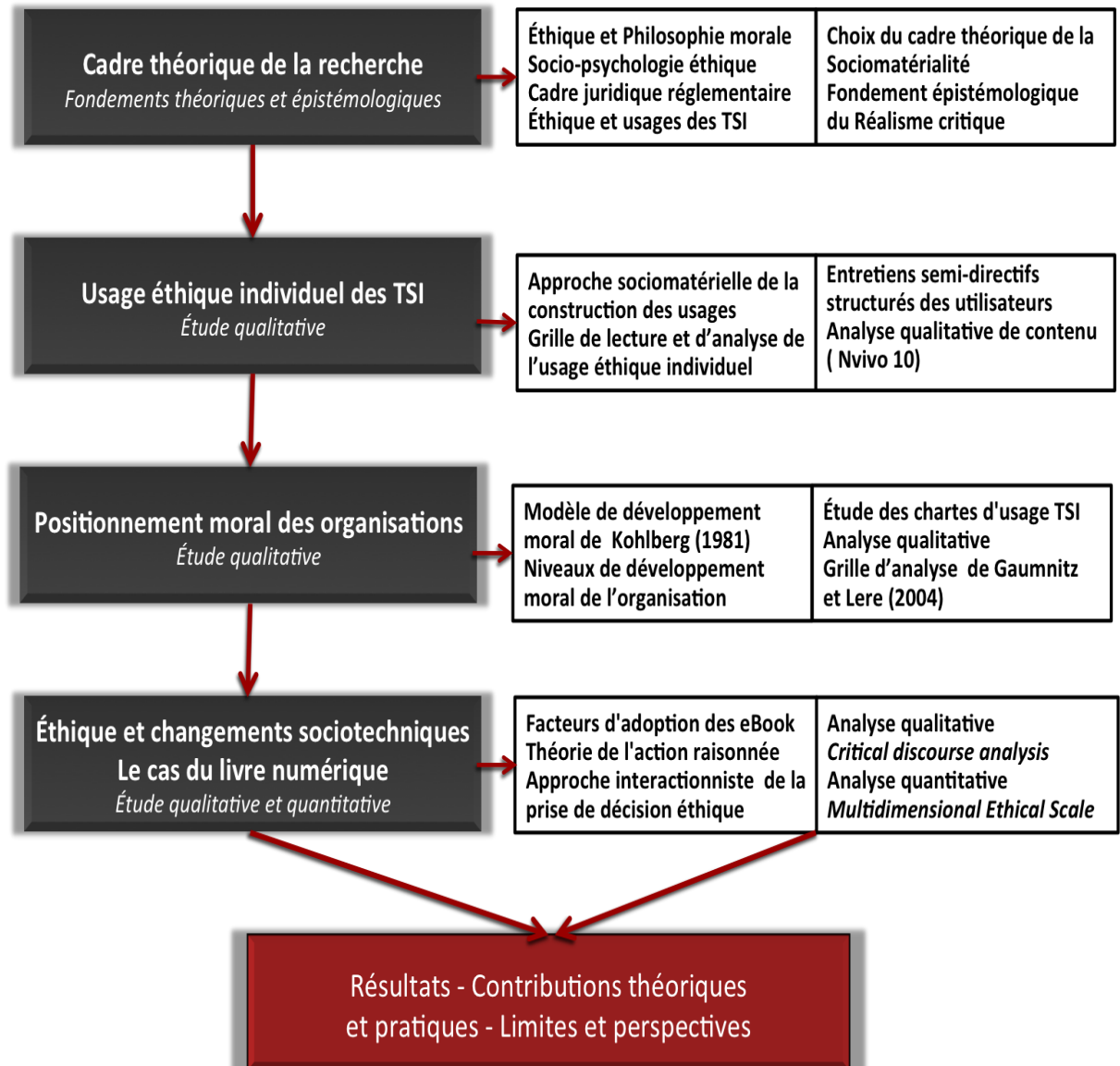


Figure 1 : démarche générale de la recherche

4. Plan de la recherche

Le plan de la recherche, se décline en deux grandes parties. La première partie est relative à la construction du cadre théorique de la recherche. La seconde partie présente l'analyse empirique de l'éthique des TSI (voir figure 2).

Le premier chapitre décrit la dynamique qui articule la mobilisation des approches philosophiques, psychosociologiques, managériales et juridiques dans la conceptualisation du cadre d'analyse de la recherche. Il s'agit ici d'exposer les différents fondements théoriques qui constituent les piliers sur lesquels repose la construction du cadre d'analyse de la recherche.

A ce titre, nous examinons dans un premier temps la portée des différentes théories éthiques de la philosophie morale telles que le Déontologisme (Kant orig. 1789), l'Utilitarisme (Bentham 1789 ; Mill 1863), les éthiques de la vertu (Aristote trad.1989, Hursthouse 1991, MacIntyre 1997) et le Pragmatisme (Pierce 1978, Dewey 2003, James 2007), etc. ainsi que certaines philosophies éthiques non occidentales, dans le domaine de l'étude de l'éthique des TSI (section 1).

Ensuite, nous exposons l'apport des conceptions psychosociologiques (Kohlberg 1969 ; Rest 1986 ; Trevino 1986 ; Jones 1991 ; VanSandt et al., 2006) dans la conceptualisation du processus individuel de prise de décision éthique et dans l'étude du positionnement moral des organisations face aux questions éthiques relevant de l'usage des TSI (section 2).

Dans la même suite d'idées, nous passons en revue l'impact de l'approche managériale de l'éthique des affaires dans la gestion des TSI à travers la prise en compte des questions d'ordre éthique dans les modèles classiques de management (Boatright 1988) et dans les conceptions managériales issues de la théorie des actionnaires « stockholders theory » (Friedman 1970), de la théorie des parties prenantes « stakeholders theory » (Freeman 1984 ; Carroll 1989 ; Mercier 1999) et de la théorie du contrat social ou « contract social theory » (Donaldson 1982 ; Smith et Hasnas 1999), (section 3).

En dernier lieu, nous présentons le cadre juridique et réglementaire pouvant servir à la délimitation matérielle de l'éthique des TSI face aux insuffisances et à la vacuité des dispositifs légaux (Desai et al. 2008), à l'évolution rapide des TSI et à la lenteur de la production législative. Il s'agit précisément de l'encadrement juridique de l'introduction des TSI dans l'organisation, de la protection juridique contre les atteintes à l'intégrité du système

d'information et de son contenu, de la protection des biens informationnels contre les atteintes aux droits de propriété, de la protection des salariés dans le cadre de l'usage des TSI dans les organisations et la protection des données personnelles contre les atteintes aux droits de la personne dues à la collecte, au stockage ou à l'échange de ces données (section 4).

Le deuxième chapitre est consacré à l'analyse critique de la littérature de l'éthique des TSI, au choix et à la justification du cadre théorique de la recherche.

Nous abordons successivement les différentes conceptions de l'éthique des TSI (Section 1); la question de l'identification des problématiques éthiques soulevées par ces outils (Section 2); l'opposition entre le déterminisme technologique, la théorie de la co-construction, et le déterminisme social dans la construction des usages (Section 3), et enfin la question de l'usage des TSI à travers ses différentes théories et conceptions.

Le chapitre 3 présente le choix de la perspective sociomatérielle et du réalisme critique comme cadre théorique et épistémologique de la recherche. Nous présentons les fondements théoriques et empiriques de l'approche sociomatérielle (Section 1), sa particularité par rapport aux différentes positions conceptuelles d'analyse de la technologie au sein de l'organisation (Section 2), et ses fondements épistémologiques qui remontent à la fois au réalisme critique (Leonardi 2013) et au réalisme agentiel (Barad 2003) (Section 3). En fin de chapitre, nous justifions le positionnement épistémologique de notre recherche dans le courant du réalisme critique (Section 3).

La deuxième partie de la recherche est consacrée à l'analyse empirique de l'éthique des technologies et systèmes d'information.

Le chapitre 4 présente l'étude de l'éthique des TSI au niveau individuel sous l'angle des pratiques et usages des utilisateurs. L'objectif étant d'explorer les divers aspects de l'éthique des TSI relatifs aux pratiques et perceptions des utilisateurs dans le cadre organisationnel.

Le chapitre 5 est relatif à l'étude de l'éthique des TSI au niveau organisationnel par le prisme des chartes d'usage des technologies et systèmes d'information. Il s'agit de déterminer le positionnement moral des organisations par rapport à l'usage de ces derniers.

Le chapitre 6 est relatif à l'éthique et aux changements sociotechniques susceptibles d'être apportés par le livre numérique dans le cadre de l'industrie du livre. A travers une étude qualitative et une étude quantitative, il s'agira d'identifier les problématiques soulevées, les

principaux usages et pratiques d'acquisition, de lecture et de circulation des livres numériques et les perceptions des utilisateurs quant à la nature du livre numérique et l'évolution de la physionomie de l'industrie du livre. Suite à cela, nous présentons le modèle théorique que nous avons développé tout au long de notre réflexion pour appréhender les facteurs explicatifs de la nature de l'usage éthique ou non éthique et que nous appliquerons au livre numérique.

En conclusion nous dressons une synthèse de nos résultats. Nous en précisons les principales contributions théoriques, méthodologiques et managériales. Enfin nous indiquons leurs limites avant d'exposer les perspectives et les futures voies de recherche auxquelles ils sont susceptibles de donner lieu.

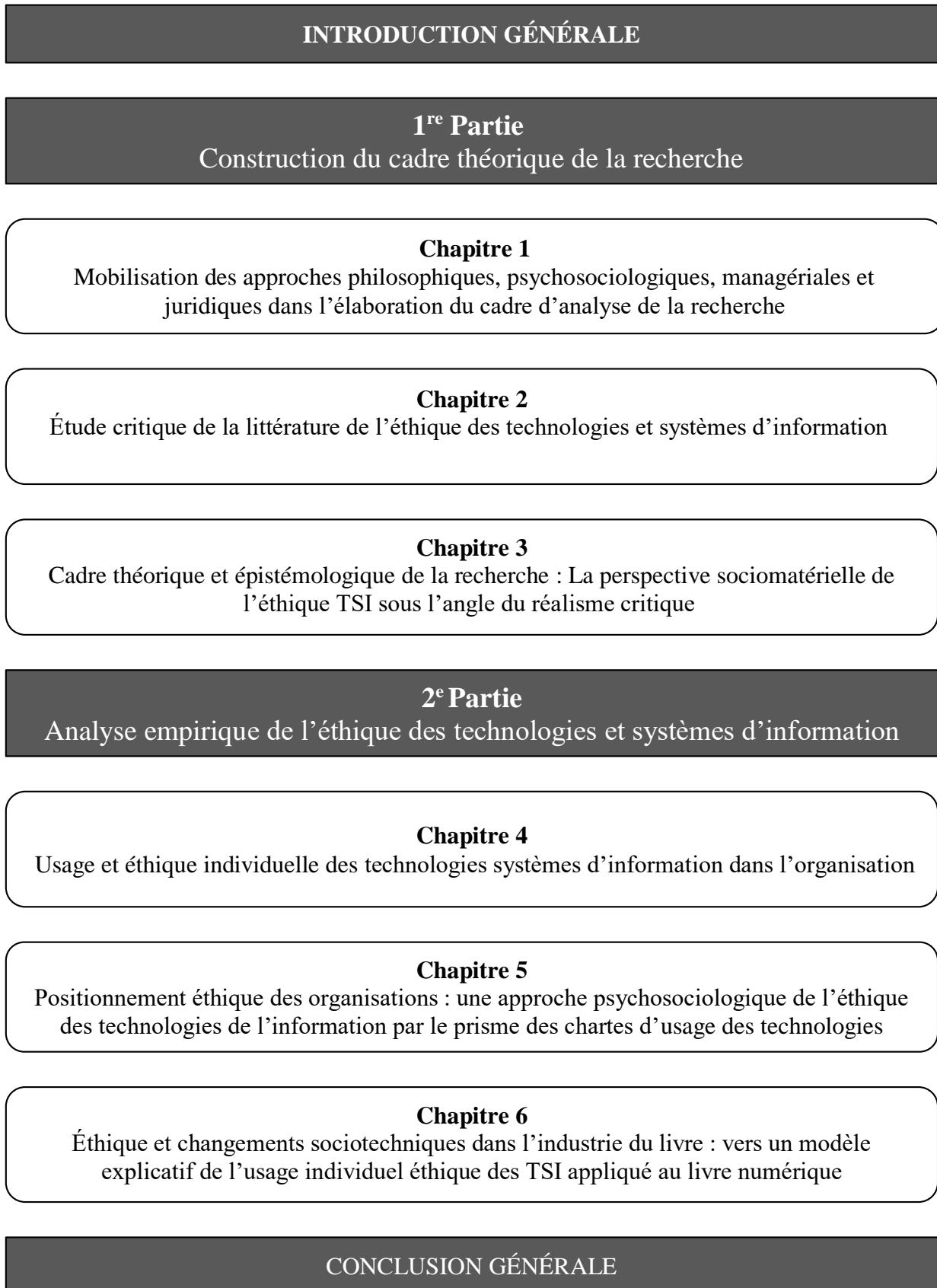


Figure 2 : Plan de la recherche

Première partie :

Construction du cadre théorique de la recherche

L'objet de notre recherche sur les réalités que recouvre l'éthique des TSI se situe au carrefour de plusieurs disciplines en sciences sociales.

Traditionnellement, l'éthique des technologies de l'information est perçue comme une discipline qui se penche sur les problèmes et écueils soulevés par les TSI (Maner 1980 ; Bynum 2008). Il s'agit d'analyser leurs implications éthiques sur le plan individuel, organisationnel, managérial et sociétal. Par conséquent, l'étude des fondements de cette discipline, tirés de diverses approches en sciences humaines et sociales nous semble une entrée en matière incontournable à la construction du cadre analytique et théorique que nous adoptons dans ce travail.

La mobilisation de ces approches est d'autant plus nécessaire que les théories éthiques de la philosophie morale sont souvent associées au cadre d'analyse de l'éthique des TSI (Maner 1980 ; Johnson 1985 ; Bynum 2005). Dans le cadre des usages, les individus font appel à des éléments psychosociologiques dans le processus de réalisation des comportements réputés éthiques ou non éthiques. Dans l'organisation, la technologie influe sur la structure organisationnelle (Woodward 1965), le type de management (Winner 1980) et les comportements éthiques des acteurs (De George 1999, Donaldson 2001, Buchholz, Rosenthal 2002). Enfin, le cadre juridique détermine dans une certaine mesure l'éthique des TSI, car le droit fournit « un ensemble de règles de conduites socialement édictées et sanctionnées, qui s'imposent aux membres de la société » (Cornu 2007 p.333).

C'est à ce titre que nous analysons dans le chapitre premier, comment les théories éthiques de la philosophie morale (Section 1), les approches psychosociologiques (Section 2) et managériales (Section 3) ainsi que le cadre juridique (Section 4), interviennent dans la compréhension de l'éthique des TSI. Par ailleurs, nous montrons dans quelle mesure ces approches peuvent être mobilisées dans l'élaboration du cadre d'analyse de la recherche.

Dans le deuxième chapitre, nous procédons à une analyse critique de la littérature de l'éthique des TSI, à travers les controverses sur les différentes conceptions de l'éthique des TSI (section 1), la question de l'identification des problématiques éthiques (section 2) et de la construction des usages et des outils technologiques (section 3). Par la suite, nous étudions la question de l'usage des TSI (section 4).

Chapitre 1:

Mobilisation des approches philosophiques,
psychosociologiques, managériales et juridiques dans
l'élaboration du cadre d'analyse de la recherche

Section 1:

La portée des théories éthiques de la philosophie morale dans l'élaboration du cadre d'analyse de l'éthique des technologies de l'information

L'éthique des technologies de l'information est une discipline qui puise ses fondements dans les théories éthiques de la philosophie morale. Depuis ses origines, avec les travaux de Wiener (1948) sur la cybernétique dans les années 1940 et jusqu'à nos jours, on admet globalement que les théories éthiques de la philosophie morale devraient être mobilisées pour appréhender et analyser les problématiques issues de la technologie informatique (Maner 1980 ; 1996 ; Bynum 2001).

Dans le cadre de la philosophie morale, il existe une grande diversité de théories éthiques. On peut dire même qu'il existe autant de conceptions que de philosophes reconnus de l'éthique. Aisni, nous avons : l'éthique aristotélicienne de la vertu, le déontologisme kantien, l'utilitarisme hédonique de Bentham, l'éthique de la responsabilité/altérité de Levinas, la responsabilité technologique de Jonas, l'éthique de la reliance de Morin, etc. De même, il existe autant de théories éthiques que de disciplines d'un point de vue de l'éthique appliquée : par exemple l'éthique médicale, l'éthique des affaires, l'éthique du e-commerce, l'éthique des TSI, etc.

En revanche, nous distinguons traditionnellement 4 grands courants de pensées éthiques dans la philosophie morale occidentale : (1) les éthiques déontologiques, (2) les éthiques conséquentialistes ou utilitaristes, (3) les éthiques de la vertu, et (4) l'éthique pragmatique. A ces courants, il convient d'ajouter les autres traditions éthiques non occidentales, à l'exemple de celles d'origine africaine et asiatique qui peuvent constituer un cinquième grand courant éthique (5).

Les éthiques déontologiques et les éthiques conséquentialistes sont des conceptions basées sur l'action alors que l'éthique de la vertu est orientée vers l'agent (Chatterjee et Sarkar, 2010). L'éthique pragmatique repose à la fois sur les conséquences pratiques de l'acte et sur l'acteur qui agit. L'évaluation du comportement comme étant « éthique » ou « non éthique » et la formulation théorique et empirique des concepts s'effectuent eu égard à l'action, à l'agent qui agit, ou encore aux deux à la fois.

Les éthiques africaines et asiatiques sont des conceptions « totalisantes » qui s’inscrivent dans le respect et l’harmonie des Lois générales de l’Univers et apparaissent, plus que des injonctions comportementales, mais comme un mode de vie à partir duquel « les membres de chaque communauté peuvent estimer une idée, une chose, un comportement et des institutions comme étant justes, désirables, souhaitables ou préférables. » (Bassong 2012 p.47).

1. Les éthiques déontologiques

Les éthiques déontologiques sont basées sur le respect des devoirs moraux fonctionnant comme des restrictions absolues pour toute conduite. Selon les théories déontologiques, tout acte doit obéir au respect des normes quelles qu’en soient les conséquences. Le devoir est ainsi analysé comme une « nécessité pratique inconditionnelle de l’action » (Kant 1971). En d’autres termes, une action est moralement juste si elle est en accord avec les règles morales, c’est-à-dire que l’action doit obéir au respect des normes indépendamment des conséquences de celle-ci.

L’éthique des technologies et systèmes d’information, en tant que branche de l’éthique professionnelle (Gotterban 1991) est profondément ancrée dans la perspective déontologique. A ce titre, elle promeut les bonnes pratiques et met en place un ensemble de règles impératives sous la formulation de codes de conduites destinés aux professionnels de l’informatique et par extension à tous les utilisateurs des technologies et systèmes d’informations au sein de l’organisation. Les «10 commandements de l’éthique informatique» publiés par le Computer Ethics Institute (voir tableau1) et les Codes ou Chartes d’usage des technologies et systèmes d’information de l’organisation en sont une illustration concrète.

Dans la même suite d’idées, les trois lois de la robotique de l’écrivain Isaac Asimov (orig.1950/1967) sont fortement imprégnées de la perspective déontologique par leur caractère universel, impératif et absolu.

« Première Loi : Un robot ne peut nuire à un être humain ni laisser sans assistance un être humain en danger.

Deuxième Loi : Un robot doit obéir aux ordres qui lui sont donnés par les êtres humains, sauf quand ces ordres sont incompatibles avec la Première Loi.

Troisième Loi : Un robot doit protéger sa propre existence tant que cette protection n'est pas incompatible avec la Première ou la Deuxième Loi. »

(Asimov 1950 p.4).

Les 10 commandements de l'éthique informatique	
1	Tu n'utiliseras pas l'ordinateur pour nuire à autrui
2	Tu n'interféreras pas avec les travaux informatiques d'autrui.
3	Tu n'espionneras pas les fichiers d'autrui.
4	Tu n'utiliseras pas d'ordinateur pour voler.
5	Tu n'utiliseras pas d'ordinateur pour propager de fausses rumeurs.
6	Tu n'utiliseras pas ou ne copieras pas des logiciels que tu n'auras pas payés.
7	Tu n'utiliseras pas les ressources informatiques d'autrui sans autorisation ou Compensation
8	Tu ne t'approprieras pas les acquis intellectuels d'autrui.
9	Tu penseras aux conséquences sociales des programmes que tu écris.
10	Tu utiliseras toujours l'ordinateur avec considération et respect pour autrui

Tableau 1 : Les « dix commandements de l'éthique informatique » (Computer Ethics Institute, USA, traduit par Ganascia, 2005).

Dans la philosophie morale, les approches dominantes de l'éthique déontologique sont principalement le déontologisme kantien (Kant, orig. 1789/1971) ; l'éthique de la responsabilité de Jonas (1990) ; l'éthique de l'altérité (Levinas 1995) et l'éthique de la discussion de Habermas (1992) et Apel (1994).

1.1. Le déontologisme kantien

Le déontologisme kantien repose sur une conception de l'homme comme possédant trois caractéristiques fondamentales : (raison – liberté – dignité), i.e. il est doué de raison, il est libre et il possède une dignité. En effet, c'est parce qu'il est doué de raison que l'homme est autonome « autos nomos »², de sorte qu'il peut découvrir seul sans l'aide d'une autorité quelconque les lois morales qui gouvernent ses actions. C'est en cela que le déontologisme kantien apparaît comme une éthique de la conviction.

Pour l'éthique de la conviction, une action est moralement juste si elle est en accord d'une part avec une règle morale, et d'autre part avec la bonne volonté (l'intention) de l'individu. La bonne volonté est ce concept primordial qui fait que la moralité d'une action n'est pas son résultat mais son intention, sans laquelle elle peut être objectivement bonne sans être morale (Courdarcher, 2008). Par ailleurs, une action est considérée comme morale si elle est « universalisable », c'est-à-dire pouvant être appliquée par tous les êtres humains.

« Agis seulement selon la maxime par laquelle tu puisses en même temps vouloir qu'elle devienne une loi universelle. »

« Agis de telle sorte que tu traites l'humanité aussi bien dans ta personne que dans la personne de tout autre toujours en même temps comme une fin, et jamais simplement comme un moyen. »

(Kant, 1789/1971p.136 et 150).

A partir de là, la morale s'impose en tant qu'impératif catégorique. Le principe universel de l'impératif catégorique valide l'éthique déontologique, il apparaît comme une obligation d'agir au regard d'une loi morale inconditionnelle.

1.2. L'éthique de la responsabilité

La responsabilité est le fait de répondre totalement de ses actes et de les assumer pour le présent et pour l'avenir. L'éthique de la responsabilité repose sur l'affirmation selon laquelle « nous devons répondre des conséquences prévisibles de nos actes. » (Weber orig.1919 / 1963 p. 142). L'éthique de la responsabilité se décline en une responsabilité « technologique » ou « écologique » chez Jonas (1979) et en une éthique de l'altérité chez Levinas (1995).

²Du grec « autos » qui signifie soi et « nomos » qui signifie norme, c'est-à-dire agir selon sa propre norme

1.2.1 L'éthique de la responsabilité « technologique » ou « écologique »

C'est une responsabilité envers les générations futures, elle se base sur la notion de pouvoir. L'idée de départ est que l'homme a atteint une telle puissance que l'humanité en est devenue vulnérable et périssable (Jonas 1979). Concrètement, l'éthique de la responsabilité chez Jonas se traduit par un renouvellement de l'impératif catégorique kantien à travers l'obligation de maintenir la permanence d'une vie authentique sur terre face à l'évolution technologique :

« Agis de façon que les effets de ton action soient compatibles avec la permanence d'une vie authentiquement humaine sur terre. »

« Agis de façon que les effets de ton action ne soient pas destructeurs pour la possibilité future d'une telle vie. »

« Ne compromets pas les conditions pour la survie indéfinie de l'humanité sur terre. »

« Inclus dans ton choix actuel l'intégrité future de l'homme comme objet secondaire de ton vouloir ».

(Jonas 1979, p.30).

Dans un contexte de développement technologique, l'éthique de la responsabilité comprend, en plus de la possibilité d'imputer à l'individu les actes qu'il a accomplis, une certaine exigence de limitation des pouvoirs du progrès technique. (Canto-Sperber, 2001).

1.2.2 L'éthique de la responsabilité « altérité »

Elle se traduit et se décline en une éthique de l'altérité chez Levinas (1995), qui soutient qu'il existe une responsabilité envers l'autre dès lors que l'on découvre le visage d'Autrui. Cette éthique s'appuie sur « la transcendance religieuse » qui fait que la rencontre d'autrui est d'emblée responsabilité à son égard et impose l'interdiction de la violence avec par exemple le commandement « tu ne tueras point » (Levinas 1995). Pour Levinas, cette responsabilité est non symétrique, « je suis responsable d'autrui sans attendre la réciproque » (Russ 1994 p.32).

1.3. L'éthique de la discussion de Habermas et Apel

L'éthique de la discussion est une théorie développée au sein de l'école de Francfort par Habermas (1992) et Apel (1994). Elle repose sur l'idée de consensus pour la recherche éthico-morale et a pour but d'établir un principe de base pour la délibération morale et d'évaluer la validité des normes. Le consensus est entendu comme l'entente de tous les participants à une discussion.

Cette théorie part du postulat selon lequel, ni la vérité, ni le cogito, ni dieu ne sont accessibles. Dès lors c'est la communication transparente qui renvoie au choix éclairé d'un ensemble d'individus. L'éthique de la discussion énonce par la même occasion les règles d'une communication véritable, libre et réussie, i.e., une communication transparente qui favorise l'intercompréhension pour aboutir à un accord. C'est le processus communicatif qui s'organise autour des valeurs de transparence, d'impartialité, de sincérité, de vérité et de pertinence. Les modalités de la discussion s'articulent autour des exigences de liberté et d'égalité de tous les participants.

Habermas (1992) reformule l'impératif catégorique de Kant en un impératif lié à la discussion. La procédure de l'argumentation morale prend la place de l'impératif catégorique. En conséquence, ne sont valables que les normes qui trouvent l'accord de tous les concernés en tant qu'ils participent à une discussion pratique. C'est-à-dire que tous les individus concernés doivent y prendre part de manière libre et égale pour une recherche coopérative de la vérité « dans laquelle seule peut valoir la force sans contrainte du meilleur argument » (Habermas, 1992, p. 17)

Ainsi la discussion argumentative permettra de déterminer l'impératif catégorique :

« Au lieu d'imposer à tous les autres une maxime dont je veux qu'elle soit une loi universelle, je dois soumettre ma maxime à tous les autres afin d'examiner par la discussion sa prétention à l'universalité. »

(Habermas, 1986, p. 88).

L'éthique de la discussion de Habermas et sa théorie de l'agir communicationnel (1987) ont été largement mobilisées dans la recherche en management des systèmes d'information pour analyser les processus d'implantation ou d'intégration de nouveaux outils dans le système d'information existant, et ainsi appréhender les problématiques de l'appropriation de

ces outils et la résistance des acteurs au changement organisationnel (Cukier et al. 2009 ; Minger et Walsham 2010 ; Ross et Chiasson 2011).

A ce titre, elle s'avère être une démarche pertinente lors de l'adoption, de l'intégration ou de l'usage d'un système d'information dans une organisation. Les problèmes résultant de l'adoption d'une TSI à savoir les difficultés liées à la maîtrise et à l'appropriation des outils, les discriminations technologiques et l'usage impropre seraient dus à un manque de concertation et à un certain décalage entre les informaticiens chargés du déploiement et les utilisateurs (Doreau 2001).

« Les responsables de projets sont plus guidés par le déploiement des outils performants que par leur appropriation effective par les utilisateurs »

(Doreau 2001 p.8).

2. Les éthiques utilitaristes ou conséquentialistes

L'utilitarisme est une théorie morale qui se base sur le principe d'utilité et met l'accent sur la conséquence des actes. C'est une forme de conséquentialisme dans le sens où pour les utilitaristes, l'important n'est pas l'intention de l'action, mais ses effets, ses résultats ou ses conséquences. Une action moralement juste est une action dont les conséquences sont bonnes, dans la mesure où elle contribue à maximiser le bonheur du plus grand nombre.

Fondamentalement, l'utilitarisme de Bentham (1789) et de Mill (1863) repose sur un postulat hédoniste selon lequel le but de la vie est la recherche du plaisir, le plus grand bonheur pour tous.

« Une action est dite conforme au principe d'utilité [...] lorsque sa tendance à augmenter le bonheur de la communauté est plus grande que sa tendance à le diminuer. » (Bentham, 1789)

« L'idéal utilitariste n'est pas le plus grand bonheur de l'agent lui-même, mais la plus grande somme de bonheur totalisé. »

(Mill, orig.1863 / 1968, p.57).

Le principe du plus grand bonheur pour le plus grand nombre (greatest happiness principle) se présente comme une procédure de décision. Il repose sur une évaluation rationnelle des conséquences qui prend la forme d'un calcul. C'est le calcul félicifique, il

correspond à une mesure du bonheur par le plaisir que procure une action, par référence à sept indices :

- La durée,
- L'intensité,
- La certitude d'un plaisir à venir,
- La proximité par rapport au présent,
- La fécondité : un plaisir qui entraîne d'autres,
- L'étendue : le nombre de personnes touchées,
- La pureté : un plaisir libre de peine future.

Aujourd'hui, il existe un renouvellement voire une réforme de l'utilitarisme classique à travers les critiques qui ont été faites à l'utilitarisme hédoniste. L'utilitarisme moderne connaît plusieurs versions. La principale repose sur l'affirmation selon laquelle est bonne une action dont les conséquences augmentent le bien-être de chacun, ou du moins, du plus grand nombre. Mais la version moderne de l'utilitarisme se distingue par l'abandon du critère hédoniste pour un critère beaucoup plus « objectif », celui de la « préférence ».

L'utilitarisme des préférences est développé par des auteurs comme Singer (1997) qui définissent l'utilité par rapport à la satisfaction des préférences. L'utilitarisme des préférences a pour objectif de maximiser la satisfaction des préférences des individus.

En ce qui concerne ses applications en MSI, les éthiques conséquentialistes et utilitaristes semblent fournir des bases théoriques à certains modèles de satisfaction et d'acceptation des SI (TAM³, UTAUT⁴...) qui sont par ailleurs implicitement ancrés dans une conception utilitariste et conséquentialiste des usages des TSI.

Cependant, la conception déontologique est critiquée parce qu'elle apparaît comme une « morale qui ignore le problème des effets et conséquences des actes » (Morin 2004 p. 40), alors que le raisonnement téléologique des éthiques conséquentialistes souffre d'une faille qui

³ TAM (Technology Acceptance Model) : Modèle d'acceptation technologique (Davis 1989, Davis et al. 1989).

⁴ UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) : Théorie unifiée d'acceptation et d'utilisation de la technologie (Venkatesh et al., 2003)

réside dans la difficulté et même l'impossibilité dans certains cas de prévoir les conséquences des actes.

A partir de là, Morin (2004) formule une éthique dite de « reliance » fortement imprégnée de conséquentialisme car selon lui, le concept d'auto-éthique ou éthique individuelle repose sur deux commandements : discipliner l'égoïsme et développer l'altruisme.

Cet auteur appréhende l'éthique dans sa complexité comme une « exigence morale qui se manifeste à nous de façon impérative » : soit une éthique de reliance. Elle tire sa source du triptyque individu-société-espèce qui constitue les trois dimensions du fil conducteur de la pensée de Morin. L'éthique de reliance est une forme « d'éthique de la complexité », dans la droite ligne de la pensée complexe de Morin (2004). Elle se décompose en trois niveaux d'éthique : une éthique individuelle ou « auto-éthique », une éthique de la communauté ou « socio-éthique » et une « anthropo-éthique⁵ ».

3. L'éthique de la vertu

Après le conséquentialisme et le déontologisme, la troisième grande théorie morale est l'éthique de la vertu. Contrairement aux théories précédentes, l'éthique de la vertu met l'accent sur les réalisations de l'homme, et sur les traits caractéristiques de la personne qui agit et non sur l'action elle-même. Le but est de développer des attitudes personnelles qui prédisposent à bien agir, la principale étant la volonté d'agir bien. L'éthique de la vertu trouve ses origines dans la philosophie d'Aristote. Aujourd'hui, les théoriciens de la vertu sont des philosophes tels MacIntyre (1997), Anscombe ou Hursthouse (1991). Selon ces auteurs, une vertu est « un trait de caractère dont un être humain a besoin pour s'épanouir ou vivre bien » (Hursthouse 1991)

Elle repose sur trois concepts centraux : l'eudémonisme, la vertu et la sagesse pratique.

L'eudémonisme : vient de « eudaimonia » qui signifie bonheur ou félicité. C'est une doctrine morale selon laquelle le bonheur est le but de l'action. Pour Aristote, « le bonheur est une activité de l'âme conforme à la vertu ».

⁵ Par opposition à « l'auto-éthique » qui a une dimension individuelle et la « socio-éthique » qui comporte une dimension sociale, « l'anthropo-éthique » renvoie à la dimension humaine et « espèce » de l'homme qui suppose d'œuvrer pour l'humanité afin de garantir l'unité et la biodiversité de la planète.

« Chez l'homme accompli tout se fait selon le Bien et le Beau, chacun de ses actes s'exécutant à la perfection selon la vertu qui lui est propre. A ces conditions, le bien propre à l'homme est l'activité de l'âme en conformité avec la vertu ».

(Aristote trad.1989, p.28)

La vertu : vient du grec arété qui signifie « excellence de caractère » (Duhamel et Mouehli, 2001). C'est un trait de caractère estimable et louable comme le courage, la maîtrise de soi et la justice. Aristote distingue deux types de vertus : les vertus intellectuelles qui sont acquises par l'instruction et mises en pratique dans la recherche du savoir, par exemple la rigueur, l'exactitude, l'honnêteté intellectuelle ; et la vertu morale qui « est fille de bonnes habitudes ».

« Une vertu est un trait de caractère dont un être humain a besoin pour s'épanouir ou vivre bien » (Hursthouse 1991).

« Les vertus sont précisément les qualités dont la possession permet à l'individu de trouver l'eudaimonia »

(MacIntyre, 1997, p. 145).

A l'origine, Aristote détermine les vertus cardinales : la prudence, la justice, le courage, et la tempérance (maîtrise de soi). Les vertus forment selon lui un ensemble et se combinent dans une unité de caractère. Elles sont acquises et se perfectionnent par l'habitude et la pratique. Aujourd'hui, les théoriciens de l'éthique de la vertu y rajoutent le discernement, la compassion, l'honnêteté et la fermeté.

La sagesse pratique : elle se décline selon la maxime « sois vertueux et tes actions seront correctes ». On part du principe que de par sa nature, l'homme est un être sociable, ou un animal politique, de sorte que la vie, menée conformément aux vertus morales de la cité, peut être considérée comme la meilleure. Le caractère moral se forme et se développe dans le contexte social. Par conséquent les vertus et le contexte social agissent sur les comportements moraux. (Aristote trad.1989).

En matière de TSI, l'éthique de la vertu peut constituer un fondement théorique pour l'élaboration du profil-type de « l'utilisateur vertueux des TSI dans l'organisation ». En d'autres termes, les traits de caractère et les vertus cardinales de l'utilisateur modèle des TSI.

4. L'éthique pragmatique

L'éthique pragmatique se fonde sur la philosophie pragmatique de Peirce (1878, 2002 trad.) le « Pragmaticisme ». Par la suite le pragmatisme a été reformulé et développé par des auteurs comme James (2007), Dewey (1948/2003), etc.

Peirce (1878) conçoit avant tout le pragmatisme comme une méthode de clarification conceptuelle à la fois scientifique et réaliste. Selon James (2007), le pragmatisme est une porte de sortie à de nombreux débats métaphysiques car il s'appuie sur l'interprétation que chacun peut se faire des concepts philosophiques clés, simplement en fonction de leurs conséquences pratiques. (James 2007, Trad. Ferron). C'est donc une théorie du consensus sur la vérité qui repose sur la maxime suivante :

« Considérer quels sont les effets pratiques que nous pensons pouvoir être produits par l'objet de notre conception. La conception de tous ces effets est la conception complète de l'objet. »

(Peirce, 2002, Vol. I., Trad. Tiercelin et Thibaud. p.265.).

A partir de là, un concept est déterminé ou défini par l'ensemble de toutes ses conséquences pratiques possibles. Ces conséquences pratiques s'extériorisent sous forme de conduites à recommander ou sous forme d'expériences possibles.

De ce fait, lorsqu'il n'existe aucune différence pratique entre deux conceptions, cela signifie qu'elles recouvrent toutes les deux la même réalité et donc elles signifient la même chose. (James 2007). Pour les philosophes pragmatiques, l'éthique est une discipline pratique et non normative. Il ne s'agit pas de distinguer l'« éthique » du « non éthique », le « moral » de l'« immoral », ou le « juste » de l'« injuste ». Tout dépend de l'interprétation de chaque notion en fonction de ses conséquences pratiques. Ces conséquences pratiques s'extériorisent sous forme de conduites à recommander (et non pas à imposer) à l'individu (James 2007).

D'une manière générale, l'éthique pragmatique s'inspire du réel et se fonde sur l'expérience.

« L'éthique doit reposer sur une doctrine qui, sans considérer aucunement ce que doit être notre conduite, divise les états de choses idéalement possibles en deux classes, ceux qui seraient admirables et ceux qui ne le seraient pas, et entreprend ainsi de définir précisément ce qui constitue le caractère admirable d'un idéal. »

(Peirce 2002, vol.I., Trad. Tiercelin et Thibaud p.277).

Dans la droite ligne de la pensée pragmatique, Dewey (1948) a développé une conception de l'éthique comme une science expérimentale. Il rejette le dualisme des théories classiques de la philosophie morale selon lequel les fondements de l'éthique résident dans la confrontation dans l'action entre le juste et l'injuste, le bien et le mal, la valeur et la norme, etc.

Dewey (1948) considère que l'objet de la théorie éthique est l'expérience de la conduite humaine telle qu'elle s'exerce dans la sphère sociale lors d'une situation problématique.

« La morale n'est pas un catalogue d'actes ou un ensemble de règles à appliquer comme une ordonnance ou une recette de cuisine. L'éthique a besoin de méthodes spécifiques d'enquête et de bricolage : des méthodes d'enquête pour repérer les difficultés et les maux à résoudre, des méthodes de bricolage afin d'élaborer des plans à utiliser comme hypothèses de travail pour résoudre les problèmes repérés. »

(Dewey, 1948/2003, Trad. Di Mascio p. 144).

A ce titre, la théorie éthique ne doit pas se résumer à la détermination de règles générales, mais plutôt à « la mise en place d'outils, ou le développement de capacités, qui permettent aux agents de se confronter de manière plus efficace aux conflits dont ils font l'expérience » (Frega 2011 p.2).

L'application de l'éthique pragmatique en matière d'usage des technologies de l'information n'est pas très fréquente à notre connaissance. Cependant elle pourrait permettre de dépasser l'aspect normatif des conceptions morales et mettre l'accent sur l'analyse des conséquences pratiques des divers types d'usage chez l'utilisateur et des politiques d'usage chez l'organisation.

Le tableau 2 suivant résume la manière dont les principaux courants théoriques de la philosophie morale occidentale procèdent au jugement éthique de l'acte.

Théories éthiques	Jugement de l'acte	Concepts fondamentaux
Déontologisme	L'acte doit respecter les devoirs moraux	Impératif catégorique, devoir, bonne volonté, universalisme, autonomie, dignité humaine
Conséquentialisme	L'acte doit produire les meilleures conséquences	Utilitarisme, principe d'utilité, bonheur du plus grand nombre, minimiser les souffrances
Vertu	L'acte doit correspondre à ce que ferait un homme vertueux	Excellence de caractère, sagesse, eudémonisme, vertus cardinales (prudence, justice, courage et tempérance)
Pragmatisme	L'acte doit être orienté vers les bonnes conséquences pratiques, et développer chez l'acteur des prédispositions à bien agir.	Pragmatisme Conséquences pratiques Interprétation basée sur le réel et les expériences

Tableau 2 : Synthèse des principales théories éthiques de la philosophie morale

5. Les autres traditions éthiques de la philosophie morale

Sans prétendre à l'exhaustivité, nous proposons dans cette section de passer en revue quelques-unes des philosophies éthiques non occidentales. Notre choix s'est porté sur la tradition éthique en Afrique et sur l'éthique confucéenne en Asie.

5.1. L'éthique de la Maat en Afrique

Les traditions éthiques de la philosophie morale dans les sociétés africaines se focalisent autour du concept de la Maat. Originellement, la Maat symbolise la déesse de la Justice dans l'Égypte Antique. La conception éthique de la Maat traduit une certaine idée de l'ordre, de l'équité, de l'harmonie et de l'équilibre d'un Tout considéré comme un ensemble auquel l'homme appartient.

« La Maat, c'est à la fois l'ordre universel, et l'éthique qui consiste à agir, en toute circonstance, en accord avec la conscience de cet ordre universel. »

(Posener et al. 1988 p.156).

« La Maat représente une exigence éthique de vie, en droit et en philosophie, mais aussi une valeur singulière perçue comme un principe d'unité, un paradigme, une loi d'organisation de la pensée et de la société, une théorie, une norme »

(Bassong 2012 p.44).

En réalité, l'éthique de la Maat se décline dans la majeure partie des traditions philosophiques des sociétés africaines avec une appellation différente selon les lieux géographiques : « Mahano » chez les Yoro de l'Ouganda, « Maad » chez les Sérères du Sénégal et de la Gambie, « Sé » chez les Bambaras du Mali, Ntu chez les Bantus, Mbog chez les Bassa du Cameroun, etc. (Bassong 2012). Néanmoins, ces différentes terminologies recouvrent les mêmes réalités conceptuelles car elles comportent des prescriptions comportementales et un référentiel de valeurs qui permettent à chaque individu d'évaluer « une idée, une chose, un comportement et des institutions comme étant justes, désirables, souhaitables ou préférables. » (Bassong 2012 p.47).

Ainsi, la Maat revêt plusieurs dimensions : politique, philosophique, sociale, éthique et esthétique. Dans sa dimension éthique la Maat apparaît comme une forme d'éthique de la justice (Assmann 1989).

Selon les auteurs, on insiste davantage sur la notion d'équilibre cosmique (Bleeker 1967 ; Derchain 1965), sur l'idée de justice sociale (Assman 1989) ou encore sur l'aspect multidimensionnel qui inclut à la fois « l'ordre universel dictant à l'homme un droit naturel, une conduite générale de bon comportement, et la justice particulière inspirant aux juges et aux responsables politiques des décisions équitables dans le domaine économique et social » (Menu 2005 p.13).

En définitive, l'action juste et bonne au sens de l'éthique de la Maat est celle qui accomplit la Maat et repousse l'Isfet⁶. En d'autres termes, ce sont les comportements qui réalisent le bien et repoussent le mal tout en étant orientés vers la préservation de l'ordre, de l'harmonie et de l'équilibre de l'univers.

« La connaissance de la Maât ne se traduit pas dans l'action par une volonté de domination et d'asservissement des autres hommes ou de l'environnement ; il s'agit de faire de cet environnement une réserve toujours possible et disponible d'information, de matière et d'énergie. » (Bassong 2012 p.63).

⁶ Dans l'Égypte antique Isfet représente le mal, le désordre, l'injustice et le chaos.

La Maat apparaît ainsi comme une philosophie éthique qui va de pair avec une action humaine propice à la vie en bonne entente avec la nature et l'environnement et où la technologie, création de l'homme par excellence, est loin d'asseoir sa supériorité et sa domination sur les objets et la nature.

En matière de TSI, des approches théoriques et empiriques qui mettent en application cette conception sont, à notre connaissance, totalement inexistantes, mais seraient tellement utiles pour produire un discours différent des approches dominantes qui puisent leur source dans certaines conceptions occidentales de l'éthique.

5.2 L'éthique confucéenne en Asie

Le confucianisme est une doctrine de philosophie morale issue des enseignements et de la vie de Maître Kong, Confucius de son nom greco-latin. C'est une pensée morale qui est fortement présente et influente dans plusieurs pays d'Asie, notamment en Chine, au Japon, en Corée, au Vietnam, etc.

Jaspers (1989) voit à travers la philosophie morale du confucianisme une éthique sociale et politique car chez Confucius « l'éthique se réalise dans le comportement des hommes entre eux et dans l'exercice du pouvoir, elle se concrétise sous forme individuelle dans l'idéal du 'noble' ». (Jaspers 1989 p.217). Le noble ou « junzi », désigne dans la morale confucéenne l'homme de bien ou l'homme vertueux et sage. Il incarne le modèle éthique individuel auquel tout individu doit tendre car il représente l'archétype de « l'homme supérieur par la puissance de ses vertus » et par le fait qu'il « s'efforce de se perfectionner ». (Moioli 2011 p.224).

Concrètement l'éthique confucéenne repose sur quatre concepts fondamentaux : le Ren, l'Ordre, l'observance des rites (Li) et la Mansuétude. Ces concepts s'articulent autour d'un dénominateur commun, le Ren.

Le concept de « Ren » est considéré comme le « fil conducteur du confucianisme qui unifie et relie tous les autres concepts » de l'éthique confucéenne (Moioli 2011 p.231). Il contient en lui même toutes les vertus cardinales du confucianisme : la mansuétude, la sagesse, l'observance des rites (Li), la droiture (justice) et le courage.

« Le Ren est la vertu suprême, complète, achevée, l'absolu de la vertu, le sens de l'humain et de la dignité de l'humain. »

(Moioli 2011 p.231).

Le Ren est un concept qui semble intraduisible dans nos langues selon Thiéblaut (2007) et Moioli (2011). Cependant on pourrait le paraphraser comme signifiant « la vertu d'humanité », ou « l'humanité » de Senghor (1964), dans les sens où il exprime l'idée de « la réalisation de soi » chez Maslow (1962 ; 1964) et du « total functioning » chez (Rogers 1961) qui traduisent l'état d'accomplissement dans lequel l'être humain se rapproche de la plénitude de son humanité et de ses potentialités.

Ainsi, le Ren apparaît comme une sorte de perfection morale à laquelle l'individu doit tendre, dans l'accomplissement de tous les actes.

Le deuxième concept central de l'éthique confucéenne est l'Ordre. Il s'agit ici de l'ordre moral devant s'inspirer de l'ordre cosmique qui garantit l'harmonie et le fonctionnement de l'univers. Au même titre que l'éthique de la Maat, le confucianisme est une philosophie morale qui s'inscrit dans l'ordre et l'harmonie de l'univers.

Le troisième concept est le Li ou l'observation des rites. En pratique, le Li se décline par l'observance d'un code de bonne conduite dans « toute cérémonie, religieuse, publique, mais aussi dans le moindre événement de la vie quotidienne. » (Moioli 2011 p.231).

« Le Li est la manifestation extérieure et visible de l'ordre moral interne par lequel un homme s'inscrit au cœur de l'ordre cosmique et universel »

(Moioli 2011 p.231).

Le quatrième concept de l'éthique confucéenne est la Mansuetude. C'est une vertu de bienveillance qui impose d'aimer tous les hommes, une sorte d'éthique de l'altérité au sens de Levinas (1995) doublée de l'impératif catégorique Kantien qui suppose de traiter l'humanité comme soi-même.

« Ce que tu ne désires pas pour toi-même ne l'impose pas aux autres ».

(Lunyu XII-2, In Moioli 2011 p. 184).

« Ne faites pas aux autres ce que vous ne voulez pas que les autres vous fassent ; ne désirez pas pour les autres ce que vous ne voulez pas que les autres désirent pour vous. Si vous agissez ainsi, cela suffit ».

(Meng Zi, chap.VII, A-17, In Moioli 2011 p.184).

Le confucianisme a fait l'objet de quelques applications en management pour réconcilier l'éthique et la performance (Lelarge 2010), et en TSI pour examiner la question de la vie privée et de la protection des données personnelles dans une perspective de pluralisme éthique (Ess 2006), et pour analyser l'intégrité éthique des professionnels des technologies de l'information au Japon et en Chine (Davison et al 2009).

Il est important de souligner que la mise en œuvre pratique de l'ensemble de ces théories éthiques de la philosophie morale à travers les comportements, requiert la mobilisation de facteurs psychosociologiques qui influencent la prise de décision. D'où la nécessité de s'intéresser dans la section suivante à l'apport des conceptions psychosociologiques dans la conceptualisation du processus de prise de décision éthique.

Section 2 :

L'apport des conceptions psychosociologiques dans la conceptualisation du processus de prise de décision éthique

Le processus de prise de décision éthique fait référence à l'ensemble des facteurs qui interviennent de manière décisive dans l'accomplissement du comportement « éthique » ou « non éthique ». Dans la psychologie morale, l'étude du processus individuel de prise de décision éthique a donné lieu à une littérature relativement dense que certains auteurs qualifient de « domaine éclaté » (Moessinger 1996) ou « d'impossible synthèse des différentes approches » (Bègue 1998). Ces approches multiples à l'exemple de : la théorie cognitive-développementale (Piaget, 1932 ; Kohlberg 1969, 1981), la perspective des théories de la socialisation (Bandura et Mc Donald 1963, Hoffman 1970), l'approche taxonomique de Forsyth (1980), et l'approche dialectique de Hogan (1974), témoignent de l'éclatement de ce champ d'étude.

Dans le cadre de cette recherche, nous avons retenu deux angles d'approche pour analyser la prise de décision et le comportement éthiques : (1) la perspective cognitive-développementale ; et (2) l'approche interactionniste.

L'approche développementale (Piaget, 1932 ; Kohlberg 1969, 1981 ; Rest 1975, 1979 ; Gilligan 1982) se base sur une conception psychosociologique selon laquelle la prédisposition des individus à agir de manière plus ou moins éthique et leur aptitude cognitive à résoudre des problèmes ou des dilemmes moraux dépend de leur niveau de développement moral. L'augmentation du niveau de développement moral est corrélée aux facteurs liés à l'âge et au niveau d'éducation des individus (Rest 1979). C'est une approche qui s'intéresse davantage au jugement moral (raisonnement moral) qu'au comportement moral effectif. Ce dernier étant considéré comme découlant implicitement du jugement moral effectué par l'individu en fonction de son niveau de développement moral.

L'approche interactionniste a été développée successivement par plusieurs auteurs à partir du modèle de décision éthique proposé par Rest (1986), selon lequel la prise de décision éthique passe par quatre étapes successives : la conscience morale, le jugement moral, l'intention morale et le comportement éthique. L'approche interactionniste analyse le

comportement éthique comme la résultante de plusieurs facteurs personnels (Ferrell et Gresham 1985 ; Trevino 1986 ; Barnett et al., 1996), situationnels (Ferrell et Gresham 1985 ; Trevino 1986 ; Barnett et Vaicys 2000 ; VanSandt et al., 2006) et des facteurs spécifiques au problème et liés à l'intensité morale de la question posée (Jones 1991).

Dans le cadre de cette recherche, ces deux approches vont être mises à contribution de manière alternative. La perspective développementale, en l'occurrence le modèle de développement moral de Kohlberg, a été mobilisée pour analyser, par l'intermédiaire des chartes d'usages des TSI, le positionnement moral des organisations dans l'usage des technologies et systèmes d'information. Dans la phase confirmatoire, le modèle explicatif de l'usage éthique du livre numérique que nous avons développé est théoriquement ancré dans la perspective interactionniste du processus de prise de décision éthique.

1. L'approche cognitive-développementale de la prise de décision éthique

Dans la psychologie morale, l'approche développementale puise ses origines dans les travaux de Piaget (1932) sur le Jugement moral de l'enfant. La perspective développementale analyse la prise de décision éthique en fonction du niveau de développement moral. L'évolution du niveau de développement moral s'opérationnalise selon une structure cognitive de jugement moral considérée comme étant universelle dans son articulation.

Le modèle de développement moral de l'individu proposé par Kohlberg (1969, 1981) apparaît aujourd'hui comme l'un des plus usités. Il a été largement appliqué en éthique des affaires (Snell, 2000) de même qu'en éthique des technologies de l'information (Davison et al., 2009). Par ailleurs, ce modèle a été repris et transposé dans le cadre organisationnel (Sridhar et Camburn 1993) pour déterminer le positionnement éthique des organisations en relation avec la culture organisationnelle (Reindenbach et Robin 1991), la responsabilité sociale de l'entreprise (Logsdon et Yuthas 1997), l'usage des technologies et systèmes d'information de l'organisation (Kéfi et Sarr 2014).

Nous examinerons successivement le processus individuel de prise de décision éthique dans le modèle de développement moral de l'individu de Kohlberg, avant d'étudier le positionnement éthique des organisations à travers les modèles de développement moral de l'organisation.

1.1. Le processus individuel de prise de décision éthique : le modèle de développement moral de l'individu de Kohlberg

Le modèle de développement moral de Kohlberg, largement inspiré des travaux de Piaget (1932) analyse le processus de prise de décision éthique à l'aune du niveau de développement moral cognitif de l'individu. Kohlberg (1969) reprend et approfondit les travaux de Piaget sur le Jugement moral de l'enfant. A la suite de l'observation des études et des tests réalisés sur ce sujet dans le cadre de sa thèse de doctorat, il dégage deux principes qui constituent le fondement de sa théorie du développement moral cognitif de l'individu : le principe d'universalité et le principe d'invariance.

Le principe d'universalité selon lequel il existe une forme de processus universellement valide de pensée morale rationnelle que toutes les personnes sont capables d'articuler quelle que soit leur culture. Le principe d'invariance en vertu duquel cette forme de pensée rationnelle se développe chez toutes les personnes selon une séquence invariante d'étapes successives (Kohlberg 1969 ; 1981).

Partant de là, Kohlberg (1969 ; 1981) élabore un modèle de développement moral selon un processus séquentiel, irréversible (principe d'invariance), intégratif et transculturel (principe d'universalité) qui comprend trois niveaux de moralité (pré-conventionnel, conventionnel et post-conventionnel) comportant chacun deux stades de développement moral (voir tableau 3 et 4). Le raisonnement éthique ou non des individus serait ainsi expliqué par leur niveau de développement moral dont l'évolution repose sur les déterminants de l'âge et du niveau d'éducation.

« L'un des composants fondamentaux du développement moral prend la forme d'une structure cognitive ou d'un jugement moral (...)

Les aspects principaux du développement moral sont culturellement universels, car toutes les cultures ont des sources communes d'interactions sociales, d'adoption des rôles, et de conflit social, qui requiert une intégration morale.»

Kohlberg in Begue et al. (2013 p.161).

Le niveau pré-conventionnel :

1^{er} stade : Sanction / Récompense : L'individu agit en fonction des sanctions et des récompenses qu'il subira, c'est-à-dire qu'il se soumet à l'autorité pour éviter la sanction ou éventuellement bénéficier d'une récompense.

2^e stade : donnant / donnant ou réciprocité instrumentale : L'individu continue d'être égocentrique, mais prend en compte l'existence des autres, pour les instrumentaliser dans le but de satisfaire ses intérêts personnels.

Le niveau conventionnel :

3^e stade : Concordance interpersonnelle : L'individu cherche à satisfaire les attentes des autres pour maintenir des relations interpersonnelles harmonieuses avec les personnes de son environnement social. Il cherche l'approbation des autres, et dans cette optique, il n'agit plus seulement selon son intérêt personnel, mais en fonction des attentes des autres individus.

4^e stade : Loi et ordre : L'individu est orienté vers le respect de la loi et de l'ordre. Il est conscient de ses devoirs et de l'intérêt collectif. Cela se traduit par une adhésion aux règles de la société pour maintenir l'ordre et le bon fonctionnement du système social.

Le niveau post-conventionnel :

5^e stade : Contrat social : Les droits et devoirs ainsi que les règles et valeurs morales sont le fruit d'un contrat social. L'individu est orienté vers la recherche du bien-être du plus grand nombre à travers le respect des droits d'autrui et la recherche du consensus.

6^e stade : Adhésion aux principes éthiques universels : L'individu intègre des principes éthiques universels considérés comme fondamentaux dans la conduite du comportement : principes de justice, de respect de la dignité humaine...

Le tableau 3 suivant récapitule les différents stades du modèle de développement moral de Kohlberg (1969 ; 1981), tandis que le tableau 4 décrypte, selon les étapes du développement moral comment les individus opérationnalisent l'idée de ce qui est juste, les raisons qui motivent l'action juste et la perspective sociale qui en découle.

Niveau 1 Pré-conventionnel	
Stade 1 : Sanction / Récompense	Soumission à l'autorité pour éviter la sanction ou éventuellement bénéficier d'une récompense
Stade 2 : Réciprocité instrumentale	Prise en compte de l'existence des autres, pour les instrumentaliser dans le but de satisfaire ses intérêts personnels
Niveau 2 : Conventionnel	
Stade 3 : Concordance interpersonnelle	Recherche de l'approbation des autres pour maintenir des relations interpersonnelles harmonieuses
Stade 4 : Loi et ordre	Respect de la loi et des règles de société pour maintenir l'ordre et le bon fonctionnement du système social
Niveau 3 Post-conventionnel	
Stade 5 : Contrat social	Recherche du bien-être du plus grand nombre à travers le respect des droits d'autrui et la recherche du consensus
Stade 6 : Principes éthiques universels	Intégration des principes éthiques universels considérés comme fondamentaux dans la conduite du comportement

Tableau 3 : les étapes du développement moral de l'individu (adapté de Kohlberg, 1981)

A partir des travaux de Kohlberg, Rest (1979) a élaboré le Defining Issues Test (DIT), un instrument de mesure psychométrique destiné à l'évaluation du niveau de développement moral de l'individu. Il s'agit d'un questionnaire qui permet d'analyser le développement moral cognitif à travers des dilemmes éthiques auxquels les individus sont confrontés. En fonction des réponses, un indice P (un score variant entre 0 et 95) et représentant le niveau de développement moral cognitif est attribué au répondant. La moralité de l'individu est au stade pré-conventionnel lorsque l'indice P est compris entre 0 et 26. Le niveau conventionnel est atteint entre 27 et 41, et le niveau post-conventionnel se situe au delà de 41.

« Le niveau moral pré-conventionnel est celui de la plupart des enfants de moins de neuf ans, quelques adolescents, et de nombreux délinquants criminels adultes. Le niveau conventionnel est celui de la plupart des adultes dans notre société et dans toute autre société. Le niveau post-conventionnel n'est atteint que par une minorité d'adultes, et d'habitude n'est atteint qu'après l'âge de 20 ans. »

(Kohlberg in Bègue et al. 2013 p. 133).

Niveaux et stades	Ce qui est juste	Raisons qui motivent l'action juste	Perspective sociale
Niveau 1 Pré-conventionnel			
Stade 1 : Sanction / Récompense Moralité hétéronome	Eviter d'enfreindre les règles assorties d'une punition ; on obéit pour son propre bien ; éviter tout dommage corporel aux personnes et aux biens	Eviter la sanction et le pouvoir supérieur des autorités	Point de vue égocentrique. Ne prend pas en compte les intérêts des autres
Stade 2 : Individualisme, intention instrumentale et échange	Suivre les règles uniquement lorsqu'elles sont dans notre intérêt immédiat ; agir pour satisfaire nos propres besoins. Le juste est aussi ce qui est équitable, un échange égal	Satisfaire nos propres intérêts dans un monde où nous reconnaissons que d'autres personnes ont aussi leurs propres intérêts	Perspective individualiste concrète. Conscience du fait que chaque individu poursuit ses propres intérêts et que ces intérêts peuvent entrer en conflit, de sorte que ce qui est juste est relatif.
Niveau 2 Conventionnel			
Stade 3 : Attentes et relations mutuelles et conformité interpersonnelle	Vivre en accord avec ce qu'attendent nos proches, ou ce que les gens attendent d'habitude de personnes dans un rôle de fils, de frère, d'ami, etc. « être bon » est important et signifie agir suivant de bons motifs, en montrant un certain souci d'autrui. Cela signifie aussi que l'on garde des relations mutuelles telles que la confiance, la loyauté, le respect et la gratitude	Le besoin d'être une personne bonne à nos propres yeux et aux yeux des autres. L'attention que l'on porte aux autres. Croyance en la règle d'Or. Le désir de maintenir les règles et l'autorité qui confortent une forme stéréotypée du comportement bon.	Perspective de l'individu dans sa relation avec d'autres individus. Conscience de sentiments partagés, d'accords et d'attentes qui prennent le pas sur des intérêts individuels. Mise en rapport des différents points de vue, à travers une application très concrète de la règle d'Or, en se mettant littéralement à la place de l'autre. À ce stade, la personne ne prend pas encore en compte une perspective générale sur le système.
Stade 4 : Conscience et système social	Accomplir les obligations auxquelles nous avons accepté de nous soumettre. Les lois doivent être respectées sauf lorsqu'elles entrent en conflit avec d'autres obligations sociales déterminées. Ce qui	Maintenir l'unité et le fonctionnement de l'institution et éviter une panne du système « si tout le monde fait la même chose ». L'impératif que nous dicte notre conscience	Capacité à différencier des points de vue sociétaux à partir de motifs ou d'accords interpersonnels. Adoption du point de vue du système qui définit les rôles et les règles. Prise en

	est juste tient aussi au fait de contribuer à la vie de la société, du groupe ou de l'institution	de respecter les obligations que nous avons définies	considération des relations entre individus à partir de leur place dans le système.
Niveau 3 Post-conventionnel			
Stade 5 : Contrat social, utilité et droit individuels	Être conscient du fait que les gens souscrivent à une diversité de valeurs et d'opinion, que la plupart des valeurs et règles sont relatives à notre groupe. Toutefois, ces règles relatives doivent être soutenues, dans l'intérêt de l'impartialité et parce qu'elles constituent le contrat social. Cependant, quelques valeurs et quelques droits non-relatifs, tels que la vie et la liberté doivent être maintenus dans toute société et indépendamment de la majorité des opinions.	Un sentiment d'obligation à l'égard de la loi, à cause du contrat social par lequel on fait les lois. On les respecte pour le bien-être de tous et pour la protection des droits du peuple. Un sentiment d'engagement contractuel contracté librement, à respecter certaines obligations à l'égard de la famille, de l'amitié, de la confiance et du travail. Souci que les lois et les devoirs soient fondés sur un calcul rationnel de l'utilité générale, « la plus grande somme de bien pour le plus grand nombre ».	Perspective antérieure à la société. Perspective d'un individu rationnel ayant conscience de valeurs et de droits antérieurs à tout lien social et au contrat social. L'individu intègre cette perspective par des mécanismes formels d'accords, de contrats, d'impartialité objective et de procédure d'application devant la loi. Prise en compte du point de vue moral et du point de vue légal en reconnaissant qu'ils peuvent parfois entrer en conflit, et qu'il est alors difficile de les concilier.
Stade 6 : Principes éthiques universels	Suivre des principes éthiques choisis par soi-même. Les lois particulières ou les accords sociaux sont en général valides car ils reposent sur de tels principes, l'individu agit en accord avec ses principes. Ce sont des principes universels de justice : l'égalité des droits humains, le respect de la dignité des êtres humains considérés comme des personnes individuelles	En tant que personne rationnelle, l'individu témoigne d'une croyance en la validité des principes moraux universels et d'un sentiment d'obligation envers ces principes.	Perspective d'un point de vue moral à partir duquel sont déduits les accords sociaux. Cette perspective est celle de tout individu rationnel qui reconnaît la nature de la moralité ou le fait que les personnes sont des fins en elles-mêmes, et doivent être traitées comme telles.

Tableau 4 : Le raisonnement moral et la perspective sociale dans les stades de développement moral de l'individu (adapté de de Bègue et al. 2013)

1.2. Le positionnement éthique des organisations : les modèles de développement moral de l'organisation

Les travaux de Kohlberg sur le développement moral cognitif de l'individu ont été transposés dans le cadre organisationnel. De nombreuses études ont démontré l'existence de similitudes entre l'apprentissage individuel et l'apprentissage de l'organisation (Hedberg, 1981 ; Cyert and March, 1963 ; Simon, 1957). Partant de ces travaux, plusieurs auteurs ont proposé des modèles de développement éthique de l'organisation sur la base du modèle de développement moral cognitif de l'individu (Sridhar et Camburn 1993 ; Logsdon et Yuthas 1997 ; Reindenbach et Robin 1991).

1.2.1. Le modèle de développement moral de l'organisation de Sridhar et Camburn

Sridhar et Camburn (1993) se basent sur une conception de l'organisation comme un système social caractérisé par sa tendance évolutionnaire, et prennent comme cadre d'analyse la théorie générale des systèmes de Boulding (1956). Ils s'appuient notamment sur les travaux qui illustrent l'existence de similitudes entre l'apprentissage individuel et l'apprentissage organisationnel (Hedberg, 1981 ; Cyert and March, 1963 ; Simon, 1957).

Dans une perspective développementale, ils transposent dans le cadre organisationnel, le modèle de développement moral de l'individu de Kohlberg. Le modèle proposé comporte six stades de développement moral :

Le stade 1, dans lequel l'organisation agit généralement dans une optique de s'éviter des dommages. Le stade 2, où l'organisation agit particulièrement dans le cadre de la recherche de profit et de la création de valeur économique pour l'organisation elle-même.

Dans le stade 3, l'organisation agit généralement en conformité avec les pratiques du secteur d'activité auquel elle appartient. Au stade 4, l'organisation agit en conformité avec les lois et règlements en vigueur. Dans le stade 5, l'organisation reconnaît ses obligations envers la société et agit en conséquence. Enfin, au stade 6, l'organisation inscrit son action dans la défense de principes universels.

1.2.2. Le développement moral de l'organisation en relation avec les parties prenantes dans le modèle de Logsdon et Yuthas (1997)

Dans la continuité des travaux de Sridhar et Camburn (1993), Logsdon et Yuthas intègrent dans leur modèle la relation entre le développement moral de l'organisation et la responsabilité sociale de l'entreprise envers ses différentes parties prenantes. La façon dont l'organisation perçoit ses objectifs et ses relations avec ces acteurs s'avère être un indicateur important de son développement moral.

Les organisations sont des groupes de personnes avec des valeurs, croyances et intérêts disparates. Elles peuvent progresser ou régresser à travers divers stades de développement selon une variété de facteurs d'influence (Logsdon et Yuthas 1997). Selon les auteurs dans le premier niveau de développement moral, le niveau conventionnel, il existe peu ou pas de prise en compte des parties prenantes dans la stratégie de l'organisation.

Dans le niveau conventionnel l'organisation ne prend en considération que les parties prenantes directement concernées par une relation commerciale ou contractuelle.

Enfin dans le dernier niveau de développement moral, l'organisation voit sa liste de parties prenantes pertinentes s'étendre considérablement pour prendre en compte la communauté où est implantée l'entreprise ou les organisations à but non lucratif.

Ainsi, même s'il existe des similitudes entre l'apprentissage individuel et l'apprentissage de l'organisation (Hedberg, 1981 ; Cyert et March, 1963 ; Simon, 1957), il demeure vrai que le processus de développement moral de l'organisation ne suit pas une séquence d'étapes linéaire et invariante. Cependant les organisations ou les individus qui se trouvent dans le même niveau de développement ont tendance à inscrire leurs actions dans la même ligne de conduite (voir tableau 5).

Les catégories de Kohlberg	L'individu	L'organisation
Niveau pré-conventionnel		
Stade 1 Sanction / Récompense	Agit afin d'éviter des dommages nuisibles à sa propre personne	Agit afin d'éviter des dommages nuisibles à l'organisation
Stade 2 Réciprocité instrumentale	Agit pour poursuivre ses propres intérêts	Agit pour poursuivre les intérêts de l'organisation
Niveau conventionnel		
Stade 3 Concordance interpersonnelle	Agit pour répondre aux attentes des personnes de son milieu	Agit pour répondre aux attentes des entreprises paires et des normes de son secteur d'activité
Stade 4 Loi et ordre	Agit pour répondre aux attentes de la société exposées dans les lois	Agit pour se conformer aux lois et règlements en vigueur
Niveau post-conventionnel		
Stade 5 Contrat social	Agit pour réaliser le consensus social et la tolérance sur les questions conflictuelles	Agit pour réaliser le consensus social sur les questions qui ne sont pas prises en compte par la loi
Stade 6 Principes éthiques universels	Agit en adéquation avec ses propres principes moraux	Agit pour identifier, communiquer, appliquer des principes moraux universels de prise de décisions organisationnelles.

Tableau 5 : Les stades de développement moral de l'individu et de l'organisation (adapté de Logsdon et Yuthas 1997)

Notons par ailleurs que l'approche cognitive développementale a fait l'objet de nombreuses critiques. La première est liée à l'importance accordée à la notion de jugement moral, et pointe du doigt le décalage qu'il peut y avoir entre jugement moral et comportement moral. En effet, même si le comportement paraît indissociable du jugement moral, il n'est pas toujours vrai que l'intention de bien agir issu du jugement moral se traduise effectivement par un comportement éthique. La seconde critique réside dans le caractère rationnel, structuré et linéaire du développement moral qui fait l'impasse sur l'affectivité, l'empathie et l'émotion dans la formation du jugement moral et l'accomplissement de l'acte éthique (Hoffman 1983, 1991).

Le caractère universaliste soulève également quelques objections (Simpson 1974, Edwards 1982). En effet, des disparités entre des études menées en Europe, en Chine, en Inde, en Zambie, en Turquie, au Mexique et au Kenya semblent révéler un biais culturel qui laisse penser que le modèle, développé dans un contexte occidental, n'est pertinent que dans la culture occidentale (Simpson 1974). Ce biais culturel réside dans la proportion peu élevée des individus parvenant au stade 5 dans les pays non-occidentaux, ce qui laisse présager que le raisonnement post-conventionnel serait lié à la culture occidentale.

Gilligan (1982) critique le caractère « masculin » du modèle de Kohlberg uniquement centré sur le paradigme Droit – Obligation et sur la notion de justice et d'équité. Chez Gilligan (1982), il existe une différence de conception de la morale entre les hommes et les femmes. Elle distingue deux morales : une morale faite de droits et d'obligations qui serait essentiellement masculine, et une morale centrée sur la sollicitude et la bienveillance qui serait essentiellement féminine. La première s'intéresse surtout à la justice et à l'équité alors que la seconde met l'accent sur les relations et les interactions sociales (Moessinger 1996).

Par ailleurs, la perspective développementale a été largement critiquée à cause des limites découlant de la corrélation entre l'augmentation du niveau de développement moral et les facteurs liés à l'éducation et à l'âge (Krebs et al. 1991 ; 1997), mais également à cause de l'absence de la prise en compte du caractère multidimensionnel du jugement moral (Hogan 1974, Forsyth 1980). En réaction, Hogan (1974) propose un modèle de « maturité morale » qui intègre cinq dimensions : la connaissance morale, la socialisation, l'empathie, l'autonomie et le jugement moral.

De son côté, Forsyth (1980) considère que le jugement moral qui conduit à un comportement éthique varie d'une personne à l'autre, d'un contexte à l'autre. Selon cet

auteur, les différences individuelles résultant de l'idéalisme et du relativisme moral influencent l'agent dans la formation de son jugement moral. Il propose une taxonomie des individus selon quatre « idéologies éthiques » et en fonction du degré d'idéalisme ou de relativisme de leur jugement moral : les Situationnistes, les Absolutistes, et les Subjectivistes et les Exceptionnistes.

Les Situationnistes prônent une analyse contextuelle des actions moralement discutables. Les Absolutistes utilisent des principes moraux universels inviolables pour formuler leur jugement moral. Pour les Subjectivistes, le jugement moral s'appuie sur les valeurs et les croyances personnelles. Chez les Exceptionnistes, des exceptions devraient être admises pour les absolus moraux (Forsyth 1980).

2. L'approche interactionniste de la prise de décision éthique

Contrairement à l'approche cognitive développementale et en réaction aux critiques adressées à celle-ci, l'approche interactionniste appréhende le comportement éthique comme la résultante de plusieurs facteurs personnels, situationnels et des facteurs spécifiques au problème et liés à l'intensité morale de la question posée. L'approche interactionniste a été développée successivement par plusieurs auteurs à partir du modèle de décision éthique proposé par Rest (1986). Elle analyse le comportement éthique comme la résultante de plusieurs facteurs personnels (Ferrell et Gresham 1985 ; Trevino 1986 ; Barnett et al., 1996), situationnels (Ferrell et Gresham 1985 ; Trevino 1986 ; Barnett et Vaicys 2000 ; VanSandt et al., 2006) et des facteurs spécifiques au problème et liés à l'intensité morale de la question posée (Jones 1991). Nous présentons dans ce qui suit deux principaux modèles s'inscrivant dans cette perspective : le modèle de Rest (1986) et le modèle de Jones (1991).

2.1 Le processus de prise de décision éthique : le modèle interactionniste de Rest

Le modèle de prise de décision éthique de Rest (1986) constitue l'élément central de l'approche interactionniste. Sa particularité repose dans sa capacité à intégrer à la fois les théories de la psychologie morale antérieures et également celles qui vont suivre. Rest a élaboré son modèle dans l'optique de répondre à la question de savoir quel est le processus psychosociologique qui sous-tend la réalisation d'un comportement éthique.

Selon cet auteur, le processus psychologique sous-jacent à la prise de décision éthique passe par quatre étapes successives : D’abord, la prise de conscience morale, ensuite le jugement moral, puis l’intention morale qui aboutit au comportement éthique. (Voir figure 3 ci-dessous).

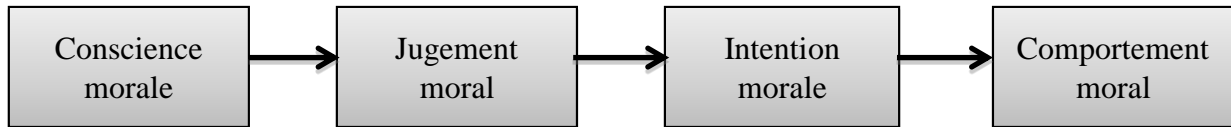


Figure 3 : Processus psychosociologique de prise de décision éthique (adapté de Rest, 1986)

La conscience morale traduit la reconnaissance et la prise en compte du problème moral dans son contexte social. Elle est influencée dans une large mesure par l’âge et le niveau de développement moral (Piaget, 1932 ; Kohlberg 1969, 1981).

Le jugement moral se réfère à l’évaluation « morale » à partir des croyances, valeurs et principes de conduite qui précède et justifie l’intention d’accomplir une action. Les facteurs qui interviennent dans le jugement moral sont principalement le niveau de développement moral et l’âge (Piaget 1932 ; Kohlberg 1969, 1981), l’éducation (Rest 1975, 1979), le genre (Giligan, 1982) et l’environnement social.

L’intention morale renvoie à la volonté d’accomplir l’acte en conformité avec les principes moraux de bonne conduite. Selon Jones, l’intention morale est étroitement liée à l’intensité morale de la problématique en question. Plus la problématique éthique a une forte intensité morale, plus elle développe chez l’acteur une intention morale et conduit à des comportements éthiques.

« L’intention morale sera établie de manière plus fréquente pour les problèmes à haute intensité morale que pour les problèmes qui impliquent une faible intensité morale. »

(Jones 1991 p.387).

Le comportement moral se rapporte à la réalisation effective de l'action conformément à une conduite bonne et juste. Jones définit le comportement éthique comme un acte « *à la fois légal et moralement acceptable au regard de la majeure partie de la communauté* » (Jones 1991 p.367).

Il est important de souligner la variété des facteurs qui entrent en ligne de compte dans la réalisation du comportement éthique parmi lesquels les facteurs personnels (Ferrell et Gresham 1985 ; Trevino 1986 ; Barnett et al., 1996), les valeurs personnelles (Ferrell et Gresham 1985) les facteurs situationnels (Ferrell et Gresham 1985 ; Trevino 1986 ; Barnett et Vaicys 2000 ; VanSandt et al., 2006), les caractéristiques sociodémographiques (âge, sexe, etc.(Gilligan 1982), l'apprentissage social (Bandura et Mc Donald 1963, Hoffman 1970), l'intensité morale (Jones 1991) et les facteurs organisationnels comme l'existence d'un code éthique (Douglas, et al 2001). (Voir figure 4 ci-dessous).

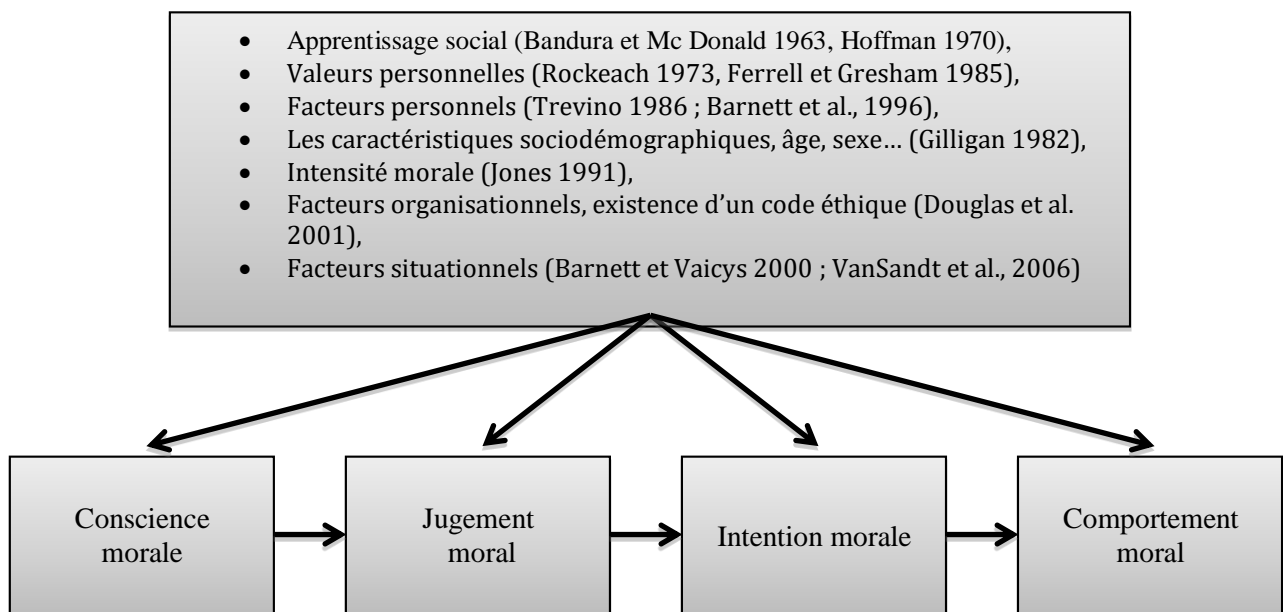


Figure 4 : Facteurs intervenant dans le processus de prise décision éthique

2.2 Le processus de prise de décision éthique : le modèle de l'intensité morale de Jones

Dans la continuité des travaux de Rest, Jones (1991) propose un modèle de mesure de l'intensité morale qui analyse l'ampleur de la question morale par rapport à une situation donnée. L'intensité morale d'une situation (question éthique concrète qui se pose) a des incidences directes sur la prise de décision et sur les comportements des acteurs.

L'intensité morale influence toutes les composantes du processus de prise de décision éthique. Plus la question a une forte intensité morale, plus elle développe chez l'acteur une intention morale et conduit à des comportements éthiques. Elle est déterminée à l'aune de six critères de mesure : l'ampleur des conséquences, le degré de consensus social, la probabilité de l'effet, l'immédiateté temporelle, la proximité et la concentration de l'effet (voir Figure 5).

“Ethical behaviour will be observed more frequently where issues of high moral intensity are involved than where issues of low moral intensity are involved.”

Jones (1991 p. 389).

Le modèle comprend 6 critères de mesure de l'intensité morale :

- L'ampleur des conséquences,
- La probabilité de l'effet,
- Le consensus social,
- L'immédiateté temporelle,
- La proximité,
- La concentration de l'effet.

L'ampleur des conséquences renvoie à la somme des inconvénients ou avantages causés aux victimes ou aux bénéficiaires de l'acte moral. C'est l'ensemble des effets positifs ou négatifs pouvant résulter de la réalisation de l'acte. En matière de TSI ce sont les conséquences pratiques résultant du bénéfice ou du dommage qui pourrait résulter d'un usage plus ou moins approprié de ces outils.

La Probabilité de l'effet traduit à la fois la probabilité de survenance de l'acte et sa probabilité d'engendrer le dommage ou le bénéfice prévu.

Le Consensus social représente le degré d'accord social qui détermine qu'un acte sera bon ou mauvais, en d'autres termes il s'agit de l'acceptabilité sociale de l'acte. Dans la société de l'information, il correspond au consensus ou à l'opinion sociale concernant la bienfaisance ou la malfeasance attachée à tel ou tel comportement dans l'usage des TSI, par exemple la majorité des gens peuvent trouver que le téléchargement sur Internet n'est pas un acte condamnable en lui-même.

L'Immédiateté temporelle se réfère à la durée de temps entre l'acte et ses conséquences, (une courte durée implique une plus grande immédiateté). En matière de TSI, la perception de l'immédiateté temporelle est accentuée par le caractère instantané de la circulation des informations et de l'ubiquité de certains outils technologiques.

La Proximité fait référence au sentiment de proximité (sociale, culturelle, psychologique ou physique) que l'agent a pour les victimes de l'acte en question. Dans le domaine des TSI, la dématérialisation des échanges transforme considérablement la notion de proximité entre la question morale et les conséquences dans un sens comme dans l'autre.

La Concentration de l'effet se mesure en fonction du nombre de personnes touchées par un acte donné. Dans le cadre des TSI, il s'agit des parties prenantes affectées par les différents types d'usages (éthiques ou non éthiques).

Par la suite, de nombreux travaux ont porté sur le modèle de mesure de l'intensité morale de Jones. Certains n'ont validé que quelques-uns des critères de mesure de l'intensité morale (Marshall et Dewe, 1997 ; Frey 2000). Pour ces chercheurs, seuls les critères de l'ampleur des conséquences et du consensus social ont été reconnus comme significatifs dans la mesure de l'intensité morale d'une situation ou d'une problématique éthique donnée. Le critère de l'immédiateté temporaire a une faible significativité tandis que les trois autres critères (la probabilité de l'effet, la proximité et la concentration de l'effet) ne se sont pas avérés déterminants dans la mesure de l'intensité morale.

Pour Peslak (2008), les 6 composantes de l'intensité morale de Jones (1991) ne sont pas d'une importance égale. Certaines étant plus décisives que d'autres dans la formation de l'intensité morale et l'affirmation du jugement moral. Les travaux de Peslak (2008) apportent des éclaircissements sur deux principaux points :

- Il existe des différences sociodémographiques liées au genre ou à l'âge dans le processus de jugement moral des problématiques éthiques des TI. (Peslak 2006 ; 2008). Les

personnes seraient plus sensibles aux situations contraires à l'éthique à mesure qu'elles avancent dans l'âge. En d'autres termes, plus on est âgé, plus on a tendance à rejeter les comportements non éthiques. Par ailleurs, les femmes seraient plus aptes à rejeter les situations contraires à l'éthique que les hommes.

- Il existe des différences majeures quant à l'importance relative des 6 composantes de l'intensité morale de Jones (1991), certaines étant plus décisives que d'autres dans la formation de l'intensité morale et l'affirmation du jugement moral. Par ordre d'importance, nous avons les critères de : l'étendue des conséquences, le consensus social (l'acceptabilité sociale) ; puis, les autres critères tels que la proximité et la probabilité de l'effet qui, bien que décisifs ont une influence limitée sur la formation de l'intensité morale eu égard aux différentes problématiques éthiques étudiées.

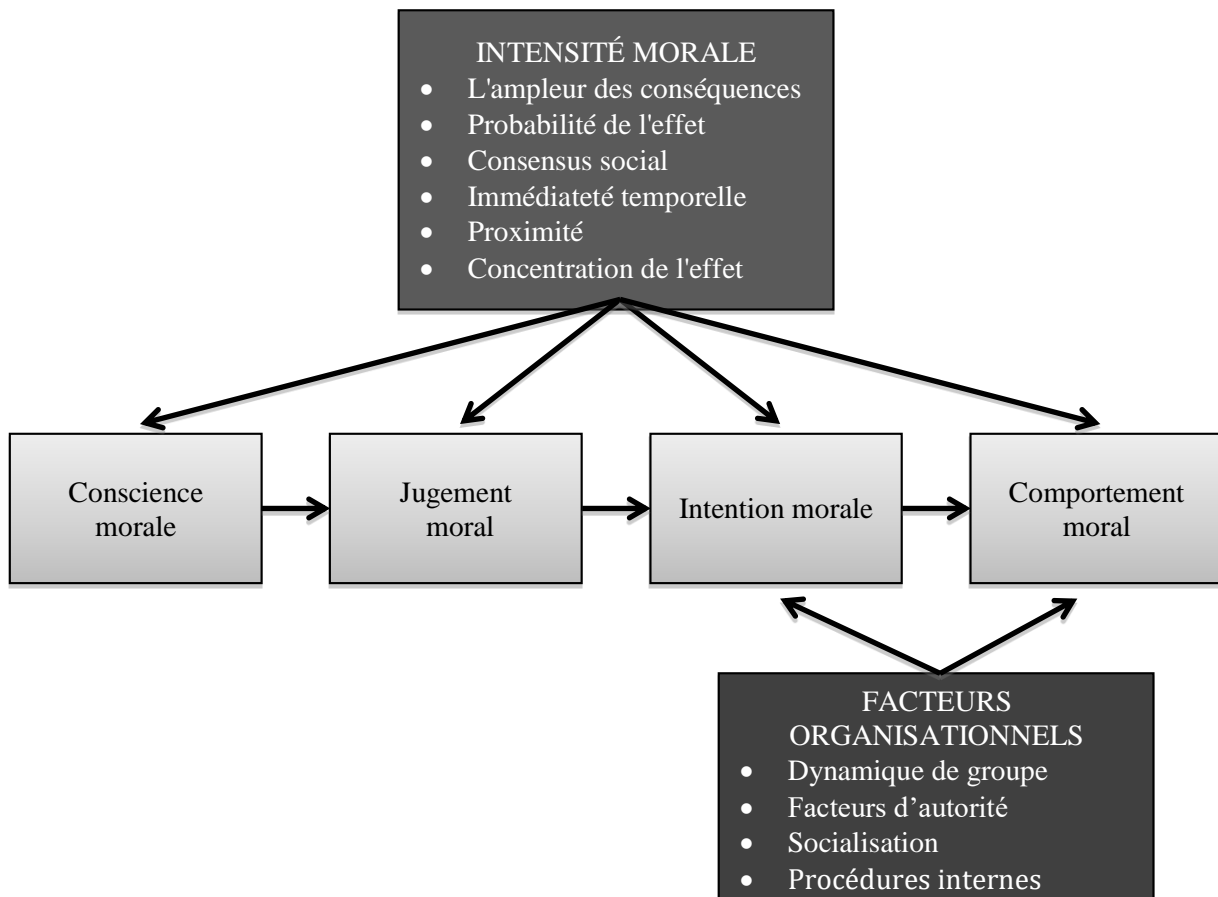


Figure 5 : Intensité morale et processus de décision éthique (adapté de Jones 1991)

Après avoir dressé le panorama des facteurs psychosociologiques qui interviennent dans le processus de prise de décision éthique, il convient de voir dans la section suivante l'impact de l'approche managériale de l'éthique des affaires dans le management des TSI.

Section 3 :

L'impact de l'approche managériale de l'éthique des affaires dans le management des technologies et systèmes d'information

La technologie est considérée comme l'un des facteurs qui influencent la structure organisationnelle (Woodward 1965). L'adoption d'une technologie particulière traduit en même temps l'adoption d'un système d'organisation sociale particulier. Par exemple, l'énergie nucléaire nécessite un système complexe et hiérarchique de la prise de décision selon Winner (1980). Dès lors il est important d'analyser la place de l'éthique dans les différents modèles classiques de management et dans diverses conceptions de l'organisation dans l'éthique des affaires.

1. L'éthique dans les modèles classiques de management

On distingue dans la littérature managériale cinq modèles classiques de management : le modèle scientifique, le modèle économique, le modèle formel, le management par les valeurs et le modèle politique (March et Simon 1958). Il nous semble pertinent d'analyser la place de l'éthique dans ces différents modèles (voir tableau 6).

Le modèle scientifique développé par Taylor (1911) et Fayol (1916) est basé sur la segmentation des tâches, la séparation entre les fonctions d'exécution et d'organisation, et la spécialisation. L'ouvrier est considéré comme un simple instrument de travail interchangeable. Dès lors, il existe peu ou pas de place pour l'éthique dans ce type d'organisation.

“It might seem that on the engineering model there is no place for ethical considerations to enter into management decision making, since the task of the manager is the purely technical one of organizing work in the most efficient manner.” (Boatright 1988 p.304).

Le modèle économique, repose sur la gestion de l'entreprise afin d'utiliser ses ressources de manière efficiente, il s'inspire de la célèbre conception de « l'homo œconomicus » (Adam Smith 1776, Schumpeter 1911). En effet, le gestionnaire est analysé en tant qu'agent économique rationnel.

Sur le plan éthique cette théorie semble être compatible avec la doctrine de l'utilitarisme dans la mesure où la rentabilité économique de l'entreprise est perçue comme la réalisation du bonheur du plus grand nombre des parties prenantes.

Le modèle formel, analyse l'organisation comme un ensemble hiérarchisé des positions ou de rôles, chacun avec des droits et des responsabilités bien définis (Blau et Scott 1962). Ces droits et responsabilités sont déterminés principalement par les objectifs de l'organisation en rapport avec les moyens dont elle dispose.

Dans ce type d'organisation, toutes considérations qui ne sont pas liées aux objectifs de l'organisation sont automatiquement exclues comme non pertinentes pour le processus de prise de décision (Boatright 1988).

Le management par les valeurs, repose sur une conception de l'organisation comme une communauté humaine, et sur la gestion de l'entreprise à travers un ensemble de valeurs (McCoy 1985 ; Boatright 1988 ; Claude 2001). Il s'inspire largement de la tradition behavioriste (Cyert et March 1963 ; Rokeach 1973) pour laquelle l'élaboration de la politique et la mesure de la performance sont en fonction des valeurs organisationnelles et permettent de déterminer les divers plans d'action (McCoy 1985).

Sur le plan éthique, même si ce type d'organisation est propice à la prise en compte des considérations éthiques, les valeurs de l'organisation ne sont pas nécessairement morales. Donc le respect de l'éthique n'est pas forcément garanti dans ce type d'organisation.

*«One problem, of course, is that the values which constitute a corporate culture **are not necessarily moral values, and a corporate ethics many have little relation to the concerns of business ethics.**»*

(Boatright 1988 p.308).

Le modèle politique, analyse l'organisation comme une constellation de nombreux groupes internes et externes qui poursuivent chacun leurs intérêts (Weber 1919). La gestion de ce type d'organisation repose sur la performance de l'entreprise à travers la recherche d'un équilibre entre les différents groupes d'intérêt (Boatright 1988). Sur le plan éthique, le modèle politique s'articule bien avec le paradigme des parties prenantes de la théorie des stakeholders ou la théorie du contrat social.

Le tableau 6 ci-dessous résume les différentes caractéristiques des ces modèles classiques et la place de l'éthique dans le management.

Modèles de management	Caractéristiques	Place de l'éthique
Scientifique	Buts orientés vers l'augmentation de la production Gestion scientifique du travail marquée par la séparation entre la pensée et l'exécution	Pas de place pour les considérations éthiques
Economique	Gestion efficiente des ressources dans le seul but de l'efficacité économique de l'organisation	Compatibilité avec la théorie utilitariste, car la performance économique de l'organisation est moralement justifiée par la poursuite indirecte du bonheur du plus grand nombre
Valeurs	Gestion de l'organisation à travers un ensemble de valeurs organisationnelles dans un but de performance économique	Les valeurs de l'organisation ne sont pas nécessairement éthiques. Mais ce modèle est propice à la prise en compte des considérations éthiques dans l'organisation
Formel	Gestion de l'organisation en structures hiérarchiques dotées de droits et de responsabilités bien définies, dans un but de performance économique, autour de l'utilisation rationnelle des moyens de l'entreprise pour atteindre les objectifs fixés	Caractère neutre, pas de considérations éthiques si elles ne sont pas prévues dans les buts de l'organisation. Possible prise en compte de l'éthique en tant que moyen pour encadrer les actions
Politique	Gestions des tensions de l'organisation à travers la recherche d'un équilibre entre les intérêts des différents groupes qui constituent l'organisation	Prise en compte de l'éthique à travers le paradigme des parties prenantes ou les théories contractuelles (contrat social) La mise en œuvre d'un cadre éthique s'impose d'un point de vue interne comme préalable nécessaire pour la recherche d'un bénéfice mutuel pour toutes les parties prenantes. Et d'un point de vue externe comme une nécessité pour l'exercice d'une activité économique (au niveau du secteur d'activité puis au niveau de la société en général)

Tableau 6 : La place de l'éthique dans les modèles classiques de management (adapté de Boatright 1988)

2. L'éthique dans la théorie des actionnaires

La théorie des actionnaires a été développée au sein de l'Ecole de Chicago par Milton Friedman (1970). Elle repose sur une définition de l'entreprise comme étant : un ensemble exerçant une activité économique dans lequel un groupe de personnes (les actionnaires) apporte un capital à un autre groupe (les gestionnaires) afin de réaliser les objectifs fixés par les premiers.

“Businesses are merely arrangements by which one group of people, the stockholders, advance capital to another group, the managers, to be used to realize specified ends and for which the stockholders receive an ownership interest in the venture.”

(Hasnas 1998 p. 21).

Cela implique que l'entreprise n'a pas de responsabilité sociale, elle n'est tenue qu'au respect des obligations juridiques et des directives des actionnaires. Son but est orienté exclusivement vers la rentabilité économique au profit des actionnaires. Il en résulte l'affirmation suivante :

« La seule responsabilité de l'entreprise c'est d'accroître ses profits, cela consiste à utiliser ses ressources et à s'engager dans des activités destinées à accroître ses profits, pour autant qu'ils respectent les règles du jeu, c'est-à-dire celles d'une compétition ouverte et libre sans duperie ou fraude. »

(Friedman 1970, In Mercier, 2004 p.59).

Cependant, cela ne veut pas dire que cette théorie est aux antipodes des considérations éthiques. La théorie des actionnaires s'appuie sur trois arguments principaux :

Le premier est d'ordre économique, car cette conception de l'entreprise est compatible avec l'économie de marché telle qu'elle a été imaginée par Adam Smith (1776) avec la théorie de la main invisible.

Le second, d'ordre conséquentialiste, s'appuie sur l'éthique utilitariste et repose sur l'affirmation des économistes utilitaristes selon laquelle la poursuite de l'intérêt individuel contribue à terme à promouvoir l'intérêt général.

"By pursuing his own interest he frequently promotes that of the society more effectually than when he really intends to promote it".

(Adam Smith 1776 p.447).

Le troisième argument d'ordre déontologique se fonde sur l'observation des dispositions légales et des règles fixées par l'assemblée des actionnaires à travers le respect des engagements pris par les dirigeants envers les actionnaires.

3. L'éthique dans la théorie des parties prenantes

La théorie des parties prenantes s'est principalement développée à la suite des travaux de Freeman (1984) Elle est à la fois une théorie empirique du management et une théorie normative d'éthique des affaires. En tant que théorie empirique du management, la théorie des parties prenantes estime que la gestion efficace orientée vers la performance économique de l'entreprise nécessite la prise en compte équilibrée des intérêts légitimes de toutes les parties prenantes.

Sous l'angle d'une théorie normative d'éthique des affaires, la théorie des parties prenantes doit prendre en compte de manière plus ou moins égale l'intérêt de toutes ces parties prenantes. Ainsi, le but n'est pas seulement de maximiser la performance économique de l'organisation, mais de maintenir la survie des différentes parties prenantes.

"According to the normative stakeholder theory, management must give equal consideration to the interests of all stakeholders."

(Hasnas 1998 p.21).

Pour certains auteurs (Freeman et Evans, 1990 ; Donaldson et Preston, 1995), la théorie des parties prenantes recouvre trois réalités, c'est une théorie normative, une théorie instrumentale et une théorie descriptive empirique. Au final, il semblerait que c'est l'aspect normatif qui l'emporte, car la théorie des parties prenantes est fondamentalement normative selon Donaldson et Preston (1995).

Les parties prenantes sont définies comme « tout groupe ou individu qui peut affecter ou être affecté par la réalisation des objectifs de l'entreprise » (Freeman 1984, In Ballet et al.

2001 p.226), ou encore comme les personnes ou les groupes de personnes ayant des intérêts légitimes dans l'organisation (Donaldson et Preston, 1995). (Voir tableau 7).

L'intérêt majeur de cette théorie réside d'une part dans la détermination ou l'identification des parties prenantes de l'organisation, et d'autre part dans la prise en compte de leurs intérêts dans la gestion et l'orientation de l'entreprise. Il en découle l'affirmation selon laquelle toutes les parties prenantes de l'entreprise sont en droit de participer à la détermination de l'orientation future de l'entreprise dans laquelle ils ont un intérêt.

“All stakeholders are entitled to participate in determining the future direction of the firm in which they have a stake” Evan et Freeman (1988, p. 97).

RéférencesSources	Définitions
Memo Standford Institute 1963, In Freeman et Reed (1983)	les groupes sans lesquels l'organisation cesserait d'exister
Rhenman, 1964, In Näsi (1995)	qui sont indépendants de la firme pour mener à bien leur but personnel et de qui la forme est dépendante pour son existence
Ahlstedt et jahnukainen, 1971, In Näsi (1995)	ceux qui, par leur propre intérêt et but, participent à l'entreprise, et ceux qui en dépendent et dont la firme dépend
Freeman et Reed (1983)	large : qui peut affecter l'accomplissement des objectifs de l'entreprise, et qui peut être affecté par l'accomplissement des objectifs de l'entreprise. étroite : desquels l'entreprise est dépendante pour sa survie continue
Freeman (1984)	peut affecter ou être affecté par l'accomplissement des objectifs de l'organisation
Freeman et Gilbert (1987)	peut affecter ou être affecté par une entreprise
Cornell et Shapiro(1987)	demandeurs qui ont des relations contractuelles
Evan et Freeman (1988)	ont un intérêt ou une exigence à l'égard de l'entreprise ; bénéficient ou subissent une nuisance, et ceux dont les droits sont respectés ou violés par les entreprises
Bowie, (1988)	sans lesquels l'organisation cesserait d'exister
Alkhafaji, (1989)	les groupes dont l'entreprise est responsable
Carroll, (1989)	Ceux qui ont des revendications, qu'elles proviennent d'un intérêt, d'un droit (légal ou moral) ou d'un titre légal sur les actifs de l'entreprise ou sa propriété

Freeman et Evans, (1990)	détenteurs des contrats
Thompson et al., (1991)	en relation avec l'organisation
Savage et al., (1991)	ont un intérêt dans les relations de l'organisation et ont la capacité de l'influencer
Hill et Jones, (1992)	composants qui ont une demande légitime à l'égard de l'entreprise (...) établie par l'existence de relations d'échange, qui fournissent des ressources (contributions) critiques à l'entreprise et qui en échange espèrent que leurs intérêts soient satisfaits
Brenner, (1993)	ont des relations légitimes et non triviales avec l'organisation telles que les transactions, ont un impact sur les actions, et ont des responsabilités morales
Carroll, (1993)	revendication à l'égard d'un ou de plusieurs intérêts dans l'entreprise-« peut être affecté ou affecte
Freeman, (1994)	participant au processus humain de création de valeurs communes
Wicks et al., (1994)	interagit avec, donne sens et définit l'entreprise
Starik, (1994)	peuvent avoir et ont un réel intérêt actuel, sont ou peuvent être influencés par, ou ont potentiellement une influence sur l'organisation
Clarkson, (1995)	ont ou exigent une propriété, des droits ou des intérêts dans l'entreprise et ses activités
Näsi, (1995)	ceux qui interagissent avec la firme et ceux qui rendent ses opérations possibles
Brenner, (1995)	sont touchés ou pourraient être touchés par la firme/organisation
Donaldson et Preston, (1995)	personnes ou groupe avec un intérêt légitime dans les aspects procéduraux ou substantifs de l'activité de l'entreprise
Mercier, (1999)	l'ensemble des agents pour lesquels le développement et la bonne santé de l'entreprise constituent des enjeux importants

Tableau 7 : Définition des parties prenantes de l'organisation (adapté de Ballet et al., 2001 et de Mitchell et al., 1997)

4. L'éthique dans la théorie du contrat social

Cette théorie repose, d'une part, sur le concept traditionnel de contrat social tel qu'il résulte des travaux de Hobbes, Locke et de Rousseau et d'autre part sur certains aspects de la théorie de la justice sociale de John Rawls (1971) .

Par ailleurs, elle repose sur l'idée d'un accord implicite entre la société et les entreprises aux termes duquel la société permet à l'entreprise d'exercer une activité économique pour la création de richesse. (Smith et Hasnas 1999). Il en résulte une obligation morale pour l'entreprise de ne chercher le profit que dans des conditions susceptibles d'améliorer le bien-être de la société à travers la satisfaction des intérêts des consommateurs et des travailleurs, et le respect des principes généraux de justice sociale.

“The social contract theory asserts that all businesses are ethically obligated to enhance the welfare of society by satisfying consumer and employee interests without violating any of the general canons of justice.”

(Donaldson 1982 p. 54).

Donaldson et Dunfee (1994) ont proposé une version élaborée de la théorie du contrat social dénommée théorie du contrat social intégré « integrative social contract theory ». Elle vise à déterminer les règles de la vie des affaires à travers une version très subtile du contrat social, qui s'appuie sur l'existence d'un contrat macro-social (ou contrat social originel au sens de Hobbes, Locke et Rousseau) autour duquel dérive des contrats micro-sociaux, qui peuvent être réels, implicites ou fictifs.

La théorie du contrat social s'adapte parfaitement à l'éthique de la justice au sens de Rawls (1971). Elle confère à l'entreprise un rôle d'agent moral, en plus de l'exercice de l'activité économique. Car elle a l'obligation morale d'agir pour améliorer le bien-être de la société et mettre en œuvre aussi bien dans sa gestion interne que dans ses impacts sociétaux, les principes d'équité et de justice sociale.

C'est un mouvement dans lequel on peut inscrire les organisations dites de l'économie sociale et solidaire qui cherchent à concilier activité économique et utilité sociale, donnant la primauté aux personnes sur la recherche de profits, et mettant en place une forme de gouvernance démocratique ou une gestion participative.

Le tableau 8 ci-dessous résume les principales théories d'éthique des affaires, les obligations éthiques et les défis des gestionnaires.

Théorie des actionnaires	Théorie des parties prenantes	Théorie du contrat social
Obligations éthiques		
Conformité à la loi et aux règlements Eviter la fraude et la tromperie Maximiser les profits	Déterminer les parties prenantes concernées Déterminer les droits de chacune et rejeter les options qui violeraient ces droits Privilégier l'option qui garantit le meilleur équilibre des intérêts de chaque partie prenante	Rejeter les comportements frauduleux, trompeurs, contraires à la dignité des salariés, ou les discriminations odieuses Eliminer les options qui réduisent le bien-être des membres de la société Choisir la principale option qui maximise la probabilité de réussite financière
Défis des gestionnaires		
Respecter le cadre juridique à travers l'aide des évolutions technologiques Déterminer les mécanismes de lutte d'évitement de la fraude et de la tromperie Prévoir des résultats et des solutions de rechange	Déterminer quelles parties prenantes sont interconnectées Déterminer les droits légaux et moraux de chaque partie prenante Créer un mécanisme pour définir et respecter les intérêts des parties prenantes Déterminer un algorithme pour équilibrer les intérêts des parties prenantes	Déterminer les mécanismes pour éviter la fraude et la tromperie Déterminer les options qui pourraient déshumaniser les employés Déterminer les options qui sont vraiment discriminatoires Evaluer à la fois des concepts tangibles et intangibles du bien-être Créer des projets qui répondent à d'autres critères, mais qui restent rentables

Tableau 8 : Synthèse des principales théories d'éthique des affaires (adapté de Smith et Hasnas, 1999)

Après avoir exposé la portée des théories éthiques de la philosophie morale, l'apport des conceptions psychosociologiques dans le processus de prise de décision et l'impact de l'approche managériale, il convient de déterminer dans la section suivante le cadre juridique et réglementaire qui régit l'usage des TSI. Cet exercice est important compte tenu du fait que la Loi a vocation à régir et à sanctionner la conduite des membres de la société.

Section 4 :

Le cadre juridique et réglementaire dans la délimitation matérielle de l'éthique des technologies et systèmes d'information

Si on considère l'usage éthique comme un acte « à la fois légal et moralement acceptable au regard de la majeure partie de la communauté » (Jones 1991 p.367), la connaissance des dispositifs juridiques et réglementaires est indispensable d'autant plus que selon l'un des principes généraux de droit, fondateurs du droit pénal « nul n'est censé ignorer la loi », (Cornu 2007 p.983).

Cependant, l'état de la législation en matière de TSI est marqué par de nombreuses insuffisances, dues à plusieurs facteurs parmi lesquels l'inexistence d'un droit spécifique à l'informatique, la dématérialisation des échanges et l'évolution rapide des TSI qui se trouve en décalage avec la production juridique connue pour sa lenteur. Ce que l'on constate actuellement c'est l'existence d'un certain nombre de textes disparates. Certains vont même jusqu'à penser que dans de nombreux cas, les entreprises auraient du mal à déterminer si elles se trouvent dans la légalité ou dans l'illégalité. C'est la raison pour laquelle certains auteurs (Desai et al. 2008) préconisent aux organisations de définir en interne leur propre code et réglementation des TSI :

“In the absence of a specific policies and a code of ethics it is difficult to manage electronic information and prevent unethical action.”

“It is imperative, then that organizations define specific procedures, policies, and ethical codes to manage their IT and electronic information ethically.”

(Desai, et al. 2008 p.18).

Nous constatons également que l'essentiel des dispositions juridiques concernant les systèmes d'information dans les organisations en France s'articule autour de trois points : l'accès, la propriété et la protection de la vie privée dans l'usage des TSI. Nous proposons d'analyser dans ce qui suit d'abord l'encadrement juridique de l'introduction des TSI dans l'organisation, la protection juridique contre les atteintes à l'intégrité du système d'information et de son contenu, la protection des biens informationnels contre les atteintes aux droits de propriété, la protection des salariés dans le cadre de l'usage des TSI dans les

organisations et enfin la protection contre les atteintes aux droits de la personne dues à la collecte, au stockage ou à l'échange des données personnelles.

1. L'encadrement juridique de l'introduction des TSI dans l'organisation

L'adoption ou l'intégration d'une nouvelle technologie dans l'entreprise modifie l'organisation générale de l'entreprise et a des répercussions sur le plan managérial et sur les conditions de travail (Hollande et Linand de Bellefonds 2002). C'est la raison pour laquelle le législateur prévoit un cadre légal pour l'introduction des nouvelles technologies dans l'organisation. Il s'agit principalement de l'obligation d'information préalable du comité d'entreprise et du CHSCT⁷, de l'obligation de formation des salariés.

1.1. L'obligation d'information préalable du comité d'entreprise et du CHSCT

La loi impose la consultation préalable du comité d'entreprise « pour tout projet important d'introduction de nouvelles technologies lorsqu'elles sont susceptibles d'avoir des conséquences sur l'emploi, la rémunération, la formation ou les conditions de travail du personnel » (article L. 2323-13 code du travail).

Lorsque l'entreprise envisage de mettre en œuvre un projet important d'introduction de nouvelles technologies ayant une incidence sur la situation sociale du personnel au sein d'une entreprise, le comité d'entreprise doit être préalablement informé et consulté sur l'ensemble du projet⁸ (et non pas seulement sur ses conséquences sociales).

Le comité d'entreprise est informé (et non pas consulté) préalablement à l'introduction dans l'entreprise des traitements automatisés de gestion du personnel et sur toute modification des dits dispositifs ainsi que sur les méthodes ou techniques d'aide au recrutement des candidats à un emploi et sur toute modification y afférant. Le comité d'entreprise est également informé et consulté sur l'introduction de dispositifs permettant un contrôle d'activité des salariés⁹.

⁷ CHSCT, Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

⁸ Article L. 2323-13, alinéa 1 du Code du travail.

⁹ Article L. 2323-32 du Code du travail.

Le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail est consulté sur le projet d'introduction et lors de l'introduction de nouvelles technologies mentionné à l'article L. 2323-13 sur les conséquences de ce projet ou de cette introduction sur la santé et la sécurité des travailleurs¹⁰.

Les sanctions : La violation de ces obligations légales constitue un délit d'entrave au fonctionnement du comité d'entreprise. Le délit d'entrave est puni d'un emprisonnement d'un an et de 3.750 euros d'amende¹¹.

La juridiction éventuellement saisie par le comité d'entreprise ou toute autre instance qui aurait dû être consultée (CHSCT ou, à défaut, délégués du personnel), pourrait prononcer la suspension de l'application du dispositif dans l'attente de la régularisation de la procédure d'information et de la consultation sous astreinte¹².

1.2. L'obligation de formation des salariés

Conformément à l'article 6321-1 du code du travail, la loi impose à l'employeur une obligation de formation des salariés destinée au « maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations ».

Concrètement, cela se fait dans le cadre d'un plan de formation qui contient et fixe les mesures de formation permettant aux salariés de maîtriser leurs nouveaux outils de travail et de s'adapter parfaitement au nouvel environnement informatique. L'établissement de ce plan est capital, l'enjeu étant la possible remise en cause du bien-fondé du licenciement intervenu consécutivement à des mutations technologiques

¹⁰ Article L. 4612-9, alinéa 1 du Code du travail.

¹¹ Article L. 2328-1 du Code du travail.

¹² Trib. gr. inst. Paris, 4 avril 2006, RG n° 05/18400.

2. La protection juridique contre les atteintes à l'intégrité du SI et de leur contenu

En France, le régime juridique de protection des SI est issu de la loi relative à la fraude informatique du 5 janvier 1988 dite loi Godfrain, et complété par la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique dite LCEN¹³.

Ce dispositif juridique a pour objectif de lutter contre les atteintes aux systèmes d'information et contre la cybercriminalité. Il vise à protéger à la fois les SI et leur contenu contre toutes intrusions non autorisées, sabotages ou altérations. Ainsi la loi réprime pénalement cinq agissements, qu'ils soient le fait d'une personne physique ou d'une personne morale :

- L'accès ou le maintien frauduleux dans un système (article 323-1 du code pénal). Cette infraction est punie d'une peine de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 euros d'amende ;
- L'accès ou le maintien frauduleux dans un système provoquant l'altération des données contenues (article 323-1 al 2), puni d'une peine de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende ;
- L'altération volontaire du fonctionnement d'un système (article 323-2), punie de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende ;
- L'altération volontaire des données d'un système (article 323-3), punie de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende ;
- La participation à un groupement formé ou à une entente établie en vue de commettre les infractions de pénétration dans les systèmes afin de lire ou de manipuler l'information (article 323-4).

Par ailleurs, la tentative est punie par les mêmes peines prévues pour ces différents délits (article 323-7) et leurs auteurs peuvent se voir prononcer des interdictions, pendant une durée de cinq ans, d'exercice professionnel, de droit de vote, d'accès aux marchés publics ou de la confiscation du matériel ayant servi à la commission des infractions.

¹³LCEN, loi pour la confiance dans l'économie numérique n° 2004-575 du 21 juin 2004

3. La protection des biens informationnels contre les atteintes aux droits de propriété

Pour le système législatif, il existe principalement deux biens informationnels incontournables dans le fonctionnement des TSI, les logiciels et les bases de données.

3.1. Le régime juridique de protection des logiciels

Les logiciels sont des applications ou un ensemble de programmes qui définissent une série d'instructions et permettent à un ordinateur ou un système informatique d'assurer une tâche particulière.

Il existe quatre grandes familles de logiciels (Hollande et Linand de Bellefonds 2002) :

- Les logiciels de base qui sont les programmes installés aux appareils pour piloter les fonctions essentielles du matériel de base ;
- Les logiciels d'exploitation qui gèrent les systèmes par des opérations de stockage et d'allocation d'espace ;
- Les logiciels d'application qui font exécuter à l'ordinateur un travail bien spécifique correspondant aux besoins particuliers de l'utilisateur ;
- Les intégrateurs d'environnement qui permettent le partage de ressources, le transfert de données ou le passage d'une application à une autre.

Contrairement aux USA et au Japon, où les logiciels sont soumis au droit des brevets, en France, le logiciel est protégé par le droit d'auteur depuis la loi datant du 3 juillet 1984 et la directive européenne¹⁴ de 1991 qui est venue entériner cette solution.

La protection par le droit d'auteur :

Le droit d'auteur protège le logiciel du seul fait de sa création sans aucune formalité particulière (article L.111-1 et suivants, code de propriété intellectuelle). Comme toutes les œuvres littéraires ou artistiques, le créateur du logiciel dispose, d'une part, de droits moraux qui sont le droit à la paternité de l'œuvre et le droit au respect de l'œuvre qui interdit de la

¹⁴ La directive CE n° 91/250 du 14 mai 1991

modifier sans autorisation de l'auteur. D'autre part il dispose de droits patrimoniaux qui sont le droit de reproduction et le droit d'exploitation (article L.122-6 CPI¹⁵).

Cependant le logiciel créé par le salarié dans l'exercice de ses fonctions appartient à l'employeur (L. 113-9 CPI), mais le salarié conserve les droits moraux sur le logiciel.

Cette protection dure jusqu'à 70 ans après la mort de l'auteur.

La protection par le brevet :

En principe les logiciels ne sont pas brevetables, cependant, sont susceptibles d'être protégés par le brevet les logiciels produisant un « effet technique » et remplissant les trois critères classiques de la brevetabilité : c'est-à-dire être une invention nouvelle, impliquant une activité inventive et susceptible d'application industrielle.

Invention nouvelle : si elle n'est pas comprise dans l'état de la technique (ensemble des connaissances rendues accessibles au public). L. 611-11 CPI

Activité inventive : si, pour l'homme du métier, l'invention ne découle pas de manière évidente de l'état de la technique (CPI art L. 611-4)

Application industrielle : si l'objet de l'invention peut être utilisé dans tous types d'industrie y compris l'agriculture (L.6611-15 CPI).

3.2. Le régime juridique de protection des bases de données

La base de données est « un recueil d'œuvres, de données ou d'autres éléments indépendants disposés de manière systématique ou méthodique et individuellement accessible par des moyens électroniques ou tout autre moyen » (article 112-3 CPI).

La protection par le droit d'auteur de la structure de la base :

Les bases de données constituent des créations intellectuelles notamment du fait des choix de disposition et d'organisation qui sont effectuées par les auteurs. Dès lors, comme toute création intellectuelle, les bases de données peuvent faire l'objet d'une protection par le droit d'auteur (L112-2 CPI). Leur régime juridique résulte de la directive européenne du 11 mars 1996. En matière de bases de données le domaine de protection offert par le droit d'auteur s'arrête à la structure de la base de données à l'exclusion des données.

¹⁵ CPI : Code de la propriété intellectuelle

Le titulaire des droits est l'auteur de la base. Pour les bases de données créées à l'initiative d'une entreprise par ses salariés ou des personnes externes, il n'existe pas de dévolution automatique des droits à l'employeur (L. 11-1 al 3 CPI). Les entreprises peuvent cependant prévoir un contrat de cession des droits avec l'auteur.

Cette protection par le droit d'auteur se limitant à la forme, il est apparu nécessaire de prévoir une autre protection pour le contenu informationnel de la base de données.

La protection du contenu informationnel de la base par le droit sui generis :

Indépendamment de la protection par le droit d'auteur, le contenu informationnel de la base est protégé par un droit sui generis.

Cette protection qui se fonde sur la notion « d'investissement substantiel » bénéficie au producteur de la base de données. Ce dernier est le titulaire des droits sur le contenu informationnel de la base. Le producteur est la personne physique ou morale qui prend l'initiative et le risque des investissements correspondants (L. 341-1 CPI). La plupart du temps il s'agit de l'entreprise qui prend l'initiative de réaliser la base de données.

Ce régime protège l'organisation pendant une durée de 15 ans (L.342-5 CPI) contre toute extraction répétée, ou toute extraction qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu informationnel de la base de données.

Les atteintes aux droits du producteur sont pénalement sanctionnées de 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende.

4. La protection des droits des salariés dans le cadre de l'usage des TSI dans les organisations

L'adoption ou l'intégration d'un nouveau système d'information dans l'entreprise modifie l'organisation générale de l'entreprise et a des répercussions sur les conditions de travail (Hollande et Linand de Bellefonds 2002).

L'utilisation des TSI soulève la plupart du temps des problèmes liés à la surveillance des salariés, à l'utilisation du matériel informatique ou de la messagerie. Pour résoudre ces problèmes les organisations adoptent généralement une charte d'utilisation des TSI qui peut

être intégrée dans le règlement intérieur, dans le contrat de travail ou encore dans les notes de service.

La surveillance des salariés : L'installation de dispositifs de vidéosurveillance, de cybersurveillance, de badges d'accès, d'autocommutateurs pour contrôler les conversations téléphoniques doit faire l'objet d'une déclaration ou d'une autorisation préalable à la CNIL, selon le type d'informations stockées par le dispositif.

Le principe est que l'entreprise a le droit de contrôler et de surveiller l'activité de ses salariés pendant le temps de travail à condition d'informer préalablement les salariés de la mise en place de ce dispositif de contrôle. L'emploi de procédés clandestins de surveillance est illicite¹⁶.

Utilisation du matériel informatique mis à la disposition du salarié : Les dossiers et fichiers créés par le salarié grâce à l'outil informatique sont présumés avoir un caractère professionnel de sorte que l'employeur peut y avoir accès en dehors de sa présence (cour de cassation 2007). Cependant lorsque ces documents sont expressément marqués ou identifiés comme personnels l'employeur ne peut y avoir accès en dehors de la présence du salarié.

L'utilisation de la messagerie : La jurisprudence a retenu la violation de la liberté fondamentale du secret de la correspondance et du respect de l'intimité de la vie privée du salarié par l'employeur qui prend connaissance des messages personnels émis ou reçus par le salarié grâce au matériel informatique mis à sa disposition pour son travail. Ceci même au cas où l'utilisation non professionnelle de l'ordinateur aurait été interdite (cour de cassation, 2001)¹⁷.

¹⁶Chambre sociale de la cour de cassation, 18 mars 2008, Dalloz 2000. Pan. 2315

¹⁷ Chambre sociale de la cour de cassation, 2 octobre 2001, Dalloz 2001.IR 2944

5. La protection des données personnelles dans l'usage des TSI

En France, le régime juridique de la protection des données personnelles dans l'usage des TSI est régi par la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978¹⁸, modifiée par la loi du 6 août 2004¹⁹.

La loi prévoit la possibilité pour les organisations de désigner un correspondant à la protection des données à caractère personnel, couramment appelé correspondant informatique et libertés (CIL). Le but étant de permettre aux organismes aussi bien privés que publics d'alléger les formalités et d'assurer une meilleure application de la loi. Le CIL doit être qualifié en matière de droit et de technologie. Lorsque moins de 50 personnes sont chargées des traitements ou y ont directement accès, l'organisation a la faculté de choisir entre un correspondant externe ou interne. Au-delà de 50 personnes, le correspondant est forcément interne à la structure.

Les données à caractère personnel peuvent être définies comme toute « donnée, information concernant une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, par référence à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres » (loi du 6 janvier 1978)²⁰. La loi prévoit d'une part, un certain nombre d'obligations qui pèsent sur les organisations responsables des traitements de données et d'autre part des droits pour les personnes dont les données sont collectées (voir Tableau 9). Les traitements de données personnelles doivent faire l'objet d'une déclaration ou d'une autorisation préalable auprès de la CNIL selon la nature des données collectées.

¹⁸ Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

¹⁹ Loi n° 2004-801 du 06 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et modifiant la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

²⁰ Articles 1, 2, et 3 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés dite « loi informatique et libertés », modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004

Droits de la personne dont les données sont collectées	Obligations de l'organisation responsable de la collecte et du traitement des données
Droit au consentement préalable Sauf obligation légale du responsable du traitement Ou exécution d'une mission de service public	Formalités préalables Déclaration à la CNIL ou autorisation préalable
Droit à l'information préalable sur la finalité du traitement, et l'identité du responsable, le caractère obligatoire ou facultatif des réponses, les destinataires des données, l'éventuel transfert des données vers un autre Etat	Obligation d'information préalable de la personne concernée Sauf pour les traitements de données : à des fins historiques, statistiques ou scientifiques relatifs à la sûreté de l'Etat, la défense ou la sécurité publique, l'exécution des condamnations, la prévention, la recherche, la constatation ou la poursuite des infractions pénales
Droit de rectification au profit de la personne concernée et de ses héritiers pour corriger les erreurs, les informations inexacts, incomplètes, équivoques ou périmées	Obligation d'exactitude Les données doivent être exactes, complètes et mises à jour
Droit d'opposition Pour des raisons légitimes : motifs légitimes à fournir Exemple : données utilisées pour la prospection commerciale Dérogation : traitement répondant à une obligation légale	Obligation de loyauté Prohibition des collectes ou traitements déloyaux, frauduleux, illicites ou interdits
Droit d'interroger et d'accéder Exercice du 'droit de curiosité : pour connaître les informations détenues par le responsable du traitement	Obligation de respecter la finalité des traitements Objectif de la collecte déterminé, explicite et légitime <i>Exceptions au principe de finalité :</i>
Droit à l'oubli La conservation ne doit pas excéder la durée nécessaire aux finalités poursuivies	Traitement à des fins historiques, statistiques ou scientifiques Nécessité d'ordre public, de santé ou de sécurité publique
Droit de copie des données à caractère personnel le concernant	Obligation de sécurité Précautions sécuritaires pour empêcher les déformations des données, les dommages, ou les accès de tiers non autorisés Obligation de respecter la durée de conservation Durée en lien avec les finalités du traitement
<p style="text-align: center;">Sanctions pénales en cas de violation de ces obligations 5 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende (Article 226-16 Code pénal)</p>	

Tableau 9 : Droits et obligations relatifs à la collecte, au stockage et au traitement des données personnelles (adapté de la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, modifiée par les lois du 6 août 2004 et 17 mars 2014)

Chapitre 2:

Étude critique de la littérature de l'éthique des technologies et systèmes d'information

On considère Norbert Wiener comme le père fondateur de l'éthique des TI/SI à la fin des années 1940. Wiener (1948 ; 1950) est l'un des premiers auteurs à explorer les implications éthiques et sociales liées aux technologies de l'information, dans un contexte qui coïncide avec les premiers développements de ces technologies. Ses travaux sur l'éthique ont eu en revanche très peu d'échos auprès des chercheurs et des praticiens de l'époque.

Il faudra attendre les années 1980, et les travaux de Maner qui pose les bases de ce que l'on appelle depuis l'éthique informatique (Computer Ethics) conçue comme une branche de l'éthique appliquée aux technologies (1980 ; 1996).

Une autre perspective défendue par Gotterbarn (1991) situe l'éthique informatique non pas dans l'usage, mais plutôt comme une branche de l'éthique professionnelle (déontologie professionnelle) relative aux bonnes pratiques et aux codes de conduite destinés aux professionnels de l'informatique.

L'éthique liée aux impacts des TSI à travers l'étude des problématiques a été amorcée par les travaux de Mason (1986). Il fut le premier à avoir identifié les quatre questions centrales au cœur des usages, à savoir la protection de la vie privée, l'intégrité, la propriété et l'accessibilité. Depuis, de nouvelles problématiques ont été identifiées par une littérature relativement dense. Il s'agit entre autres de la protection des données personnelles (Sviokla et Gentile, 1990), l'usage impropre du matériel informatique (Dorf 1999, Desai et al. 2008), le téléchargement illégal et de la criminalité informatique (Ganascia, 2005 ; Baltzan et Phillips, 2008), l'intelligence artificielle, la biotechnologie et la nanotechnologie (Brey 2012 ; Tavani 2013).

Dans le même temps, la question de la construction sociale des usages et des technologies a fait l'objet d'une opposition entre les courants du déterminisme technologique (Innis 1951 ; Ellul 1962, 1990 ; Heilbroner 1967 ; McLuhan 1972), du déterminisme social (Mauss 1968, Pinch et Bijker 1989) et celui de la co-construction qui tranche pour la position médiane (Latour et Wooglar 1979 ; Latour 1987 ; Johnson 2006).

Dans ce cadre, nous développons dans ce chapitre les différentes conceptions de l'éthique des technologies de l'information (Section 1), l'opposition entre la théorie de la co-construction, le déterminisme technologique et le déterminisme social dans la construction des usages (Section 2), la question de l'identification des problématiques éthiques soulevées par les TSI (Section 3), et la question de l'usage des TSI (Section 4).

Section 1 :

Les différentes conceptions de l'éthique des TSI

1. Historique et conceptions dominantes de l'éthique des TSI

Il est communément admis que l'éthique des technologies et systèmes d'information en tant que champ d'étude a amorcé ses premiers balbutiements vers la fin des années 1940 avec le développement des premières technologies informatiques, sous l'impulsion de Norbert Wiener (1950) et en marge de ses travaux sur la cybernétique (Tavani 2001 ; Bynum 2005). Mais il a fallu attendre les années 1980 pour que des chercheurs et des praticiens comme Maner (1980, 1996), Johnson (1985), Gotterbarn (1991) s'intéressent aux implications éthiques liées aux technologies de l'information pour poser les bases d'une discipline en pleine expansion (Kefi, 2015).

Norbert Wiener (1950), considéré donc comme le pionnier de l'éthique des TSI, estime que les principes de justice tels que : la liberté, l'égalité, la bienveillance et le principe d'atteinte minimale à la liberté doivent servir de cadre d'analyse des problématiques relatives à l'éthique informationnelle : « principle of freedom, principle of equality, principle of benevolence, principle of minimum infringement of freedom »²¹. Il en va également pour les couples de valeurs fondamentales de l'être humain qui sont les suivants : la vie et la santé, le travail et la richesse, la créativité et le bonheur, la démocratie et la liberté, la paix et la sécurité (Wiener 1950 ; 1964 ; Bynum 2005).

Généralement, l'évolution de cette discipline est analysée à l'aune des quatre phases de développement de la technologie informatique et des questions éthiques impliquées (Tavani 2008, 2013).

La phase 1 (1950-1960) : Correspond aux premiers développements de la technologie informatique et des ordinateurs. Les questions éthiques étaient principalement liées aux conséquences du développement de l'intelligence artificielle et à la question de la protection de la vie privée.

²¹ La liberté, l'égalité, la bienveillance et le principe d'atteinte minimale à la liberté.

La phase 2 (1970-1980) : Coïncide avec le développement de la technologie informatique, la commercialisation des premiers ordinateurs personnels et leur mise en réseau (via des réseaux privés). Les questions éthiques associées à cette phase sont la vie privée, la propriété intellectuelle et marginalement la criminalité informatique (cybercriminalité).

La phase 3 (1990 à nos jours) : C'est l'ère d'Internet, avec la disponibilité et l'accessibilité de plus en plus croissante d'Internet pour le public. La prolifération des technologies et des applications basées sur le Web soulève en effet des problématiques liées à la liberté d'expression, la confidentialité, les données personnelles, la cybercriminalité, etc. qui s'ajoutent aux problématiques déjà existantes.

La phase 4 (de nos jours à un futur proche) : Correspond à la convergence entre les technologies de l'information et de la communication et la nanotechnologie, la biotechnologie, les objets connectés, etc. Les questions éthiques sont relatives notamment à l'intelligence artificielle et aux modifications génétiques. On peut rajouter aussi les problématiques liées aux big data, à la robotique et ses conséquences sur certains secteurs d'activité, les modifications physiologiques et génétiques de l'homme « augmenté », etc.

Dans la littérature, l'éthique des TSI est appréhendée comme la branche de l'éthique appliquée qui étudie les problématiques éthiques « créées, aggravées ou transformées » par la technologie informatique et l'ordinateur (Maner 1980). Pour cet auteur, l'éthique informationnelle (ce qu'il appelle information ethics) examine les problématiques soulevées par les TSI et analyse leurs implications éthiques et sociales. Ainsi, les traditions éthiques de la philosophie morale telles que l'utilitarisme de Bentham et Mills ou le déontologisme kantien pourraient servir pour l'analyse et l'identification de ces différentes problématiques (Maner 1980 ; Bynum 2001).

Dans cette même perspective, Tavani (2007, 2013) conçoit également la cyberéthique comme une branche de l'éthique appliquée qui examine l'impact de la cybertechnologie sur nos systèmes sociaux, juridiques ou moraux, et évalue les pratiques sociales, les politiques d'usage et les lois qui ont été édifiées en réponse aux problématiques générées par l'usage et le développement des technologies.

« Cyberethics examines the impact of cybertechnology on our social, legal, and moral systems, and it evaluates the social policies and laws that have been framed in response to issues generated by its development and use » (Tavani 2013, p.4).

Dans son ouvrage *Computer Ethics* (1985), Johnson affirme que l'éthique informatique étudie la manière dont la technologie informatique soulève de nouvelles facettes des problématiques morales classiques déjà existantes.

Cependant, la conception de l'éthique informationnelle « *information ethics* » chez Mason (1986) repose sur l'idée d'un nouveau contrat social de la société de l'information dans lequel il conviendrait de faire en sorte que l'usage de ces outils, et les informations qui y transitent, participe à l'amélioration de la dignité de la personne humaine. Il s'agit d'une conception morale des technologies de l'information autour du concept central de la dignité de la personne humaine. En d'autres termes, les TSI ne doivent pas porter atteinte à la vie privée des personnes, doivent être viables et fiables, protéger la propriété intellectuelle, et être accessibles à tout un chacun.

« Our moral imperative is clear. We must insure that information technology, and the information it handles, are used to enhance the dignity of mankind. To achieve these goals we must formulate a new social contract, one that insures everyone the right to fulfill his or her own human potential. »

(Mason 1986 p.11).

On doit actuellement à Floridi (2002, 2008) la réflexion éthique la plus originale et probablement la plus controversée. Ce philosophe critique d'abord les théories éthiques classiques, qu'elles soient centrées sur l'agent ou sur l'action, car elles excluent un tiers primordial dans toute considération liée à l'éthique : le troisième élément de la relation morale, celui qui reçoit l'action de l'agent et en subit les effets, à savoir ce que Floridi désigne par le « *patient* » (par analogie avec l'éthique médicale ou la bioéthique).

Ce tiers exclu dans les conceptions classiques de l'éthique est l'information au sens large ou ce que l'auteur appelle l'*infosphère* qui comprend l'équivalent informationnel de tout ce qui vit ou simplement existe dans la réalité, comprenant les humains, objets, événements, etc. La notion d'*entropie*, concept-clé de la théorie de l'information de Shannon, pourrait ainsi servir de fondement à une morale normative : tout ce qui tend à faire perdre de l'information, autrement dit à augmenter l'entropie serait condamnable. Tout ce qui conduirait à diminuer l'entropie, c'est-à-dire à faciliter la communication en accroissant l'information, serait appréciable.

Cette conception est assez critiquée car elle met sur le même pied d'égalité les humains et les non humains et considère comme de la matière informationnelle toute « chose » physique ou morale (Mingers et Walsham, 2010). Elle reste néanmoins à plus d'un titre tout à fait pertinent dans l'ère de l'information et de la communication dans laquelle nous vivons.

D'autres conceptions de l'éthique des TSI sont controversées, comme nous le verrons dans ce qui suit, en raison des limites qui ont été volontairement fixées quant à l'objet du champ d'étude de cette discipline.

2. Controverse sur l'objet du champ d'étude de l'éthique des TSI

Certains chercheurs considèrent l'éthique des TSI comme une branche de l'éthique professionnelle relative aux questions morales qui concernent les professionnels de l'informatique (Gotterbarn 1991 ; Martin et Schinzinger 2004). Il s'agit d'une déontologie professionnelle qui promeut les bonnes pratiques formulées dans les codes éthiques et destinées aux spécialistes des technologies de l'information. Gotterbarn (1991) soutient que la perspective professionnelle est le principal point à partir duquel les questions éthiques relatives aux technologies de l'information devraient être analysées.

Ce point de vue exclusivement professionnel a évidemment soulevé de vives critiques qui affirment que les problématiques éthiques surviennent peu importe le contexte, qu'il soit professionnel ou non (Tavani 2008). Dès lors, une séparation des deux aspects qui pourrait conduire à reléguer l'aspect non professionnel au second plan ne serait pas appropriée

« In a professional or non professional context, ethics is ethics; the same ethical rule involving honesty, fairness, and so forth should apply to professionals as well as to ordinary individuals, so that if it is wrong for ordinary people to steal, cheat and lie, then it is wrong for professionals as well. Thus, one might conclude that a separate field of study called 'professional ethic' is not really needed. »

(Tavani 2008 p. 97).

Cependant, malgré les critiques, force est de constater que la perspective professionnelle de l'éthique des TSI s'est avérée très efficace dans la prise en compte et la résolution des problèmes éthiques rencontrés par les professionnels de l'informatique. En pratique, l'approche professionnelle de l'éthique des TSI se traduit généralement par la construction

d'un ensemble de recommandations, de règles de conduite et de bonnes pratiques formulées par l'intermédiaire d'un code éthique ou d'un code de conduite professionnel. Des études ont montré en effet l'existence d'une corrélation positive entre l'adoption d'un code éthique, le jugement moral et la formation d'une intention morale de bien agir pour les acteurs de l'organisation (Peslak 2007).

Les codes éthiques professionnels remplissent généralement quatre types de fonctions : celle d'inspirer, de guider, d'éduquer et de discipliner les professionnels des TSI (Martin et Schinzinger 2004). Ils inspirent les professionnels en encourageant les comportements éthiques. Les codes guident et conseillent les individus lorsqu'ils sont confrontés à des dilemmes éthiques. Ils les éduquent en les informant de leurs responsabilités morales. Les codes ont enfin une fonction disciplinaire lorsqu'ils prévoient des sanctions.

Ces codes éthiques ont également fait l'objet de nombreuses critiques qui résident notamment dans leur caractère parfois « vague », « inconsistant », « incomplet » et leur « manque de réalisme » (Davis 1995).

En réaction à ces critiques, Gotterbarn (2000) propose une analyse qui opère une distinction tripartite des codes professionnels en fonction des trois objectifs qui justifient leur adoption : les codes éthiques 'inspirants' (aspirational), qui posent des idéaux de valeurs, de principes et de comportement, auxquels il faut opposer les codes de conduite et les codes de pratiques professionnelles qui sont plus formels.

3. Controverse sur le caractère « unique » ou « spécifique » de l'éthique des TSI

Il s'agit de la question de savoir si l'éthique des TSI est une discipline nouvelle et réellement spécifique dans le sens où les TSI auraient engendré de nouveaux questionnements moraux et des problématiques éthiques qui n'existaient pas auparavant.

Cette question a toujours suscité un débat depuis la seconde phase d'évolution de l'éthique des TSI (Maner 1980 ; Johnson 1985 ; Mason 1986). Ce débat s'amplifie lorsque Maner en 2004 soutient que les TSI ont généré un ensemble de nouvelles problématiques éthiques qui n'existaient pas avant l'avènement de ces outils et qui n'auraient jamais existé si les TSI n'existaient pas.

Tavani (2002 ; 2007) rejette catégoriquement cette thèse de Maner, il affirme que les technologies de l'information n'ont aucunement généré des problématiques nouvelles, elles n'ont fait que ressusciter d'anciennes problématiques éthiques sous de nouvelles formes et avec une acuité plus importante.

« There is nothing new or special about the kind of moral issues associated with cybertechnology (...). Cyber-related concerns involving privacy, property, free speech, etc. can be understood as specific expressions of core (traditional) moral notions, such as autonomy, fairness, justice, responsibility, and respect for persons »

(Tavani 2007, p.9).

Dans le même ordre d'idées, Kracher et Corritore (2004) ont développé une analyse des fondements de l'éthique du e-commerce autour de la question « existe-t-il une éthique spécifique au commerce électronique ? » Ils en concluent que les problématiques éthiques ainsi que les principes et règles morales en vigueur dans le commerce traditionnel sont fondamentalement les mêmes que ceux du e-commerce. Selon les auteurs, l'éthique du e-commerce est une branche de l'éthique appliquée relative aux problèmes moraux qui résultent de l'exercice d'activités commerciales en ligne.

“E-commerce ethics is a practical ethic about real moral problems that arise when conducting business on the Web.”

“The ethical rules in e-commerce are not fundamentally different from those in brick and mortar business.”

(Kracher et Corritore 2004, p. 78 et 90).

En ce qui nous concerne, nous considérons d'une part que l'éthique des TSI n'est pas exclusivement réservée aux professionnels dans la mesure où ces outils pénètrent et se déploient dans la sphère privée et familiale avec des conséquences éthiques et sociales claires et significatives.

D'autre part, ce n'est pas une discipline nouvelle et réellement spécifique, car les problématiques éthiques soulevées par les nouvelles technologies de l'information ont toujours existé. Nous estimons au même titre que Tavani (2002 ; 2007) et Kracher et Corritore (2004), que ces problématiques se sont renouvelées et se sont intensifiées. La raison principale provient de la nature même des technologies de l'information avec la

dématérialisation et à la rapidité des échanges qui font que les atteintes à la vie privée et la propriété par exemple deviennent de plus en plus fréquentes.

Dans le même temps la virtualisation de certains aspects de la vie sociale ou organisationnelle, la numérisation et ou la dématérialisation des certains biens soulèvent de manière croissante les questions liées à la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des systèmes et des informations qui y circulent.

Par ailleurs, nous considérons également que l'éthique des TSI doit s'appuyer sur la diversité des théories éthiques issues de la philosophie morale (voir Tableau 10), cependant elle ne doit pas négliger les approches conceptuelles issues des autres disciplines en sciences humaines et sociales qui participent au même titre à la compréhension et à l'analyse du phénomène de l'usage éthique des TSI.

Le tableau 10 suivant présente les principales théories éthiques de la philosophie morale et des technologies de l'information sur lesquelles se fonde la discipline.

Théories éthiques	Concepts fondamentaux	Mise en œuvre concrète dans les actes	Auteurs / Sources
ETHIQUES DEONTOLOGIQUES			
Déontologisme kantien	Impératif catégorique, impératif hypothétique, devoir, bonne volonté, universalisme	L'acte doit respecter les devoirs moraux Traiter autrui comme on voudrait être traité	Kant (orig. 1789/1971)
Ethique de la responsabilité	Responsabilité «écologique» et «technologique» envers les générations futures	L'acte doit respecter les devoirs moraux Répondre des conséquences prévisibles de ses actes	(Weber 1919) ; Jonas (1979)
Ethique de justice	Principe d'équité Justice sociale Contrat social	Obligation morale d'agir dans des conditions susceptibles d'améliorer le bien-être de la société et le respect des principes généraux de justice sociale.	Rawls (orig.1971/1987) Donaldson (1982)
Ethique de la discussion	Communication transparente Délibération morale	L'acte doit respecter les devoirs moraux Processus de décision et de délibération basé sur la participation des concernés, la transparence, l'impartialité, la sincérité, la vérité.	Habermas (1992)
Ethique de l'altérité	Altérité Respect et prise en compte d'autrui	L'acte doit respecter les devoirs moraux La rencontre d'autrui est d'emblée responsabilité à son égard et impose l'interdiction de le nuire	Levinas (1995)
ETHIQUES CONSEQUENTIALISTES / UTILITARISTES			
Utilitarisme hédonique et/ou eudémoniste	Principe d'utilité Bonheur du grand nombre Calcul félicifique	L'acte doit produire les meilleures conséquences L'action doit contribuer à maximiser le bonheur du plus grand nombre et à minimiser les souffrances	Bentham (1789) Mill (orig.1863/1968)
Utilitarisme de préférences	Principe d'utilité Satisfaction des préférences Minimiser les souffrances	L'action moralement juste est celle dont les conséquences sont bonnes	Singer (1997)
Ethique de la vertu	Vertu Sagesse pratique Traits de caractère	L'acte doit correspondre à ce que ferait un homme vertueux « Sois vertueux et tes actions seront correctes »	Aristote (trad.1989) MacIntyre (1989) Hursthouse (1991)

Théories éthiques	Concepts fondamentaux	Mise en œuvre concrète dans les actes	Auteurs / Sources
Ethique pragmatique	Pragmatisme Conséquences pratiques Interprétation basée sur le réel et les expériences	Pas de prescription de règles générales, Mise en place d'outils et le développement de capacités qui permettront à l'agent de résoudre les dilemmes éthiques	Pierce (1978) Dewey (orig.1948/2003) James (2007)
TRADITIONS ETHIQUES NON-OCCIDENTALES			
Ethique de la Maat	Maat (justice sociale et équité) Ordre, harmonie et équilibre de l'univers	Accomplir la Maat et repousser l'Isfet. Faire de cet environnement une réserve toujours possible et disponible d'information, de matière et d'énergie.	Bleeker (1967) ; Assman (1989) ; Menu (2005) ; Bassong 2012
Ethique Confucéenne	Ren (vertu suprême d'humanité) Ordre (moral issu de l'ordre de la nature) Observance des rites (Li) Mansuétude	Accomplir les actes comme un « junzi », homme de bien ou homme vertueux et sage. L'observance d'un code de bonne conduite dans le moindre événement de la vie quotidienne	Confucius, in Jaspers (1989) ; Lunyu, in Moiola (2011) ; Meng Zi, in Moiola (2011)
ETHIQUE DES TECHNOLOGIES ET SYSTEMES D'INFORMATION			
Ethique informationnelle Ethique informatique Cyberéthique Ethique des technologies de l'information	Branche d'éthique appliquée qui étudie les problématiques éthiques «créées, aggravées ou transformées par la technologie informatique et l'ordinateur» Vie privée, propriété, accessibilité, intégrité, téléchargement illégal, cybercriminalité...	Identification des problématiques éthiques Propositions de cadres d'analyse pour comprendre et résoudre ces problématiques.	Wiener (1950 ; 1964) Maner (1980) ; Mason (1986) ; Bynum (2001, 2005) Ganascia (2005) Mingers et Walsham (2010)
Ethique informationnelle	Infosphère, entropie	Est moral tout ce qui réduit l'entropie de l'information en facilitant la communication et la protection des informations (les humains, les objets et les événements).	Floridi (2002, 2008)
Ethique du e-commerce	Branche de l'éthique appliquée relative aux problèmes moraux résultant des activités commerciales en ligne. Accès, données personnelles (vie privée), protection des mineurs, sécurité, confiance, propriété intellectuelle, téléchargement illégal, cybercriminalité.	La perception des consommateurs du comportement éthique des sites de e-commerce est étroitement liée à trois facteurs : la confiance, la satisfaction et le bouche-à-oreille.	Kracher et Corritore (2004) Avshalom et al. (2007) Cheng et al. (2011)

Tableau 10 : principales théories éthiques de la philosophie morale et des technologies de l'information

Section 2 :

La question de l'identification des problématiques éthiques soulevées par les TSI

L'identification et l'évaluation des problématiques éthiques des TSI sont une composante essentielle de ce domaine de recherche. En pratique, l'identification des problèmes permet l'édification des principes les plus à même de favoriser la bonne utilisation des TSI. Elle apparaît comme une étape préalable et nécessaire à tout processus individuel de prise de décision éthique et à toute démarche organisationnelle ou collective d'audit et de mise en place de règles de bonne conduite relatives à ces outils.

Mason (1986), fut l'un des premiers à entreprendre un travail d'identification des problématiques sans pour autant proposer une véritable méthode d'identification. En effet, il se contente de constater des problèmes éthiques à partir des questions fondamentales suivantes que soulèvent 'en général' les technologies dans la « société de l'information », par rapport à ce qu'elles traitent ou produisent, i.e. l'information.

«Quelles informations doivent circuler ou être détenues et dans quelles conditions et garanties ?

Qui est responsable de l'authenticité, de l'exactitude et de la fidélité de l'information ?

À qui appartiennent ces informations et quel est le juste prix pour leur échange ?

Quelles informations une personne ou une organisation a le droit d'obtenir et dans quelles conditions et garanties. »

Mason (1986 p.5).

Par la suite, les problématiques relatives à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication ont fait l'objet d'une littérature très florissante. Rares en revanche sont les travaux qui préconisent une méthodologie d'identification des questions éthiques soulevées par les TSI. Dans ce qui suit, nous proposons d'examiner les principales questions éthiques liées à l'usage des TSI dans la littérature, avant de passer en revue quelques-unes des méthodes d'identification des problématiques éthiques des TSI.

1. Les questions éthiques liées à l'usage des TSI dans la littérature

L'un des premiers auteurs à s'interroger sur l'identification des questions éthiques liées à l'usage des TSI est Mason (1986). Cet auteur est à la base du célèbre acronyme de l'éthique des TSI : le PAPA (Privacy, Accuracy, Property, Accessibility) : la vie privée, l'intégrité, la propriété et l'accessibilité. Les travaux de Mason reposent sur l'idée d'un « nouveau contrat social » de la société de l'information dans lequel il conviendrait de faire en sorte que l'usage des technologies, et des informations qui y transitent, puisse participer à l'amélioration de la dignité de la personne humaine. Il s'agit en effet d'une conception morale autour du concept central de cette dignité de la personne humaine. En d'autres termes, les TSI ne doivent pas porter atteinte à la vie privée des personnes, doivent être viables et fiables, protéger la propriété intellectuelle, et être accessibles à tout un chacun.

«Our moral imperative is clear. We must insure that information technology, and the information it handles, are used to enhance the dignity of mankind. To achieve these goals we must formulate a new social contract, one that insures everyone the right to fulfill his or her own human potential.»

Mason (1986, p.11).

Aujourd'hui, le PAPA de Mason semble être très limité par rapport à l'ampleur des problématiques engendrées par l'usage des TSI. Mais Mason (1986) reconnaît lui-même la variété et l'existence d'autres problématiques éthiques qui dépassent ce cadre :

« The ethical issues involved are many and varied, however, it is helpful to focus on just four. These may be summarized by means of an acronym PAPA.»

(Mason 1986 p.5).

Peslak (2006 et 2008) se situe dans la continuité de ces travaux. A travers une étude réalisée sur un échantillon de 200 personnes, Peslak (2006) a validé le PAPA de Mason. Il a démontré que les problématiques soulevées par Mason sont toujours aussi actuelles de nos jours. Cependant certaines sont plus importantes que d'autres dans le sens où elles se posent avec plus d'acuité. Par ordre d'importance, il distingue : la vie privée, suivie par l'accessibilité ; l'intégrité et la propriété, qui sont d'une importance sensiblement égale, arrivent en dernier lieu.

“Overall the importance of the Mason principles of privacy, accessibility, property, and accuracy have been confirmed and remain recognized as very important ethical issues (...). It was found that privacy is viewed as the most important ethical issue followed by accessibility and accuracy which are virtually tied.”

(Peslak 2006, p. 123).

Par la suite, d'autres problématiques éthiques des TSI ont été identifiées par une littérature abondante. Certaines sont nouvelles tandis que d'autres apparaissent comme des déclinaisons du PAPA. Ainsi, dans les organisations, comme dans la vie sociale en général, les problèmes éthiques identifiés par la littérature sont principalement liés à la protection des données personnelles (Sviokla et Gentile, 1990), l'usage impropre du matériel informatique (Dorf, 1999, Desai et al., 2008), la sécurité de l'information, la protection des mineurs (Donaldson 2001 ; Kracher et Corritore, 2004), le téléchargement illégal ou la criminalité informatique (Ganascia, 2005 ; Baltzan et Phillips, 2008), (voir Tableau 11).

Concernant le commerce électronique, les problématiques éthiques ainsi que les principes et règles morales en vigueur dans le commerce traditionnel seraient fondamentalement les mêmes que ceux du e-commerce (Kracher et Corritore, 2004). Ces derniers ont donc identifié six problématiques éthiques principales liées au commerce électronique : (1) l'accès, (2) la propriété intellectuelle, (3) la protection des données personnelles (vie privée) et le consentement éclairé, (4) la protection des enfants, (5) la sécurité de l'information (5), et enfin (6) la confiance.

SOURCES	LES QUESTIONS ETHIQUES
Mason, 1986	<p>La vie privée (confidentialité) : quelles informations doivent circuler ou être détenues et dans quelles conditions et garanties ?</p> <p>L'intégrité (exactitude) : qui est responsable de l'authenticité, de l'exactitude et de la fidélité de l'information</p> <p>La propriété : à qui appartiennent ces informations et quel est le juste prix pour leur échange ?</p> <p>L'accessibilité : quelles informations une personne ou une organisation a le droit d'obtenir et dans quelles conditions et garanties ?</p>
Sviokla et Gentile, 1990	<p>Confidentialité, Propriété intellectuelle</p> <p>Droit des employés, Politique des données</p> <p>Concurrence / compétitivité</p>
Dorf, 1999	<p>Usage impropre du matériel informatique : exemple jouer pendant son temps de travail</p> <p>Mauvaise appropriation du matériel informatique :</p> <p>Destruction de données par le piratage et l'intrusion dans un système</p> <p>Criminalité informatique</p>
Kracher et Corritore, 2004	<p>L'accès, la propriété intellectuelle,</p> <p>La protection des données personnelles (vie privée) et le consentement éclairé,</p> <p>La protection des enfants, la sécurité de l'information, et la confiance.</p>
Ganascia, 2005	<p>La vie privée (courriels, télédétection)</p> <p>Les pratiques commerciales (données personnelles)</p> <p>Les réseaux sociaux, La délinquance informatique</p> <p>Les risques technologiques (défaillances, pannes, intrusion)</p> <p>Les droits de propriété et le principe de gratuité</p>

Baltzan and Phillips, 2008	<p>Le téléchargement illégal</p> <p>Le vol de d'informations sensibles ou de bases de données de l'organisation</p> <p>Certains comportements criminels : la collecte l'achat ou la vente d'informations inexactes</p> <p>Le piratage informatique et intrusion dans un système</p>
Desai, Mayur et Von der Embse, 2008	<p>Quelles données collecter ? Comment les collecter ?</p> <p>Comment les données sont traitées ? Comment les données sont présentées ?</p> <p>Quelles sont les finalités de la collecte ? La mesure de l'impact</p>
Brey (2012)	<p>Intelligence artificielle, neurotechnologie</p> <p>Biotechnologie génétique ou médicale,</p> <p>Informatique affective et réalité augmentée</p> <p>Vie privée, protection des données personnelles,</p>
Tavani (2013)	<p>Cybercriminalité, fracture numérique,</p> <p>Vie privée, sécurité informatique</p> <p>Intelligence artificielle, biotechnologie, nanotechnologie,</p>

Tableau 11 : Les questions éthiques liées à l'usage des TSI dans la littérature

2. Les méthodes d'identification des problématiques éthiques des TSI

Les travaux de Moor (1985 ; 2005) sur les problèmes éthiques et les stades d'évolution technologique ainsi que ceux de Brey (2012) sur l'anticipation des problématiques éthiques émergentes sont à l'heure actuelle parmi les plus importantes publications sur la méthode d'identification des problèmes éthiques des TSI. D'autres auteurs se sont intéressés à ce sujet, dans le cadre particulier du commerce électronique (Kracher et Corritore, 2004). Ils proposent un cadre d'analyse de l'éthique du e-commerce comprenant trois niveaux : les principes moraux généraux et les idéaux, les normes et règles morales et enfin les recommandations spécifiques et les injonctions.

2.1. Le niveau d'évolution technologique

Le niveau d'évolution de la technologie fait référence aux différentes étapes du cycle de croissance et de maturité de la technologie. Selon Moor (2005) les problématiques éthiques s'accroissent et s'intensifient au fur et à mesure de l'évolution de la technologie.

Moor (2005) a développé un modèle bien établi de l'évolution des technologies. Ce modèle tripartite analyse l'évolution technologique selon trois stades de développement : le stade d'introduction, le stade de diffusion et le stade de la puissance (Introduction, Permeation, Power). D'un point de vue théorique, ce modèle tripartite repose sur la Loi de Moor selon laquelle l'impact social d'une technologie et les problématiques éthiques qu'elle engendre s'amplifient à mesure que la technologie évolue vers le stade de la puissance.

“Moor's Law: As technological revolutions increase their social impact, ethical problems increase.”

(Moor, 2005 p. 117).

L'avantage de ce modèle réside dans le fait qu'elle est applicable à presque l'ensemble des technologies de l'information et de la communication, même s'il n'est pas établi que toutes les technologies suivent nécessairement ce processus de développement.

1^{er} Stade Introduction : C'est le début de l'implémentation de la technologie, le nombre d'utilisateurs est limité à un cercle d'initiés. La technologie est vue comme un objet de curiosité intellectuelle et a un coût relativement élevé.

2^e Stade Diffusion : La technologie devient plus standardisée et le nombre d'utilisateurs augmente de plus en plus. Son impact social devient notable et son coût de moins en moins élevé.

3^e Stade Puissance : La technologie est définitivement établie et largement utilisée par un nombre ne croissant de personnes. Son prix diminue considérablement tandis que son impact sur la société est très significatif.

Les travaux de Brey (2012) ont contribué à l'amélioration du modèle de Moor. Selon Brey, pour anticiper les problèmes éthiques, il est pertinent d'ajouter à ce modèle de Moor une 4^e étape qui se positionne avant les trois autres stades d'évolution technologique : le stade 1 qu'il appelle Recherche et développement. Ainsi, il apporte au modèle de Moor une approche proactive pour l'identification voire l'anticipation des problématiques éthiques à chaque stade d'évolution de la technologie. Chaque stade de développement coïncide avec des types de problématiques spécifiques (voir tableau 12).

Stades d'évolution des technologies	Coût par utilisation	Utilité	Intégration dans la société	Impact social	Problématiques éthiques
Stade 1 Recherche et développement	Indéterminé	Très limitée	Inexistante	Inexistant	Problématiques futures ou probables
Stade 2 Introduction	Elevé	Limitée	Mineure	Marginal	Problématiques nouvelles et/ou émergentes
Stade 3 Diffusion	Moyen	Modérée	Modérée	Notable	Problématiques émergentes et/ou actuelles
Stade 4 Puissance	Bas	Elevée	Majeure	Très significatif	Problématiques actuelles et manifestes

Tableau 12 : Processus d'évolution technologique, impact social et types de problématiques, (adapté de Moor, 2005 et Brey, 2012)

2.2. L'identification et l'évaluation des problématiques éthiques

Sous l'impulsion des travaux de Moor, Brey (2012) a élaboré une nouvelle approche de l'éthique des technologies de l'information appelée l'éthique technologique d'anticipation (anticipatory technology ethics, ATE). Il s'agit d'un cadre d'analyse qui permet d'identifier et d'anticiper les problèmes éthiques soulevés par les TSI. Il comporte trois niveaux d'analyse : le niveau technologique, le niveau de l'artefact et le niveau de l'application.

L'approche de Brey propose donc un cadre d'analyse des problématiques éthiques comportant trois niveaux d'analyse :

1^{er} niveau : Technologie : L'analyse éthique se focalise sur les fonctionnalités de la technologie en général. A ce niveau, les problématiques éthiques sont souvent inhérentes à la nature de la technologie elle-même.

2^e niveau : Artefact : L'analyse éthique se concentre sur les fonctionnalités, composantes, procédures et techniques qui y sont intégrées. Ici, les problématiques sont généralement celles qui relèvent des conséquences néfastes et des risques que peuvent engendrer ces outils.

3^e niveau : Application : L'analyse éthique se focalise sur l'utilisation concrète de la technologie, de ses composantes et des techniques et procédures qui la mettent en œuvre pour un but particulier, dans un domaine spécifique, ou un contexte particulier. Ici les problématiques éthiques sont de plusieurs ordres : les problématiques éthiques relatives aux buts des activités pour lesquelles la technologie est utilisée ; les problématiques relatives aux effets collatéraux et aux conséquences imprévisibles provenant de l'usage de la technologie dans certains contextes ou par certaines catégories d'utilisateurs ; les problématiques éthiques relatives aux droits et aux intérêts des parties prenantes susceptibles d'être affectées par un usage particulier de la technologie, de ses composantes ou des procédures et techniques qui la mettent en œuvre.

2.3. L'évaluation des problématiques éthiques

L'évaluation des problématiques éthiques est essentielle à plusieurs égards. D'une part, elle intervient a priori dans toutes les étapes du processus individuel de prise de décision éthique. D'autre part, elle permet a posteriori d'apporter des réponses appropriées aux problématiques éthiques et contribue à l'efficacité des démarches collectives ou organisationnelles d'audit et de mise en place de règles de bonne conduite.

Le modèle de mesure de l'intensité morale de Jones (1991) analyse et évalue l'ampleur de la question morale par rapport à une situation donnée. Selon cette approche, plus la problématique éthique a une forte intensité morale, plus elle développe chez l'acteur une intention morale et conduit à des comportements éthiques. Cette méthode permet de déterminer par ailleurs les problématiques éthiques les plus importantes dans l'usage des TSI.

Des travaux ultérieurs ont par la suite plus ou moins validé certaines composantes des critères de mesure de l'intensité morale (Marshall et Dewe, 1997 ; Frey 2000). Pour ces chercheurs, seuls les critères de l'ampleur des conséquences et du consensus social sont significatifs dans la mesure de l'intensité morale d'une situation donnée ou d'une problématique éthique. Peslak (2008) a démontré qu'il existe des différences majeures quant à l'importance relative des 6 composantes de l'intensité morale de Jones (1991). Les critères de l'ampleur des conséquences, le consensus social, les autres critères tels que la proximité, et la probabilité de l'effet bien que décisifs ont une influence limitée sur la formation de l'intensité morale eu égard aux différentes problématiques éthiques étudiées.

En somme, l'ampleur des conséquences et le consensus social apparaissent comme les critères de mesures les plus appropriés pour évaluer l'intensité morale d'une problématique.

Nous verrons dans la section suivante la question de la construction sociale des usages dans le cadre de l'opposition entre le déterminisme social, le déterminisme technologique et la théorie de la co-construction.

Section 3 :

La construction sociale des usages : entre le déterminisme social, le déterminisme technologique et la théorie de la co-construction

La notion d'usage décrit la relation qu'entretient l'individu avec la technologie (Hussenot 2006), elle se matérialise par un ensemble d'interactions pratiques entre un individu et une technologie dans le cadre de l'accomplissement d'une tâche particulière. Ainsi Burton-Jones et Straub (2006) définissent l'usage du système d'information au niveau individuel comme « l'emploi par un utilisateur d'une ou de plusieurs fonctionnalités du système pour effectuer une tâche ». (Burton-Jones et Straub 2006 p. 231).

La question de la construction et de l'évolution de la technologie et de ses usages est appréhendée différemment selon le cadre théorique dans lequel l'analyse s'inscrit.

La littérature en management des systèmes d'information (MSI) est marquée par l'opposition classique entre plusieurs courants de pensées : le déterminisme technologique (1), le déterminisme social (2) et la théorie de la co-construction (3).

1. Le déterminisme technologique

Traditionnellement, les tenants du déterminisme technologique (Ellul 1962, 1990 ; Heilbroner 1967) considèrent que la société a un rôle limité dans le contrôle de la technologie. L'évolution technologique est donc un facteur indépendant de la société. De plus, c'est la technologie, selon ce courant, qui façonne les comportements ou changements sociaux.

Ellul (1990) par exemple soulève les aspects négatifs du mouvement technologique moderne et dénonce l'illusion de la neutralité et de l'instrumentalité de la technologie, c'est-à-dire son caractère « intrinsèquement malléable » et sa capacité à être utilisée en bien comme en mal, en reprenant les termes de Moor (2005).

Le caractère autonome et exclusif de la technologie fait qu'elle s'impose à la société et impose l'usage qui doit en être fait, car selon Ellul, « l'homme est placé devant un choix

exclusif, utiliser la technique ou ne pas l'utiliser du tout ; mais impossible de l'utiliser autrement que selon les règles de la technique » (Ellul 1990 p.91).

« Le phénomène technologique forme maintenant une entité autonome qui impose sa loi à l'économie, à la politique et à l'éthique : il évolue de façon indépendante comme si l'orientation et les choix s'effectuaient d'eux-mêmes, automatiquement (...) il est marqué par une absence de finalité. »

(Duhamel et Mouelhi 2001 p.209).

C'est une forme de totalitarisme adouci « soft » de la technologie qui absorbe tout ce qui pourrait se dresser comme contre-pouvoir, y compris l'éthique. En d'autres termes le déterminisme technologique dénoncé empêche toute prise en compte des considérations éthiques à cause du caractère autonome, exclusif et impératif de la technologie.

Un autre courant du déterminisme technologique, dont les chefs de file sont Innis (1951) et McLuhan (1972), s'intéresse aux technologies de l'information et aux médias de communication. Selon ce courant, ces techniques et outils sont à l'origine des transformations sociales les plus caractéristiques.

La diffusion du papyrus serait associée au développement de l'empire romain et au pouvoir bureaucratique (Innis 1951) alors que l'invention de l'imprimerie par Gutenberg au XVe siècle et sa diffusion aurait « créé l'économie de marché et son système de prix » selon McLuhan (1972).

Dans le même sillage théorique, Debray (1991) introduit une nouvelle forme de déterminisme technologie qualifiée de « matérisme », selon laquelle c'est le support de la technique qui déterminerait les différents usages sociaux.

« Le support est peut-être ce qui se voit le moins et ce qui compte le plus (...). Quand le support change, la graphie change ».

« L'optimum technique impose toujours sa donne à l'optimum politique. »

(Debray 1991 p.195 et 196).

Dans ce qu'il appelle la dynamique du support, c'est la matière qui commande, d'où la qualification de « matérisme », c'est-à-dire que le matériau conditionne l'outil d'inscription, le contenu et la forme de l'écriture. En d'autres termes, les propriétés physiques du support modifient les conduites sociales (Debray 2000).

Cette position s'inscrit dans la droite ligne de la pensée de McLuhan (1972). Selon Debray le nouveau média ne crée pas un phénomène social ex nihilo, mais il lui donne une amplification et une résonance particulière (Flichy 2003). C'est en ce sens qu'il parle du papier et de l'imprimerie comme des « accélérateurs de l'histoire » qui ont engendré la renaissance européenne du 16^e siècle. La technologie vient non seulement « actualiser une virtualité préexistante dans l'être humain », mais elle en modifie les conditions d'exercice et la nature (Debray 2000).

2. Le déterminisme social

Les partisans du déterminisme social (Mauss 1968, Pinch et Bijker 1989) soutiennent la thèse de la création sociale de la technologie. C'est la société ou l'économie qui déterminent la technologie. Mauss (1968) considère la technique comme un phénomène social dans sa totalité. Cette approche qualifiée de « constructivisme social » de la technologie souligne que la forme des objets techniques est influencée par le social, et qu'au final tout objet est social (Pinch et Bijker 1989).

« Le point central n'est pas qu'on donne au social un statut spécial derrière la nature. Au contraire, on affirme qu'il n'y a rien d'autre que le social : des phénomènes naturels construits socialement, des artefacts construits socialement, etc. »

(Pinch et Bijker 1989 p. 109).

Le constructivisme social de la technologie fait l'objet de critiques résidant dans l'excès de sociologisme, c'est à dire le primat de l'aspect social sur l'aspect technique par le fait que l'approche du constructivisme social « réduit les choix technologiques à des choix sociaux, les conflits techniques à des conflits sociaux » (Flichy 2003 p.90).

« Les concepteurs qui restent malgré tout les premiers acteurs de la construction de l'objet technique se représentent à la fois les usages des différents groupes sociaux, et la façon dont les usagers pourraient réagir à telle ou telle modification technique. »

(Flichy 2003 p.89).

Les concepteurs et les usagers « ne participent pas de la même façon à la construction sociale de l'objet technique. Les concepteurs intègrent des usages dans leur machine comme lien social, mais les usages sociaux ne sont présents dans le laboratoire que de façon

virtuelle ; les usagers, eux, vivent la machine comme un lien social, mais leur créativité d’usagers se fait sous contrainte, celle d’une résistance de la technique qui impose des limites à son fonctionnement, qui n’ouvre qu’un champ de possibles. » (Flichy 2003 p. 90).

3. La thèse de la co-construction : la perspective sociotechnique

La thèse de la co-construction soutient une position médiane. Elle repose sur une approche sociotechnique en vertu de laquelle la technologie, les usages et les acteurs sont analysés comme des ensembles sociotechniques. Il s’agit d’une troisième voie qui s’abstient de dresser une hiérarchie entre l’aspect social et l’aspect technique. Elle appréhende les deux aspects, le social et le technique comme se redéfinissant et se reconstruisant simultanément.

“Technology and society mutually shape one another and are seamlessly intertwined” (...).

“Socio-technical systems constitute and shape the social organization, social practices, and social relationships of a corporation.”

(Johnson 2006 p.459 et 463).

“Sociotechnical research is premised on the interdependent and inextricably linked relationships among the features of any technological object or system and the social norms, rules of use and participation by a broad range of human stakeholders. This mutual constitution of social and technological is the basis of the term sociotechnical”.

(Sawyer et Jarrahi 2014 p. 5-2).

La perspective sociotechnique est un vaste courant qui comporte en son sein une variété de théories contemporaines ayant fourni un cadre d’analyse théorique et empirique et qui ont fait progresser la réflexion sociotechnique (Sawyer et Jarrahi 2014). Parmi ces théories, on peut citer la théorie de l’acteur-réseau l’« Actor Network Theory » (Latour et Woolgar 1979 ; Latour 1987), l’approche des « Boundary objects » (Star 2010; Star & Griesemer 1989), la sociomatérialité (Orlikowski et Scott 2008), etc.

Dans ce courant, la théorie de l’acteur-réseau peut être qualifiée de position la plus « audacieuse et la plus radicale » en reprenant les termes de Quéré (1989 p.97). Cette théorie est profondément corrélée avec le « modèle de la traduction » en sciences sociales qui analyse la technique et les usages tout au long de leur processus de construction.

Dans ce cadre, Latour et Wooglar (1979) découvrent à partir de l'observation de la vie en laboratoire qu'au lieu de la dualité entre la technique et le social, les faits de nature et les faits de société ou encore la technologie et les usages, il existe en réalité des stratégies d'acteurs dans un mouvement « d'association-dissociation », « d'enrôlement et de contrôle » qui s'articulent autour de réseaux. Selon la théorie de l'acteur-réseau, la dichotomie établie entre l'objet technique et le milieu social n'est pas pertinente, car ces entités, même si elles semblent exister comme des réalités autonomes, sont constamment dans une interaction permanente.

Ainsi, l'innovation, la conception des objets technologiques de même que les usages sociaux sont déterminés par ce processus de construction en réseaux dans lesquels ont lieu les interactions entre les acteurs humains et non-humains. Ici la nature de l'interaction prime sur les qualités intrinsèques de la technologie. D'où l'importance de la solidité du réseau qui garantit le succès de la technologie.

« Le succès ou la réussite d'une invention ne vient donc pas de la qualité ou de la justesse d'un dispositif technique, de la capacité de l'innovation à répondre à une demande sociale. Tout repose sur la solidité du réseau. »

(Flichy 2003 p.94).

Cependant Quéré formule à l'égard de la théorie de l'acteur-réseau « une critique de méthode ». La théorie « n'est pas en mesure de satisfaire les exigences qu'elle se pose à elle-même » (Quéré 1989 p.99), dans le sens où elle apparaît « anti-épistémologique et anti-cognitiviste ». En effet, la sociologie des sciences à laquelle la théorie de l'acteur-réseau se rattache impose une exigence d'explication causale dans un schéma déterministe et non seulement descriptif des phénomènes observés (Quéré 1989).

Ainsi, Quéré reproche à Latour de conserver la prétention de vouloir expliquer de manière causale des succès et des échecs de l'entreprise techno-scientifique et d'autres phénomènes tels que l'innovation, la fiabilité des technologies, les perceptions et jugements, etc. sans pour autant fournir une réelle explication causale qui va dans « la compréhension du sens » des phénomènes.

L'autre critique de fond adressée par Quéré (1989) réside dans la propension de la théorie à vouloir expliquer les succès ou les échecs par la capacité du réseau à s'étendre progressivement ou au contraire par sa défaillance.

« Chaque fois que vous entendez parler d'une application réussie d'une science, cherchez l'extension progressive d'un réseau. Chaque fois que vous entendez parler d'un échec de la science, cherchez la partie du réseau qui a cédé. »

(Latour 1987 p.249).

Appliquée à l'éthique des TSI, cette approche soutient que ce sont les organisations qui ont la responsabilité de déterminer les valeurs appropriées quand elles adoptent un SI ou une technologie (Herschel et Andrews 1997). Dans cette optique, elles doivent adopter et développer des normes, procédures et valeurs appropriées (Drake et al., 2000 ; Herschel and Andrews, 1997 ; Peace et al., 2002).

Au final, il est important de retenir que l'opposition entre ces trois courants de pensée a largement inspiré les conceptions actuelles sur la question de l'usage des technologies et systèmes d'information que nous allons développer dans la section suivante.

Section 4 :

La question de l'usage des technologies et systèmes d'information

L'usage est défini comme « le fait de se servir de quelque chose » (Dictionnaire Larousse 2015). Dans le cadre général, l'usage désigne les pratiques sociales qui renvoient à l'ensemble des règles et manières relatives à l'emploi d'une chose, l'application d'un procédé, l'utilisation d'un outil ou d'une technologie afin de réaliser une tâche. En matière de technologie, la notion d'usage renferme « les rapports, à la fois sociaux et techniques, qui s'établissent entre les individus ou groupes sociaux et les objets techniques », en d'autres termes c'est la relation qu'entretient l'individu avec la technologie (Le Marec 2001 p.105).

Les travaux en MSI se sont intéressés à l'usage des technologies et systèmes d'information selon plusieurs angles d'analyse, en s'appuyant sur une diversité de fondements tels que la théorie de la structuration (Giddens, 1984 ; Orlikowski, 1992, 1996, 2000 ; De Sanctis et Poole, 1994 ; De Vaujany, 2001 ; Kefi et Kalika, 2004), la théorie de l'action humaine « human agency », (Emirbayer et Mische, 1998 ; Hatch et Cunliffe, 2006) ou la théorie du capital social (Cucchi et Fuhrer 2011).

En pratique, la question de l'usage des TSI est abordée sous l'angle de l'utilisateur ou des communautés d'utilisateurs (Radway 1974 ; Rheingold, 2000 ; Conein, 2004), de l'évolution des usages et modes d'usage (Orlikowski 2000 ; Boudreau et Robey 2005), ou bien à travers les concepts d'appropriation (De Sanctis et Pool 1994 ; De Vaujany, 2001, 2003) d'énactions « enactments » (Orlikowski, 1992 ; 2000 ; Hussenot 2006), de la perspective multidimensionnelle de l'usage (Klein et al. 1994, Burton-Jones et Straub 2006 ; Burton Jones et Gallivan 2007).

1. La perspective multidimensionnelle de l'usage des TSI

L'étude de l'usage des TSI à partir du seul point de vue de l'utilisateur semble être très réductrice et très incomplète pour certains auteurs (Klein et al. 1994 ; Kozlowski, et Klein 2000 ; Burton-Jones et Straub 2006 ; Burton Jones et Gallivan 2007). Ainsi l'analyse de l'usage des TSI dans une perspective multidimensionnelle permettrait une meilleure compréhension de l'usage des TSI dans l'organisation, contrairement à la littérature qui avait tendance à analyser l'usage de manière distincte soit au niveau individuel, collectif ou organisationnel.

Pour ces chercheurs, la notion d'usage des TSI renferme trois éléments constitutifs : l'utilisateur, le système d'information et la tâche à accomplir. Partant de là, la notion d'usage est définie comme l'emploi des TSI par les utilisateurs pour l'accomplissement d'une tâche «*user's employment of a system to perform a task*» (Burton Jones et Gallivan 2007 p.659).

"System usage is an activity that involves three elements: (1) a user, i.e., the subject using the IS, (2) a system, i.e., the object being used, and (3) a task, i.e., the function being performed. »

« we define individual-level system usage as an individual user's employment of one or more features of a system to perform a task. »

(Burton-Jones et Straub 2006 p.231).

La perspective multidimensionnelle permet d'identifier et de comprendre les liens entre les différents niveaux d'usage des TSI (individuel et collectif ou organisationnel). Elle s'appuie d'un point de vue théorique d'une part sur les travaux de Morgeson et Hofmann (1999) sur la théorie multi-niveaux et la structure et la fonction des construits collectifs, et d'autre part, sur modèle de l'alignement tâche-technologie (Task Technology Fit model, TTF) de Goodhue et Thompson (1995).

Partant de là, Burton-Jones et Straub (2006) ont proposé une approche méthodologique intéressante pour conceptualiser le construit de l'usage des systèmes d'information. La méthode se décompose en trois étapes : d'abord la définition du système et de ses caractéristiques, ensuite la sélection parmi les trois éléments (l'utilisateur, le système ou la tâche) celui qui est le plus important et le plus pertinent pour le modèle de recherche, avant de déterminer dans un dernier temps les critères mesure pour analyser le phénomène (Burton-Jones et Straub 2006).

Cette conception de la notion d'usage des TSI est intéressante à la fois d'un point de vue théorique et empirique car elle fournit un cadre théorique et méthodologique pertinent pour l'étude de l'usage des TSI quel que soit le contexte. Cette approche multi-niveaux conforte notre choix d'étudier le phénomène de l'éthique dans l'usage des TSI à travers les trois études au niveau individuel, organisationnel et dans le secteur de l'industrie du livre.

2. Les conceptions de la notion d'usage des technologies et systèmes d'information fondées sur la théorie de la structuration

Dans la littérature, la notion d'usage revêt une réalité multiforme selon le courant théorique dans lequel elle est analysée et la prise en compte ou non de son caractère évolutif.

De nombreux travaux sur l'usage des technologies ont mis l'accent sur l'utilisateur en s'appuyant notamment sur la théorie de la structuration du sociologue Britannique Anthony Giddens (1984), (Orlikowski, 1992, 1996, 2000 ; De Sanctis et Poole, 1994 ; De Vaujany, 2001, 2003. Kefi et Kalika, 2004).

2.1. L'usage des technologies à travers la notion d'enactment

Chez Orlikowski (2000), l'usage des technologies dans les organisations est analysé à l'aune de la notion d'« enactment ».

Sur la base de la théorie de la structuration, Orlikowski fait la distinction entre l'outil technologique et la technologie en pratique « technology in use ». Elle propose la notion d'« enactment » selon laquelle l'usage de la technologie n'est pas la résultante d'un ensemble de choix prédéfinis (par les concepteurs ou encore l'organisation), mais un processus de construction continue. Pour elle, l'interaction entre la technologie et l'utilisateur s'opérationnalise en ce qu'elle appelle « enactment » : c'est l'ensemble des conduites adoptées par les utilisateurs (Orlikowski 2000). L'enactment va plus loin que la notion d'usage, car il s'inscrit dans le cadre de la technologie en pratique « technology in use » et participe à la construction à la fois de la technologie elle-même, et des différents usages qui en résultent (Orlikowski 2000).

Dans la droite ligne des travaux d'Orlikowski, Hussenot (2006) parle d'« enaction » pour expliquer les usages de la technologie. La technologie est toujours analysée comme une

construction sociale car, dans une très large mesure, elle est façonnée d'une part, par les usages et d'autre part, par ses propriétés structurelles (au sens de Giddens, 1984) qui construisent et déterminent ces usages. La notion d'enaction permettrait de comprendre les usages par le prisme des actions, des représentations et des structures de la technologie. Hussenot définit l'enaction comme :

« La relation intime que l'individu entretient avec l'outil (...) la notion renvoie au processus d'interaction entre l'outil, les pratiques et la structure. »

Hussenot (2006 p.6).

2.2. L'usage des technologies à travers la notion d'appropriation

D'autres travaux sur l'usage des technologies privilégient le concept d'appropriation (De Sanctis et Poole, 1994 ; De Vaujany, 2001, 2003). Chez De sanctis et Poole (1994), l'appropriation est perçue comme la manière dont les individus intègrent les technologies dans l'accomplissement de leurs tâches.

De Vaujany (2003) analyse l'usage des TSI autour de la notion d'appropriation sur le fondement de la théorie de la structuration et à travers ce qu'il appelle « les trajectoires appropriatives ». Il opère une synthèse des travaux sur l'appropriation des technologies basés sur la théorie de la structuration. L'étude aboutit à la proposition d'un « modèle archétypique » qui analyse les usages et les changements sociotechniques à travers trois situations archétypales (l'archétype neutre, l'archétype régénéré et l'archétype perturbé) et explique l'appropriation des TSI à travers 3 dynamiques appropriatives (la trajectoire du point d'équilibre, la trajectoire improvisationnelle et la trajectoire catalytique).

La notion de trajectoire permet d'introduire la dynamique dans le modèle archétypique et de saisir dans le temps les étapes que peut connaître un système sociotechnique avant de connaître un changement profond de ses structures. (...) « La trajectoire équilibrée (où l'innovation technique finit souvent par se dissoudre dans le système de rôles traditionnel de l'organisation), la trajectoire improvisationnelle (où au contraire l'innovation technique sert de support continu à des évolutions plus ou moins majeures du système) et la trajectoire catalytique (où l'innovation ne fait qu'inhiber ou accélérer des changements initiés hors champ technologique) »

De Vaujany (2003 p.533).

Le modèle de De Vaujany offre une grille de lecture intéressante des dynamiques sociales liées à l'usage des technologies. Car elle distingue trois situations ou formes d'usage de la technologie qui s'articulent autour de trois dynamiques appropriatives au niveau de la gestion et de l'usage effectif des TSI qui à leur tour influencent trois sortes de logiques de contrôle et de gestion des changements sociotechniques au sein de l'organisation (la facilitation, la sélection et la canalisation).

L'archétype neutre correspond à la situation dans laquelle la technologie a une influence marginale sur le changement sociotechnique, soit parce qu'elle n'est pas utilisée ou soit parce qu'elle est utilisée « d'une façon qui reproduit et renforce largement les anciens modes de fonctionnement de l'organisation » (De Vaujany 2003, p.518). L'archétype régénéré correspond à la situation dans laquelle la technologie réinvente de nouvelles pratiques au sein de l'organisation qui « devient le terrain de véritables innovations sociales à l'usage » (De Vaujany (2003 p 518). L'archétype perturbé correspond à la situation dans laquelle l'outil déstructure « les routines organisationnelles » et est source de « *conflits de natures diverses au sein de l'organisation* » (De Vaujany 2003, p 518).

3. L'usage des technologies et systèmes d'information selon les théories de l'action humaine, du capital social et la théorie de la construction sociale des usages

L'analyse de l'usage des TSI sous le prisme de la théorie de la structuration fait l'objet d'une critique qui repose sur le fait qu'elle néglige la dimension temporelle dans la perception des utilisateurs.

Ainsi d'autres conceptions de la notion d'usages des TSI fondées sur la théorie de l'action humaine (1), la théorie du capital social (2) et la théorie de la construction sociale des usages ont été développées par une littérature relativement abondante.

3.1. La conception de l'usage fondée sur la théorie de l'action humaine

La théorie de l'action humaine permet d'analyser la capacité des individus à interagir et à influencer les structures et les rôles de la technologie au sein de l'organisation. Elle a été mobilisée pour étudier l'évolution des modes d'usage des TSI. (Sewell, 1992 ; Emirbayer et Mische, 1998 ; Hatch et Cunliffe, 2006).

Concrètement, les actions humaines sont l'ensemble des agissements entrepris par les individus « pour changer les rôles, les structures et les processus dans l'organisation ». (Azan et Beldi 2009). Elles sont directement influencées par trois facteurs temporels déterminants : les pratiques du passé, les possibilités du futur et les contingences du présent.

Dans l'évolution des modes d'usage des TSI en l'occurrence, un progiciel de gestion intégrée, certains auteurs avec l'aide de la théorie de l'action humaine, ont montré l'importance de la perception de la dimension temporelle chez l'utilisateur final dans la dynamique évolutionnaire : Inertie – Improvisation – Réinvention (Azan et Beldi 2009).

3.2. La conception de l'usage fondée sur la théorie du capital social

Certains auteurs affirment que les usages des différentes technologies de l'information comme la messagerie, et certains réseaux sociaux sont conditionnés par le concept de capital social des individus (Cucchi et Fuhrer 2011) tel que défini par Bourdieu (1980) et par Putnam (1995, 2004). Selon Bourdieu, le capital social est constitué de :

« L'ensemble des ressources actuelles ou potentielles qui sont liées à la possession d'un réseau durable de relations plus ou moins institutionnalisées d'interconnaissance et d'interreconnaissance. »

(Bourdieu 1980 p.2).

Ainsi le type d'usage des technologies, en l'occurrence les réseaux sociaux numériques, serait déterminé par le capital social de l'utilisateur, qui intègre à la fois la dimension structurelle, cognitive et relationnelle (Cucchi et Fuhrer 2011).

3.3. La conception de l'usage fondée sur la théorie de la construction sociale des usages

Proulx (2005) propose une théorie de la « construction sociale des usages » qui s'articule autour de 5 niveaux d'analyse :

- L'interaction dialogique entre l'utilisateur et le dispositif technique ;
- La coordination entre l'usager et le concepteur du dispositif ;
- La situation de l'usage dans un contexte de pratiques (c'est à ce niveau que l'on pourrait parler de l'expérience de l'usager) ;

- L'inscription de dimensions politiques et morales dans le design de l'objet technique et dans la configuration de l'utilisateur ;
- L'ancrage social et historique des usages dans un ensemble de macrostructures (formations discursives, matrices culturelles, systèmes de rapports sociaux) qui en constituent les formes.

Le premier niveau : Interaction dialogique entre l'utilisateur et le dispositif technique fait référence à « la séquence d'interactions qui caractérise la relation humain-machine ». Il englobe le domaine d'étude des travaux sur l'interaction Homme -Machine (Proulx 2005). Cet auteur s'intéresse par ailleurs à l'usage en prenant en considération les contraintes imposées par l'outil technologique à travers les « modes d'emploi », « les prescriptions » et « les normes de bon usage ». Ce niveau d'analyse englobe également les différentes formes d'intervention de l'utilisation dans la construction des usages et de la technologie.

Le deuxième niveau d'analyse : Coordination entre l'utilisateur et le concepteur du dispositif. Cette coordination réelle ou virtuelle englobe également « l'ensemble des représentations que le concepteur se fait de l'utilisateur potentiel » (Proulx 2005 p.8).

Le troisième niveau : Situation de l'usage dans un contexte de pratiques, correspond au contexte social dans lequel les pratiques et l'usage de la technologie s'effectuent, « travail, loisir, famille ».

Le quatrième niveau : Inscription de dimensions politiques et morales dans le design de l'objet technique et dans la configuration de l'utilisateur est relatif aux considérations éthiques et morales qui résultent de la conception et de l'usage des technologies.

Le cinquième niveau d'analyse, Ancrage social et historique des usages correspond aux rapports de forces entre les acteurs sociaux « pour le contrôle du développement et de l'implantation des TIC dans une organisation donnée » (Proulx 2005 p.9).

4. Le processus d'évolution des usages et le rôle de l'utilisateur dans la construction des usages et le façonnement de la technologie

4.1. Le rôle de l'utilisateur dans la construction des usages

L'utilisateur est défini comme « la personne physique qui utilise l'outil informatique, un ordinateur, un réseau à des fins privées ou professionnelles » selon le Dictionnaire de l'informatique et d'internet (2015).

Les utilisateurs finaux jouent un rôle important dans la construction des usages des technologies. Dans le cadre de leur usage, ils procèdent à des opérations qui « les transforment et les décalent par rapport à la définition qu'en auraient donné les concepteurs ». (Akrich 1998 p.3). Ses travaux mettent en exergue quatre formes d'intervention des utilisateurs à la fois sur l'outil en tant que tel et sur les usages : le déplacement, l'adaptation, l'extension et le détournement.

Le déplacement de l'usage de la technologie « consiste à modifier le spectre des usages prévus d'un dispositif, sans annihiler ce en vue de quoi il a été conçu, et sans introduire de modifications majeures dans le dispositif ». (Akrich 1998 p. 3).

L'adaptation, correspond au type d'usage dans lequel l'utilisateur introduit « quelques modifications dans le dispositif qui permettent de l'ajuster aux caractéristiques de l'utilisateur ou de son environnement sans pour autant toucher à sa fonction première ». (Akrich 1998 p.3).

L'extension est une forme d'usage dans lequel le « dispositif est à peu près conservé dans sa forme et ses usages de départ mais qu'on lui adjoint un ou plusieurs éléments qui permettent d'enrichir la liste de ses fonctions » (Akrich 1998 p.7.).

Quant au détournement, c'est lorsque l'utilisateur se sert de la technologie « pour un propos qui n'a rien à voir avec le scénario prévu au départ par le concepteur et même annihile du coup toute possibilité de retour à l'usage précédent » (Akrich 1998 p.8).

4.2. Le processus de construction et d'évolution des usages et les différents modes d'utilisation de la technologie

Dans la plupart des travaux, l'évolution des usages de la technologie est examinée selon un processus évolutif comprenant plusieurs étapes (Orlikowski 2000 ; Boudreau et Robey, 2005).

Dans les années 2000, Orlikowski met l'accent sur la technologie-en-pratique « technologies-in-practice » formalisée sous le terme « enactments » qui traduit la nature ou la forme que prend l'interaction entre la technologie et les individus (utilisateurs). Elle démontre dans le cadre de ces travaux que l'usage des technologies et systèmes d'information dans l'organisation s'effectue selon une dynamique évolutive comprenant trois phases : l'Inertie, l'Application et le Changement.

L'inertie correspond à la phase dans laquelle la technologie n'est pas utilisée par les utilisateurs dans le cadre de leur travail quotidien, ou n'est utilisée que de manière ponctuelle ou formelle :

“Inertia is represented in my data with the limited-use technology- in-practice, where users choose to use their new tool rarely and perfunctorily, and show little or no interest in integrating its use into their ongoing work practices.”

(Orlikowski 2000 p.421).

L'application est relative à la phase d'utilisation effective de la nouvelle technologie par les individus dans le cadre de leurs pratiques de travail et tâches à accomplir :

“Where people choose to use the new technology to augment or refine their existing ways of doing things (...). Such enactment results in the reinforcement and enhancement of the structural status quo, noticeable changes to the data and/or tool aspects of the technological artifact, as well as noticeable improvements to work processes.”

(Orlikowski 2000 p.422).

Le changement correspond à l'usage de la technologie qui modifie considérablement les méthodes et l'organisation du travail et par conséquent la structure organisationnelle par l'adoption de nouvelles procédures et mode d'organisation du travail.

“Where people choose to use the new technology to substantially alter their existing way of doing things (...) Enactment of change is represented here with the improvisation technology-”

in-practice, where specialists use the technology to experiment with and implement new ways of working and organizing, and to adapt/customize aspects of their tool and its data content.”

(Orlikowski 2000 p.423).

Par ailleurs, chez Boudreau et Robey, (2005), les modes d’usages sont également appréhendés selon un processus évolutif de trois étapes qui va de l’inertie jusqu’à la réinvention en passant par l’apprentissage improvisé.

“Despite the transformation agenda accompanying the new system, users initially chose to avoid using it as much as possible (inertia) and later to work around system constraints in unintended ways (reinvention).”

(Boudreau et Robey 2005 p.3).

Dans la phase d’inertie, l’utilisation de la technologie est limitée parce que les utilisateurs évitent de l’utiliser tout simplement ou procèdent à une utilisation purement formelle. Dans la phase d’apprentissage improvisée, l’assimilation de l’usage de la technologie réside dans la pratique des utilisateurs qui en prennent l’initiative et la mettent en œuvre sans aucune structure prédéterminée, plan ou méthode. En dernier lieu, la période de réinvention correspond aux « usages non prévus dans lesquels les utilisateurs compensent leur connaissance limitée et les carences du système par le développement de solutions d’ajustement et de contournement » Boudreau et Robey, (2005 p.9).

Boudreau et Robey (2005) soutiennent la position de l’action humaine « human agency » au même titre que Orlikowski (2000) selon laquelle ce sont les pratiques, encore plus que les caractéristiques techniques qui déterminent les types d’usage de la technologie.

Il est important de souligner que ces diverses conceptions de l’usage des technologies, au même titre que les approches théoriques philosophiques, psychosociologiques, managériales et juridiques participent à la compréhension de l’éthique des TSI. Nous allons développer dans le chapitre suivant le cadre théorique et épistémologique que nous avons choisi pour investiguer notre question de recherche.

Chapitre 3:

Cadre théorique et épistémologique de la recherche :

La perspective sociomatérielle de l'éthique des
technologies de l'information sous l'angle du réalisme
critique

L'analyse des différentes approches philosophiques, psychosociologiques, managériales, juridiques et technologiques nous a permis de délimiter les contours de l'éthique des technologies de l'information. Par la même occasion, elle nous a fourni un cadre théorique extrêmement varié dans lequel l'opposition et la diversité des conceptions participent à la compréhension des enjeux liés à l'usage éthique des TSI.

A partir de là, nous proposons d'adopter comme cadre théorique l'approche des TSI en tant qu'ensembles sociomatériels. Le choix de la perspective sociomatérielle se justifie par les raisons suivantes. La première raison provient du fait que la perspective sociomatérielle s'inscrit dans le cadre de l'approche sociotechnique qui considère que la technologie et les usages sociaux qui en découlent se construisent et se façonnent mutuellement (Johnson 2006 ; Orlikowski 2010 ; Sawyer et Jarrahi 2014). Cependant la perspective sociomatérielle va plus loin que l'interaction entre le social et le technique. Elle considère l'aspect social (les usages, les individus et les organisation) et l'aspect technique (les outils technologiques) comme des ensembles sociomatériels liés dans une ontologie relationnelle d'interpénétration.

La deuxième raison est d'ordre pratique. C'est une conception qui s'adapte bien à l'éthique des TSI si on considère que l'usage éthique des TSI au sein de l'organisation ou dans la vie en général se construit de manière plus ou moins effective dans les pratiques quotidiennes d'usage des outils technologiques (technology in practice). Par ailleurs elle permet la prise en compte de l'ensemble des facteurs psychosociologiques, utilitaristes, déontologiques ou technologiques qui interviennent dans la réalisation du comportement jugé éthique ou non.

Cette observation est valable pour l'industrie du livre numérique où nous avons constaté la rapide évolution technique des liseuses numériques qui intègrent aujourd'hui des fonctionnalités comme les statistiques de lecture et les partages de notes ou d'impressions de lecture directement issus des pratiques des réseaux sociaux.

Nous développerons successivement dans ce chapitre : les fondements théoriques et empiriques de l'approche sociomatérielle (Section 1), la sociomatérialité et les différentes positions conceptuelles d'analyse de la technologie au sein de l'organisation (Section 2), les fondements épistémologiques de l'approche sociomatérielle (Section 3), et enfin les justifications du choix du réalisme critique comme cadre épistémologique de cette recherche (Section 4).

Section 1 :

Les fondements théoriques et empiriques de l'approche sociomatérielle

La sociomatérialité est une approche à la fois théorique et méthodologique qui conçoit la technologie et l'organisation comme des ensembles de ressources, de procédures et de pratiques qui, dans une dynamique relationnelle entre le social et le matériel, construisent et façonnent les outils technologiques, la structure organisationnelle, les usages et les pratiques sociales de l'organisation.

En réalité, l'approche sociomaterielle n'est pas nouvelle. Les premiers tenants de cette approche n'ont fait que percevoir une convergence de certains travaux de la littérature sur la nature des TSI pour conceptualiser et nommer sous l'appellation de sociomaterialité une réalité qui existait déjà.

“We identify a promising emerging genre of research that we refer to under the umbrella term: sociomateriality.”

(Orlikowski et Scott 2008 p. 434).

Orlikowski et Scott (2008) partent d'une analyse de la littérature en management des organisations qui montre que 95% des articles de recherche dans le domaine ne prennent pas suffisamment en compte le rôle de la technologie dans la vie de l'organisation.

Cependant l'analyse de la littérature sur les technologies de l'information leur permet d'identifier deux courants majeurs dans la littérature qui appréhendent les technologies et l'organisation soit comme des entités autonomes « discrete entities », ou comme des ensembles mutuellement dépendants « mutually dependent ensembles ». (Orlikowski et Scott 2008).

Le premier courant appréhende la technologie comme une entité relativement distincte ou comme une variable indépendante qui peut interagir et impacter directement les divers aspects de l'organisation, particulièrement lors des phases de conception de la technologie, la diffusion, l'implémentation, l'adoption, l'utilisation, ou la mise au rebut. (Huber 1990 ; Aiman-Smith et Green 2002).

“In this stream of work, technology is treated as a specific and relatively distinct entity that interacts with various aspects of the organization, becoming particularly salient during moments of technology design, diffusion, implementation, deployment, adoption, adaptation, use, or breakdown. Many of the studies in this stream posit technology as an independent variable”

(Orlikowski et Scott 2008 p. 439).

Le second courant analyse la technologie et l'organisation c'est-à-dire sa structure et les personnes qui la composent comme des ensembles mutuellement interdépendants. L'accent est mis ici sur les interactions dynamiques entre la technologie et l'organisation.

Une littérature relativement abondante décrit comment cette co-construction s'opère de manière concrète : Les travaux de Von Hippel (1994) montrent comment les utilisateurs façonnent la nature et les capacités des nouvelles technologies. Dans le même sillage, Leonard-Barton (1988) démontre que l'implémentation d'une nouvelle technologie entraîne l'adaptation mutuelle de la technologie et de l'organisation. L'utilisation des médias électroniques est façonnée par la culture, les normes et les pratiques organisationnelles (Markus, 1994 ; Yates et al., 1999). Par ailleurs, d'autres chercheurs comme Boudreau et Robey ont démontré dans leurs travaux que la conception et l'utilisation de la technologie change la nature du travail au sein des organisations (Boudreau et Robey, 2005 ; Orlikowski, 2000 ; Zuboff, 1988).

A partir de ces observations, Orlikowski et Scott (2008) posent les bases d'un troisième courant qui analyse la technologie et l'organisation comme un assemblage sociomatériel « sociomaterial assemblages »

“This promising stream of research, which we organize under the banner of “sociomateriality”, makes a distinctive move away from seeing actors and objects as primarily self-contained entities that influence each other, either through impacts or interactions.”

(Orlikowski et Scott 2008 p.455).

L'utilisation de la technologie est de nature dynamique et interdépendante. Les technologies sont façonnées et façonnent en même temps les réalités des organisations. (Orlikowski et Scott 2008). Il s'agit d'un processus de co-construction marqué par l'interdépendance, la coévolution, et l'interaction entre la technologie et les divers aspects de

l'organisation. En effet, la sociomatérialité repose sur l'idée d'une interpénétration entre l'aspect social et l'aspect matériel qui déterminerait les processus de construction des usages et des pratiques des technologies et systèmes d'information au sein de l'organisation.

“The social and the material are considered to be inextricably related - there is no social that is not also material, and no material that is not also social.”

(Orlikowski 2007 p.1437).

D'un point de vue théorique, la sociomaterialité s'inscrit dans la droite ligne de la thèse de la co-construction (approche sociotechnique) et s'inspire largement de la théorie de l'acteur réseau de Latour (1987) et Callon (1986) selon laquelle il n'y a pas de différence inhérente entre le social et le matériel (Leonardi 2013). En réalité, la particularité de l'approche sociomatérielle repose principalement sur les trois concepts fondateurs de l'ontologie relationnelle, de la notion d'assemblage sociomatériel et de la performativité.

- L'ontologie relationnelle appréhende l'aspect matériel et l'aspect social dans une dynamique relationnelle d'interaction mutuelle. Ainsi les TSI, dans un contexte organisationnel comme dans le contexte de la société en général sont analysés comme des ensembles sociomatériels d'où le terme «sociomaterial assemblage».
- La notion de performativité «performativity» est une terminologie, empruntée aux sciences du langage, selon laquelle un discours est performatif « lorsqu'il contribue à construire la réalité qu'il décrit », c'est-à-dire le fait de créer par la même occasion le phénomène qu'on décrit par opposition à la description de phénomènes qui existent déjà. Dans la perspective sociomatérielle, la notion de performativité met l'accent sur le fait que les relations et les frontières entre les individus et les technologies ne sont pas figées ou prédéfinies à l'avance, mais adoptées et construites dans les pratiques et les usages au quotidien.

“A central idea entailed in sociomateriality is the notion of performativity (...). For scholars of sociomateriality, the notion of performativity draws attention to how relations and boundaries between humans and technologies are not pre-given or fixed, but enacted in practice. A practice lens is thus particularly helpful in grounding this notion of performativity.”

(Orlikowski et Scott 2008 p.460 et 462).

Section 2 :

L'approche sociomatérielle et les différentes positions conceptuelles d'analyse de la technologie au sein de l'organisation

La prédominance de l'aspect matériel dans certains travaux de chercheurs a conduit aux excès du déterminisme technologique tandis que la prééminence de l'aspect social opère une dépendance sur la culture et l'omniprésence de déterminants sociaux. Dans l'approche sociomatérielle, la technologie est appréhendée comme un objet à la fois matériel et social.

Dans la suite de ses travaux sur la sociomatérialité, Orlikowski (2010) distingue, dans un article de référence quatre positions conceptuelles relatives à l'analyse de la technologie au sein de l'organisation.

Pour la première perspective, qualifiée de «Absent Presence», la technologie est relativement ignorée par les chercheurs en Management en dépit du fait qu'elle soit présente dans les organisations. La raison réside dans le fait que pour ces chercheurs généralement formés dans les analyses sociales, politiques, économiques et institutionnelles des organisations, la priorité ontologique est donnée aux acteurs humains et aux structures sociales, au détriment de la technologie dans ses aspects matériels (Orlikowski 2010).

La deuxième perspective, conçoit la technologie comme une entité exogène «Exogenous Force» relativement autonome, qui affecte de manière significative l'organisation dans sa performance, sa structure de gouvernance, ses méthodes de travail, ses flux d'informations, etc. Cette position opère une séparation ontologique de la technologie et des facteurs humains et organisationnels tout en reconnaissant à la technologie la capacité d'influencer directement les comportements humains et les caractéristiques de l'organisation.

La troisième perspective, considère la technologie comme un processus émergent «Emergent Process» dans lequel la technologie est le produit des interactions permanentes entre des choix humains, des actions, des histoires sociales et des contextes institutionnels. Ici, la priorité ontologique est accordée au rôle de l'action humaine dans le changement technologique.

La quatrième perspective, celle que défend Orlikowski repose sur une ontologie relationnelle entre les individus, l'organisation et la technologie. Ici l'aspect social et l'aspect technique sont supposés être ontologiquement inséparables.

Cette approche qualifiée de «Entanglement in Practice» comporte en son sein la théorie de l'acteur-réseau, qui préconise une analyse où la technologie et les individus n'ont pas de qualités intrinsèques, mais tirent leurs attributs par les interactions mutuelles au sein d'un réseau d'individus et d'artéfacts.

On retrouve également, dans cette même perspective, l'ontologie relationnelle et l'approche sociomatérielle (Barad, 2007 ; Introna, 2007 ; Suchman, 2007) qui mettent l'accent sur la façon dont les représentations, et l'aspect matériel s'entremêlent et interagissent en pratique. Il s'agit non seulement de l'interaction entre les individus et les objets technologiques, mais d'une construction sociomatérielle dynamique réalisée dans la pratique et les usages.

Section 3 :

Les fondements épistémologiques de l’approche sociomatérielle : entre le réalisme critique et le réalisme agentiel

La sociomatérialité propose une nouvelle façon de repenser la question de la séparation ontologique entre le social et la technologie (Cecez-Kecmanovic et al. 2014). Chez Barad (2003) de même que chez Orlikowski et Scott (2008), la perspective sociomatérielle repose sur une ontologie relationnelle entre le social et le technique. Au lieu d’analyser séparément ces deux entités, cette perspective prône la fusion entre le social et le technique dans une dynamique inexorablement inséparable.

“A possible way forward is to challenge the deeply taken-for-granted assumption that technology, work, and organizations should be conceptualized separately, and to theorize their fusion. To this end, we discuss a promising emerging stream of research that we refer to under the umbrella term sociomateriality, which posits the inherent inseparability between the technical and the social”.

(Orlikowski et Scott 2008 p. 454).

Ainsi, la sociomatérialité va plus loin que la perspective sociotechnique dont elle s’inspire. Elle pose comme postulat de départ le caractère inséparable du social (individus et organisations) et du technique (matériel). En d’autres termes, le postulat interactionniste est renforcé pour examiner, en réalité, comment la matérialité est intrinsèque à chaque activité et à chaque relation au sein de l’organisation et dans le cadre social en général.

Sous l’ancrage de l’ontologie relationnelle, la sociomatérialité soutient que le social et le matériel sont intrinsèquement inséparables, d’où l’affirmation selon laquelle « les entités technologiques ou humaines n’ont pas de propriétés intrinsèques, mais acquièrent leurs formes, leurs attributs et leurs capacités grâce à leur interpénétration » (Orlikowski et Scott 2008 p. 455).

“Entities (whether humans or technologies) have no inherent properties, but acquire form, attributes, and capabilities through their interpenetration. This is a relational ontology that presumes the social and the material are inherently inseparable.”

(Orlikowski et Scott 2008 p. 455).

Entre l'aspect social et l'aspect technologique, il existe un enchevêtrement des deux entités qui va au-delà d'une simple interdépendance de sorte que toute distinction entre le social et le technique est uniquement analytique (Orlikowski et Scott 2008).

D'un point de vue épistémologique, les travaux sur la sociomatérialité s'appuient principalement sur deux fondations théoriques : le réalisme critique et le réalisme agentiel (Leonardi 2013).

Le réalisme agentiel est une théorie issue des travaux de Barad (2003, 2007). Il met l'accent sur l'absence d'inséparabilité épistémologique entre l'observateur et le phénomène observé, les instruments de mesure et les résultats : tous ces facteurs interagissent dans un enchevêtrement ontologiquement inséparable.

“Reality is composed not of things-in-themselves or things-behind-phenomena but of things-in-phenomena. The world is a dynamic process of intra-activity.”

(Barad 2007 p.140).

Sous l'ancrage du réalisme agentiel, il n'y a pas de distinction ontologique entre le social et le matériel, les deux aspects ne sont pas seulement liés, mais ils s'enchevêtrent de manière à former un ensemble, une entité unique. Sur le fondement du réalisme agentiel, la perspective sociomatérielle affirme qu'il n'y a pas d'un côté le social et d'un autre le matériel, il existe uniquement du sociomatériel

“When resting on the theoretical foundation of agential realism, a sociomaterial perspective argues that there is no social that is separate from material, there is only the sociomaterial”.
(Leonardi 2013 p.65)

Cependant, dans le cadre de l'utilisation du réalisme agentiel, certains auteurs ont relevé des difficultés d'ordre pratique concernant l'opérationnalisation empirique des construits (Faulkner et Runde 2012), ou encore des difficultés dans l'analyse des données issues du terrain pour ne pas tomber dans l'un ou l'autre des versants, à savoir l'excès de matérialisme ou l'excès de sociologisme (Wagner et al. 2010).

Selon Leonardi (2013), la sociomatérialité sous le prisme du réalisme agentiel présente des limites empiriques qui résident dans le fait que les acteurs ne perçoivent pas « le matériel et le social, la technologie et l'organisation comme des entités enchevêtrées et interdépendantes. » (Leonardi 2013 p.66). Même s'il est généralement admis que le social et le

matériel sont essentiellement liés de telle sorte qu'il devient inconsistant de séparer les deux aspects, des critiques et des divergences existent en ce qui concerne les fondements théoriques sur lesquels la perspective sociomatérielle doit se baser (Mutch 2013, Leonardi 2013). Ainsi, Mutch (2013) critique l'usage du réalisme agentiel comme fondement théorique de l'approche sociomatérielle.

Leonardi (2013), en réponse aux critiques de Mutch sur les fondements théoriques de la sociomatérialité, pointe également les limites du réalisme agentiel de Barad (2003), avant de proposer comment surmonter ces limites à l'aide du réalisme critique (voir tableau 13).

Chez Leonardi (2013), il est cohérent et même pertinent d'un point de vue conceptuel, d'affirmer que le social et le matériel sont interpénétrés, mais en réalité dans le monde empirique, les acteurs agissent comme s'il en était autrement, c'est-à-dire comme des entités distinctes.

Mutch (2013) et Leonardi (2013) proposent le recours au réalisme critique comme une alternative de fondement épistémologique de la sociomatérialité pour remédier aux difficultés du réalisme agentiel. En effet, la sociomatérialité sous l'ancrage du réalisme critique soutient que le social et le matériel sont effectivement des entités séparées qui sont en relation à travers l'activité humaine de telle sorte qu'elles apparaissent comme inséparables au fil du temps.

“The “social” and the “material” are independent entities that become “sociomaterial” as they are put into relationship with one another through human action”.

« Critical realism would argue that the social and the material are indeed separate entities that are put into relationship with one another and come to appear inseparable through human activity occurring over time.”

(Leonardi 2013 p.69).

La position du réalisme critique se différencie de celle du réalisme agentiel en ce qu'elle considère que le social et le matériel sont des « entités indépendantes » qui deviennent sociomatérielles lorsqu'elles sont mises en relation à travers l'action humaine, tandis que la position du réalisme agentiel perçoit le « sociomatériel » comme quelque chose qui préexiste à la perception des individus.

Problèmes découlant du « réalisme agentiel »	Causes des problèmes	Solutions offertes par l'adoption du « réalisme critique »	Raisons pour lesquelles les problèmes sont évités avec « le réalisme critique »
Manque de pouvoir explicatif (des phénomènes empiriques)	La confusion entre le domaine de l'action et le domaine de la structure empêche l'examen du « devenir » et détourne l'attention sur ce qui « est ». Ce qui conduit généralement à des études descriptives	Traiter la matérialité comme existant dans le domaine de la structure, et le social (l'action) comme existant dans le domaine de l'action	Utilisation d'un dualisme analytique entre la structure et l'action
Incapacité à réaliser des études empiriques qui démontrent réellement la "sociomatérialité"	L'opérationnalisation (empirique) oblige les chercheurs à définir le « matériel », ce qui le détache d'un phénomène qui serait autrement "sociomaterial"	Déplace le locus d'explication de ce que sont les choses à ce qu'elles semblent être	La séparation ontologique du «social» du «matériel» est conforme à la catégorisation des acteurs en fonction de leur expérience avec le phénomène
Impasse sur la façon dont les pratiques sont maintenues ou changées (modifiées)	Absence d'une théorie de la temporalité en raison de la fusion entre le social et le matériel	Spécifie les mécanismes qui lient l'action à la structure (le social et le matériel)	Inclut une théorie explicite de la temporalité
Appréhende toutes les relations comme mutuellement interdépendantes	Recours à la thèse de « d'interpénétration » et une conceptualisation du social et du matériel comme des relations internes	Examine comment le «social» et le «matériel» s'enchevêtrent pour produire le "sociomaterial"	Emploi de la théorie de la morphogénèse pour soutenir que la matérialité, en tant que propriété « structurelle », préexiste à l'action des individus dans d'une technologie

Tableau 13 : Les limites de la sociomatérialité découlant du réalisme agentiel (adapté de Leonardi, 2013)

Section 4 :

Le positionnement épistémologique de la recherche

Le positionnement épistémologique se réfère au courant de pensée relatif à l'élaboration et à la validation de la connaissance dans lequel le chercheur inscrit sa recherche. Dans une optique de légitimité et de validité scientifique de la démarche, il est important pour le chercheur de se situer dans un paradigme épistémologique comme nous le rappelle Gavard-Perret et al. (2012) :

« Un chercheur ne construit pas sa propre conception de la connaissance isolement ni ex nihilo. Celle-ci est influencée par les grands courants de pensée auxquels se réfèrent les chercheurs de la communauté à laquelle il appartient, appelés paradigmes épistémologiques »

(Gavard-Perret et al. 2012).

Ainsi, le chercheur doit dans un premier temps clarifier sa conception du réel à travers son postulat ontologique de départ (3.1), dans un deuxième temps il doit exposer la manière dont la connaissance est produite et la nature de sa relation avec le phénomène étudié à travers son paradigme épistémologique (3.2), et enfin la démarche méthodologique qu'il a choisie pour étudier le phénomène (3.3).

1. L'hypothèse ontologique fondatrice de la recherche

Le postulat ontologique correspond à la conception du chercheur relative à la nature de la réalité. En effet, nous considérons qu'il existe une réalité indépendante et différente de la représentation que l'être humain se fait du réel. Dans ce sens, notre recherche s'inscrit dans la droite ligne de l'approche réaliste critique (Bhaskar 1978, 1998 ; Lawson 1997 ; Archer et al. 1998).

La réalité est définie par les tenants du réalisme critique comme une totalité potentiellement infinie dans laquelle nous avons une connaissance incomplète et imprécise :

“A potentially infinite totality of which we know something but not how much.”

(Hartwig 2007 p. 400).

Chez Bhaskar (1998), le réel est stratifié en trois niveaux ontologiques : de domaine du réel, le domaine actuel et le domaine empirique. Cette distinction découle d'une analyse transcendantale de l'expérience scientifique et de l'action humaine qui montre que les mécanismes générateurs, les événements dans lesquels ils se produisent, ainsi que les expériences à partir desquelles on les appréhende sont réels et ontologiquement distincts (Bhaskar 1998 ; Hartwig 2007).

- Le niveau réel : comprend successivement les mécanismes générateurs, les événements et les expériences. Comme le soutient Bhaskar « mechanisms, events and experiences constitute the three overlapping domain domains of reality » (Bhaskar 1998 p. 41). Ce niveau est également appelé « niveau structurel » (Lawson 1997), ou « réel profond », car sa connaissance est inaccessible à la perception humaine.
- Le niveau actuel : comprend les événements et les expériences. Les événements sont produits par les mécanismes générateurs par l'intermédiaire des règles et des structures causales tandis que les expériences correspondent à la manière dont les individus appréhendent les événements à travers leurs actions et leurs intentions. En d'autres termes, c'est ce qui « existe dans le temps et dans l'espace, et qui suppose une projection de l'individu (et de ses actions) qui va isoler des événements liés les uns aux autres » (De Vaujany 2006 p. 19).
- Le niveau empirique : est constitué des expériences des individus. C'est le domaine des perceptions individuelles, le niveau « observé directement par les êtres humains. On est dans l'immédiat, dans tout ce qui est instantanément perceptible, dans l'expérience quotidienne » (De Vaujany 2006 p. 19). Le niveau empirique est imprégné par son caractère subjectif et un aspect psychologique très marqué, car il correspond à la perception que les individus ont des événements qui surviennent dans le « réel actuel ».

Ces trois niveaux sont à la fois liés entre eux, et ontologiquement distincts, ils constituent en somme la réalité dans un système social ou dans le monde naturel.

Dans le cadre de notre recherche, nous appliquons cette conception de la réalité à l'éthique des technologies et systèmes d'information. En effet, la conception ontologique de la réalité à travers la distinction des trois niveaux de réalité est tout à fait applicable dans le domaine de l'éthique et de la morale (Bhaskar 1998b ; Collier 1998 ; Hartwig 2007).

“In the sphere of morality, a distinction can likewise be made between the domains of the real (the objective good for human kind or moral ALETHIA) and of the actual (actually existing morality).”

(Hartwig 2007 p.400).

Sous l’angle de la morale, le réalisme critique pose le postulat de l’existence de valeurs éthiques naturelles fondamentales indépendantes du propre jugement de valeur éthique des individus.

“Critical realism has implication for ethics as well as for ontology (...). The kind of ethics involved can be called a naturalistic theory of values as existing independently of our value judgement.”

(Collier 1998 p.695).

2. Le paradigme épistémologique de la recherche

Le paradigme épistémologique est étroitement subordonné au postulat ontologique de départ, il traduit la manière dont la connaissance est produite et la nature de la relation entre le chercheur et le phénomène étudié.

D’un point de vue épistémique, nous nous situons dans le courant du réalisme critique dans la même lignée que la perspective sociomatérielle de Leonardi (2013). Nous considérons au même titre que Miles et Huberman, que « les phénomènes sociaux existent non seulement dans les esprits mais aussi dans le monde réel, et que des relations légitimes et raisonnablement stables peuvent y être découvertes » (Miles et Huberman 1991 p.17).

Même s’il est présupposé que la connaissance du « réel profond » n’est pas accessible, et que seul le « Réel empirique » est observable, le travail du chercheur réaliste critique consiste à fournir des explications au « fonctionnement des mécanismes générateurs qui sont à l’origine des événements perçus.» (Gavard-Perret et al. 2012 p.25).

En effet, dans l’approche réaliste critique, l’objectif de la recherche scientifique vise à formuler des explications plausibles aux mécanismes générateurs qui gouvernent les événements (Bhaskar 1979) et sous-tendent la perception que les individus ont de ces événements à travers leurs expériences. Il est important de préciser que sous l’angle du

réalisme critique, les mécanismes générateurs fonctionnent selon deux propriétés : l'intransitivité et la transfactualité.

L'intransitivité est une propriété des mécanismes générateurs selon laquelle les mécanismes générateurs « existent et œuvrent indépendamment du fait que les individus les aient identifiés ou non » (Gavard-Perret et al. 2012 p.33).

La transfactualité quant à elle, est une propriété des mécanismes générateurs selon laquelle ces derniers « existent même lorsque cela ne se manifeste pas dans le Réel empirique » (Gavard-Perret et al. 2012 p.33).

Gavard-Perret et al. (2012) ont illustré ces propriétés à travers l'exemple du règlement intérieur de l'entreprise. Nous reprenons cette illustration à travers l'exemple d'une organisation qui adopte une charte d'usage des TSI : cette charte existe indépendamment du fait que « les observateurs du fonctionnement de l'entreprise en aient connaissance (intransitivité) et qu'il y ait ou non des manifestations apparentes (transfactualité). » (Gavard-Perret et al., 2012 p.33).

C'est dans ce cadre que nous analysons l'éthique des technologies et systèmes d'information. Nous investiguons quelques-unes de ses manifestations dans le réel empirique selon le cheminement méthodologique que nous définissons ci-dessous et qui constituera le fil conducteur de la deuxième partie de ce travail.

3. La démarche méthodologique de la recherche

La démarche méthodologique se réfère au processus par lequel le chercheur explore et analyse le phénomène étudié. Généralement on distingue trois types de raisonnement dans l'étude des phénomènes et la production de connaissances scientifiques : la déduction, l'induction et l'abduction. En effet, le raisonnement choisi doit être en adéquation avec les postulats ontologiques et épistémiques fondateurs de la recherche, mais il doit surtout être cohérent avec le phénomène étudié.

L'intérêt majeur de l'approche réaliste critique c'est d'avoir su dépasser l'opposition classique entre la démarche inductive et la démarche hypothético-déductive au profit de la boucle induction-abduction-déduction qui doit s'articuler de manière itérative tout au long de la recherche.

Cependant, dans cette boucle induction-abduction-déduction, la démarche abductive est privilégiée par les chercheurs réalistes critiques (Bhaskar 1979, 1998 ; Lawson 1997, 2003 ; Archer et al. 1998) car en vertu des présupposés ontologiques et épistémiques du réalisme critique, l'objectif de la recherche scientifique vise à formuler des explications plausibles aux mécanismes générateurs qui gouvernent les événements. En d'autres termes, c'est une approche réaliste à visée explicative et non prédictive.

C'est dans ce sens que Lawson (1997, 2003) propose la méthode rétroductive car selon lui la démarche déductive n'est valable que lorsqu'elle « s'applique à un système fermé, c'est-à-dire contenant un nombre fini d'agents et de relations isolés à la fois extrinsèquement et intrinsèquement. » (Hédouin 2010 p. 108), alors que dans le monde social, ce type de système fermé est inexistant, car le social est un système ouvert par nature. En réalité, le raisonnement rétroductif de Lawson n'est rien d'autre qu'une forme élaborée d'abduction car il vise également à expliquer les mécanismes générateurs (causes structurelles) du phénomène étudié par l'intermédiaire d'hypothèses.

Dans le cadre de cette recherche, notre démarche méthodologique s'inscrit dans cette boucle récursive induction-abduction-déduction en cohérence avec la nature mixte de cette recherche dans laquelle deux études qualitatives et une étude qualitative/quantitative ont été réalisées.

Nous avons opté pour une recherche multiple pour mieux cerner le phénomène de l'éthique des TSI sous ses divers aspects (individuel et organisationnel).

Ainsi notre recherche s'attache à analyser le phénomène de l'éthique des TSI et à expliquer les éventuels facteurs causaux, les mécanismes générateurs qui sous-tendent l'éthique des technologies et systèmes d'information à travers trois études empiriques : la première sur la perception des individus de l'éthique des TSI dans l'organisation, la deuxième sur le positionnement moral des organisations vis-à-vis des TSI, et enfin la dernière sur les facteurs explicatifs de l'usage éthique individuel du livre numérique.

Partie 2 :

Analyse empirique de l'éthique des technologies et systèmes d'information

Après avoir développé dans la première partie les différentes approches théoriques qui contribuent à la compréhension des enjeux de notre question de recherche, nous avons mobilisé le cadre théorique de la sociomatérialité, et épistémologique du réalisme critique pour investiguer les réalités que recouvre l'usage éthique des TSI dans sa dimension individuelle et organisationnelle.

C'est dans ce cadre que nous appréhendons la phase empirique de notre recherche. Elle comporte trois études qui concourent chacune, à la compréhension des réalités qui sous-tendent l'éthique des TSI dans ses diverses dimensions.

La première étude a pour objectif d'examiner la question de l'usage éthique individuel des TSI. La deuxième étude investigate les chartes d'usage des TSI de l'organisation afin de déterminer le positionnement moral des organisations vis-à-vis de l'usage éthique des TSI.

Enfin la troisième étude s'appuie notamment sur le cadre d'analyse théorique et empirique des deux premières études pour étudier les problématiques éthiques soulevées par le livre numérique, la perception des acteurs de la chaîne du livre et les changements sociotechniques qui en découlent. Enfin, nous proposons un modèle théorique qui décrypte les facteurs explicatifs de l'usage éthique individuel du livre numérique.

Chapitre 4 :

Usage et éthique individuelle des TSI

Conformément à la dynamique de réflexion qui sous-tend la démarche de cette recherche nous avons jugé nécessaire de commencer par investiguer les contours de l'éthique individuelle dans le cadre de l'usage des technologies et systèmes d'information.

Il s'agit précisément d'investiguer les perceptions et les pratiques des utilisateurs en termes d'usage éthique ou non éthique des TSI aussi bien dans le cadre organisationnel que dans le cadre général de l'usage des TSI.

Nous verrons dans ce chapitre comment le cadre théorique et épistémologique de la recherche a été mobilisé pour les études empiriques (Section 1), avant de présenter la démarche méthodologique (Section 2), les résultats et la discussion (Section 3).

Section 1 :

Mobilisation du cadre théorique de la recherche

La mobilisation de l'approche sociomatérielle sous l'angle du réalisme critique (1) s'accompagne de l'élaboration d'une grille de lecture et d'analyse des problématiques relatives à l'usage éthique des TSI (2).

1. Application du cadre théorique et épistémologique à l'étude empirique

Conformément à l'approche réaliste critique que nous avons adoptée, cette étude s'applique in concreto aux domaines du « réel actuel » et « du réel empirique », c'est-à-dire aux deux dernières strates de la réalité qui sont constituées par les événements, les expériences et les perceptions individuelles liées au phénomène de l'usage éthique des TSI. C'est également le cas pour les deux autres études suivantes.

Dans ce sens, il est important de rappeler que dans la perspective réaliste critique, la connaissance du « réel profond » est inaccessible à la perception humaine (Lawson 1997 ; Bhaskar 1998). Cependant le rôle du chercheur est de fournir des explications plausibles aux mécanismes générateurs (du réel profond) qui gouvernent les événements (du réel actuel). Ces derniers sont à l'origine des expériences et des perceptions des individus dans le réel empirique.

Cette démarche de recherche s'appuie d'un point de vue théorique sur l'approche sociomatérielle. L'application de la perspective sociomatérielle quant elle se situe au niveau de la conception du cadre d'investigation et d'analyse du corpus de données qui ont été recoltées durant les entretiens individuels.

En effet, la sociomatérialité repose sur l'idée d'une interpénétration entre l'aspect social et l'aspect matériel qui déterminerait les processus de construction des usages et des technologies (Orlikowski et Scott 2008 ; Leonardi 2013). Nous considérons qu'il en va de même pour les différents types d'usage réputés éthiques ou non éthiques.

D'où l'importance de questionner directement les utilisateurs sur leurs pratiques quotidiennes et leurs perceptions par rapport aux questions éthiques liées à l'usage des TSI. Dans ce sens, les travaux de la littérature ont dégagé un certain nombre de problématiques et de concepts relatifs à l'usage éthique des TSI. Il convient de confronter ces concepts à l'appréciation des utilisateurs des TSI au sein de l'organisation. C'est la raison pour laquelle notre guide d'entretien reprend les principaux concepts qui ont été développés par la littérature.

En pratique, nous nous appuyons sur une grille de lecture et d'analyse élaborée à partir des travaux de la littérature (Moor 1985 ; 2005 et Brey 2012).

2. Grille de lecture et d'analyse des problématiques relatives à l'usage éthique des TSI

Dans la continuité des travaux de Moor (1985 ; 2005) et Brey (2012), nous élaborons une grille de lecture et d'analyse de l'usage éthique qui permet l'identification des problématiques éthiques ainsi que des principes de « bon usage ». Elle est applicable dans le cadre organisationnel, sociétal, ou du secteur d'activité.

Elle peut également servir de cadre analytique dans un contexte particulier comme l'étude spécifique d'une technologie de l'information et de la communication tout au long des stades de son processus de développement. La grille comprend trois niveaux de lecture et d'analyse : la détermination du niveau d'évolution technologique (1), la détermination des parties prenantes (2) et l'identification et l'analyse des problématiques éthiques et principes d'usage (3) (voir figure 6). Cette grille de lecture s'appuie sur les travaux de Moor (1985 ; 2005) sur l'éthique des TI et les stades de l'évolution technologique, et sur ceux de Brey (2012) relatifs à l'anticipation des problématiques éthiques émergentes.

Cette grille permet de fournir un cadre analytique qui permet de cartographier, à un instant donné, les problématiques éthiques actuelles et/ou émergentes et les principes d'usage d'une technologie en particulier, d'une application, d'une plate-forme collaborative ou du système d'information d'une organisation.

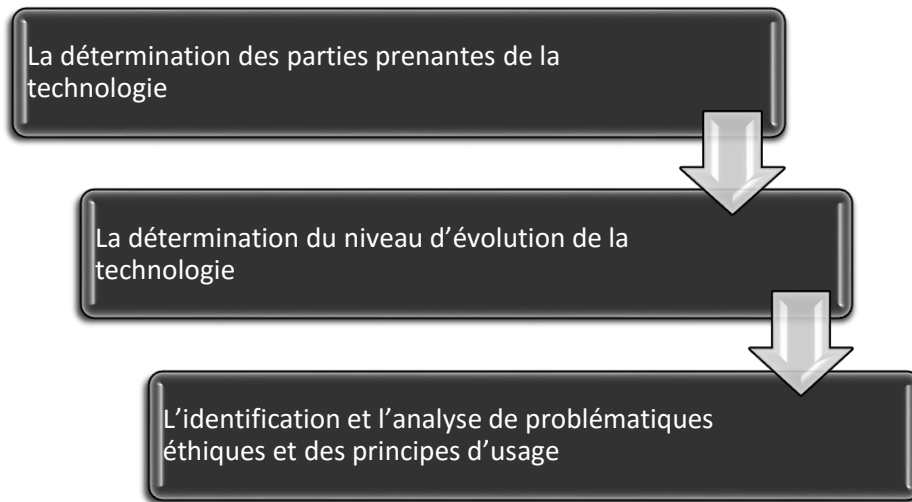


Figure 6 : Étapes de la grille de lecture et d'analyse de l'usage éthique.

2.1. La détermination des parties prenantes et du niveau d'évolution de la technologie

Comme nous l'avons vu dans le chapitre 1^{er} (Section 3,-3.), les parties prenantes sont définies généralement comme tout individu ou groupe d'individus qui peut « affecter ou être affecté » par l'exercice d'une activité (Freeman 1984, Mitchell, Agle et Wood 1997). En matière de TSI, ce sont toutes les personnes susceptibles d'affecter ou d'être affectées par l'usage d'une technologie de l'information. Cela va du concepteur à l'utilisateur final et peut inclure les non-utilisateurs dès lors qu'ils sont directement ou indirectement touchés par l'usage de la technologie.

L'importance de la détermination des parties prenantes repose sur le fait qu'elles sont souvent de manière directe ou indirecte à l'origine des problématiques éthiques des TSI, et en subissent généralement les conséquences. Par ailleurs ce sont les parties prenantes qui, en réalité, définissent les pratiques sociales et les principes d'usage des TSI dans le cadre de la dynamique de co-construction sociomaterielle des usages et de la technologie (Orlikowski et Scott 2008, Leonardi 2011).

Les parties prenantes varient selon que l'analyse des problématiques éthiques porte sur une technologie particulière, ou sur un contexte global, en l'occurrence une organisation ou un secteur d'activités. Mais généralement, on établit une distinction entre les parties prenantes internes et les parties prenantes externes. Par exemple dans le cadre d'une analyse des problématiques éthiques du système d'information d'une entreprise, les parties prenantes seraient : en interne les dirigeants, les salariés, les propriétaires, les concepteurs du système ;

en externe, les fournisseurs, les clients, les pouvoirs publics et le cas échéant les concurrents et les populations concernées par la zone d'activité de l'entreprise.

L'importance ou l'acuité des problématiques éthiques se pose et s'analyse différemment selon la partie prenante dont il s'agit. Egalement, leur nombre ainsi que leur degré d'implication va évoluer positivement ou négativement en même temps que l'évolution de la technologie. D'où la nécessité de déterminer le stade d'évolution dans lequel se trouvent le ou les technologies en cause.

2.2. La détermination du niveau d'évolution de la technologie

Concernant la détermination du niveau d'évolution de la technologie, les travaux de Moor (2005) que nous avons exposés dans le chapitre 2 (Section 2,-2.1.), font référence en la matière. En effet, selon Moor (2005), les problématiques éthiques s'accroissent à mesure que la technologie évolue vers le stade de la *Puissance*.

Moor (2005) distingue trois stades de développement de la technologie : (1) l'Introduction, (2) la Diffusion et (3) la Puissance. Dans le premier stade les problématiques éthiques et leurs implications sociales sont très marginales, dans le deuxième, elles sont notables et dans le troisième elles deviennent très significatives.

Par la suite, Brey (2012) a proposé d'intégrer un stade supplémentaire qu'il nomme « Recherche et développement », dans lequel les problématiques éthiques et leurs implications sociales sont quasi inexistantes. Cependant, il préconise de prendre en compte ce stade qui vient avant les autres pour permettre aux concepteurs des outils technologiques d'anticiper les problématiques futures ou probables qui peuvent découler de l'usage des technologies en phase de recherche et développement.

C'est dans cette même perspective que Bjørn et Østerlund (2014), dans le cadre de l'étude des systèmes d'information dans les services d'urgence hospitalier, soulignent l'importance de prendre en compte, dès la conception des outils de gestion, l'aspect sociomatériel de ce type de service.

2.3. L'identification et l'analyse de problématiques éthiques

Les problématiques éthiques peuvent être identifiées et analysées selon trois niveaux d'analyse : (1) au niveau de la technologie elle-même, (2) de ses artefacts et (3) de ses applications particulières (Brey 2012).

Cependant, pour une prise en compte complète de l'éthique dans les différents stades d'évolution de la technologie et du point de vue des différentes parties prenantes, il est essentiel à notre avis d'ajouter un quatrième niveau d'analyse qui se positionne avant les 3 premiers niveaux d'analyse de Brey. Nous l'appellerons *Niveau 1 : Valeurs et principes éthiques fondamentaux* (voir tableau 14). Elle comporte l'ensemble des valeurs jugées fondamentales dans un contexte historique et socio-culturel donné.

L'ajout de ce niveau d'analyse est fondamental, il permet de matérialiser la prise en compte des considérations éthiques en amont depuis les premières phases de recherche et développement jusqu'aux usages effectifs de la technologie. Le niveau *Valeurs et principes éthiques fondamentaux* doit servir de repère opérationnel à chaque étape, de la recherche et du développement jusqu'à l'utilisateur final en passant par la conception de la technologie et de ses fonctionnalités et ses diverses applications et usages.

Chez les différentes parties prenantes de la technologie, ce niveau d'analyse *Valeurs et principes éthiques fondamentaux* a pour fonction d'encourager les comportements éthiques en évaluant leurs actions selon le filtre des valeurs et principes à protéger, de les guider lorsqu'ils sont confrontés à des dilemmes éthiques, de les 'éduquer' et dans une certaine mesure de les 'discipliner'.

Par ailleurs, l'adjonction de ce niveau d'analyse se justifie par une conception largement partagée par les pionniers de l'éthique des TSI selon laquelle les traditions éthiques de la philosophie morale et les principes et valeurs fondamentaux de l'être humain doivent servir de cadre pour analyser les problématiques actuelles ou émergentes engendrées par la technologie informatique (Maner 1980, 1996 ; Wiener 1950 ; 1964). (Voir tableau 14).

Niveaux d'analyse	Objet (champ) de l'analyse éthique	Problématiques éthiques et principes d'usage relatif...
Niveau 1 Principes et valeurs fondamentaux	Ensemble de principes, valeurs et concepts fondamentaux issus des traditions éthiques, des théories de la philosophie morale et des concepts des travaux de la littérature de l'éthique des TSI	Aux atteintes ou au risque d'atteinte aux valeurs et principes éthiques fondamentaux.
Niveau 2 Technologie	Fonctionnalités de la technologie et des procédures et les techniques qui la mettent en œuvre.	Inhérents à la nature de la technologie et à ses fonctionnalités
Niveau 3 Artéfact (composantes, outils et objets technologiques)	Fonctionnalités des composantes et des procédures et techniques qui les mettent en marche.	Aux conséquences néfastes et aux risqué que peuvent engendrer ces outils
Niveau 4 Applications	Utilisation concrète de la technologie pour un but particulier, dans un domaine spécifique, ou un context particulier	Aux buts des activités de destination ; aux effets collatéraux et aux conséquences imprévisibles de l'usage de la technologie dans certains contextes ou par certaines catégories d'utilisateurs ; aux droits et aux intérêts des parties prenantes susceptibles d'être affectées par un usage particulier de la technologie

Tableau 14 : Les différents niveaux d'analyse de l'éthique des TSI (Adapté de Brey, 2012)

Dans le premier niveau, *Valeurs et principes éthiques fondamentaux*, indépendamment de tout préjugé ou a priori sur la technologie en question, l'analyse éthique se fait à travers le filtre d'un ensemble de principes et valeurs fondamentaux issus des traditions éthiques, des théories de la philosophie morale et surtout des conceptions démontrées par différents travaux de recherche relatifs à l'éthique des TSI.

Les problématiques éthiques de ce niveau d'analyse concernent toutes celles qui découlent d'une atteinte ou d'un risque d'atteinte à ces principes, valeurs ou conceptions.

La particularité de ce niveau réside dans le fait qu'il revêt un caractère transversal, c'est-à-dire qu'il peut être utilisé comme un outil d'analyse à la fois dans les trois autres niveaux d'analyse de Brey ainsi que dans les différentes étapes de l'évolution de la technologie. Egalement, cette approche peut être utilisée par l'ensemble des parties prenantes d'une TI aussi bien dans les phases de conception, d'implémentation et d'usage de la technologie.

Le tableau ci-dessous représente les principes, valeurs et conceptions qui ont été dégagés par la littérature (voir tableau 15).

VALEURS ET PRINCIPES FONDAMENTAUX	NOTIONS CLÉS	SOURCES
Les 4 principes de justice : Liberté, égalité, bienveillance, principe d'atteinte minimale à la liberté	Protection des couples de valeurs suivants : La vie et la santé ; le travail et la richesse ; la créativité et le bonheur ; la démocratie et la liberté ; la paix et la sécurité	Wiener (1950 ; 1964)
Autonomie	Respect de l'autonomie des personnes	Beauchamps et Childress (2001)
Bienfaisance	Faire et promouvoir le bien	
Non-malfaisance	Éviter le mal	
Justice	Équité et proportionnalité	Rawls (1971) ; Beauchamps et Childress (2001)
Dignité	Dignité de la personne humaine	Beauchamps et Childress (2001) ; Mason (1986)
Impératif catégorique (Respect d'autrui)	Ethique déontologique, respect des devoirs moraux. Traiter autrui comme on voudrait être traité	Kant (orig. 1789/1971)
Conséquence / Utilité (Bonnes et justes)	Ethique conséquentialiste ou utilitariste. Rechercher le plus grand bonheur du plus grand nombre (conséquences positives de l'acte)	Bentham (1789) ; Mill (1863)
Vertu	Ethique de la vertu. Sagesse pratique, acte correspondant à ce que ferait un homme vertueux	Aristote (trad.1989) ; (MacIntyre,1989) ; (Hursthouse, 1991)
Responsabilité	Ethique de la responsabilité. Répondre des conséquences prévisibles de ses actes. Responsabilité technologique (obligation de maintenir les conditions d'une vie authentique sur terre face à l'invasion technologique)	(Weber 1919) ; Jonas (1979)
Altérité	Ethique de l'altérité. Respect et prise en compte d'autrui	Levinas (1995)
Discussion	Ethique de la discussion. Processus de décision et de délibération basé sur la participation des concernés, la transparence, l'impartialité, la sincérité, la vérité. Ne pas imposer aux autres sa vision des choses.	Habermas (1992)

Maat, justice sociale, ordre, harmonie et équilibre de l'Univers	Faire de cet environnement une réserve toujours possible et disponible d'information, de matière et d'énergie.	Bleeker (1967) ; Assman (1989) ; Menu (2005) ; Bassong 2012
Ren (vertu suprême d'humanité), ordre, Li (observance des rites), mansuétude	L'observance d'un code de bonne conduite dans le moindre événement de la vie quotidienne	Confucius, in Jaspers (1989) ; Lunyu, in Moioli (2011) ; Meng Zi, in Moioli (2011)
Vie privée	Respect et protection de la vie privée, confidentialité, protection des données personnelles, protection des mineurs.	Mason (1986) ; Sviokla et Gentile (1990) ; Donaldson (2001) ; Kracher et Corritore (2004) ; Ganascia (2005) ; Peslak (2006, 2008) ; Baltzan et Phillips (2008) ; Tavani (2007, 2013) ; Cheng et al. (2011)
Propriété	Respect de la propriété d'autrui, respect des droits de propriété.	
Accessibilité	Eviter l'accès indû, confidentialité, protection des données sensibles, protection des mineurs éviter la fracture numérique entre generations ou entre riches et pauvres	
Intégrité	Intégrité du système et de l'information qui y transite, exactitude de l'information et des données.	
Sécurité	Sécurité du système et des informations qui y transitent, protection des données (personnelles, sensibles)	

Tableau 15 : Exemples de valeurs et principes fondamentaux pour l'analyse de l'éthique des TSI

Il convient de préciser que cette grille de lecture et d'analyse va être mobilisée en partie ou en totalité alternativement pour les trois études qui font l'objet de cette 2^e partie de la recherche. En ce qui concerne l'étude sur l'usage éthique individuel, compte tenu de la nature de l'étude, des objectifs et du terrain de recherche, l'accent sera mis particulièrement sur l'identification et l'analyse des problématiques éthiques et des principes d'usage.

Section 2 :

Démarche méthodologique

L'objectif d'étape de notre recherche est de décrypter les réalités qui sous-tendent l'usage éthique individuel à travers la perception des utilisateurs face à cette question. Nous avons jugé nécessaire de nous appuyer sur les principaux thèmes qui ont été soulevés par une littérature très abondante afin de les soumettre à l'appréciation des utilisateurs. Ainsi, nous exposons dans cette section la méthode de collecte des données (1), le traitement et l'exploitation des données (2) et l'analyse de contenu (3).

1. Méthode de collecte des données

Compte tenu du caractère particulier de l'éthique individuelle, nous avons choisi pour cette phase de privilégier la méthode d'analyse qualitative. Elle convient parfaitement à notre étude pour dégager les opinions, les représentations et les perceptions des utilisateurs par rapport à la question de l'éthique des TSI, dans leurs pratiques et usages quotidiens de ces outils.

Les méthodes d'enquêtes qualitatives sont réputées posséder l'avantage d'une « forte puissance explicative des processus » dans le sens où elles permettent de « dépasser les formules brèves du « quoi » et du « combien » pour s'investir dans les questions du « comment » et du « pourquoi » les choses surviennent de telle et telle façon, voire de réaliser une étude causale des événements qui surviennent dans un contexte spécifique » (Huberman et Miles 1991 p.27).

On distingue généralement quatre grands types de méthodes de recueil de données : les entretiens, les questionnaires, la recherche documentaire (analyse de données secondaires) et l'observation. Ces différentes méthodes peuvent être utilisées alternativement pour mieux étudier et comprendre un phénomène : on parle alors de triangulation méthodologique.

A la différence du questionnaire, de l'observation et de la recherche documentaire, l'entretien est une méthode qui offre une plus grande liberté d'expression aux répondants (Barbillon et Le Roy 2012).

Dans cette étude, nous privilégions cette méthode qui présente plusieurs avantages par rapport à notre objectif d'explorer les usages et l'éthique individuelle des TSI. En effet l'entretien permet :

- l'analyse du sens que les utilisateurs des TSI donnent à leurs pratiques et aux problématiques auxquelles ils sont confrontés : leurs systèmes de valeurs, leurs repères normatifs, leurs interprétations de situations conflictuelles, etc.
- l'analyse d'une question éthique précise : ses données, ses enjeux, les différentes parties en présence, les systèmes de relations, etc.
- la reconstitution d'un processus d'action, de comportement ou d'expériences relatif à une problématique éthique donnée ou à des types d'usage des TSI.

1.1. Entretiens semi-directifs

Concrètement, l'entretien est une technique qualitative de recueil de données permettant de rassembler des données relatives à des faits, des vérifications de faits, des opinions, des points de vue, des analyses, des propositions et des réactions de personnes interrogées sur un sujet donné.

En effet, il est utilisé comme une méthode d'enquête à usage exploratoire, principal ou complémentaire. L'entretien peut être pratiqué dans les différentes phases du processus de recherche pour des usages divers (Blanchet et Gotman 2007).

A titre exploratoire, l'entretien sert généralement à une analyse préliminaire d'un phénomène, permettant de fournir une aide à la construction de la problématique, à la formulation des hypothèses et éventuellement à l'élaboration d'un guide d'entretien le cas échéant pour les entretiens qui vont suivre. Il existe différents types d'entretiens : l'entretien non-directif, l'entretien semi-directif, l'entretien directif.

Dans cette étude, nous avons choisi de mener des entretiens semi-directifs. L'entretien semi-directif permet au chercheur d'explorer un phénomène et d'affiner sa connaissance de la thématique. C'est une technique de collecte de données qui est à mi-chemin entre l'entretien libre (non directif) et l'entretien directif ou fermé. Il se déroule généralement à l'aide d'un guide d'entretien qui dresse la liste des thèmes ou des sujets qui vont être abordés.

L'avantage de l'entretien semi-directif réside d'une part dans le fait que c'est une technique souple et fiable dans son élaboration et sa mise en œuvre, utilisable dans tous les stades du processus de recherche.

D'autre part, c'est une méthode très pratique dans laquelle « l'acteur répond à une suite de questions courtes et précises sur des faits, des opinions et des représentations » (Wacheux 1996 p.204). Elle convient parfaitement pour investiguer des indications fournies par la littérature et permet également de préparer une enquête par questionnaire.

1.2. Le guide d'entretien

L'élaboration d'un guide d'entretien n'est pas obligatoire pour mener des entretiens semi-directifs. Néanmoins c'est un document qui s'avère utile dans la préparation et l'administration des entretiens, car il comporte de manière structurée l'ensemble des thèmes, consignes et questions que l'on souhaite aborder durant l'entretien.

Le degré de formalisme du guide d'entretien dépend de l'objet d'étude, de l'usage de l'enquête (exploratoire, principale ou complémentaire), de la directivité (non-directif, semi-directif ou directif) et du type d'analyse que l'on projette de faire (Blanchet et Gotman, 2007).

A la lumière de notre revue de la littérature nous avons élaboré un guide d'entretien qui a été construit autour de plusieurs questions ouvertes relatives à l'éthique et à l'usage des technologies et systèmes d'information (voir tableau 16).

Thématiques	Concepts / Auteurs	Questions / Indicateurs de précision
Problématiques	Problématiques éthiques de la société de l'information Mason (1986) Problématiques créées, transformées ou aggravées par les TSI (Maner 1980 ; Johnson 1985 ; Donaldson 2001 ; Kracher et Corritore, 2009 ; Ganascia 2005 ; Baltzan et Phillips 2008 ; Brey 2012)	Quelles sont les questions que vous vous posez généralement quand vous utilisez des TSI ?
Bon usage, usage « éthique » et principes d'usage	Bons comportements, respect des règles d'usage. (Wiener 1950, 1964 ; Maner 1980, 1996 ; Bynum 2005 ; Verschoor 2005 ; Peslak 2007).	Quels sont les comportements et/ou attitudes correspondant le mieux au bon usage des TSI ?
Déontologie, règles d'usage	Déontologie, règles d'usage, Ganascia (2005) ; Baltzan et Phillips (2008)	Au-delà du respect des règles (légales, déontologiques) existe-il, selon vous, une ligne de conduite personnelle ou des principes de bon usage des technologies de l'information et de la communication dans votre organisation ?
Vie privée confidentialité, sécurité intégrité, propriété, accessibilité	PAPA (Mason 1986), Vie privée et Organisations et technologies Isaac et Kalika (2001) Problématiques actuelles des TI (Peslak 2006, 2008)	Que pouvez-vous nous dire sur la vie privée et les TSI ? la propriété, l'accessibilité Quelle importance revêtent-elles dans l'usage des TSI ? Et pourquoi ?
Les politiques de données personnelles	Politiques de données personnelles (Sviokla et Gentile 1990) ; (Desai et al., 2008)	Jusqu'où peut aller la collecte, le traitement et la commercialisation des données personnelles ?
Contrôle de l'usage	Contrôle de l'usage, courrier électronique, télésurveillance (Dorf, 1999) ; (Ganascia, 2005)	Que pensez-vous de la nécessité ou de l'utilité du contrôle de l'usage des SI dans l'organisation ?
L'adoption ou l'intégration d'un SI	Démarche adoption intégration TSI (Doreau 2001)	Quelle est la bonne démarche à entreprendre lors de l'adoption ou de l'intégration d'un SI ?
Téléchargement,	Téléchargement illégal (Baltzan and Phillips, 2008)	Que pensez-vous du téléchargement sur Internet ?

Tableau 16 : Guide d'entretiens

1.3. Les personnes interrogées

Les entretiens ont été réalisés auprès des utilisateurs des TSI au sein de plusieurs organisations de différentes natures : entreprises, administrations, universités et organismes de recherche, etc.

Nous avons interrogé des personnes en mesure de produire des éléments de réponses par rapport aux questions posées par cette recherche. La durée moyenne des interviews est de trente minutes. Elles ont été réalisées à l'aide du guide d'entretien que nous avons préalablement établi (voir tableau 17). Les entretiens ont été retranscrits textuellement afin de pouvoir les exploiter (voir Tome 2, Annexes 1).

Le nombre de personnes que nous avons interviewées, quatorze au total, n'a pas été fixé à l'avance, de même que l'importance du corpus de données à collecter comme il est d'usage dans une recherche qualitative de ce type.

Cependant à partir du douzième entretien, nous avons constaté que l'ajout de nouvelles données par la poursuite de nouveaux entretiens n'apporte pas plus d'informations pertinentes que celles dont on disposait déjà. En d'autres termes nous avons atteint la saturation théorique et sémantique au bout du douzième entretien de telle sorte que le treizième et le quatorzième entretien que nous avons menés par mesure de précaution et de vérification n'ont pas apporté plus d'informations.

Interviewé	Fonction	Age	Sexe	Organisme
N° 1	Chef d'entreprise	56-65 ans	Homme	Entreprise
N° 2	Enseignant	- de 25 ans	Femme	Université/organisme de recherche
N° 3	Profession libérale	26-35 ans	Femme	Entreprise
N° 4	Cadre	26-35 ans	Femme	Entreprise
N° 5	Employée	- de 25 ans	Femme	Entreprise
N° 6	Etudiant	- de 25 ans	Homme	Université/organisme de recherche
N° 7	Cadre	26-35 ans	Homme	Entreprise
N° 8	Employé	36-45 ans	Homme	Entreprise
N° 9	Cadre	26-35 ans	Homme	Entreprise
N° 10	Etudiant	- de 25 ans	Femme	Université/organisme de recherche
N° 11	Fonctionnaire	36-45 ans	Femme	Administration publique
N° 12	Fonctionnaire	26-35 ans	Homme	Administration publique
N° 13	Fonctionnaire	26-35 ans	Homme	Université/organisme de recherche
N° 14	Fonctionnaire	26-35 ans	Femme	Université/organisme de recherche

Tableau 17 : Profil des interviewés

2. Le traitement et l'exploitation des données

2.1. Processus d'analyse des données

Il s'agit essentiellement d'une analyse qualitative de données textuelles appelée analyse de contenu. L'analyse de contenu est une méthode qui permet « l'exploitation totale et objective de données informationnelles » (Mucchielli 2006). C'est « un ensemble de techniques d'analyse des communications » (Bardin 2013 p.35). Généralement, elle comporte trois étapes chronologiques :

- **1^{re} étape** : la pré-analyse correspond à la phase d'organisation proprement dite, durant laquelle on effectue d'abord le choix des documents à soumettre à l'analyse, et ensuite la lecture « flottante » des documents, préalables nécessaires à la formulation des hypothèses et des objectifs de recherche (Bardin 2013).
- **2^e étape** : L'exploitation du matériel correspond à la phase technique de l'analyse proprement dite, c'est un ensemble d'opérations de traitement automatique ou manuel du contenu parmi lesquelles figurent le codage ou la catégorisation. L'opération de catégorisation consiste en l'élaboration ou en l'application d'une grille de catégories, c'est-à-dire des rubriques rassemblant des éléments ayant des caractères communs sous un titre générique, et en la classification des données du corpus dans celles-ci (Bardin, 2013).
- **3^e étape** : Le traitement des résultats, l'interprétation ou l'inférence. Cette phase de l'analyse de contenu permet, d'une part, d'évaluer la fécondité du dispositif, et, d'autre part, la valeur des hypothèses. L'interprétation des résultats consiste à « prendre appui sur les éléments mis au jour par la catégorisation pour fonder une lecture à la fois originale et objective du corpus étudié » (Robert et Bouillaguet, 1997, p. 31).

Dans cette étude, notre démarche d'analyse de contenu s'inspire très largement des recommandations de Miles et Huberman (1991) sur le codage et l'analyse thématique des données à travers les trois phases de condensation des données, puis celle de vérification des données et enfin la phase de l'élaboration/vérification des données.

2.2. Le codage et le traitement automatisé du corpus de données :

Il existe aujourd'hui de nombreux outils informatiques d'analyse de données qualitatives qui permettent certaines opérations de codage, de catégorisation et d'analyse des données qualitatives : Nvivo, Atlas.ti, MaxQDA, QDA Miner, Sphinx Lexica, etc. Comme leurs noms l'indiquent, les logiciels d'aide à l'analyse de données qualitatives ne peuvent en aucune manière remplacer le chercheur dans le travail d'analyse. Leur avantage réside dans leur capacité d'opérer un traitement automatisé d'un corpus de données très volumineux, à les structurer de manière à permettre au chercheur de mieux se concentrer dans les analyses approfondies et l'interprétation des résultats.

Nous avons choisi le logiciel Nvivo 10 en raison de ses nombreuses fonctionnalités très pratiques pour la structuration, le traitement et l'analyse des données. Nous avons essentiellement utilisé ce logiciel dans la phase de codage et de catégorisation afin de structurer les données pour mieux les exploiter et les analyser. Ainsi, les autres opérations d'analyse et d'interprétation ont été réalisées de façon manuelle.

2.3. Le choix du double niveau de codage de Miles et Huberman

Le codage constitue une étape fondamentale dans l'exploitation et l'analyse des données. C'est le processus par lequel « les données brutes sont transformées systématiquement et agrégées dans des unités qui permettent une description précise des caractéristiques pertinentes du contenu » (Holsti 1969, in Bardin 2013 p.134).

Il existe plusieurs types de codage qui diffèrent sensiblement en fonction de la phase de traitement des données et du fondement théorique de l'analyse. Généralement les chercheurs qui se situent dans la lignée de la théorie enracinée (Glaser et Strauss, 1967) distinguent trois grands types de codage qui peuvent être utilisés conjointement ou alternativement : le codage ouvert, le codage axial et le codage sélectif (Strauss et Corbin, 2004).

Conformément aux recommandations de Miles et Huberman, nous avons opté pour un double niveau de codage. En effet Miles et Huberman (1991) préconisent deux niveaux de codage des données. Un premier niveau dans lequel le chercheur établit à partir de la question de recherche une liste très élargie de codes. Le deuxième niveau de codage correspond à un codage thématique.

Mais en réalité, la plupart des chercheurs qui s'inspirent des recommandations de Miles et Huberman adoptent trois niveaux de codages (Richards 2005).

Nous avons opté pour deux niveaux de codage car nous avons effectué des entretiens semi-directifs structurés. En plus, une étude approfondie de la littérature nous a permis de réaliser un guide d'entretien comportant les thèmes à aborder et des questions ouvertes précises.

Notre premier niveau de codage est donc thématique, il s'appuie sur la littérature relative à l'éthique des TSI et particulièrement à celle relative aux problématiques éthiques actuelles et émergentes de l'usage des TSI qui ont été identifiées par la littérature.

Nous avons abouti à 12 thèmes : Problématiques rencontrées (perçues) ; «Bon usage» des TSI ; Usage impropre ; Règles et principes d'usage ; Vie privée ; Sécurité et Confidentialité ; Propriété ; Données personnelles ; Types d'usage ; Contrôle de l'usage ; Démarches d'adoption et d'intégration des TSI ; Téléchargement.

Le deuxième niveau de codage est un codage catégoriel. L'opération de catégorisation consiste dans un premier temps à identifier et à analyser les liaisons qui existent entre les thèmes avant de les regrouper dans des catégories pertinentes.

3. L'analyse de contenu

L'analyse de contenu thématique a donc mis en exergue une douzaine de thèmes dont certains ont été évoqués de manière plus ou moins développée dans la littérature. Il convient d'analyser successivement les perceptions, les représentations et les opinions que les répondants ont de ces différentes thématiques relatives à l'usage éthique des TSI.

3.1. Les problématiques rencontrées

Nous avons voulu savoir au delà des questions éthiques soulevées par une littérature très dense, quelle est la véritable portée de ces problématiques et s'il en existe d'autres plus importantes aux yeux des utilisateurs et auxquelles la littérature dominante ne fait pas allusion.

Globalement, les répondants s'expriment ouvertement sur les questions relatives à la vie privée, la confidentialité des données, la sécurité, l'utilisation des données collectées, le piratage, l'usage du matériel informatique à titre privé (voir tableau 18). Ils évoquent également des questions d'ordre pratique liées aux risques de perte et de fuite de données.

« L'essentiel, c'est à dire la vie privée, la confidentialité des données, la sécurité pour l'entreprise et pour le salarié dans le cas de l'utilisation des données collectées sur lui. Toutes ces questions là se posent évidemment. »

(H. 26-35 ans, cadre).

« C'est évidemment le piratage, et le piratage de nos données, des données qui sont enregistrées, et également ... la perte de données. »

(F. 26-35 ans, profession libérale).

En effet, les utilisateurs représentants de l'organisation sont particulièrement préoccupés par les risques de perte de données, de fuite d'information. En d'autres termes toutes les questions qui sont relatives à la sécurité et à la protection du système et des informations qui y transitent.

« ... Le risque de fuite d'informations que ce soit par malveillance parce que quelqu'un a pénétré dans le système, que ce soit par négligence parce qu'un consultant a laissé traîner des documents écrits ou s'est fait voler son ordinateur ou a envoyé un mail avec des données très

confidentielles à une mauvaise personne... .. le risque de perte de données, que ce soit accidentel ou par malveillance. »

(H. 56-65 ans, chef d'entreprise).

Source	Verbatims
1	<i>Le risque de fuite d'informations que ce soit par malveillance parce que quelqu'un a pénétré dans le système, que ce soit par négligence... Le risque de perte de données, que ce soit accidentel ou par malveillance</i>
2	<i>... c'est un peu tout ce qu'on a abordé, la vie privée, la détention d'informations professionnelles</i>
3	<i>C'est évidemment le piratage, et le piratage de nos données, des données qui sont enregistrées, et également euh... la perte de données.</i>
6	<i>C'est vraiment problématique, en matière d'informatique je ne m'y connais pas trop... mais je dirais que le problème c'est les hackers, les gens qui piratent...</i>
7	<i>L'essentiel, c'est à dire la vie privée, la confidentialité des données, la sécurité pour l'entreprise et pour le salarié dans le cas de l'utilisation des données collectées sur lui. Toutes ces questions là se posent évidemment...</i>
8	<i>Plus terre à terre, on peut énumérer non exhaustivement de nombreux risques : destruction du SI, paralysie ou congestion du SI, vol d'information, etc...</i>
10	<i>Comment faire en sorte que les NTIC soient employées à bon escient, sans abus ? (...) la violation de la vie privée ex : espionnage, usurpation d'identité etc...</i>
11	<i>Le plus gros problème qu'on rencontre, c'est les coupures d'électricité, on ne peut plus travailler. Après les principaux risques, après je ne sais pas, je ne suis pas informaticienne. En risque ça va être l'appropriation à titre privé du matériel professionnel, pour moi c'est l'un des plus gros usages.</i>
12	<i>C'est d'abord la violation de la vie privée de certaines personnes à travers la publication des photos ou des informations... .. c'est donc l'accès de ces informations que nous publions aux personnes extérieures. C'est pour ça que nous avons mis des restrictions, notamment sur euh...les personnes qui ne sont pas membres du bureau</i>

Tableau 18 : Verbatim sur les problématiques rencontrées

3.2. Le bon usage des TSI dans l'organisation

La notion de « bon usage » des technologies et systèmes d'information dans l'organisation a été expliquée par les sondés en fonction des attitudes et comportements dans l'usage quotidien des outils ainsi que des représentations et opinions qu'ils se font de l'usage « correct » des TSI dans l'organisation. (Voir tableau 19)

Des attitudes et des comportements qui vont vers l'amélioration du SI, qui ne perturbent ou ne dégradent pas les ressources du SI, qui respectent les règles de bon usage, qui ne gênent pas les autres acteurs du SI, et qui en somme permettent d'assurer de manière optimale la ou les missions de l'organisme... »

(H. 36-45 ans, employé)

« C'est le propre respect que nous on a de nos données, en éteignant son ordinateur, en vérifiant qu'on ait bien un mot de passe pour pouvoir accéder nous à nos données. Donc pas tout le monde ne l'a, on est logiquement les seuls à pouvoir y accéder, et en enregistrant ses données systématiquement de façon à les sauvegarder et on ne risque pas une perte de données euh qui peut être très préjudiciable (...) c'est ne pas aller fouiller, c'est ne pas euh... prendre une conversation, ne pas écouter une conversation qui ne nous concerne pas »

(F. 26-35 ans, profession libérale).

« Le fondamental c'est respecter la vie intime des autres, c'est respecter l'entreprise, c'est à dire savoir que les moyens de communication mis à ma disposition le sont à des fins professionnelles, donc je peux utiliser à des fins personnelles mais de manière exceptionnelle. Le fondamental je dirais que c'est le respect, le respect, le respect. »

(H. 26-35 ans, cadre).

Ainsi le bon usage des technologies et systèmes d'information dans l'organisation serait au carrefour de plusieurs exigences qui sont liées aux risques encourus en cas d'usage « impropre », à la destination des outils, à la finalité de l'organisation et au mode d'usage (professionnel ou privé) des TSI. C'est-à-dire un usage responsable qui tient compte à la fois des intérêts des différentes parties prenantes en présence. En d'autres termes il s'agit d'une « utilisation consciencieuse et respectueuse des SI, mais aussi d'autrui. » (F. -25 ans, étudiant).

Source	Verbatims
1	<i>Donc il y a beaucoup de choses qui tournent autour d'un respect, on va dire globalement, de la confidentialité de l'information, il y a beaucoup de choses qui tournent autour de ça...</i>
2	<i>Après c'est un comportement responsable avec un minimum de bon sens.</i>
3	<i>C'est le propre respect que nous on a de nos données, en éteignant son ordinateur, en vérifiant qu'on ait bien un mot de passe pour pouvoir accéder nous à nos données...c'est ne pas aller fouiller, c'est ne pas euh... prendre une conversation, ne pas écouter une conversation qui ne nous concerne pas</i>
4	<i>... de ne pas aller sur des sites internet qui seraient préjudiciables à l'entreprise, respecter l'entreprise pour laquelle on travaille</i>
7	<i>Le fondamental c'est respecter la vie intime des autres, c'est respecter l'entreprise... Le fondamental je dirais que c'est le respect, le respect, le respect.</i>
8	<i>...Des attitudes et des comportements qui vont vers l'amélioration du SI, qui ne perturbent ou ne dégradent pas les ressources du SI, qui respectent les règles de bon usage, qui ne gênent pas les autres acteurs ... et qui en somme permettent d'assurer de manière optimale la ou les missions de l'organisme qui dépendent de ces SI</i>
10	<i>Une utilisation consciencieuse et respectueuse des SI, mais aussi d'autrui (les autres utilisateurs...</i>

Tableau 19 : Vebatim sur le bon usage des TSI dans l'organisation

3.3. L'usage impropre

L'analyse des discours des répondants montre que l'usage impropre est un concept qui recouvre plusieurs aspects. Certains perçoivent l'usage impropre à l'aune des problématiques et des risques qu'il peut engendrer, tandis que d'autres l'appréhendent comme la résultante d'une utilisation contraire à la destination de l'outil ou aux finalités de l'organisation. Pour d'autres c'est une utilisation délictuelle ou contraire aux normes et règles en vigueur. (Voir tableau 20).

« ... l'utilisation de logiciels, dangereux pour la sécurité - je parlais tout à l'heure de « peer to peer » -c'est le fait de ... Stocker dans un espace commun des données d'un projet confidentiel alors que l'espace est accessible à tout le monde et puis... faire circuler de façon non cryptée entre consultants des documents qui ont un caractère de confidentialité très fort, en particulier des documents remis par le client ... les faire circuler par messagerie par exemple, alors qu'on sait très bien que la messagerie est très, très espionnée, voilà ça c'est de l'usage impropre. »

(H. 56-65 ans, chef d'entreprise).

« C'est ...par exemple... utiliser son ordinateur systématiquement à des fins personnelles, pour faire ses courses en ligne... pour être sur facebook pour... ou bien son téléphone pour appeler la famille les amis et tout ça »

(F. 26-35 ans, profession libérale).

« J'associe l'usage impropre des TSI à des fins exogènes à l'organisation concernée. Les dérives possibles : des objectifs délictueux, déloyaux et/ou malsains. Alors usage impropre, ça sous-entend usages qui ne sont pas destinés ...enfin des usages qui sont faits d'une manière illicite ? Comment, enfin, une utilisation qui n'est pas destinée pour cet usage là »

(F. -25 ans, étudiant).

« Ce que je veux dire c'est qu'un usage impropre est un usage qui est contraire à la vie privée des autres, qui porterait atteinte au droit au respect de la vie privée, qui porterait atteinte à l'intimité des autres, qui porterait atteinte à l'image de l'entreprise, qui viendrait bouleverser l'organisation de l'entreprise, de l'usage qui se fait finalement au détriment de l'entreprise. (...) on ne peut pas définir l'usage impropre uniquement par rapport à la déviation de la finalité professionnelle.

(H. 26-35 ans, cadre).

Source	Verbatims
1	<i>... l'utilisation de logiciels dangereux pour la sécurité - je parlais tout à l'heure de « peer to peer » ... Stocker dans un espace commun des données d'un projet confidentiel alors que l'espace est accessible à tout le monde et puis ... les faire circuler par messagerie par exemple, alors qu'on sait très bien que la messagerie est très, très espionnée, voilà ça c'est de l'usage impropre.</i>
3	<i>C'est euh...par exemple... utiliser son ordinateur systématiquement à des fins personnelles, pour faire ses courses en ligne... pour être sur facebook pour... ou bien son téléphone pour appeler la famille les amis et tout ça</i>
4	<i>Pour moi usage impropre ça va beaucoup plus loin, ce serait des sites de rencontre des sites pornographiques, des achats de vêtements en ligne... vraiment ce qu'on est censé faire à la maison (...) Et donc les atteintes à l'entreprise ce serait un temps de travail qui n'est pas suffisant par rapport au temps de travail qui devrait être effectué compte tenu du temps passé sur ces sites internet</i>
6	<i>... mais si les étudiants l'utilisent pour se connecter aux réseaux sociaux, ou je ne sais pas moi... à d'autres finalités, moi je trouve que là par exemple on peut l'appeler usage impropre... S'ils l'utilisent à d'autres finalités que les études.</i>
7	<i>« Ce que je veux dire c'est qu'un usage impropre est un usage qui est contraire à la vie privée des autres, qui porterait atteinte au droit au respect de la vie privée, qui porterait atteinte à l'intimité des autres, qui porterait atteinte à l'image de l'entreprise, qui viendrait bouleverser l'organisation de l'entreprise, de l'usage qui se fait finalement au détriment de l'entreprise. (...) on ne peut pas définir l'usage impropre uniquement par rapport à la déviation de la finalité professionnelle.</i>
10	<i>J'associe l'usage impropre des TI/SI à des fins exogènes à l'organisation concernée. Les dérives possibles : des objectifs délictueux, déloyaux et/ou malsains. Alors usage impropre, ça sous-entend usages qui ne sont pas destinés ...enfin des usages qui sont faits d'une manière illicite ? Commentenfin, une utilisation qui n'est pas destinée pour cet usage là.</i>
12	<i>L'usage impropre des technologies de l'information, je pense que c'est ceux qui utilisent les technologies à des fins...à des fins malhonnêtes comme par exemple, ceux qui font des arnaques sur internet, ceux qui utilisent les photos des autres ou bien, ceux qui traquent les enfants, les pédophiles et tout ça, donc c'est ça que j'appelle le banditisme numérique en gros</i>
14	<i>C'est quand on utilise mal les systèmes d'information c'est à dire, où on va partir dans le délit par exemple, on va, on va donner des données confidentielles qu'on ne doit pas donner, ou on va mal utiliser à mauvais escient le matériel.</i>

Tableau 20 : Verbatims sur l'usage impropre

3.4. Les règles et les principes généraux d'usage

Les répondants ont abordé un certain nombre de principes généraux de conduite relative à l'usage des TSI dans l'organisation. Du point de vue des répondants ces règles et principes d'usage des TSI ne sont rien d'autre qu'une application pure et simple des principes de base de bonne conduite qui doivent gouverner l'action des individus dans la vie de tous les jours. (Voir tableau 21).

Concrètement, cela se traduit dans l'usage des TSI par l'observation d'un certain nombre de règles telles que la vigilance, de respect d'autrui et du matériel informatique, la responsabilité, la discipline, etc.

« Je pense qu'on n'aimerait pas faire, comme le dicton le dit si bien : ne fais pas à une personne ce que tu n'aimerais pas que l'on te fasse. Donc je pense que c'est peut-être un des dogmes pour pouvoir utiliser au mieux les technologies. »

(F. 26-35 ans, fonctionnaire).

« C'est la ligne de conduite personnelle qu'on va adopter au quotidien dans le cabinet. Donc oui, je pense qu'il y a une conduite personnelle et des principes qui sont propres et qui doivent être appliqués au sein du cabinet et euh.. et voilà (...) Notamment ça passe par le respect du travail de l'autre et le respect du travail de l'autre implique de pas aller fouiller dans son ordinateur, dans ses affaires »

(F. 26-35 ans, profession libérale).

« Ce serait par rapport à la vigilance ... oui voilà, la vigilance, le respect... »

(H. -25 ans, étudiant).

« Mais en tout cas la ligne de conduite au risque de me répéter, c'est le respect, respecter les autres, l'entreprise et se respecter soi-même. »

(H. 26-35 ans, cadre).

Source	Verbatims
1	<i>c'est-à-dire d'être extrêmement vigilant de la façon dont ils protègent les informations qu'ils manipulent pour nos clients.</i>
2	<i>... la limite est un peu floue et difficile à définir, là encore une fois ce n'est qu'une question de bon sens.</i>
3	<i>C'est la ligne de conduite personnelle qu'on va adopter au quotidien dans le cabinet. Donc oui, je pense qu'il y a une conduite personnelle et des principes qui sont propres et qui doivent être appliqués au sein du cabinet et euh.. et voilà (...) Notamment ça passe par le respect du travail de l'autre et le respect du travail de l'autre implique de pas aller fouiller dans son ordinateur, dans ses affaires</i>
6	<i>Ce serait par rapport à la vigilance ... oui voilà, la vigilance, le respect</i>
7	<i>Mais en tout cas la ligne de conduite au risque de me répéter, c'est le respect, respecter les autres, l'entreprise et se respecter soi-même</i>
9	<i>Une discipline de régularité dans l'enregistrement des données et une discipline de classification dans l'organisation du travail effectué</i>
10	<i>On pourrait même faire référence à « l'habitus » de Bourdieu (...) on peut s'en tenir à la déontologie parce qu'elle est formelle, après la ligne de conduite elle fait directement référence à une éthique personnelle et quotidienne...</i>
12	<i>D'abord le respect de la personne, la recherche de l'intérêt général... c'est pour moi d'avoir le respect de la vie privée, le respect des bonnes mœurs et tout ça</i>
14	<i>Je pense qu'on n'aimerait pas faire, comme le dicton le dit si bien : ne fais pas à une personne ce que tu n'aimerais pas que l'on te fasse. Donc je pense que c'est peut-être un des dogmes pour pouvoir utiliser au mieux les technologies</i>

Tableau 21 : Verbatims sur les règles et les principes d'usage des technologies

3.5. La vie privée

La vie privée apparaît comme l'une des questions les plus problématiques dans l'usage des technologies et systèmes d'information dans l'organisation ou dans le cadre sociétal en général. Concernant le cadre organisationnel, les avis sont multiples et divergents. Mais il semble se dégager une tendance majoritaire qui considère que la protection de la vie privée revêt une importance considérable dans l'usage des TSI de l'organisation. (Voir tableau 22).

« Le respect de la vie privée est très, très important dans l'utilisation des systèmes d'information. Parce que, malgré que ce que représente un système d'information, alors on peut concevoir les SI selon qu'il peut s'agir des réseaux sociaux n'est-ce pas, des systèmes de messagerie électronique : dans ces deux cas, si on ne prend que ces deux cas là, on se rend bien compte que pour les réseaux sociaux l'atteinte de la vie privée signifie quoi : la mort de la vie privée. »

(H. 26-35 ans, cadre).

« La vie privée est partout elle est partout, elle est au travail, elle est dehors elle est à n'importe quel moment, c'est pour ça que ça a une importance essentielle. »

(F. 26-35 ans, profession libérale).

« La vie privée dans une organisation est la base de la confiance entre le salarié et sa hiérarchie, c'est à dire que le salarié est conscient qu'on met à sa disposition un certain nombre de moyens, qui sont des moyens technologiques, des moyens d'information. »

(H. 26-35 ans, cadre).

D'autres répondants pensent que la vie privée et la confidentialité ne sont pas des questions très importantes dans l'environnement professionnel

« ... ce sont des sujets qui effectivement ne sont pas très importants dans l'environnement professionnel, parce que les informations que l'on livre sur sa vie privée sont relativement limitées. »

(H. 56-65 ans, Chef d'entreprise).

« Je pense que, d'un point de vue professionnel la vie privée n'a pas lieu d'être utilisée pour les technologies de l'information. Après sur un plan plus personnel, je pense que la vie privée joue un grand rôle dans la vie, y compris avec les téléphones portables et dans les réseaux sociaux. »

(H. 26-35 ans, fonctionnaire)

Source	Verbatims
1	<i>... ce sont des sujets qui effectivement ne sont pas très importants dans l'environnement professionnel, parce que les informations que l'on livre sur sa vie privée sont relativement limitées.</i>
2	<i>... qu'on soit dans un domaine informatique ou dans un domaine un peu à l'ancienne, c'est-à-dire papier, j'estime que c'est tout à fait pareil</i>
3	<i>La vie privée est partout elle est partout, elle est au travail, elle est dehors elle est à n'importe quel moment, c'est pour ça que ça a une importance essentielle...</i>
4	<i>C'est assez important, il faut se protéger au vu de sa vie privée sur internet... Là où je travaille à part mon nom, mon prénom, mon statut il n'y a rien d'autre de renseigné, je n'ai pas de problème avec mon CV mon âge et tout, toutes les informations que j'ai données à mon employeur il peut les utiliser dans le cadre professionnel. (...), j'essaie de mettre une barrière entre vie privée et vie professionnelle.</i>
6	<i>Je vais aller dans le même sens que le sens commun pour dire que personne n'a le droit d'interférer dans la vie privée d'autrui. Bon c'est vrai qu'avec internet aujourd'hui tout est possible, les gens peuvent pirater nos données personnelles et parfois cela peut être problématique.</i>
7	<i>Il y a une sorte de traçabilité à ma connaissance de toutes les pages internet qui ont été visitées par le salarié. Donc que le salarié utilise l'internet ou la messagerie dans les</i>

	<i>deux cas le respect de sa vie privée se pose.</i>
8	<i>La vie privée est une notion proche des libertés individuelles mais aussi de la propriété. Paradoxalement, personne n'aurait envie qu'autrui non autorisé accède à leur compte mail ; néanmoins et paradoxalement sur ce grand nombre de gens, très peu utiliseront les précautions nécessaires de manière à diminuer le risque vers une probabilité faible. (...) Toutes ces personnes ci-dessus ont le réflexe de fermer à clé la porte de leur maison ou appartement, mais très peu auront le réflexe de verrouiller leur session lorsqu'ils partent manger. Pourtant et pour certains, les conséquences pourraient même être pires.</i>
11	<i>Je pense que, d'un point de vue professionnel la vie privée n'a pas lieu d'être utilisée pour les technologies de l'information. Après sur un plan plus personnel, je pense que la vie privée joue un grand rôle dans la vie, y compris avec les téléphones portables et dans les réseaux sociaux.</i>
12	<i>Nous constatons aujourd'hui que, euh...tout le monde utilise les systèmes et les technologies de l'information et via les réseaux sociaux et tout ça, donc les personnes, les gens ont souvent tendance à étaler leur vie privée sur les réseaux sociaux et tout ça, et ça peut avoir des conséquences néfastes... les autorités ont mis en place plusieurs systèmes de protection de la vie privé sur internet et je pense que les gens qui utilisent ces systèmes doivent aussi se conscientiser et essayer de ne pas étaler...tout dévoiler sur les réseaux sociaux.</i>

Tableau 22 : Verbatims sur la vie privée

3.6. La sécurité et la confidentialité

La question de la sécurité et de la confidentialité a souvent été associée par les répondants à d'autres problématiques telles que la vie privée et les données personnelles.

« Moi je crois que la sécurité a comme finalité la préservation de la confidentialité, n'est-ce pas ? Donc pour que les gens se sentent en sécurité il faudra que leurs données soient préservées, donc confidentialité quoi. »

(H. -25 ans, étudiant).

« A mon avis la question de la sécurité et de la confidentialité rejoint la vie privée, parce que tout dépendrait de ce qu'on appelle la sécurité : sécurité de l'information, sécurité du système. Alors pour moi la question de la sécurité se pose avec beaucoup plus d'acuité pour l'entreprise. »

(H. 26-35 ans, cadre).

Nous avons constaté également que dans le cadre organisationnel, la question de la sécurité se pose avec plus ou moins d'acuité selon que l'on se place du côté du salarié ou du côté de l'organisation. (Voir tableau 23). En effet, il semblerait que la sécurité du système et

des informations qui y transitent soit la principale préoccupation de l'organisation au détriment des autres questions comme la vie privée et la protection des données personnelles.

« Et puis sécurité à mon avis c'est une question qui se pose avec beaucoup plus d'acuité pour l'organisation. » (H. 26-35 ans, cadre).

« Au niveau de l'entreprise avoir peut-être un réseau, enfin un réseau qui fait que toutes les données, ou qu'il y ait... même au niveau de l'intranet, qu'il y ait des réseaux propres à l'entreprise pour pas qu'il y ait des fuites, ou que les gens ne puissent pas avoir accès à nos données à nous. »

(F. -25 ans employé).

« Pour moi, je considère que la sécurité a une place beaucoup moindre que la vie privée dans l'utilisation des systèmes d'information pour le salarié, mais elle a une place beaucoup plus importante que la vie privée dans l'utilisation de ses systèmes pour l'organisation. »

(H. 26-35 ans, cadre)

Source	Verbatims
1	<i>...la confidentialité est beaucoup liée à l'autodiscipline.</i>
3	<i>la sécurité des systèmes d'information pour protéger la confidentialité des informations est également indispensable.</i>
5	<i>au niveau de l'entreprise avoir peut être un réseau, enfin un réseau qui fait que toutes les données, ou qu'il y ait... même au niveau de l'intranet, qu'il y ait des réseaux propres à l'entreprise pour pas qu'il y ait des fuites, ou que les gens puissent pas avoir accès à nos données à nous</i>
6	<i>Moi je crois que la sécurité a comme finalité la préservation de la confidentialité, n'est-ce pas ? donc pour que les gens se sentent en sécurité il faudra que leurs données soient préservées, donc confidentialité quoi</i>
7	<i>La sécurité à mon avis c'est une question qui se pose avec beaucoup plus d'acuité pour l'organisation ... à mon avis la question de la sécurité et de la confidentialité rejoint la vie privée, parce que tout dépendrait de ce qu'on appelle la sécurité : sécurité de l'information, sécurité du système. Alors pour moi la question de la sécurité se pose avec beaucoup plus d'acuité pour l'entreprise.</i>
9	<i>Les concepteurs et les utilisateurs doivent prendre garde au respect des libertés individuelles dans le contrôle de la confidentialité du traitement des SI... La garantie d'un accès limité aux seules personnes concernées, l'assurance de l'impossibilité de transfert des informations hors du lieu professionnel, ainsi que des mesures anti-piratage et enfin un contrôle supérieur du traitement peuvent constituer des moyens de garanties</i>
12	<i>Pour la sécurité des informations aussi nous avons mis en place un système qui consiste au fait qu'il y a un nombre limité de personnes qui ont accès...donc... aux informations et...aux mots de passe de nos bases de données, ce qui garantit une certaine sécurité dans...sur les informations que nous avons sur les personnes</i>

Tableau 23 : Verbatims sur la sécurité et la confidentialité

3.7. La propriété

Il résulte de l'analyse du discours des répondants que la question de la propriété dans l'usage des TSI recouvre trois aspects principaux :

D'abord la question de la propriété des biens informationnels qui est relativement complexe en raison de la dématérialisation qu'apportent les technologies de l'information. Cette complexité se perçoit particulièrement au niveau de l'accès et la détention de ces biens.

« ... pour moi il y a une grosse différence entre le papier, l'ordinateur et l'être humain (...) la propriété des biens informationnels... après... posséder une information pour moi ça relève encore du domaine du virtuel, donc c'est assez délicat »

(F. -25 ans, enseignant).

« Bon premièrement d'abord... la notion de bien... qu'est ce qu'on peut appeler biens, c'est ça le problème, c'est à dire les informations qui sont intrinsèquement liées à la personne...c'est-à-dire son nom, son truc... et tous les données qui vont permettre d'identifier la personne est ce qu'on peut appeler ça bien d'abord... Moi je dirai qu'usurper ces biens là peut être assimilable au vol... mais bon là aussi c'est ... c'est un peu délicat (...) L'accès à ces biens peut être assimilable au vol tout simplement, mais maintenant bon, je ne sais pas quelle solution préconiser...enfin je crois que les solutions sont là, il y a eu la loi HADOPI il y a eu d'autres lois... et puis voilà d'autres que la CNIL a mis en place pour encadrer tout ça. »

(H. -25 ans, étudiant).

Ensuite la question de la propriété intellectuelle des œuvres qui transitent par le canal d'internet. En effet l'usage des TSI favorise les violations de la propriété intellectuelle avec le téléchargement illicite ou le piratage. (Voir tableau 24). Les répondants dans une grande majorité considèrent que la propriété intellectuelle doit être respectée et protégée.

« ... il convient de respecter la propriété intellectuelle de l'auteur euh.. et que voilà, que .. qui empêche, et qui prévient certains abus par rapport au téléchargement, et surtout par rapport à la reproduction en fait. »

(F. -25 ans, étudiant).

« La propriété des ouvrages... propriété intellectuelle (...) on est bien obligé nous à la fac de protéger les données et fichiers. On fait attention à la propriété des biens et des données. »

(F. 26-35 ans, fonctionnaire).

« C'est légitime, pour protéger les droits de propriété intellectuelle, sur internet et les téléchargements et elle est nécessaire pour éviter les plagiat par exemple. Donc pour moi c'est nécessaire et légitime. »

(F. 36-45 ans, fonctionnaire).

Enfin, la propriété des biens créés par le salarié dans l'exercice de ses fonctions dans l'organisation. Même si cette question semble être réglée par les dispositifs juridiques qui régissent les créations de salariés, les répondants trouvent qu'il est légitime que ce soit l'organisation qui garde la propriété des biens créés par le salarié dans le cadre de son contrat de travail.

« ... tout ce qui peut être créé comme richesse ou bien immatériel : logiciel, etc. tout cela, tout ce qui peut être créé l'est fait à partir de moyens fournis par l'entreprise, mais c'est le salarié qui crée parfois avec d'autres salariés. Il y a une richesse intellectuelle qui est apportée, et comment les partager et comment départager. »

(H. 26-35 ans, cadre).

« Moi je considère que la question de la propriété de ces biens ne pourrait être établie que s'il est établi que le salarié a fait apport de richesse matérielle dans la création. Autrement pour moi ce sont des biens qui appartiennent à l'entreprise dans le cadre d'un rapport contractuel avec le salarié qui a créé en connaissance de cause en sachant pertinemment que sa création irait à l'entreprise parce que autrement c'est menacer le financement de la recherche, de tout cela. (...) Euh ce sont les biens financés par l'entreprise sur une base contractuelle claire avec le salarié, donc ce sont des biens qui appartiennent à l'entreprise à moins qu'il ait été convenu autrement. »

(H. 26-35 ans, cadre).

Source	Verbatims
2	<i>... pour moi il y a une grosse différence entre le papier, l'ordinateur et l'être humain (...) la propriété des biens informationnels... après... posséder une information pour moi ça relève encore du domaine du virtuel, donc c'est assez délicat</i>
3	<i>Si on veut vraiment protéger des biens qui durent dans les bases informatiques, le moyen le plus sûr c'est de faire payer le consommateur pour y avoir accès. Ensuite... limiter cet accès sur le consommateur celui là même qui l'a payé.</i>
6	<i>Bon premièrement d'abord... la notion de bien... est ce qu'on peut les appeler biens, c'est ça le problème, c'est à dire les informations qui sont intrinsèquement liées à la personne...c'est-à-dire son nom, son truc... et tous les données qui vont permettre d'identifier la personne est ce qu'on peut appeler ça bien d'abord ? (...) Moi je dirai qu'usurper ces biens là peut être assimilable au vol... mais bon là aussi c'est ... c'est un peu délicat (...) L'accès à ces biens peut être assimilable au vol tout simplement ...enfin je crois que les solutions sont là, il y a eu la loi HADOPI il y a eu d'autres lois... et puis voilà d'autres que la CNIL a mis en place pour encadrer tout ça.</i>
7	<i>Moi je considère que la question de la propriété de ces biens ne pourrait être établie que s'il est établi que le salarié a fait apport de richesse matérielle dans la création. Autrement pour moi ce sont des biens qui appartiennent à l'entreprise dans le cadre d'un rapport contractuel avec le salarié qui a créé en connaissance de cause en sachant pertinemment que sa création irait à l'entreprise parce que autrement c'est menacer le financement de la recherche, de tout cela. (...) Euh ce sont les biens financés par l'entreprise sur une base contractuelle claire avec le salarié, donc ce sont des biens qui appartiennent à l'entreprise à moins qu'il ait été convenu autrement.</i>
10	<i>Le principal problème concerne la détention, de l'accès, de l'usage et de la récupération des informations intimes appartenant à la vie privée ... Il convient de respecter la propriété intellectuelle de l'auteur euh.. et que voilà, qui empêche, et qui prévient certains abus par rapport au téléchargement, et surtout par rapport à la reproduction en fait</i>
11	<i>c'est légitime, pour protéger les droits de propriété intellectuelle, sur internet et les téléchargements et elle est nécessaire pour éviter les plagiats par exemple.</i>
14	<i>La propriété des ouvrages... propriété intellectuelle (...) on est bien obligé nous à la fac de protéger les données et fichiers. On fait attention à la propriété des biens et des données.</i>

Tableau 24 : Verbatims sur la propriété

3.8. Les données personnelles

Les répondants ont évoqué la question des données personnelles dans l'usage des TSI ou principalement sous l'angle de la protection de ces données, du respect de la finalité de la collecte et de leur éventuelle réutilisation. Ils admettent la nécessité pour les organisations de collecter un certain nombre de données personnelles des salariés.

« Je peux comprendre qu'une entreprise collecte des données sur ses salariés, c'est même inévitable, qu'il y ait SI ou pas, une entreprise est obligée de collecter des données sur les salariés, (...) »

(H. 26-35 ans, cadre).

Très majoritairement, les répondants sont farouchement opposés à toute réutilisation de ces données à des fins autres que celles initialement prévues (Voir tableau 25).

« ... prenons une adresse mail, un numéro de téléphone, une adresse de domicile... ces choses là doivent rester purement à l'usage de l'entreprise dans le respect de leur finalité (...) pour moi l'entreprise n'a aucun droit de vendre par exemple une liste de numéros de téléphone personnels pour le démarchage téléphonique. Par exemple pour moi ça c'est proprement inadmissible »

(F. -25 ans, enseignant).

« Le problème se pose au niveau de l'utilisation des données collectées, alors je suis radicalement mais alors radicalement viscéralement opposé à l'utilisation commerciale des données collectées »

(H. 26-35 ans).

« Je pense que à des fins comme nous, de service public comme dans d'autres administrations, à des fins de traitement de dossier par exemple comme le dossier de sécurité sociale des bibliothèques euh.. ; donc voilà, je pense que à des fins comme ça des fins de recherche, théoriques et peut être médicales même, mais après attention à ne pas tout rentrer dans le service public qui pourrait amener à des déboires »

(F. 26-35 ans, fonctionnaire).

« La collecte, le traitement et la commercialisation des données personnelles est déjà allée bien trop loin, et George Orwell se retourne probablement dans sa tombe tellement son livre 1984 est dépassé de nos jours. » (H. 36-45 ans, employé).

Source	Verbatims
2	<i>... prenons une adresse mail, un numéro de téléphone, une adresse de domicile... ces choses là doivent rester purement à l'usage de l'entreprise dans le respect de leur finalité (...) pour moi l'entreprise n'a aucun droit de vendre par exemple une liste de numéros de téléphone personnels pour le démarchage téléphonique. Par exemple pour moi ça c'est proprement inadmissible</i>
5	<i>Ils peuvent savoir mon nom, les données basiques quoi. Là où j'habite, après, demander mes origines me demander où j'habite ...enfin si où j'habite encore ... mais mon point de vue sur la religion les trucs comme ça, je ne crois pas que ça soit nécessaire et qu'ils en aient absolument besoin pour le travail. Donc je pense que ça doit juste se limiter à notre identité notre adresse et euh... voilà... C'est-à-dire les données qui sont nécessaires à l'accomplissement du travail.</i>
7	<i>Le problème se pose au niveau de l'utilisation des données collectées, alors je suis radicalement mais alors radicalement viscéralement opposé à l'utilisation commerciale des données collectées ... Je peux comprendre qu'une entreprise collecte des données sur ses salariés, c'est même inévitable, qu'il ait SI ou pas, une entreprise est obligée de collecter des données sur les salariés</i>
8	<i>La collecte, le traitement et la commercialisation des données personnelles est déjà allée bien trop loin, et George Orwell se retourne probablement dans sa tombe tellement son livre 1984 est dépassé de nos jours... Définir les encadrements ou limites à imposer pour la protection des données personnelles est extrêmement complexe, peu contrôlé, et encore moins respecté.</i>
10	<i>Alors la collecte doit être transparente, on doit informer autrui, enfin que le responsable ou que la personne en charge informe enfin voilà, informer autrui. La transmission doit aussi être transparente et surtout sécurisée et raisonnable. Et la commercialisation devrait être totalement prohibée à mon sens. Mais là c'est enfin... on doit tout marchander, moi ça me paraît aberrant.</i>
11	<i>Pour les utilisations commerciales, je suis tout à fait contre. Parce que je maintiens qu'on est sur un lieu professionnel, des fois on a besoin, les administrations notamment pour les salaires etc., ont besoin d'avoir certaines de nos données, on les donne ça c'est clair, après que ce soit réutilisé à d'autre fins ou commerciales, ça c'est autre chose, c'est encore pire, pour moi c'est inconcevable, ça n'a pas lieu d'être</i>
14	<i>Je pense que à des fins comme nous, de service public comme dans d'autres administrations, à des fins de traitement de dossier par exemple comme le dossier de sécurité sociale des bibliothèques euh.. ; donc voilà, je pense que à des fins comme ça des fins de recherche, théoriques et peut être médicales même, mais après attention à ne pas tout rentrer dans le service public qui pourrait amener à des déboires</i>

Tableau 25 : Verbatim sur les données personnelles

3.9. Les modes d'usage

Il ressort du discours des répondants une distinction claire entre deux types d'usage des TSI dans l'organisation : un *usage professionnel* versus un *usage privé ou personnel*. Pour les interviewés, l'usage professionnel correspond à l'utilisation du matériel informatique strictement dans le cadre de l'exercice des activités de l'organisation et des tâches confiées. L'usage personnel se réfère à l'utilisation du matériel informatique à des fins privées ou personnelles, par exemple :

« ...utiliser son ordinateur systématiquement à des fins personnelles, pour faire ses courses en ligne (...) pour être sur facebook... »

(F. 26-35 ans profession libérale).

« Si le salarié passe son temps de travail à twitter, ou à aller sur Facebook, là véritablement il y a un problème parce que au delà de l'utilisation à des fins personnelles il y a un problème de temps de travail, de respect de l'entreprise. »

(H. 26-35 ans, cadre).

Les interviewés admettent qu'il est inévitable de ne pas utiliser les outils informatiques de l'organisation dans la gestion de sa vie personnelle reconnaissant que ce double usage est foncièrement problématique.

« L'usage des outils informatiques sert au travail professionnel comme à la gestion de sa vie personnelle, ce double emploi peut conduire à des confusions dangereuses quant à la préservation des SI dans un cadre strictement professionnel »

(H. 26-35, cadre).

Le problème résulterait en réalité du fait que l'usage privé du matériel informatique peut constituer une utilisation impropre des TSI.

« Ça peut constituer un usage impropre dans le sens de l'abus, dans le sens où ça porterait atteinte à l'entreprise, à l'organisation de l'entreprise parce que le temps qu'il passe à twitter ou sur facebook, il ne le passe pas à travailler, donc ça désorganise l'entreprise. »

(H. 26-35 ans, cadre).

Par conséquent, dans le cadre organisationnel, l'usage privé des TSI semble être de prime abord celui qui, même s'il n'est pas « *condamnabile dans l'absolu* » doit respecter un certain

nombre d'exigences dans sa récurrence et ses finalités (Voir tableau 26). En d'autres termes, ce type d'usage doit avoir un caractère exceptionnel, raisonnable, non abusif, etc.

« L'usage des SI d'une organisation à des fins personnelles n'est pas, dans l'absolu condamnable. Pourvu que ces fins ne soient guère amORALES, fraudULEUSES et dangEREUSES. »

(F. -25 ans, étudiant).

« La limite est un peu floue et difficile à définir, là encore une fois ce n'est qu'une question de bon sens. »

(F. -25 ans, enseignant).

« Mais l'utilisation ponctuelle des SI, je dis bien ponctuelle et raisonnable des SI à des fins personnelles ne me choque pas. »

(H. 26-35 ans, cadre).

Source	Verbatims
1	<i>On essaye de réglementer de façon un peu plus restrictive, mais pour l'instant un consultant est autorisé à utiliser son poste pour des fins personnelles ...</i>
2	<i>Ça dépend dans quel contexte, prenons par exemple toute la journée au travail, ou à 10h du matin, ce n'est pas normal d'utiliser les SI à des fins personnelles. Par contre c'est ma pause de midi, je suis entre midi et 13 h, et là il faut que je commande un truc sur internet, et là dès que je ne suis plus dans mon horaire de travail, moi, ça ne poserait pas de problème.</i>
5	<i>Bah si des sites ne sont pas bloqués par l'entreprise après ... je pense qu'on peut prendre 5 min de notre temps pour aller vérifier nos mails, faire des choses comme ça. Si après ces sites là sont bloqués euh... ben dans tous les cas on peut toujours se servir d'internet ou de logiciel à des fins personnelles mais en tout cas ça prendra une place moins importante, mais c'est aussi à l'organisation de bloquer les sites qui peuvent distraire les employés, les empêcher de travailler correctement.</i>
7	<i>Si le salarié passe son temps de travail à twitter, ou à aller sur Facebook, là véritablement il y a un problème parce que au delà de l'utilisation à des fins personnelles il y a un problème de temps de travail, de respect de l'entreprise... le temps qu'il passe à twitter ou sur facebook, il ne le passe pas à travailler, donc ça désorganise l'entreprise (...) mais l'utilisation ponctuelle des SI, je dis bien ponctuelle et raisonnable des SI à des fins personnelles ne me choque pas.</i>
8	<i>L'usage des SI de l'organisation à des fins personnelles n'a pas lieu d'être, ou tout du moins peu lieu d'être... Bien entendu, il arrive qu'une intersection existe entre ces 2 mondes, justifiant le « ou tout du moins peu lieu d'être</i>
9	<i>L'usage des outils informatiques sert au travail professionnel comme à la gestion de sa vie personnelle, ce double emploi peut conduire à des confusions dangereuses quant à la préservation des SI dans un cadre strictement professionnel</i>
10	<i>L'usage des SI d'une organisation à des fins personnelles n'est pas, dans l'absolu condamnable. Pourvu que ces fins ne soient guère amORALES, fraudULEUSES et dangEREUSES</i>

Tableau 26 : Verbatim sur les modes d'usage

3.10. Le contrôle de l'usage

Chez les utilisateurs, la question qui se pose souvent est la nécessité, voire l'utilité du contrôle de l'usage. Il est évident que le contrôle de l'usage est une pratique qui existe dans presque l'ensemble des organisations.

« Je dirais que dans notre cas on est encore plutôt dans une logique d'autodiscipline ; mais ceci dit, il y a quand même des contrôles qui existent ... » (H. 56-65 ans, chef d'entreprise)

Dans les organisations, la possibilité de déviance des usages a conduit à la mise en place de mécanismes de contrôle des usages. Cependant, les répondants admettent très majoritairement la nécessité, l'utilité et la légitimité du contrôle de l'usage des technologies et systèmes d'information au sein de l'organisation à condition que cela se fasse dans des limites clairement définies :

« Ça me semble tout à fait légitime, le contrôle est nécessaire sinon après on ne fait plus la distinction de ce qui est privé, ce qui doit relever de l'intranet privé et de l'intranet privé. C'est tout à fait logique surtout que c'est financé par l'entreprise. »

(H. 26-35 ans, cadre).

« A condition que le contrôle ne devienne pas de l'espionnage, ...une contrainte quelconque. »

(F. -25 ans, étudiant).

« Le contrôle pour moi, il est indispensable, mais qu'il soit limité parce que pour de multiples raisons ... Légitime s'il est limité »

(F. 26-35 ans, profession libérale).

« Le contrôle de l'usage des SI, en guise d'alerte, favorise une mise à jour régulière des carences à pallier et des défauts à rectifier. Ben tout dépend de la nature du contrôle (...) mais la problématique serait la transparence en fait. Sur la transparence du contrôle. Je pense qu'ils doivent être informés de quelle manière on est contrôlé »

(F. -25 ans, étudiant).

Source	Verbatims
1	<i>Je dirais que dans notre cas on est encore plutôt dans une logique d'autodiscipline ; mais ceci dit, il y a quand même des contrôles qui existent ...</i>
2	<i>Utile oui, mais nécessaire peut être pas, mais utile c'est clair. Après, bien évidemment si ça se fait, informer la personne qu'elle est surveillée.</i>
3	<i>Le contrôle pour moi, il est indispensable, mais qu'il soit limité parce que pour de multiples raisons... Légitime s'il est limité</i>
4	<i>Non je ne pense pas que ce soit nécessaire, je pense qu'il faudrait essayer de faire plus confiance aux salariés et éviter de mettre des mouchards pour contrôler ce que fait le salarié de son temps de travail, mais au bout d'un moment... peut être que ces moyens peuvent être utiles lorsqu'on repère certaines personnes qui ne sont pas très loyales envers l'entreprise</i>
6	<i>Et puis au niveau du contrôle de ces systèmes aussi je pense que cela pose problème. La vigilance doit être de mise aussi... il faudrait être, être vigilant, il faudra mobiliser le maximum de contrôle pour préserver toutes les données... Moi je trouve que c'est tout à fait nécessaire après tout on est de citoyens... on est des personnes on a des droits, pour moi il est nécessaire que le système soit contrôlé, oui qu'il soit contrôlé... franchement c'est nécessaire oui</i>
7	<i>Il me semble que c'est assez légitime que les entreprises qui mettent à disposition du salarié des moyens de travail, de communication et SI. C'est tout à fait normal qu'elle contrôle l'utilisation de ses SI.... Ça me semble tout à fait légitime, le contrôle est nécessaire sinon après on ne fait plus la distinction de ce qui est privé, ce qui doit relever de l'intranet privé et de l'intranet privé. C'est tout à fait logique surtout que c'est financé par l'entreprise.</i>
8	<i>Le contrôle de l'usage des SI est nécessaire, jusqu'à un certain niveau (la frontière des libertés individuelles en général). L'éducation des mentalités fonctionne en général beaucoup mieux que simplement imposer des règles que personne ne comprend ou n'a envie de respecter parce qu'il n'y voit pas d'intérêt ou par méconnaissance ou par manque de confort (procédure lourde et fastidieuse)</i>
10	<i>Le contrôle de l'usage des SI, en guise d'alerte, favorise une mise à jour régulière des carences à pallier et des défauts à rectifier. Ben tout dépend de la nature du contrôle (...) mais la problématique serait la transparence en fait. Sur la transparence du contrôle. Je pense qu'ils doivent être informés de quelle manière on est contrôlé... A condition que le contrôle ne devienne pas de l'espionnage,une contrainte quelconque</i>
14	<i>Je pense que le contrôle de l'usage est nécessaire, nécessaire et légitime</i>

Tableau 27 : Verbatim sur le contrôle de l'usage

3.11. L'adoption et intégration des TSI

La question de l'adoption des TSI a été évoquée par les répondants sous l'angle de la démarche à suivre pour une bonne intégration d'une nouvelle technologie au sein de l'organisation.

Les interviewés ont insisté dans un premier temps sur l'information préalable des parties prenantes dans un cadre de concertation et de consultation.

« Bien informer les salariés et choisir le système adapté à l'organisation de l'entreprise. (...) Prendre l'avis d'un salarié ça peut être assez compliqué... il faut certes de la concertation, il faut les associer au processus d'intégration du système d'information. Parce que c'est fait pour eux, ce sont eux qui vont utiliser ces nouveaux systèmes. »

(H. 26-35 ans, cadre).

« On doit nous prévenir, nous expliquer la démarche à suivre, et comment euh comment gérer ce nouvel outil déjà parce que si on veut vouloir s'en servir à de bonnes fins, il faut nous expliquer comment... »

(F. 26-35 ans, profession libérale).

Pour les personnes interrogées, la concertation ou la consultation ne veut pas dire demander l'avis des parties prenantes, mais de les consulter dans toutes les étapes du processus d'implantation.

« ... un minimum de concertation certes, c'est-à-dire ne pas prendre la décision en solo. Mais prévenir à l'avance que ça va arriver et quand ça va arriver. Mais pas forcément demander l'avis de tout le monde pour l'implantation de tel ou tel SI. »

(F. -25 ans, enseignant).

« Prendre l'avis d'un salarié ça peut être assez compliqué (...) Surtout que s'il fallait prendre leur avis on ne serait pas d'accord, le fait qu'il y ait les syndicats etc. donc ce qu'il faut faire à mon avis, il faut certes de la concertation, il faut les associer au processus d'intégration du système d'information. Parce que c'est fait pour eux, ce sont eux qui vont utiliser ces nouveaux systèmes. »

(H. 26-35 ans, cadre).

Dans un second temps, ils insistent sur la nécessité d'assurer les formations.

Il faut les former, il faut qu'ils comprennent les conséquences de l'intégration de ce système. Par exemple il faut qu'ils sachent que s'ils utilisent à des fins personnelles l'entreprise saura ou alors ne saura pas. Il faut les associer à ce processus, il faut les former, il faut les informer. Il faut que le SI soit adapté à eux. Un SI peut changer la façon de travailler dans l'entreprise, ce sont des paramètres qu'il faudra prendre en compte. »

(H. 26-35 ans, cadre).

« Il faut des formations, il faut que les gens apprennent à s'en servir, de l'information avant l'intégration. Il faut vérifier qu'il y ait des besoins déjà à la base avant d'instaurer un SI, des besoins professionnels pour utiliser ce genre de chose, après des formations. Et puis un suivi, afin de vérifier que l'usage soit propre, et puis faire régulièrement des mises à jour et de remises à niveau. »

(F. 36-45 ans, fonctionnaire).

Source	Verbatims
2	<i>... faire une note d'information pour tous les gens concernés par ces nouveaux outils, en expliquer le fonctionnement et les limites, le but de son utilisation, pourquoi pas proposer une formation à ceux qui ne seraient pas capables de se débrouiller par elles-mêmes... un minimum de concertation certes, c'est-à-dire ne pas prendre la décision en solo. Mais prévenir à l'avance que ça va arriver et quand ça va arriver. Mais pas forcément demander l'avis de tout le monde pour l'implantation de tel ou tel SI</i>
3	<i>on doit nous prévenir, nous expliquer la démarche à suivre, et comment euh comment gérer ce nouvel outil déjà parce que si on veut vouloir s'en servir à de bonnes fins, il faut nous expliquer comment...</i>
4	<i>Il doit être consulté, on doit lui demander son avis... on doit faire ... si ce n'est donner son accord, être mis au courant et avoir un droit de réponse</i>
5	<i>Bien présenter, prévenir qu'il y a un nouveau logiciel, dire à quoi il sert, dire comment ça marche euh... prévenir des dangers, ou je sais pas, ou dire que c'est limité à telle tâche, ou dire qu'il ne doit pas être utilisé pour autre chose que la chose pour laquelle il est prévu (...) Après je pense pas qu'on doit forcément consulter à chaque fois qu'on leur remplace un logiciel les salariés, sinon on ne mettrait jamais rien en place</i>
7	<i>Bien informer les salariés et choisir le système adapté à l'organisation de l'entreprise... Prendre l'avis d'un salarié ça peut être assez compliqué (...) Surtout que s'il fallait prendre leur avis on ne serait pas d'accord, le fait qu'il y ait les syndicats etc. donc ce qu'il faut faire à mon avis, il faut certes de la concertation, il faut les associer au processus d'intégration du système d'information. Parce que c'est fait pour eux, ce sont eux qui vont utiliser ces nouveaux systèmes</i>
10	<i>Ce qui serait fondamental et efficace ce sont une communication relative aux risques et problématiques éthiques et un dialogue à double sens (échanges entre usagers et concepteurs sur les étapes de l'intégration des SI et du contenu du système).</i>
11	<i>il faut des formations, il faut que les gens apprennent à s'en servir, de l'information avant l'intégration. Il faut vérifier qu'il y ait des besoins déjà à la base avant d'instaurer un SI, des besoins professionnels pour utiliser ce genre de chose, après des formations. Et puis un suivi, afin de vérifier que l'usage soit propre, et puis faire</i>

	<i>régulièrement des mises à jour et de remises à niveau</i>
12	<i>D'abord il faut informer les salariés, faire une formation pour expliquer l'utilité de ce logiciel, comment travailler avec et puis après aussi il faut demander l'opinion des travailleurs parce qu'après tout c'est eux qui sont appelés à travailler avec ce logiciel et leur montrer qu'il y'a une différence entre les logiciels qu'ils utilisaient autrefois et... que à part ces différences aussi il y'a des améliorations qui ont été faites et que c'est dans le bien de leur travail que le nouveau logiciel à été mis en place.</i>

Tableau 28 : Verbatims sur l'adoption et l'intégration des TSI

3.12. Le téléchargement

De l'avis des répondants, le problème se situe principalement au niveau du téléchargement illégal qui constitue en réalité une atteinte au droit de la propriété d'autrui.

« Donc à ce niveau-là, je ne pense pas que ce soit condamnable en fait. Du moment qu'on ne fait pas du téléchargement illicite ou qu'on ne va pas sur des sites interdits donc euh .. Voilà ! »

(F. -25 ans, étudiant).

« Je pense que ça a du bon comme du mauvais... Je pense que ça a du bon... dans le sens où, on est quand même au 21^e siècle, il ne faut pas se voiler la face, il y a des choses qui arrangent tout le monde, ça permet à tout le monde d'avoir les informations en même temps, de les télécharger. Après au niveau de la propriété intellectuelle, c'est un peu plus compliqué déjà, après dans ma branche je ne connais pas les tenants et les aboutissants. Je sais que ça risque de poser de gros, gros problèmes. »

(F. 36-45 ans, fonctionnaire).

Les opinions que les répondants ont du phénomène du téléchargement dépendent du contexte dans lequel ces pratiques sont effectuées. Selon l'une des personnes interviewées le téléchargement dans le contexte professionnel serait plus condamnable que dans le cadre privé ou relève de la responsabilité personnelle de chacun.

« Le discours officiel, après le téléchargement personnellement... euh dans ma vie privée je télécharge. Après sur le lieu du travail je ne télécharge pas du tout. Alors là ça incombe à ma responsabilité, je ne le fais pas sur mon lieu de travail. Je sais que ça se fait moi je ne suis pas pour sur le lieu de travail. »

(H. 26-35 ans, fonctionnaire).

En outre, les répondants sont partagés entre le fait que le téléchargement illégal soit condamnable, le respect de la propriété intellectuelle et le problème des prix élevés.

« Le problème c'est que je pense que les gens ont tendance à télécharger, le problème c'est que au niveau commercial, je pense que les prix sont très élevés, je pense aussi qu'il faut faire une part des choses entre le coté commercial, eh bien et donc euh le problème qu'il y a c'est que au niveau commercial si on réduit les prix des cd et films, je pense que les gens seraient moins pour le téléchargement. »

(F. 26-35 ans, fonctionnaire).

« Il convient de respecter la propriété intellectuelle de l'auteur.. Et que voilà, qui empêche, et qui prévient certains abus par rapport au téléchargement, et surtout par rapport à la reproduction en fait. »

(F. -25 ans, étudiant).

Source	Verbatims
3	<i>avec tout ce qu'on a besoin de savoir nous sur nos clients, ça peut nous arriver d'avoir, si on a un client en propriété intellectuelle, un chanteur ou je ne sais pas quoi, et qu'on doit télécharger une chanson, on le fera, et on le fera sans trop de soucis si c'est pour les besoins du dossier... Euh... j'ai rien contre oui.</i>
10	<i>... il convient de respecter la propriété intellectuelle de l'auteur euh. Et que voilà, qui empêche, et qui prévient certains abus par rapport au téléchargement, et surtout par rapport à la reproduction en fait... Donc à ce niveau-là, je ne pense pas que ce soit condamnable en fait. Du moment qu'on ne fait pas du téléchargement illicite ou qu'on ne va pas sur des sites interdits donc euh.. Voilà !</i>
11	<i>Je pense que ça a du bon comme du mauvais... Je pense que ça a du bon... dans le sens où, on est quand même au 21^e s, il ne faut pas se voiler la face, il y a des choses qui arrangent tout le monde, ça permet à tout le monde d'avoir les informations en même temps, de les télécharger. Après au niveau de la propriété intellectuelle, c'est un peu plus compliqué déjà, après dans ma branche je ne connais pas les tenants et les aboutissants. Je sais que ça risque de poser de gros, gros problèmes. »</i>
12	<i>Moi je pense que...le téléchargement...en fait ça dépend parce qu'on n'est pas tous en mesure d'acheter certaines œuvres, donc pour...après on est obligé de télécharger certaines œuvres, des trucs comme ça.</i>
13	<i>Le discours officiel, après le téléchargement personnellement... euh dans ma vie privée je télécharge. Après sur le lieu du travail je ne télécharge pas du tout. Alors là ça incombe à ma responsabilité, je ne le fais pas sur mon lieu de travail. Je sais que ça se fait moi je ne suis pas pour sur le lieu de travail.</i>
14	<i>Le problème c'est que je pense que les gens ont tendance à télécharger, le problème c'est que au niveau commercial, je pense que les prix sont très élevés, je pense aussi qu'il faut faire une part des choses entre le côté commercial, eh bien et donc euh le problème qu'il y a c'est que au niveau commercial si on réduit les prix des cd et films, je pense que les gens seraient moins pour le téléchargement</i>

Tableau 29 : Verbatims sur le téléchargement

Il résulte de l'analyse que l'ensemble des thématiques relatives à l'usage éthique des TSI peut être regroupé en quatre grandes catégories pertinentes pour cerner les contours de l'usage éthique individuel au sein de l'organisation. Ces catégories, qui sont les problématiques perçues, les modes d'usage, les principes de bon usage et le contrôle de l'usage englobent l'ensemble des perceptions et des actions des utilisateurs interrogés. (Voir figure 7).

- **Les problématiques éthiques** : Problématiques rencontrées (perçues) ; Vie privée ; Sécurité et confidentialité ; Propriété ; Données personnelles ; Téléchargement.
- **Les modes d'usage** : Types d'usage (privé / professionnel) ; Usage impropre.
- **Les principes de bon usage** : « Bon usage » des TSI ; Règles et principes d'usage.
- **Le contrôle de l'usage** : Contrôle de l'utilisation ; Démarche d'adoption et d'intégration des TSI.

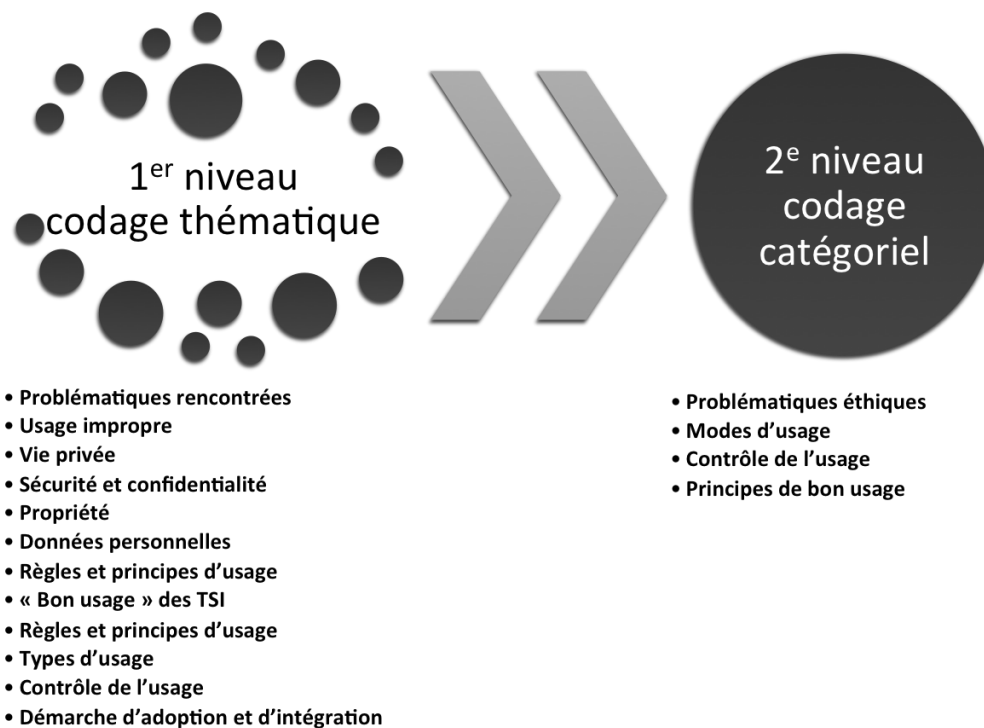


Figure 7 : Les niveaux de codage et d'analyse du corpus de données

Section 3 :

Résultats et discussions

1. L'identification et l'évaluation des problématiques éthiques rencontrées

Comme il est d'usage dans la discipline, l'identification des problématiques éthiques est une phase importante dans l'analyse du phénomène de l'éthique dans l'usage des TSI.

Il découle de cette étude que la plupart des problèmes qui ont été soulevés par la littérature depuis les années 1980 sont toujours d'actualité (Maner 1980 ; Johnson 1985 ; Mason 1986 ; Isaac et Kalika 2001 ; Peslak 2006, 2008 ; Donaldson 2001 ; Kracher et Corritore, 2009 ; Ganascia 2005 ; Baltzan et Phillips 2008 ; Brey 2012) à l'exception notoire du contrôle et de la surveillance de l'usage et du mode d'usage (professionnel / privé).

Les résultats nous montrent que les principales problématiques soulevées par l'usage des TSI selon les utilisateurs sont : la vie privée, la sécurité, la confidentialité, le contrôle et la surveillance de l'usage, les modes d'usage (professionnel / privé), les données personnelles, la propriété, le téléchargement, les pertes ou fuites de données et le piratage (voir figure 8).

L'importance de ces problématiques telle qu'elle est exprimée par les utilisateurs dans leurs pratiques quotidiennes d'usage nous amène à faire la distinction entre ce que nous appellerons les *problématiques de premier ordre* qui sont la vie privée et la sécurité et les *problématiques de second ordre* qui regroupent l'ensemble des autres problématiques évoquées par les utilisateurs.

Au niveau organisationnel, dans la perception des utilisateurs de TSI, ces problématiques se posent avec plus ou moins d'acuité selon que l'on se place du point de vue de l'organisation à travers les personnes qui la représentent ou du point de vue individuel des utilisateurs.

Ainsi la vie privée apparaît comme la problématique la plus importante au regard des utilisateurs des TSI. Cette importance est expliquée par le fait que les utilisateurs considèrent que la protection de la vie privée dans une organisation « est la base de la confiance entre le salarié et sa hiérarchie. » (H. 26-35 ans, cadre).

En effet, avec le déploiement progressif des technologies de l'information, et la mise à disposition d'outils technologiques à double usage²², « la vie privée est partout. Elle est au travail, elle est en dehors » (F. 26-35 profession libérale), à telle enseigne qu'il existe « des confusions dangereuses quant à la préservation des SI dans le cadre strictement professionnel » (H. 36-45 ans, employé) et la protection de la vie privée personnelle.

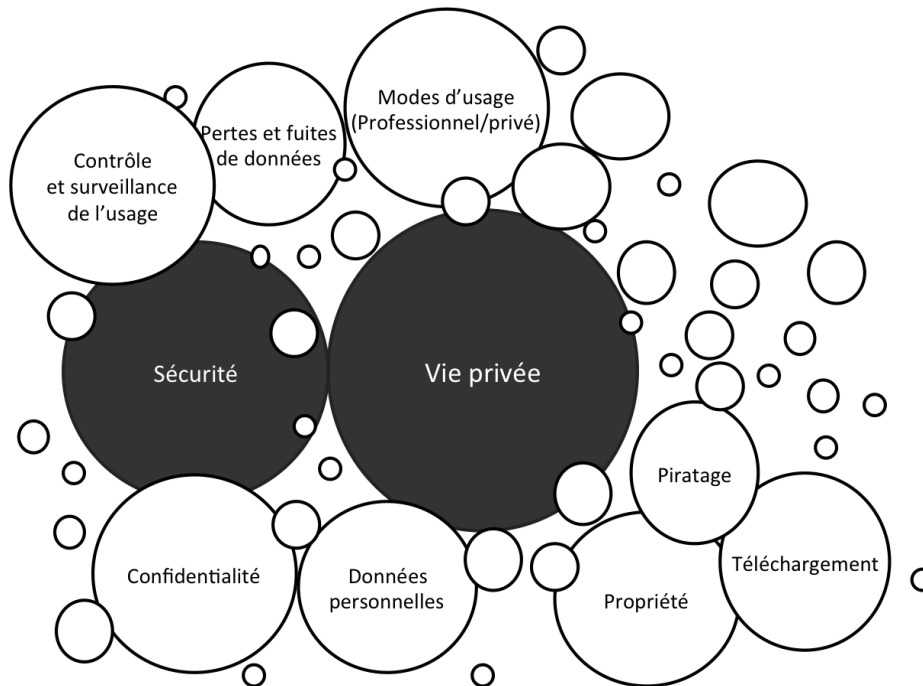


Figure 8 : Importance des principales problématiques identifiées par les utilisateurs

Du point de vue de l'organisation, la question de la sécurité se révèle être la plus cruciale. Selon certains utilisateurs « la question de la sécurité se pose avec beaucoup plus d'acuité pour l'entreprise » (H. 26-35 ans, cadre). Naturellement cela s'explique par la nécessité pour l'organisation d'assurer la sécurité de son système et des informations qui y transitent. Il s'agit pour l'organisation d'assurer le fonctionnement optimal du système, d'éviter « le risque de fuites d'informations, de perte de données par négligence ou par malveillance » (H. 56-65 ans, chef d'entreprise).

Les autres problématiques sont étroitement subordonnées aux deux problématiques de *premier ordre*, dont elles sont le prolongement. En effet dans la perception de certains utilisateurs, « la sécurité a comme finalité la préservation de la confidentialité » (H. -25 ans, étudiant), même si cette vision est très réductrice. Objectivement, d'autres utilisateurs pensent

²² Dans l'exercice de l'activité professionnelle, et dans la vie privée : c'est le cas par exemple des téléphones portables mis à disposition du personnel pour qu'ils soient joignables à tout moment.

que « la question de la sécurité et de la confidentialité rejoint la vie privée : sécurité de l'information, sécurité du système » (H. 26-35 ans, cadre).

Concernant le contrôle et la surveillance de l'usage, les utilisateurs admettent la nécessité et la légitimité du contrôle et de la surveillance de l'usage des TSI de l'organisation, même s'ils restent attachés aux principes de la transparence du contrôle, de l'autonomie, de la responsabilité et de l'autodiscipline de l'utilisateur.

La légitimité du contrôle et de la surveillance de l'usage se justifie par la nécessité de faire la distinction entre le privé et le professionnel et par le fait que c'est l'organisation qui met à la disposition de son personnel les moyens de travail et de communication. Ce sont les raisons pour lesquelles les utilisateurs conçoivent la légitimité et la nécessité du contrôle de l'usage à condition qu'il « soit limité pour de multiples raisons » (F. 26-35 ans, profession libérale) et réalisé selon une procédure transparente, pour éviter que la surveillance « devienne de l'espionnage » (F. -25 ans, étudiant).

Au final, comme pour les atteintes à la vie privée, ce n'est pas la technologie qui pose problème, mais le caractère abusif et non concerté de l'usage des dispositifs de contrôle et de surveillance qui est problématique comme le pensent à juste titre Isaac et Kalika (2001) :

« Intrinsèquement, les technologies de l'information ne sont pas porteuses d'atteinte à la vie privée. C'est leur utilisation abusive et non concertée qui est à l'origine d'une méfiance accrue de la part des salariés. »

(Isaac et Kalika 2001 p. 3).

Les questions relatives au mode d'usage requièrent une attention particulière. En effet, dans leur perception de l'usage éthique des TSI dans l'organisation, les utilisateurs ont opéré une nette distinction d'une part, entre deux modes d'usage des TSI dans l'organisation : l'usage professionnel versus l'usage privé ou personnel, et d'autre part, entre deux natures de l'usage : le « bon » usage et l'usage « impropre ». (Voir figure 9)

Chez les utilisateurs, l'usage à des fins professionnelles dans l'organisation est présumé être une utilisation éthique sauf existence de cas manifestes d'usage impropre. Tandis que l'usage à des fins privées ou personnelles est présumé être une utilisation non éthique sauf si elle revêt un caractère exceptionnel, raisonnable, non abusif et respectueux de la destination des outils et des finalités de l'organisation. (Voir figure 9).

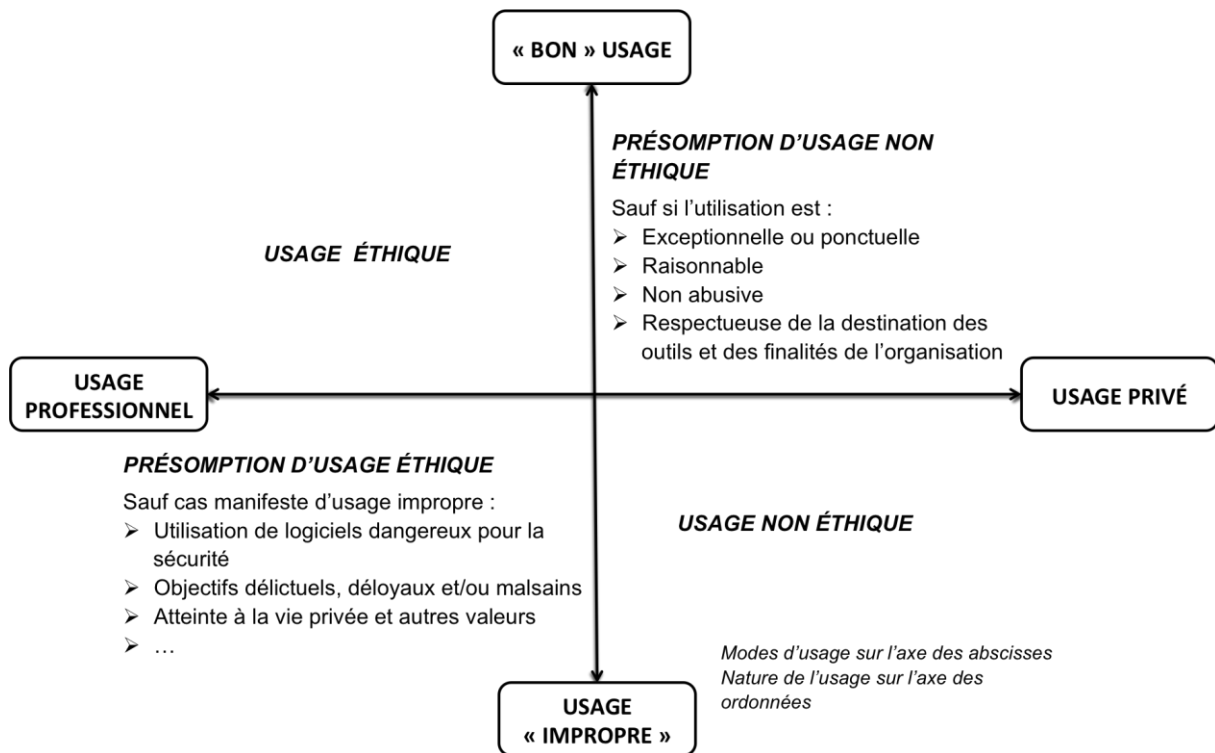


Figure 9 : Éthique et modes d'usage des TSI dans l'organisation

Il résulte de ces différentes observations la nature contextuelle de l'usage éthique individuel des TSI. En effet il est important de souligner que le jugement éthique relatif à certains comportements d'usage dépend dans une large mesure du contexte « professionnel » ou « privé » dans lequel ces comportements sont réalisés. En d'autres termes la perception de l'usage éthique des TSI est beaucoup plus stricte dans le contexte professionnel que dans le cadre social en général. Les utilisateurs interrogés ont une conception de l'usage éthique individuel plus élastique voire laxiste lorsque ces pratiques sont réalisées dans le cadre non professionnel. Par exemple, le téléchargement illégal est perçu comme condamnable sur le lieu de travail, mais acceptable dans la vie privée

« Dans ma vie privée je télécharge. Après sur le lieu du travail je ne télécharge pas du tout. Alors là ça incombe à ma responsabilité, je ne le fais pas sur mon lieu de travail. Je sais que ça se fait, moi je ne suis pas pour sur le lieu de travail.

(H. 26 - 35 ans, fonctionnaire).

Par ailleurs, pour comprendre l'articulation et la place des problématiques éthiques dans le mécanisme global de l'usage éthique individuel, il convient de souligner que l'identification des problématiques et des principes d'usage est une composante essentielle de l'éthique des TSI. C'est un préalable nécessaire à tout processus individuel de prise de

décision éthique et à toute démarche organisationnelle ou collective d'audit et de mise en place de règles de bonne conduite relatives aux technologies et systèmes d'information. C'est ainsi que dans le modèle de processus de prise de décision éthique communément admis de Rest (1986), l'identification des problématiques éthiques coïncide avec la première étape de prise de conscience de la question morale²³ (voir figure 3, Chap. 1^{er}, Section 2,-2.1).

L'évaluation des problématiques éthiques permet d'analyser l'intensité morale de la situation en question (voir figure 10). En effet, selon le modèle de mesure de l'intensité morale de Jones (1991), plus la problématique éthique a une forte intensité morale, plus elle développe chez l'acteur une intention morale et conduit à des comportements éthiques. Dès lors, l'évaluation des problématiques est essentielle à plusieurs égards. D'une part, elle intervient a priori dans toutes les étapes du processus individuel de prise de décision éthique. D'autre part, elle permet a posteriori d'apporter des réponses appropriées aux problématiques éthiques et contribue à l'efficacité des démarches collectives ou organisationnelles d'audit et de mise en place de règles de bonne conduite.

En l'occurrence, cette étude ne permet pas de déterminer selon les critères objectifs de Jones (1991), l'intensité morale des problématiques éthiques identifiées par les utilisateurs. Néanmoins elle décrit le niveau d'importance ou le degré d'acuité perçu de ces problématiques par utilisateurs.

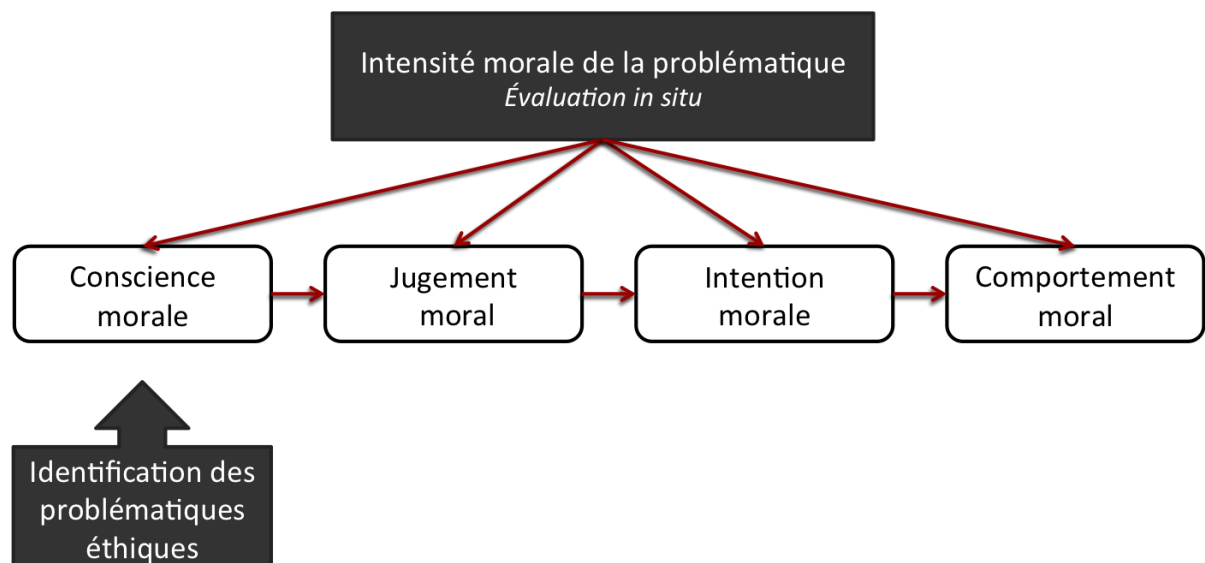


Figure 10 : Identification et évaluation des problématiques dans le processus de prise de décision morale, (adapté de Rest, 1986 et de Jones, 1991)

²³ Ici, les notions d'éthique et de morale recouvrent la même réalité sémantique.

Les résultats relatifs à l'identification des problématiques éthiques nous révèlent que la plupart des problématiques rencontrées par les utilisateurs de TSI ne sont pas des questions nouvelles.

En effet, nous rappelons qu'il existe depuis les années 1980 une controverse dans l'éthique des technologies de l'information sur le caractère « unique ou spécial » (Maner 1980, 2004 ; Johnson 1985 ; Tavani 2002, 2007 ; Kracher et Corritore 2004). Certains auteurs considèrent l'éthique des TSI comme une discipline spécifique et autonome dans le sens où les TSI auraient engendré de nouveaux questionnements moraux qui n'existaient pas avant l'avènement des TSI (Maner 1980, 2004). D'autres soutiennent que les TSI n'ont pas généré de nouvelles problématiques éthiques, ils ont juste ressuscité d'anciennes problématiques sous de nouvelles formes et avec une acuité plus importante (Tavani 2002, 2007 ; Kracher et Corritore 2004).

Les résultats contredisent la thèse de Maner (1980, 2004) sur le caractère « unique » et « spécifique » de l'éthique des technologies de l'information selon laquelle les TSI ont engendré un ensemble de nouvelles problématiques qui n'existaient pas avant le déploiement des technologies de l'information. Les résultats vont dans le sens des travaux de Tavani (2002, 2007) et Kracher et Corritore (2004) qui soutiennent l'idée d'un renouvellement d'anciennes problématiques.

Cette étude réconforte l'argument de la résurgence d'anciennes problématiques éthiques qui existaient déjà auparavant, dans des formes et proportions beaucoup plus intenses à cause de la dématérialisation, de la rapidité et de l'instantanéité des échanges qu'instaurent les technologies de l'information.

2. Le mécanisme explicatif de l'usage éthique individuel dans l'organisation : les différentes dimensions de l'usage éthique individuel des TSI

Il ressort de cette étude que l'usage éthique individuel dans le cadre de l'organisation s'articule autour de quatre dimensions principales : les problématiques éthiques, les modes d'usage, le contrôle de l'usage et les principes de bon usage (voir figure 11).

Les problématiques éthiques se réfèrent à l'ensemble des questions et problèmes d'ordre moral ou éthique soulevés par les TSI à l'occasion d'une situation concrète d'usage des TSI.

Les modes d'usage sont les différents types d'usage auxquels l'utilisation des TSI peut être destinée. Généralement au sein de l'organisation on distingue l'usage professionnel versus l'usage privé ou personnel. L'usage professionnel correspond à l'utilisation du matériel dans le cadre strict des activités de l'organisation et des tâches confiées. L'usage privé comme son nom l'indique se réfère à l'utilisation du matériel à des fins personnelles et extérieures à l'activité de l'organisation.

Le contrôle de l'usage fait référence aux différents mécanismes de contrôle et de surveillance mis en place par l'organisation pour contrôler l'activité de son personnel. Juridiquement, l'organisation a le droit de contrôler et de surveiller l'activité de ses salariés pendant le temps de travail à condition d'informer préalablement les salariés de la mise en place de ce dispositif de contrôle. L'emploi de procédés clandestins de surveillance est illicite.

Les principes de bon usage font référence à l'ensemble des règles et comportements qui tendent vers l'utilisation convenable des TSI. Il peut s'agir de règles de source individuelle ou collective destinées à orienter les actions et les comportements vers un usage approprié des TSI.

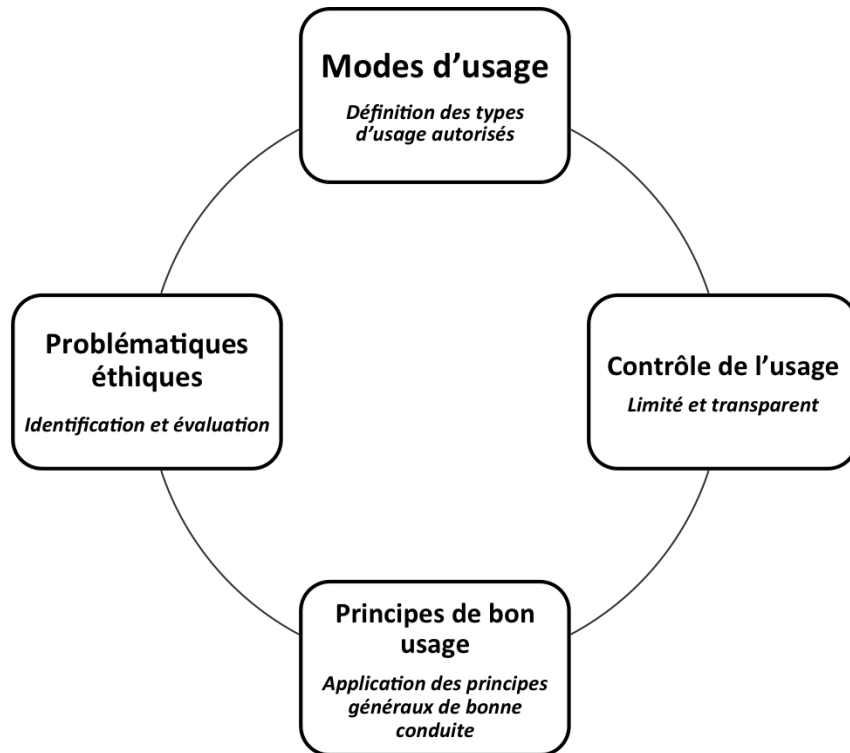


Figure 11 : Articulation des différentes dimensions de l'usage éthique individuel des TSI dans l'organisation

Dans le cadre organisationnel, les quatre dimensions de l'usage éthique individuel s'articulent dans une dynamique réursive en boucle constitutive d'un cercle vertueux de l'usage éthique des technologies et systèmes d'information (voir figure 11).

- Dans un premier temps, il s'agit d'identifier et d'évaluer les problématiques éthiques rencontrées ou susceptibles d'être rencontrées dans le cadre de l'usage des technologies et systèmes d'information de l'organisation. En effet, l'identification et l'évaluation des problématiques sont des conditions nécessaires à la prise de décision éthique individuelle et à toute démarche organisationnelle de mise en place de règles relatives au « bon » usage des technologies et systèmes d'information.
- Ensuite la détermination des modes d'usage : les deux principaux types d'usage peuvent revêtir un caractère plus ou moins éthique selon la façon dont ils sont appliqués. Les modes d'usage doivent être distingués de la nature de l'usage qui peut être propre ou impropre. Le principe reste l'utilisation professionnelle des TSI dans l'organisation. L'utilisation privée dans le cas échéant doit être exceptionnelle raisonnable, non abusive et respectueuse de la destination des outils et des finalités de l'organisation.

- Puis un contrôle de l'usage limité et transparent. Le contrôle et la surveillance de l'usage sont perçus comme légitimes et utiles par les utilisateurs lorsqu'ils sont limités au strict nécessaire et effectués selon une procédure transparente qui favorise la responsabilité et l'autodiscipline.
- Enfin les principes de bon usage. Dans la perception des utilisateurs ce sont les principes de base qui doivent gouverner l'action des individus dans la vie de tous les jours. Il s'agit de l'application des principes généraux de bonne conduite tels que le respect d'autrui, la responsabilité et la vigilance dans l'usage quotidien des outils.

3. Les composantes de la notion d'usage éthique des TSI dans la perception des utilisateurs

Il résulte de l'analyse et de l'interprétation du discours des répondants une conception particulièrement dynamique de l'usage éthique individuel.

Ainsi, l'usage éthique individuel des technologies et systèmes d'information peut être défini comme une utilisation (dans le cadre sociétal ou organisationnel) conforme à la destination de la technologie, garant de l'intégrité du matériel et qui met en œuvre les principes généraux de bonne conduite tels que la vigilance, la responsabilité et le respect d'autrui.

Cette définition englobe les trois dimensions de l'éthique individuelle des technologies et systèmes d'information : le respect de la destination de la technologie, respect de l'intégrité et de la sécurité du système et du matériel et la mise en œuvre des principes généraux de bonne conduite. (Voir Figure 12).

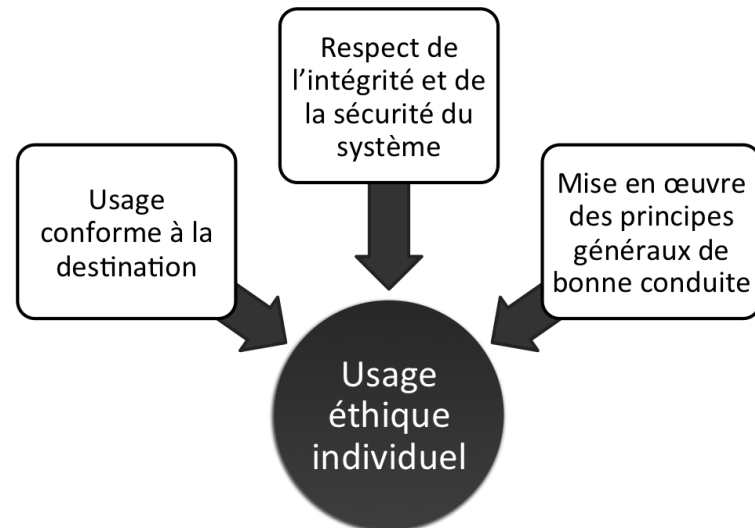


Figure 12 : Usage éthique individuel des TSI

Cependant cette définition semble soulever quelques objections qui résident dans l'injonction du respect de la destination des outils. La question qui se pose, c'est de quelle destination il s'agit ? Et qui confère à la technologie la destination pour laquelle son usage deviendrait correct, propre, conforme voire éthique ?

Vraisemblablement, on pourrait être tenté de penser que ce sont les concepteurs de la technologie, ou encore les responsables de l'organisation qui impulseraient de telles orientations. Mais il n'en est rien si l'on se place du point de vue de la théorie de la construction sociale des usages (Proulx 2005) selon laquelle les utilisateurs jouent un rôle déterminant dans la construction des usages. Par ailleurs, il est établi que les utilisateurs finaux à travers des actes qualifiés de « déplacement », « d'adaptation », « d'extension » et de « détournement » des technologies et systèmes d'information procèdent de facto à des transformations de la technologie « par rapport à la définition qu'en auraient donné les concepteurs » (Akrich 1998 p.3) et à la destination prévue par l'organisation.

Ainsi, même s'il est vrai que la destination initiale est conférée par les concepteurs ou l'organisation qui met en place la technologie ou le système d'information, il demeure tout aussi vrai que la destination finale, régulière et effective de la technologie est déterminée par les utilisateurs finaux dans le cadre des pratiques quotidiennes d'usage.

Ces objections sont ainsi atténuées par la perspective sociomatérielle qui appréhende la technologie et son usage dans les pratiques quotidiennes à travers les notions d'enactement et de « technology-in-practice » (Orlikowski 2000). En effet, la notion d'enactment va plus loin

que la notion d'usage, car elle s'inscrit dans le cadre de la technologie en pratique « technology in use » et participe à la construction à la fois de la technologie elle-même, et des différents usages qui en résultent (Orlikowski 2000 ; Orlikowski et Scoot 2008).

Dès lors, la destination, loin d'être une notion statique et prédéfinie dès le départ, apparaît inévitablement comme une réalité dynamique qui se construit et évolue au jour-le-jour dans le cadre organisationnel ou sociétal par l'ensemble des parties prenantes de la technologie ; des concepteurs jusqu'à l'utilisateur final.

Par conséquent, la « bonne » destination pour laquelle la technologie doit être utilisée n'est pas dictée par les concepteurs, encore moins par l'organisation. Elle résulte de la convergence entre la destination initiale et les pratiques quotidiennes d'usage qui se sont imposées.

Concernant, les autres composantes de la notion d'usage éthique individuel des TSI, le respect de l'intégrité et de la sécurité du système n'appellent pas d'explications particulières. Il reste à déterminer la question de savoir comment mettre en œuvre les principes généraux de bonne conduite dans l'usage des technologies et systèmes d'information ?

Dans la perception des utilisateurs, la mise en œuvre de ces principes correspond à une application simpliste des principes de base de bonne conduite qui doivent gouverner l'action des individus dans la vie de tous les jours.

En pratique cela passe par l'observation d'un certain nombre de règles telles que la « vigilance », la « responsabilité », le « respect d'autrui », « l'autodiscipline », etc. dans l'utilisation quotidienne des technologies et systèmes d'information. Pour en citer quelques illustrations, il s'agit d'une « utilisation consciencieuse et respectueuse des SI, mais aussi d'autrui » (F. -25 ans, étudiant) ou encore un usage qui permet à « l'organisation de fonctionner de manière optimale... » (H. 36-45 ans, employé).

En conclusion, l'usage éthique individuel des TSI n'est pas comme on pourrait s'y attendre une application plus ou moins rigoureuse des prescriptions morales issues des théories éthiques de la philosophie ou des obligations juridiques.

Certains spécialistes de l'éthique pourraient être tentés de voir à travers ces résultats sur la perception de l'usage éthique individuel un certain pragmatisme éthique qui attache plus d'importance aux conséquences pratiques de l'acte plutôt qu'à l'imposition de règles morales.

D'autres verront certains aspects de l'utilitarisme, dans l'usage conforme à la destination des TSI de l'organisation et le respect de l'intégrité et de la sécurité comme participant à la réalisation du bonheur du plus grand nombre.

D'aucuns trouveront, dans la conformité à la destination et la mise en œuvre des principes généraux de bonne conduite, certains aspects de l'éthique déontologique qui imposent le respect des règles d'utilisation en tout état de cause.

Cependant, il nous semble que la vision pragmatique semble être plus représentative car, sans nier l'aspect normatif de l'usage éthique les utilisateurs mettent particulièrement l'accent sur les conséquences pratiques des actes qui s'extériorisent sous forme de conduites à adopter dans l'utilisation de ces outils.

La limite principale de cette étude réside dans le fait que malgré l'identification des problématiques éthiques perçues par les utilisateurs, elle ne permet pas d'évaluer de manière objective l'intensité morale de l'ensemble des problématiques qui ont été soulevées par les personnes interrogées.

L'étude permet seulement une évaluation (qualitative) des problématiques qui repose simplement sur la question de savoir le degré d'importance ou d'acuité que revêt telle ou telle problématique, à l'exclusion d'une évaluation basée sur les critères de l'intensité morale (Jones 1991 ; Marshall et Dewe 1997 ; Frey 2000 ; Peslak 2006, 2008).

La seconde limite de cette étude découle de la reprise des thèmes et des questions qui ont été développées par les travaux antérieurs dans la littérature. En effet, certaines réponses relatives à des problématiques éthiques très discutées comme le téléchargement illégal, la vie privée ou la protection des données personnelles peuvent être dictées par l'influence des normes sociales dominantes.

Après avoir déterminé dans cette étude les réalités que recouvre l'usage éthique individuel du point de vue des utilisateurs, nous allons étudier dans le cadre du chapitre 5 suivant l'analyse du positionnement moral des organisations vis-à-vis de l'usage des TSI, à travers l'étude des chartes d'usage des technologies et systèmes d'information.

Chapitre 5 :

Positionnement éthique des organisations : une
approche psychosociologique de l'éthique des
technologies de l'information par le prisme des
chartes d'usage des TSI

L'objectif de l'étude présentée dans ce chapitre est d'examiner à la lumière des chartes d'usage de TSI l'étendue de l'éthique informationnelle de l'organisation, à la fois au niveau de l'utilisation des outils et au niveau des politiques d'usage.

Précisément, il s'agit de déterminer dans quelle mesure les chartes d'usage des TSI reflètent l'éthique des TSI de l'organisation en termes de problématiques éthiques soulevées et de positionnement moral des organisations et le rôle joué par la culture dans ce positionnement éthique.

Les chartes sont des outils par l'intermédiaire desquels l'organisation définit et met en œuvre sa politique d'usage des TSI, en édictant un certain nombre d'obligations, d'interdictions et de principes de « bon usage » de ces outils qui s'appliquent à l'organisation, à l'ensemble des utilisateurs, et quelques fois aux parties prenantes externes à celle-ci. Elles visent à combler le vide normatif et légal en matière d'éthique dans les entreprises, à l'exemple de la Sarbanes-Oxley Act (SOX) qui depuis 2002, préconise de mettre en avant les considérations éthiques, grâce notamment à l'édition de codes ou de chartes éthiques des différents usages des TSI aux USA (Chang et al., 2008).

La dimension culturelle intervient car le développement moral de l'organisation est étroitement lié à la culture organisationnelle (Dalla Costa 1998). La culture a suscité une littérature extrêmement abondante (Walsh, Kefi et Baskerville, 2010). Nous retiendrons la conception de la culture comme un ensemble de valeurs, de représentations et de croyances destinées à orienter les comportements individuels au sein d'un groupe (Rokeach 1973 ; Gaudibert, 1977 ; Schein, 1983).

A partir de là, nous proposons dans cette recherche d'étudier la culture éthique organisationnelle que nous appréhendons comme le processus de construction d'un ensemble de normes, valeurs, modes de pensée et règles de conduite qui orientent les actions collectives et individuelles vers des comportements reconnus comme étant éthiques par l'organisation. Nous considérons que ce processus de construction est susceptible de permettre à l'organisation de passer par un certain nombre de stades de développement moral (Kohlberg, 1969, 1981) et qu'il est possible à un instant donné d'identifier le stade de développement moral dans lequel une organisation donnée peut se situer.

Nous abordons dans ce chapitre le cadre théorique de l'étude (Section 1), la démarche méthodologique (Section 2), les résultats et la discussion de ces résultats (Section 3).

Section 1 :

Cadre théorique de l'étude : Rôle de la culture dans l'analyse du positionnement moral de l'organisation

Comme nous l'avons abordé dans la construction du cadre théorique de cette recherche, l'approche développementale analyse la prise de décision éthique à l'aune du développement moral cognitif (Chapitre 1, Section2, -1.2). En effet le modèle de développement moral de l'individu de Kohlberg (1969, 1981) a été transposé dans le cadre organisationnel (Reindenbach et Robin 1991 ; Sridhar et Camburn 1993 ; Logsdon et Yuthas 1997) en raison des similitudes qui existent entre l'apprentissage individuel et l'apprentissage de l'organisation (Hedberg, 1981 ; Cyert and March, 1963 ; Simon, 1957). En conséquence nous proposons de mettre l'accent sur la dimension culturelle qui joue un rôle clé dans le positionnement moral des organisations.

1. Le rôle de la culture organisationnelle dans le développement moral de l'organisation

Dans la droite ligne de l'approche développementale, Reindenbach et Robin (1991) ont proposé un modèle conceptuel du développement moral de l'organisation qui distingue cinq types d'organisations en fonction de la culture éthique : les organisations amORAles, les organisations légalistes, les organisations sensibles à l'éthique, les organisations émergentes en matière d'éthique et les organisations éthiques (Voir tableau 30). En effet le modèle repose sur l'idée selon laquelle le développement moral de l'organisation est déterminé par la culture organisationnelle et réciproquement.

« The moral development of a corporation is determined by the organization's culture and, in reciprocal fashion, helps define that culture. In essence, it is the organization's culture that undergoes moral development ».

(Reindenbach et Robin 1991 p.273).

Il est important de souligner que toutes les organisations ne passent pas nécessairement à travers ces cinq stades, et toutes ne sont pas destinées à être des organisations éthiques. Le dernier stade de développement moral de l'entreprise dépend de plusieurs facteurs parmi

lesquels : les fondateurs de l'organisation et leurs valeurs, les stratégies managériales de la direction, les facteurs environnementaux, l'histoire de l'organisation et le secteur d'activité. Le développement moral de l'organisation ne s'inscrit pas nécessairement dans un processus continu et invariable (Reindenbach et Robin 1991).

Les principales sources de la culture organisationnelle proviennent des valeurs et des croyances des membres de l'organisation et plus particulièrement des dirigeants (Schein, 1983), et de l'effet positif dû à la réussite de l'organisation dans la résolution des problèmes survenus et la réalisation des objectifs (Schwartz et Davis, 1981).

Niveau de développement moral	Attitude et approche managériale	Aspects éthiques de la culture organisationnelle	Outils et politiques en matière éthique
Stade 1 Organisation amorphe	Tous les moyens sont bons. C'est éthique tant qu'on ne s'est pas fait attraper	Culture « hors la loi » Etre dur, rapide et efficace Amasser tout ce qu'on peut avoir	Absence de code éthique ou d'autres documents ou d'ensemble de valeurs
Stade 2 Organisation légaliste	Jongler avec les règles légales. combattre les changements législatifs qui affectent les résultats de l'entreprise. Utiliser les relations publiques pour limiter les dégâts en cas de survenance de problèmes sociaux	Culture « du légal » , si c'est légal c'est ok Travailler en zone grise et prévoir des échappatoires La performance économique prime sur les évaluations et les récompenses	Un code éthique s'il en existe un est souvent un document interne (règlement intérieur) « Ne rien faire qui pourrait nuire à l'organisation ». « soyez un soldat de l'entreprise »
Stade 3 Organisation sensible en matière d'éthique	Prise en compte de valeurs autres que celles prescrites par les dispositions légales. Recherche d'un équilibre entre le profit et les considérations éthiques, même si le credo reste « ethics pays » Tentative de mise en place d'actions managériales sensibles à la question éthique	Prémises d'une culture de « l'entreprise responsable et citoyenne » Prise en compte de l'intérêt des parties prenantes	Le code a une orientation externe et reflète les attentes de l'opinion publique (image de l'organisation). Les autres outils en matière éthique sont peu développés
Stade 4 Organisation émergente en matière d'éthique	L'organisation expose activement sa préoccupation pour des résultats éthiques. Les valeurs des dirigeants deviennent les valeurs de l'organisation.	Culture « des valeurs éthiques » Ces valeurs fondamentales permettent de fournir une orientation dans certaines situations.	Les codes éthiques deviennent des documents d'action. Les articles du code reflètent les valeurs fondamentales de

	<p>L'entreprise met l'accent sur l'éthique mais manque d'organisation et de planification à long terme.</p> <p>Le management éthique connaît des succès et des échecs</p>	<p>Une culture moins réactive et plus proactive aux problèmes sociaux quand ils surviennent</p>	<p>l'organisation.</p> <p>Les guides, les déclarations, les comités éthiques, les médiateurs sont parfois utilisés.</p>
<p>Stade 5</p> <p>Organisation éthique</p>	<p>Recherche d'équilibre entre les impératifs éthiques et les impératifs économiques.</p> <p>L'analyse éthique est entièrement intégrée dans les missions et dans le plan stratégique.</p> <p>Utilisation de l'analyse SWOT²⁴ pour anticiper les problèmes et trouver des solutions alternatives</p>	<p>Culture « éthique effective »</p> <p>Les valeurs éthiques soigneusement sélectionnées reflètent le profil de l'organisation et guide ses actions</p> <p>Culture organisationnelle planifiée et dirigée vers l'éthique.</p> <p>L'embauche, la formation, les primes et les licenciements obéissent aux règles éthiques de l'organisation</p>	<p>Les documents mettent l'accent sur le profil et les valeurs éthiques fondamentales de l'organisation.</p> <p>A tous les niveaux, tous les documents de l'organisation reflètent ces valeurs</p>

Tableau 30 : Stades de développement moral et culture organisationnelle, (Adapté de Reindenbach et Robin, 1991)

²⁴ SWOT (Strengths Weaknesses Opportunities and Threats) est un outil d'analyse qui sert à évaluer ou à diagnostiquer un projet, une politique ou une stratégie à travers quatre facteurs : les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces.

2. L'importance de la culture organisationnelle dans l'éthique des TSI

Dans les sciences humaines et sociales, la conception dominante appréhende la culture comme un ensemble de valeurs, de représentations et de croyances destinées à orienter les comportements individuels au sein d'un groupe (Rokeach 1973 ; Morin 1975 ; Gaudibert 1977 ; Schein, 1983).

« La culture constitue un corps complexe de normes, symboles, mythes et images qui pénètrent l'individu dans son intimité, structurent les instincts, orientent les émotions »

(Morin 1975 p.13).

Hofstede (1980 ; 2004) analyse la culture comme « *la programmation collective de l'esprit qui distingue les membres d'un groupe* ». Il identifie plusieurs niveaux d'expression et d'analyse du phénomène culturel : le niveau national, organisationnel, professionnel, et selon les genres (masculin/féminin). Pour certains auteurs, il est évident que le développement moral de l'organisation à travers la prise en compte des considérations éthiques est intrinsèquement lié à la culture organisationnelle (Dalla Costa 1998). Pour fonder et pérenniser les valeurs éthiques d'une organisation, il faut que celles-ci émergent de l'interne, et soient développées au sein « *de la culture unique de l'organisation* ». (Dalla Costa 1998). La culture éthique organisationnelle est par ailleurs perçue comme un processus dynamique.

En effet, des études ont démontré l'importance de la culture éthique organisationnelle dans la construction de l'éthique informationnelle. Ainsi, le facteur le plus déterminant dans les comportements éthiques concernant l'usage des TSI est le contexte organisationnel, c'est-à-dire « l'environnement éthique de l'organisation » (Banerjee, Cronan et Jones 1998). Dans les organisations, l'importance de l'éthique dans la prise de décision des managers est fortement influencée par les caractéristiques de l'environnement éthique de l'organisation (Ferrell and Gresham 1985 ; Trevino 1986) :

“The most important variable in explaining ethical behaviour intention was the organization-scenario variable (...). In addition, an individual's personal normative beliefs and organizational ethical climate were statistically significant variables. Moral judgement and attitude were not statistically significant”

(Banerjee et al., 1998 p.46).

Les décisions de changement ou d'implantation des SI mettent en jeu les valeurs fondamentales et la culture de l'entreprise. Ces décisions peuvent promouvoir ou porter atteinte aux valeurs revendiquées par l'organisation. En effet, l'adoption d'un nouveau système d'information (ou un changement dans un système d'information existant) implique une négociation entre les acteurs. Les concepteurs des systèmes doivent négocier avec différents groupes et individus sur la façon dont le système sera mis en œuvre.

Jin et Drozdenko (2010) ont démontré, dans le cadre d'une étude sur les professionnels des TSI, la relation qui existe entre les valeurs de base de l'organisation, la responsabilité sociale, l'éthique et la performance économique de l'organisation. L'étude démontre que : plus l'entreprise est performante en matière de responsabilité sociale, plus ses employés sont éthiques, il existe une relation entre les comportements éthiques revendiqués et prônés par l'organisation et les mesures globales de performance organisationnelle, car l'éthique et la RSE affectent à leur tour les résultats de l'entreprise :

“Managers from organizations with organic core values reported a higher level of social responsibility relative to managers in organizations with mechanistic values; that managers in both mechanistic and organic organizations which were perceived as more socially responsible were also perceived as more ethical; and that perceived ethical attitudes and social responsibility were significantly associated with organizational performance outcome measures.”

Jin et Drozdenko (2010 p.341).

Par ailleurs, d'autres études menées aux Etats-Unis en 2005 par l'ERC (Ethics Resource Center) montrent l'importance de la culture organisationnelle dans les comportements éthiques des employés. Selon cette étude, 70% des employés travaillant dans des organisations à faible culture éthique ont observé des violations éthiques, contre 34% pour les organisations ayant une forte culture éthique (Verschoor 2005).

Dans cette optique, la mise en place des valeurs éthiques de l'entreprise ne doit pas être un exercice imposé par les dirigeants de l'entreprise, mais un processus de concertation auquel doivent participer toutes les parties prenantes concernées. Les politiques et outils pour promouvoir une éthique des TSI dans l'organisation doivent s'inscrire dans le cadre global de la culture éthique de l'entreprise. Il s'agit de mettre en place dans l'organisation un système de valeurs de base qui prône le partage du pouvoir, la transparence dans l'information, une culture démocratique et la RSE (Jin et Drozdenko 2010).

Section 2 :

Démarche méthodologique

1. Méthode de recueil des données et échantillon de recherche

Notre échantillon de recherche est composé de plusieurs organisations issues de divers secteurs d'activités : entreprises, universités et organismes de recherche, fondations et associations, acteurs de l'industrie du livre, administrations publiques et collectivités territoriales, etc. Concrètement, nous avons étudié les chartes d'usage des TSI de 66 organisations ainsi réparties :

- 18 entreprises parmi lesquelles des grands groupes, des entreprises du secteur informatique et des télécommunications et des entreprises de services, de conseil des organismes financiers ;
- 18 universités et organismes de recherche ;
- 12 associations et organisations à but non lucratif, y compris des fondations et des ONG ;
- 12 organisations de l'industrie du livre, comprenant des entreprises d'édition, des bibliothèques, des librairies numériques et des grands opérateurs de l'industrie du livre numérique ;
- 06 administrations publiques et collectivités territoriales.

En outre pour étudier les différences culturelles, notre échantillon comprend des organisations africaines et des organisations européennes (voir tableau 31)

Le mode opératoire de l'échantillonnage est opportuniste, car les données recueillies, en l'occurrence les chartes éthiques, sont issues essentiellement d'organisations disposant de chartes d'usage des technologies et systèmes d'information diffusées sur leurs sites Internet.

Types d'organisations	Europe	Afrique	Nombre	Pourcentage
Entreprises	10	8	18	27%
Administrations publiques / Collectivités territoriales	5	1	6	10%
Associations / Fondations / ONG	6	5	12	18%
Universités / Organismes de recherche	12	6	18	27%
Organisations de l'industrie du livre	8	4	12	18%
Total	42	24	66	100%

Tableau 31 : échantillon des organisations étudiées

L'ensemble des chartes d'usage étudiées représente un corpus de 319 pages, soit en moyenne près de 5 pages par charte. En raison de la densité du corpus, nous mobilisons la grille d'analyse de Gaumnitz et Lere (2004) que nous adoptons au modèle de développement moral de Kohlberg (1981).

2. Grille d'analyse des chartes

L'étude s'appuie sur le modèle de développement moral de Kohlberg qui propose, comme nous l'avons déjà exposé, un cadre d'analyse bien établi dans le domaine de la recherche en éthique.

Nous avons repris ce modèle transposé dans le cadre organisationnel pour déterminer le positionnement éthique des organisations en relation avec la culture organisationnelle (Reindenbach et Robin 1991), la responsabilité sociale de l'entreprise (Logsdon et Yuthas 1997) pour déterminer le positionnement moral de l'organisation vis-à-vis de l'usage des technologies et systèmes d'information de l'organisation

La littérature comprend de nombreuses techniques d'analyse des codes ou chartes éthiques, parmi les plus utilisées : la grille d'analyse de Gaumnitz et de Lere (2004), la méthode d'analyse de Lefebvre et Singh (1992) ou celle de Jamal et Bowie (2002).

Nous avons choisi la grille d'analyse de Gaumnitz et de Lere (2004) car c'est une méthode qui permet de classer et de catégoriser les chartes selon un processus standard afin d'en faciliter la discussion, de procéder à des comparaisons et de faire progresser la compréhension dynamique de ces chartes (Gaumnitz et Lere 2004).

La grille d'analyse de Gaumnitz et de Lere (2004) est un système de classification des codes éthiques à partir de six critères de mesure : la longueur, l'accent, le niveau de détail, la forme, le contenu thématique et le ton.

La longueur permet de mesurer l'importance de la charte en comptant le nombre de déclarations ou d'idées qu'elle contient. Le nombre de déclarations ne correspond pas au nombre de phrases.

“The number of statements is not necessarily the same as the number of sentences”

Gaumnitz&Lere (2004 p.334).

L'accent ou la récurrence permet l'examen des chartes en se concentrant sur la nature des obligations imposées pour les classer ensuite par thèmes, sujets ou domaines. Cette approche permet de mesurer la récurrence d'un thème ou d'un sujet en comptant leur nombre.

Le niveau de détail est le complément de l'examen de l'accent ou de la récurrence, car on examine à la fois le nombre de déclarations et le nombre de thèmes qui sont présents. Il est mesuré par le nombre moyen de déclarations par thème.

La forme permet d'examiner la structure globale de la charte pour voir l'importance de chaque thème par rapport aux autres. (Voir tableau 32)

Le contenu thématique permet de déterminer les principales thématiques traitées dans chaque déclaration de la charte en ajoutant des termes descriptifs.

Le ton permet de déterminer si la charte est plutôt directive, c'est-à-dire qu'elle oriente vers un certain comportement, ou plutôt prescriptive ou prohibitive c'est-à-dire qu'elle édicte un certain nombre de comportements qu'il convient de respecter ou d'éviter.

Catégories	Contenu
LONGUEUR	Dénombrer les énoncés contenus dans la charte Le nombre d'énoncés ou de déclarations contenus dans la charte
ACCENT	Dénombrer les thèmes abordés dans le code
NIVEAU DE DÉTAIL	Détermine la moyenne d'énoncés par thème Énonce la concentration relative d'énoncés par thème
FORME	La structure globale de la charte Démontre l'intérêt principal du code
CONTENU THÉMATIQUE	Dénombrer les principales thématiques traitées
TON	Reflète le ton général employé (positif, négatif directif, incitatif ou injonctif etc.).

Tableau 32 : Les catégories de la grille de Gaumnitz et Lere (2004), (adapté de Gaumnitz et Lere 2004)

Dans notre étude, le cinquième critère (contenu thématique) nécessite une attention singulière, car il est décisif au domaine des TSI, contrairement aux autres critères qui sont communs à tous les codes éthiques.

3. Processus d'analyse

Le processus d'analyse du positionnement moral de l'organisation combine la grille de Gaumnitz et de Lere (2004) et le modèle de développement moral de Kohlberg. Il permet d'analyser de manière systématique la structure et le contenu thématique des codes et chartes d'usage des technologies de l'information pour déterminer le positionnement moral des organisations vis-à-vis de l'usage des technologies et systèmes d'information.

Cette forme d'analyse du positionnement moral des organisations est justifiée par le fait que la quasi totalité des chartes d'usage des TSI sont structurées selon le syllogisme *Obligations-interdictions / droits-principes d'usage*.

Cette structuration correspond parfaitement à l'approche cognitive développementale, qui est une approche de psychologie morale faite de droits et d'obligations et centrée sur la notion de justice et d'équité.

Par ailleurs, pour des raisons de fiabilité nous avons procédé à une double analyse des données par deux personnes de façon séparée.

Concrètement, le processus de traitement et d'analyse des données se déroule en 3 phases décomposées en plusieurs opérations :

- *La première phase* consiste en une analyse descriptive de la structure et du contenu thématique des chartes qui repose essentiellement sur la grille de Gaumnitz et de Lere (2004).
- *La deuxième phase* repose sur une opération de catégorisation qui consiste à regrouper l'ensemble des thèmes issus de la première phase en trois grandes catégories : les obligations, les interdictions et les principes d'utilisations.
- *La troisième phase* correspond à la classification des thèmes par stade de développement moral et à l'attribution des niveaux de développement.

Ainsi, *la première opération* consiste en une analyse des codes TSI avec la grille d'analyse de Gaumnitz et Lere à travers ses 6 dimensions (Voir Tome 2, Annexe 2).

Cette opération nous a permis de dresser une analyse descriptive de tous les codes TSI et d'avoir un contenu thématique sur l'ensemble des thèmes traités dans les codes TSI. Les résultats de l'analyse descriptive sont résumés dans le tableau 33.

N°	Organisation	Longueur	Accent	Niveau de détail	forme	Ton
1	ENT.GR/EUR1	87 déclarations (4 pages)	18 thèmes	4,8 déclarations/thème	5 subdivisions	Directif, positif
2	ENT.GR/EUR2	175 déclarations (20 pages)	26 thèmes	6,73 déclarations/thème	7 subdivisions	Incitatif
3	ENT.GR/EUR3	124 déclarations (12 pages)	25 thèmes	4,96 déclarations/thème	8 subdivisions	Directif, prohibitif
4	ENT.GR/AFR1	13 déclarations (2 pages)	6 thèmes	2,6 déclarations/thème	3 subdivisions	Incitatif directif
5	ENT.GR/AFR2	18 déclarations (2 pages)	6 thèmes	3 déclarations/thème	4 subdivisions	Directif prohibitif
6	ENT.TECH/EUR1	102 déclarations (6 pages)	20 thèmes	5,1 déclarations/thème	16 subdivisions	Directif, positif
7	ENT.TECH/EUR2	57 déclarations (4 pages)	12 thèmes	4,75 déclarations/thème	8 subdivisions	Directif, positif
8	ENT.TECH/EUR3	75 déclarations (5 pages)	16 thèmes	4,6 déclarations/thème	6 subdivisions	Directif, prohibitif
9	ENT.TECH/EUR4	98 déclarations (6 pages)	22 thèmes	4,45 déclarations/thème	11 subdivisions	Directif, incitatif
10	ENT.TECH/AFR1	58 déclarations (4 pages)	10 thèmes	5,8 déclarations/thème	7 subdivisions	Directif prohibitif
11	ENT.TECH/AFR2	60 déclarations (4 pages)	10 thèmes	6 déclarations/thème	7 subdivisions	Directif prohibitif
12	ENT.SERV/EUR1	83 déclarations (6 pages)	25 thèmes	3,32 déclarations/thème	4 subdivisions	Directif, positif
13	ENT.SERV/EUR2	89 déclarations (6 pages)	18 thèmes	4,04 déclarations/thème	3 subdivisions	Directif incitatif
14	ENT.SERV/EUR3	72 déclarations (6 pages)	15 thèmes	4,8 déclarations/thème	9 subdivisions	Directif prohibitif
15	ENT.SERV/AFR1	73 déclarations (5 pages)	11 thèmes	6,63 déclarations/thème	19 subdivisions	Directif
16	ENT.SERV/AFR2	66 déclarations (5 pages)	7 thèmes	9,42 déclarations/thème	12 subdivisions	Directif

N°	Organisation	Longueur	Accent	Niveau de détail	forme	Ton
17	ENT.SERV/AFR3	28 déclarations (2 pages)	10 thèmes	2,8 déclarations/thème	5 subdivisions	Directif incitatif
18	ENT.SERV/AFR4	67 déclarations (4 pages)	13 thèmes	5,15 déclarations/thème	9 subdivisions	Prohibitif et directif
19	ADM/EUR1	109 déclarations (6 pages)	18 thèmes	6,05 déclarations/thème	6 subdivisions	Directif prohibitif
20	ADM/EUR2	122 déclarations (6 pages)	17 thèmes	7,15 déclarations/thème	6 subdivisions	Directif
21	ADM/EUR3	63 déclarations (11 pages)	14 thèmes	4,5 déclarations/thème	6 subdivisions	Incitatif
22	ADM/EUR4	63 déclarations (5 pages)	14 thèmes	4,5 déclarations/thème	11 subdivisions	Directif, incitatif
23	ADM/EUR5	137 déclarations (12 pages)	19 thèmes	7,21 déclarations/thème	6 subdivisions	Directif, incitatif
24	ADM/AFR1	45 déclarations (5 pages)	12 thèmes	3,75 déclarations/thème	8 subdivisions	Directif positif
25	ASSO/EUR1	32 déclarations (3 pages)	11 thèmes	2,9 déclarations/thème	4 subdivisions	Directif,
26	ASSO/EUR2	127 déclarations (6 pages)	17 thèmes	7,47 déclarations/thème	6 subdivisions	Directif, prohibitif
27	ASSO/EUR3	71 déclarations (5 pages)	13 thèmes	5,46 déclarations/thème	7 subdivisions	Directif
28	ASSO/EUR4	85 déclarations (8 pages)	18 thèmes	4,77 déclarations/thème	7 subdivisions	Directif, incitatif
29	ASSO/EUR5	42 déclarations (2 pages)	15 thèmes	2,8 déclarations/thème	9 subdivisions	Directif
30	ASSO/EUR6	75 déclarations (4 pages)	16 thèmes	4,68 déclarations/thème	6 subdivisions	Directif incitatif
31	ASSO/EUR7	47 déclarations (4 pages)	20 thèmes	2,35 déclarations/thème	7 subdivisions	Directif, prohibitif
32	ASSO/AFR1	32 déclarations (3 pages)	13 thèmes	2,46 déclarations/thème	3 subdivisions	Directif prohibitif
33	ASSO/AFR2	51 déclarations (5 pages)	14 thèmes	3,64 déclarations/thème	11 subdivisions	Directif prohibitif
34	ASSO/AFR3	28 déclarations (2 pages)	10 thèmes	2,8 déclarations/thème	6 subdivisions	Prohibitif directif

N°	Organisation	Longueur	Accent	Niveau de détail	forme	Ton
35	ASSO/AFR4	40 déclarations (3 pages)	12 thèmes	3,33 déclarations/thème	4 subdivisions	Directif
36	ASSO/AFR5	52 déclarations (4 pages)	11 thèmes	4,81 déclarations/thème	9 subdivisions	Directif incitatif
37	EDU/EURC1	69 déclarations (3 pages)	20 thèmes	3,45 déclarations/thème	10 subdivisions	Directif, prohibitif
38	EDUC/EUR2	110 déclarations (10 pages)	21 thèmes	5,23 déclarations/thème	4 subdivisions	Directif
39	EDUC/EUR3	104 déclarations (6 pages)	21 thèmes	4,95 déclarations/thème	7 subdivisions	Directif, prohibitif
40	EDUC/EUR4	174 déclarations (9 pages)	19 thèmes	9,15 déclarations/thème	7 subdivisions	Directif, incitatif
41	EDUC/EUR5	99 déclarations (2 pages)	13 thèmes	7,6 déclarations/thème	11 subdivisions	Directif, positif
42	EDUC/EUR6	105 déclarations (4 pages)	16 thèmes	6,5 déclarations/thème	21 subdivisions	Directif, incitatif
43	EDUC/EUR7	86 déclarations (6 pages)	20 thèmes	4,3 déclarations/thème	9 subdivisions	Directif, incitatif
44	EDUC/EUR8	64 déclarations (4 pages)	18 thèmes	3,44 déclarations/thème	10 subdivisions	Directif, prohibitif
45	EDUC/EUR9	159 déclarations (11 pages)	23 thèmes	6,91 déclarations/thème	7 subdivisions	Directif, incitatif
46	EDUC/EUR10	75 déclarations (4 pages)	13 thèmes	5,76 déclarations/thème	4 subdivisions	Incitatif, directif
47	EDUC/EUR11	38 déclarations (2 pages)	9 thèmes	4,22 déclarations/thème	10 subdivisions	Directif, prohibitif
48	EDUC/EUR12	45 déclarations (4 pages)	8 thèmes	5,62 déclarations/thème	8 subdivisions	Incitatif
49	EDUC/AFR1	19 déclarations (1 page)	8 thèmes	2,37 déclarations/thème	4 subdivisions	Directif
50	EDUC/AFR2	101 déclarations (6 pages)	18 thèmes	5,61 déclarations/thème	12 subdivisions	Directif, incitatif
51	EDUC/AFR3	51 déclarations (2 pages)	11 thèmes	4,63 déclarations/thème	9 subdivisions	Directif, positif
52	EDUC/AFR4	79 déclarations (8 pages)	17 thèmes	4,64 déclarations/thème	15 subdivisions	Directif prohibitif

N°	Organisation	Longueur	Accent	Niveau de détail	forme	Ton
53	EDUC/AFR5	57 déclarations (3 pages)	18 thèmes	3,16 déclarations/thème	9 subdivisions	Incitatif directif
54	EDUC/AFR6	8 déclarations (5 pages)	4 thèmes	2,25 déclarations/thème	7 subdivisions	Incitatif
55	INDUS.LIV/EUR1	21 déclarations (2 pages)	5 thèmes	4,2 déclarations/thème	5 subdivisions	Directif injonctif
56	INDUS.LIV/EUR2	47 déclarations (2 pages)	15 thèmes	3,1 déclarations/thème	4 subdivisions	Directif incitatif
57	INDUS.LIV/EUR3	34 déclarations (8 pages)	7 thèmes	4,8 déclarations/thème	5 subdivisions	Directif incitatif
58	INDUS.LIV/EUR4	126 déclarations (7 pages)	15 thèmes	8,4 déclarations/thème	18 subdivisions	Directif
59	INDUS.LIV/EUR5	111 déclarations (6 pages)	17 thèmes	6,5 déclarations/thème	12 subdivisions	Directif prohibitif
60	INDUS.LIV/EUR6	64 déclarations (5 pages)	11 thèmes	5,8 déclarations/thème	3 subdivisions	Directif incitatif
61	INDUS.LIV/EUR7	118 déclarations (9 pages)	10 thèmes	11,8 déclarations/thème	9 subdivisions	Incitatif
62	INDUS.LIV/EUR8	22 déclarations (2 pages)	7 thèmes	3,1 déclarations/thème	3 subdivisions	Directif incitatif
63	INDUS.LIV/AFR1	47 déclarations (2 pages)	11 thèmes	4,2 déclarations/thème	1 subdivision	Directif
64	INDUS.LIV/AFR2	48 déclarations (4 pages)	12 thèmes	4 déclarations/thème	10 subdivisions	Directif incitatif
65	INDUS.LIV/AFR3	28 déclarations (2 pages)	10 thèmes	2,8 déclarations/thème	10 subdivisions	Directif incitatif
66	INDUS.LIV/AFR4	44 déclarations (3 pages)	9 thèmes	4,8 déclarations/thème	6 subdivisions	Directif incitatif

Tableau 33 : Résumé de l'analyse descriptive des chartes d'usages des TSI

Concernant le cinquième critère d'analyse (le contenu thématique), nous avons procédé à un codage simple, puis à un codage axial des données (Huberman et Miles, 1991 ; Elliott et Lazenbatt, 2005). Dans un premier temps, nous avons identifié et étiqueté les concepts émergents sous forme de thèmes, et dans un second temps, nous avons regroupé les thèmes similaires sous forme de catégories. 32 thèmes ont été identifiés et regroupés en 3 catégories (Voir tableau 34) :

- les « bons » comportements (obligations),
- les « mauvais » comportements (interdictions),
- les valeurs morales (principes généraux d'utilisation).

Ensuite, la totalité des thèmes résultant de cette analyse a été répartie en 3 catégories majeures (Tableau 34) : les obligations, les interdictions et les principes d'usage. Cette répartition se justifie en référence à l'objectif fondamental des codes de déontologie qui est la mise en place des règles de conduite à travers l'édiction d'un certain nombre d'obligations, d'interdictions et de principes d'usage.

Les catégories	Les thèmes
Les « bons » comportements (obligations)	Respect de la législation en vigueur (1+), respect des règles d'usage (2+), protection du système (3+), usage professionnel (4+), usage conforme (5+), bon usage (6+), protection de l'information et des données (7+), respect de la vie privée (8+), contrôle et surveillance (9+), propriété intellectuelle (10+), sécurité (11+), confidentialité (+12).
Les « mauvais » comportements (interdictions)	accès indû (1-), divulgation d'informations (2-), téléchargement non autorisé (3-), cybercriminalité (4-), altération, modification ou transmission inappropriée de données (5-), usage abusif (6-), négligence (7-), intrusion de virus et logiciels malveillants (8-).
Les valeurs morales (principes d'utilisation)	sagesse (P1), responsabilité (P2), Vigilance et précaution (P3), respect d'autrui (P4), respect de la dignité humaine (P5), bon sens (P6), autonomie (P7), discrétion (P8), loyauté (P9), transparence (P10), prudence (P11), contrôle et sanction (P12)

Tableau 34 : Analyse de contenu thématique

La troisième opération consiste, dans un premier temps, à répartir et à classer la totalité des thèmes contenus dans les chartes dans les différents stades de développement de l'organisation. Nous avons reclassé ces thèmes en utilisant le modèle organisationnel de développement moral, en incorporant chaque thème dans l'une des six phases du modèle. L'opération a été effectuée séparément par deux personnes, puis nous avons confronté les résultats. Le degré de concordance obtenu est proche de 80%. (Voir tableau 35 ci-dessous).

Niveaux de développement moral		Thèmes
Niveaupré-conventionnel	Stade 1 : éviter des dommages nuisibles à l'organisation	Protection du système (3+), accès indû (1-), divulgation d'informations (2-), sécurité (11+), altération, modification ou transmission inappropriée de données (5-), contrôle et surveillance (9+).
	Stade 2: poursuivre les intérêts de l'organisation	Propriété intellectuelle (10+), téléchargement non autorisé (3-), protection de l'information et des données (7+), bon sens (P6).
Niveau conventionnel	Stade 3 : répondre aux attentes des entreprises paires et des normes de son secteur d'activité	Usage professionnel (4+), respect des règles d'usage (2+), confidentialité (+12), Vigilance et précaution (P3).
	Stade 4: se conformer aux lois et règlements en vigueur	Respect de la législation en vigueur (1+), usage correct (5+), bon usage (6+), responsabilité (P2), cybercriminalité (4-), loyauté (P9).
Niveaupost-conventionnel	Stade 5: réaliser le consensus social sur les questions qui ne sont pas prises en compte par la loi	Respect de la vie privée (8+), respect d'autrui (P4), transparence (P10), intrusion de virus et logiciels malveillants (8-), usage abusif (6-).
	Stade 6 : identifier, communiquer, appliquer des principes moraux universels de prise de décisions organisationnelles	Sagesse (P1), trust (P4), respect de la dignité humaine (P5), autonomie (P7), discrétion (P8), prudence (P11), contrôle et sanction (P12).

Tableau 35 : Classification des thèmes dans le modèle de développement moral

La classification du contenu thématique par niveau de développement emprunte les fondements de la théorie de développement moral de Kohlberg. Elle repose sur les critères propres à chaque stade de développement de l'organisation tel que nous l'avons développé dans la première partie de la recherche (chapitre 1^{er}, Section 2.). Par exemple le stade 1

« sanction récompense » qui est la phase dans laquelle l'organisation agit pour s'éviter des dommages nuisibles correspond à des thèmes comme : la protection du système, l'accès indû, la divulgation d'informations, la sécurité, l'altération, modification ou transmission inappropriée de données, contrôle et surveillance.

Dans un second temps nous avons relevé l'importance du nombre de thèmes dans chaque stade avant d'attribuer un niveau de développement.

La dernière opération consiste à évaluer l'importance du nombre de thèmes dans chaque stade avant d'attribuer un niveau de développement à une organisation. Il est important de souligner que dans cette étape, l'attribution du niveau de développement se fait en tenant compte des quatre critères cumulatifs suivants :

- La répartition du contenu thématique de la charte dans les différents niveaux de développement moral,
- Les références directes de la charte à l'éthique des TSI et l'importance de la prise en compte des considérations éthiques,
- Les références indirectes à l'éthique informationnelle ou à des principes universels de bon comportement,
- La prise en compte des différentes parties prenantes dans la charte.

Nous présentons dans le chapitre suivant les résultats de l'étude avant de les discuter.

Section 3 :

Résultats et discussions

Les résultats de cette phase s'articulent autour de 4 principales observations : les caractéristiques de l'éthique technologique des organisations (1.1) le positionnement moral des organisations (1.2) ; les principales problématiques éthiques identifiées et les principes de « bon » usage recommandés (1.3) ; le niveau de prise en compte des parties prenantes des TSI de l'organisation et le niveau d'évolution des technologies utilisées (1.4)

1. Les caractéristiques de l'éthique technologique des organisations : une éthique légaliste à visée sécuritaire

Il résulte de notre analyse que l'éthique des TSI de l'organisation apparaît comme une éthique légaliste que l'on peut qualifier de minimaliste, car la notion de « bonne conduite », de « bon comportement » ou de « bon usage » des systèmes d'information de l'organisation renvoie quasi systématiquement à l'exigence de « respect de la législation en vigueur et le respect des règles d'utilisation ».

En outre c'est une éthique à visée sécuritaire parce que la raison première de la mise en place d'une charte d'usage des TSI dans l'organisation est d'assurer la sécurité et le bon fonctionnement du système et des informations qui y transitent.

« L'utilisation ne doit pas constituer une infraction aux règles d'utilisation, aux dispositions légales, au contrat de travail ou au règlement intérieur. »

(ENT.TECH/EUR2).

En effet, le but et les objectifs des chartes d'usage qui sont principalement exposés dans les préambules confirment que la sécurité du système d'information est la raison première de la mise en place d'une charte de bon usage.

« La sécurité informatique dans l'entreprise est un objectif qui doit être partagé et qui ne peut être atteint que dans un climat de loyauté et de confiance réciproque (...) La charte illustre le

comportement loyal et responsable servant de référence à chacun des utilisateurs dans ses relations tant vis à vis de ses collègues que de tout tiers. »

(ENT.GR/EUR1).

« La présente définit les règles régissant l'usage des ressources informatiques et les règles de sécurité du système d'information que l'utilisateur et l'institution s'engagent à respecter et précise les droits et devoirs de chacun. »

(EDUC/EUR4).

« Ce texte, bien qu'ayant un caractère réglementaire, est avant tout un code de bonne conduite. La charte est un élément du règlement intérieur, ce qui lui donne un caractère impératif.

(EDUC/AFR2).

Ainsi la perception de l'éthique des TSI de l'organisation par le prisme des chartes d'usage semble être en adéquation avec la conception de Jones (1991) qui appréhende le comportement éthique comme un acte « à la fois légal et moralement acceptable au regard de la majeure partie de la communauté » (Jones 1991 p.367), d'où l'insistance sur le respect de la législation en vigueur et des règles d'utilisation.

L'éthique des TSI de l'organisation semble s'inscrire dans l'approche déontologique professionnelle de l'éthique des TSI (Gotterbarn 1991 ; Martin et Schinzinger 2004) qui promeut un ensemble de recommandations et de bonnes pratiques formulées dans un code éthique et ou une charte. Contrairement à l'approche déontologique de Gotterbarn (1991) et Martin et Schinzinger (2004) qui destinent l'éthique des TSI uniquement aux professionnels de l'informatique, les chartes s'adressent à l'ensemble « des utilisateurs et de l'administration, afin d'instaurer un usage correct des ressources informatiques et des services Internet, avec des règles minimales de courtoisie et de respect d'autrui ». (EDUC/AFR2).

2. Le positionnement moral des organisations vis-à-vis des technologies de l'information

2.1. Le niveau de développement moral des organisations étudiées

Les résultats montrent que la majorité des organisations étudiées présentent une moralité conventionnelle. Dans ce niveau de développement moral, l'idée de ce qui est juste est intimement liée à l'accomplissement des obligations auxquelles l'organisation est soumise. Et l'action « juste et bonne » réside dans les comportements qui tendent à répondre aux exigences de son secteur d'activité ainsi qu'aux attentes de la société.

Environ 64% des organisations étudiées sont dans le niveau conventionnel, 23% dans le niveau pré-conventionnel et 13% dans le niveau post-conventionnel (voir tableau 36).

Dans le niveau conventionnel, près de la moitié des organisations de l'échantillon, soit 47% sont dans le *stade 4 : conformité aux lois et règlements en vigueur*. Cela peut s'expliquer par le caractère collectif des TSI de l'organisation, ce qui implique de facto la nécessité d'un consensus, voire d'une réglementation interne, pour arriver à un usage qui garantit le bon fonctionnement de l'organisation. En effet le stade 4 correspond à la dernière étape de développement moral du niveau conventionnel dans laquelle l'organisation agit principalement pour se conformer aux lois et règlements en vigueur.

En outre, l'idée de ce qui est juste pour le bon fonctionnement de l'organisation repose pour ce niveau de développement moral sur l'accomplissement des obligations auxquelles les acteurs de l'organisation se sont soumis, et sur l'exigence selon laquelle « les lois doivent être respectées sauf lorsqu'elles entrent en conflit avec d'autres obligations sociales déterminées. Ce qui est juste tient aussi au fait de contribuer à la vie de la société, du groupe ou de l'institution » Kohlberg (1981), In Bègue et al. (2013 p.135). Le stade 3 du développement moral où l'organisation agit pour répondre aux attentes des entreprises paires et des normes de son secteur d'activité ne comporte que 17% des organisations.

Au niveau pré-conventionnel, nous avons 23% des organisations étudiées parmi lesquelles seulement 6% sont au stade 1 du développement moral et 17% au stade 2. Dans la moralité pré-conventionnelle, l'idée de ce qui juste est fortement imprégnée d'une vision égocentrique tournée vers la réalisation des intérêts de l'organisation dans un environnement concurrentiel. L'action « bonne et juste » est celle qui tend à poursuivre les intérêts de l'organisation et à lui éviter des dommages nuisibles.

Les stades de développement moral		Organisations
Niveau pré-conventionnel (23%)	<u>Stade 1:</u> (6%)	ENT.TECH/EUR2, ASSO/EUR3, ENT.GR/AFR2, ENT.SERV/AFR2
	<u>Stade 2:</u> (17%)	ENT.TECH/EUR3, ADM/EUR1, ADM/EUR2, ADM/EUR3, ADM/EUR4, ENT.GR/AFR1, ENT.SERV/AFR1, EDUC/AFR1, INDUS.LIV/EUR1, INDUS.LIV/EUR5, INDUS.LIV/AFR4
Niveau conventionnel (64%)	<u>Stade 3:</u> (17%)	ENT.TECH/EUR1, ENT.SERV/EUR2, ENT.SERV/EUR3, ENT.TECH/AFR1; ENT.TECH/AFR2, ADM/AFR1, EDUC/AFR6, INDUS.LIV/EUR3, INDUS.LIV/EUR4, INDUS.LIV/EUR7, INDUS.LIV/AFR3
	<u>Stade 4:</u> (47%)	ENT.GR/EUR1, ENT.GR/EUR3, ENT.SERV/EUR1, ENT.TECH/EUR4, ADM/EUR5, ASSO/EUR2, ASSO/EUR4, ASSO/EUR5, ASSO/EUR6, ASSO/EUR7, EDUC/EUR2, EDUC/EUR3, EDUC/EUR4, EDUC/EUR5, EDUC/EUR6, EDUC/EUR8, EDUC/EUR10, EDUC/EUR11, EDUC/EUR12, ENT.SERV/AFR4, ASSO/AFR1, ASSO/AFR3, ASSO/AFR4, ASSO/AFR5, EDUC/AFR2, EDUC/AFR3, EDUC/AFR4, EDUC/AFR5, INDUS.LIV/EUR2, INDUS.LIV/EUR8, INDUS.LIV/AFR2
Niveau post-conventionnel (13%)	<u>Stade 5:</u> (12%)	EDUC/EUR1, ASSO/EUR1, EDUC/EUR7, EDUC/EUR9, ENT.SERV/AFR3, ASSO/AFR2, INDUS.LIV/EUR6, INDUS.LIV/AFR1
	<u>Stade 6:</u> (1%)	ENT.GR/EUR2

Tableau 36 : Le niveau de développement moral des organisations

Il résulte des observations que la majorité des organisations qui sont au stade 1 et 2 du développement moral sont des entreprises, à l'exclusion des organisations telles que les ONG, les fondations, les universités et les organismes de recherche. Cela se justifie par le fait que dans les stades 1 et 2 de développement moral, l'organisation agit respectivement afin d'éviter des dommages nuisibles à l'organisation et pour poursuivre les intérêts de l'organisation.

Le niveau post-conventionnel, comporte 13% des organisations étudiées, dont 12% au stade 5 *Contrat social*, et seulement 1% au stade 6 *Principes éthiques universels*. Dans la moralité post-conventionnelle, l'idée de ce qui est juste va au delà du respect des lois et des

accords sociaux, et s'inscrit en adéquation avec les valeurs et principes éthiques propres à l'organisation et correspond aux valeurs morales et principes universels de justice. L'action « juste et bonne » est celle qui tend à identifier, communiquer et appliquer les principes moraux universels dans les prises de décision organisationnelles. Les organisations du stade 5 *Contrat social* agissent généralement au-delà du respect des lois en vigueur pour essayer de réaliser le consensus social sur des questions qui ne sont pas prises en compte par la loi. Le stade 6 ne compte qu'une seule organisation parmi tout l'échantillon qui agit pour l'intégration des principes éthiques universels considérés comme fondamentaux dans la conduite du comportement.

2.2. Les différences culturelles et sectorielles du niveau de développement moral

Sur le plan culturel, les résultats montrent un niveau de développement moral très comparable au niveau des cultures régionales entre les organisations africaines et les organisations européennes. En effet, pour les organisations européennes, 22% sont au niveau pré-conventionnel, 64% au niveau conventionnel et 14 % au niveau post-conventionnel. En ce qui concerne les organisations africaines, 22% sont au niveau pré-conventionnel, 62,5% au niveau conventionnel et 12,5 % au niveau post-conventionnel.

Ainsi pour les différents niveaux d'expression du phénomène culturel au sens de Hofstede (1980, 2004), à savoir le niveau national, organisationnel et professionnel, les niveaux de développement moral des organisations de l'échantillon sont similaires (voir tableau 37).

Localisation / Secteur d'activités	Nombre	Niveau pré-conventionnel	Niveau conventionnel	Niveau post-conventionnel
Europe	42	22%	64%	14%
Afrique	24	25%	62,5%	12,5%
Organisations de l'industrie du livre	12	25%	58%	17%
Entreprises	18	33%	56%	11%
Universités - Organismes de recherche	18	5%	78%	17%
Associations – Fondations - ONG	12	8%	75%	17%
Administrations publiques- Collectivités territoriales	06	67%	33%	0%

Tableau 37 : Niveau de développement moral des organisations par secteur et par zone géographique

Ces résultats s'expliquent par cette capacité qu'a la technologie de « rayonner partout parce qu'il est dans sa logique de simplifier, d'unifier, et d'unifier selon le plus petit commun dénominateur. Elle homogénéise toujours plus les procédures et les espaces. » (Debray 2000, p.56). Il en va de même pour les différents modes d'usage des TSI au sein de l'organisation.

Par ailleurs, le caractère universaliste du modèle de développement moral cognitif explique parfaitement cette homogénéité des résultats dans des cultures différentes parce que les principaux aspects du développement moral « sont culturellement universels, car toutes les cultures ont des sources communes d'interactions sociales, d'adoption des rôles, et de conflit social, qui requiert une intégration morale » Kohlberg in Begue et al. (2013 p.161). Ceci est d'autant plus vrai que Debray pense que « la ressemblance des lignées évolutives de l'objet technique dans des cultures sans contact entre elles, traduit l'universalité objective des lois de la nature » (Debray 2000, p.57).

Du point de vue sectoriel, il n'y a pas de différences majeures de niveau de développement éthique entre les différents types d'organisation. En effet on observe une relative homogénéité entre les niveaux de développement des différents types d'organisations.

(Voir tableau 37). Dès lors le niveau de développement éthique semble ne pas être lié directement à la nature de l'organisation (entreprise, Association, Administration ou organisme public, université).

Cependant on observe que les organisations à but non lucratif telles que les Universités et organismes de recherche, les fondations, ONG et associations sont plus représentés dans les niveaux élevés de développement que les entreprises tous secteurs d'activités confondus. Cela peut éventuellement s'expliquer par la nature non marchande de ces organisations et leur but non lucratif.

Au niveau professionnel, l'étude démontre que les organisations de l'industrie du livre ne font pas exception à cette constatation générale de similarité des niveaux de développement moral avec une prédominance de la moralité conventionnelle. En effet, 25% d'entre elles se situent dans la moralité pré-conventionnelle, 58% au niveau conventionnel et 17% au niveau post-conventionnel du développement moral.

Cependant, il convient de souligner la particularité des organisations de type administrations publiques et collectivités territoriales qui ne sont pas représentées dans le niveau de moralité post-conventionnel. Cette sous-représentation est vraisemblablement due à la taille de l'échantillon « Administrations publiques-Collectivités territoriales » deux fois moins importante que les autres types d'organisations : seulement 6 organisations contre 12 ou 18 pour les autres. Donc il serait imprudent d'en tirer des conclusions si on considère que les administrations publiques et collectivités territoriales sont les seules organisations où la prise en compte des parties prenantes externes à l'organisation fait partie des politiques d'usage des TSI telles que définies par les chartes d'utilisation.

3. Les principales problématiques éthiques identifiées et les principes de « bon » usage recommandés

L'analyse des chartes à travers la grille d'analyse de Gaumnitz et Lere (2004) et notre grille de lecture des problématiques éthiques (voir chapitre 4) fait ressortir un ensemble de problématiques éthiques qui reviennent de manière récurrente dans les différents niveaux d'analyse des problématiques éthiques. Il s'agit des problématiques suivantes : vie privée, accessibilité, intégrité, sécurité, protection des données, propriété, type d'usage (privé/professionnel), confidentialité, cybercriminalité, contrôle et surveillance de l'usage, protection du système, accès indû, divulgation d'informations, intrusion de logiciels malveillants, espionnage industriel, fuites, pertes et/ ou vols de données, usage à des fins privées, usage impropre, téléchargement, copie et reproduction non autorisées et altération, modification ou transmission de données.

Parmi ces problématiques, la sécurité se révèle être la plus importante et peut ainsi être qualifiée comme une *problématique de premier ordre*. Ensuite, viennent les *problématiques de second ordre* : la vie privée, l'accessibilité, l'intégrité, le type d'usage (privé/professionnel), la protection des données, le contrôle et la surveillance de l'usage, la propriété, la confidentialité, et la cybercriminalité (voir figure 13).

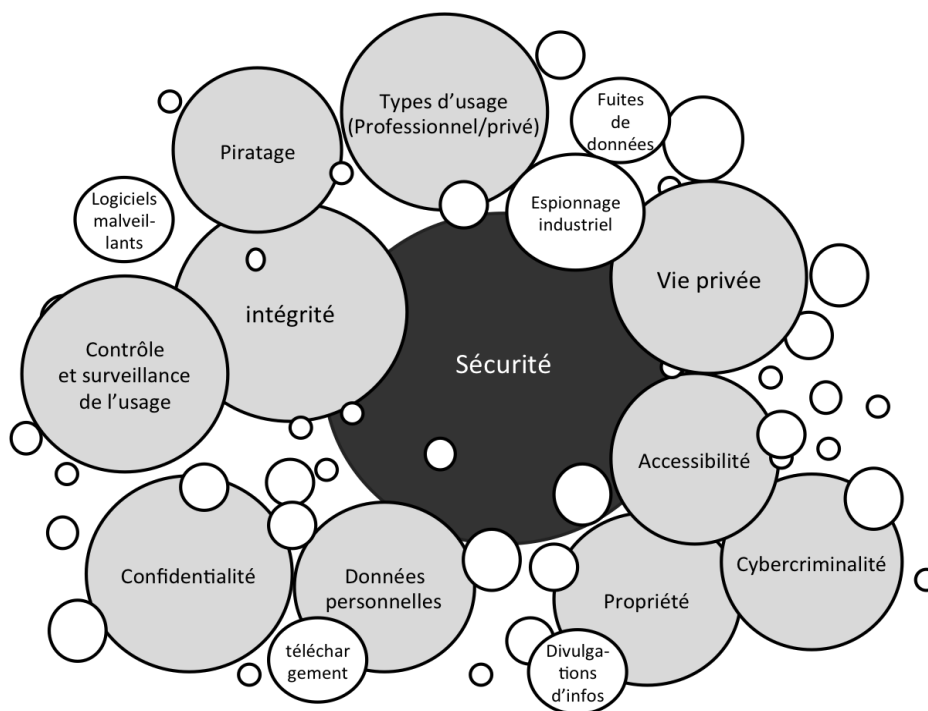


Figure 13 : Principales problématiques identifiées par les chartes

Les autres problématiques identifiées dans la phase d'identification se sont révélées être moins préoccupantes au regard des critères d'évaluation de l'intensité morale et, au vu de leur récurrence, mineures dans les chartes et les entretiens des utilisateurs. Parallèlement, ces problématiques constituent des sous-ensembles voire des déclinaisons des 10 principales problématiques éthiques des TSI.

Par exemple la sécurité regroupe en son sein les problématiques relatives à la protection du système et à l'intrusion de logiciels malveillants. La vie privée englobe la question de la divulgation d'informations, l'accessibilité, celle de l'accès indû. L'intégrité renvoie à l'altération, la modification et la transmission des données. Le type d'usage comporte la question de l'usage à des fins privées non professionnelles.

La problématique relative à la sécurité est d'une importance considérable. Il s'agit de la sécurité du système et des données et informations qui y transitent. Aux yeux de l'organisation et des utilisateurs, c'est de loin la problématique la plus préoccupante devant les questions de vie privée, d'accessibilité et d'intégrité.

Il existe deux problématiques émergentes dont l'acuité se pose de plus en plus : il s'agit du type d'usage et du contrôle et de la surveillance de l'usage. Le type d'usage renvoie effectivement aux questions relatives à l'utilisation des TSI de l'organisation à des fins privées étrangères à l'activité professionnelle. Le contrôle et la surveillance de l'usage renvoie aux questions des moyens et procédures mis en œuvre par l'organisation pour contrôler l'activité des utilisateurs. Ces deux problématiques ont fait l'objet d'une jurisprudence abondante en matière de relation de travail. Les juridictions ont généralement retenu le principe de la légitimité du contrôle à condition de prévenir les utilisateurs de l'existence des moyens de contrôle. Concernant les types d'usage, le principe qui a été retenu est l'usage à titre professionnel avec une tolérance de l'usage à des fins privées lorsqu'elle est exceptionnelle et justifiée.

Concernant les principes de « bon usage » des technologies et systèmes d'information, l'étude fait ressortir un ensemble de principes de « bon usage » des technologies et systèmes d'information plus ou moins concordants avec ceux évoqués par les utilisateurs. Il s'agit des principes de : la responsabilité, la vigilance et précaution, la loyauté, la discrétion, l'autonomie, le respect de la personne, le bon sens, le respect des règles générales de bonne conduite. Il convient de souligner, ici, la forte convergence entre les principes d'usage plébiscités par les utilisateurs et ceux édictés par les chartes d'usage des TSI.

4. Le niveau de prise en compte des parties prenantes de l'organisation et l'évolution des technologies utilisées

Les résultats nous montrent que les acteurs externes à l'organisation ne sont pas généralement pris en compte dans les actions relatives à l'utilisation des TSI, en dépit du fait que ces acteurs peuvent être affectés directement ou indirectement par l'usage des TSI (tableau 38).

L'étude montre un faible niveau de représentativité des parties prenantes externes dans les chartes d'usage des TSI et chez les utilisateurs. Dans l'écrasante majorité des organisations étudiées, seules les parties prenantes internes des technologies et systèmes d'information sont évoquées à l'exception des pouvoirs publics pour les parties prenantes externes. Généralement, ces dernières ne sont pas prises en compte dans l'élaboration des chartes d'usage des TSI encore moins chez les utilisateurs interrogés.

Organisations	Parties prenantes			
	<i>Internes</i>	<i>Niveau de prise en compte</i>	<i>Externes</i>	<i>Niveau de prise en compte</i>
Entreprises	Salariés	Elevé	Pouvoirs publics	Elevé
	Dirigeants		Concurrents	Faible
	Concepteurs	Elevé	Fournisseurs Clients	Faible
	Propriétaires Actionnaires	Faible	Tiers Populations	Inexistant
	-	-	Concepteurs (externes)	Inexistant
Universités Organismes de recherche	Etudiants Enseignants Chercheurs	Elevé	Pouvoirs publics	Elevé
	Direction Personnel administratif	Elevé	Tiers Populations	Inexistant
	-	-	Fournisseurs Concepteurs (externes)	Inexistant
	Membres	Elevé	Pouvoirs publics	Elevé

Associations Fondations ONG	Direction	Elevé	Tiers Populations	Faible
	-	-	Fournisseurs Concepteurs (externes)	Inexistant
Administrations publiques Collectivités territoriales	Fonctionnaires	Elevé	Administrés Populations	Faible
	Administration	Elevé	Fournisseurs Concepteurs (externes)	Inexistant

Tableau 38 : Les parties prenantes et leur niveau de prise en compte par les chartes

Les chartes se limitent juste aux utilisateurs en leur édictant des règles de bon usage et en rappelant le respect de la législation en vigueur dans ce domaine, imposée par les pouvoirs publics. Cela peut s'expliquer par le fait que les chartes d'usage des TSI sont la plupart du temps des documents internes à destination du personnel et généralement inclus dans le corpus du règlement intérieur.

Concernant le niveau d'évolution des technologies utilisées, la plupart des organisations étudiées utilisent des technologies et systèmes d'information qui se situent dans les stades 3 et 4 du niveau de d'évolution des technologies : *Diffusion* et *Puissance*. Il s'agit des ressources matérielles et des ressources en logiciels telles que les postes informatiques, les serveurs, les logiciels de gestion des différentes fonctions de l'entreprise (CRM, SCM, HRM etc.), les logiciels de travail collaboratif, les bases de données, l'Intranet, la messagerie, l'Internet, la téléphonie, etc.

Contrairement aux utilisateurs, les chartes d'usage des TSI ne précisent pas de manière détaillée l'ensemble des technologies, outils et procédures qui composent le système d'information. Elles se limitent souvent à les désigner en des termes génériques comme ressources informatiques, système d'information ou matériel informatique.

5. Discussions des résultats

Les résultats de notre étude nous permettent d'affirmer que les chartes d'usage des systèmes d'information de l'organisation constituent un terrain pertinent d'évaluation de l'éthique relative à l'usage des TI/SI dans l'organisation. C'est une sorte de tribune d'expression de l'éthique informationnelle de l'organisation, du moins en ce qui concerne l'usage des TSI de l'organisation. Car elles édictent les règles de bonne conduite afférentes à l'utilisation des systèmes d'information. Toutefois comme les résultats nous le montrent, il s'agit d'une éthique légaliste (déontologique). L'éthique informationnelle étant définie de manière restrictive par rapport au bon usage des systèmes d'information comme « le respect de la réglementation en vigueur et le respect des règles d'utilisation ». Dès lors, elles s'inscrivent de facto dans une éthique normative qui demeure leur vocation première.

D'autre part, les chartes d'usage des TSI mettent en exergue des principes « universels » de bon comportement destinés à orienter les actions dans le cadre de l'usage des systèmes d'information de l'organisation. Ces principes tels que la *responsabilité*, la *vigilance*, la *loyauté*, et le *contrôle-sanction* doivent guider l'utilisation des systèmes d'information.

D'où l'importance de lire la charte éthique quand elle existe dans l'entreprise. Il s'agit de faire en sorte que l'ensemble des acteurs de l'organisation ou les parties prenantes qui seront amenées à utiliser les TSI lisent la charte, car ils ne sont pas nécessairement informés des problèmes éthiques que soulève l'usage des TSI de l'organisation, ni des risques que présente une utilisation impropre des systèmes d'information. Des études ont démontré un faible niveau de lecture des chartes dans l'organisation (Peslak 2007). D'autres études menées aux Etats-Unis en 2005 par l'ERC (Ethics Ressource Center) constatent que la consultation des chartes favorise l'augmentation des bons comportements dans l'usage des systèmes d'information (Verschoor 2005).

Cependant, il est important de noter que les chartes d'usage des TSI occultent une part importante de l'éthique informationnelle dans la phase d'adoption, d'implémentation, ou d'intégration d'une technologie de l'information dans l'organisation. En effet, si on considère que les systèmes d'information sont des ensembles sociotechniques (Donaldson 2001, Buchholz et Rosenthal 2002 et Johnson 2006), c'est-à-dire qu'ils engagent des interactions entre les différentes parties prenantes de l'organisation, ils traduisent en même temps un système d'organisation particulier de l'entreprise.

En conséquence, l'adoption ou l'intégration d'un TSI doit faire l'objet d'une concertation entre les différents acteurs de l'organisation. Dans ce cadre, l'éthique de la discussion de Habermas (1992) nous offre une procédure de délibération éthique qui respecte à la fois les aspirations de tous les acteurs concernés et les principes universels de bonne conduite. Des études sur l'impact des technologies de l'information et de la communication dans les organisations (Doreau 2001) ont démontré que l'adoption d'une technologie de l'information résultant d'une démarche unilatérale engendre un certain nombre de problèmes liés à la maîtrise, à l'appropriation des outils, à la discrimination technologique et à l'usage impropre qui sont dus à un manque de concertation et à un certain décalage entre les informaticiens chargés du déploiement et les utilisateurs.

Dès lors, on peut affirmer que la démarche poursuivie dans l'adoption, l'implémentation ou l'intégration d'une technologie de l'information est une composante essentielle de l'éthique informationnelle. Ce qui ne ressort pas dans l'étude des chartes d'usage des systèmes d'information de l'organisation.

Concernant l'approche développementale de l'éthique informationnelle, notre étude démontre que près de la moitié des organisations étudiées, soit 47% sont au *stade 4 : Conformité aux lois et règlements en vigueur*. Par ailleurs l'étude montre qu'il n'existe pas de différence majeure de niveau de développement selon la nature des organisations. En d'autres termes le niveau de développement de l'éthique informationnelle n'est pas lié directement à la nature de l'organisation.

Par contre, l'étude des chartes d'usage des TSI ne permet pas d'affirmer de manière certaine l'existence des facteurs déterminants au développement de l'éthique des TSI tels que la culture organisationnelle, les facteurs environnementaux ou l'histoire de l'organisation (Reindenbach et Robin 1991 ; Banerjee et al., 1998), les valeurs et croyances des membres de l'organisation et plus particulièrement des dirigeants (Schein, 1983), l'effet positif dû à la réussite de l'organisation dans la résolution des problèmes survenus et la réalisation des objectifs (Schwartz et Davis, 1981).

Enfin, il est important de souligner les similitudes entre les organisations et les individus en termes de représentativité des trois niveaux de moralité. En effet, les études sur le développement moral cognitif de l'individu ont montré que la plupart des adultes se trouvent dans la moralité conventionnelle et très peu de personnes parmi eux atteignent le niveau post-conventionnel (Kohlberg 1981 ; 2013), alors que le niveau pré-conventionnel correspond

majoritairement à celui des enfants (Piaget 1932 ; Kohlberg 1981). Chez Kohlberg la morale pré-conventionnelle est celle « de la plupart des enfants de moins de neuf ans, quelques adolescents, et de nombreux délinquants criminels adultes. Le niveau conventionnel est celui de la plupart des adultes dans notre société et dans toute autre société. Le niveau post-conventionnel n'est atteint que par une minorité d'adultes » (Kohlberg in Bègue et al. 2013 p. 133).

Cependant, malgré l'existence de similitudes entre l'apprentissage individuel et l'apprentissage organisationnel (Simon 1957 ; Cyert and March 1963 ; Hedberg 1981 ;), le développement moral de l'organisation ne s'inscrit pas nécessairement dans un processus continu et invariable (Reindenbach et Robin 1991) comme c'est le cas pour l'individu. Les organisations peuvent passer au cours de leur existence du stade 6 de développement moral au stade 1 ou inversement sans aucune linéarité, pour des raisons multiples telles que le changement de direction ou de stratégie managériale, l'évolution de la culture organisationnelle ou du secteur d'activité, etc.

L'adoption d'une charte TSI témoigne généralement d'une volonté de promouvoir, par l'intermédiaire de la culture organisationnelle un certain nombre de valeurs destinées à orienter les comportements. Partant de ce constat, l'adoption d'une charte apparaît comme un événement déterminant dans le développement moral de l'organisation. Même s'il existe des organisations dépourvues de chartes ou de codes éthiques, dans lesquelles la prise en compte des considérations éthiques est très présente et le développement moral très avancé, il n'en demeure pas moins vrai que la majorité des organisations à « culture amoral » ne disposent pas de chartes TSI ou de codes éthiques (Reindenbach et Robin, 1991).

Cette recherche présente certaines limites concernant notamment la constitution de notre échantillon qui n'est pas équilibré entre les deux sous-échantillons européen et africain. Peut-on parler d'homogénéité culturelle entre toutes les entreprises appartenant à divers pays européens, que l'on opposerait à un autre groupe lui aussi homogène, celui des entreprises appartenant elles aussi à plusieurs pays africains (ne serait-ce que des différences entre des pays d'Afrique du Nord et ceux de l'Afrique sub-saharienne) ?

Il nous semble important de relever notamment le fait qu'il n'y a pas de véritable homogénéité culturelle entre les organisations appartenant aux pays du Maghreb (Tunisie, Algérie, Maroc) qui appartiennent davantage à la culture arabe et les autres pays d'Afrique

sub-saharienne qui constituent le reste de notre sous-échantillon, d'où l'intérêt d'affiner davantage les résultats par type culturel.

Après avoir examiné l'éthique des TSI dans sa dimension individuelle à travers l'étude de l'usage éthique individuel, puis dans sa dimension organisationnelle à travers l'étude du positionnement moral de l'organisation vis-à-vis de l'usage des TSI, nous abordons dans le chapitre suivant l'éthique du livre numérique et les changements sociotechniques qui en découlent.

Chapitre 6 :

Éthique et changements sociotechniques dans
l'industrie du livre : vers un modèle explicatif de
l'usage individuel éthique des TSI appliqué au livre
numérique

Dans ce chapitre, les éléments théoriques et empiriques issus des deux premières études ont été mobilisés pour examiner les déterminants et les facteurs explicatifs de l'usage éthique du livre numérique ainsi que les changements sociotechniques impulsés par le déploiement de cette technologie dans l'industrie du livre.

Il s'agit dans un premier temps d'identifier, comme c'est d'usage en la matière, les problématiques éthiques soulevées par l'utilisation du livre numérique.

Puis dans un second temps d'analyser leurs perceptions chez les différents acteurs de la chaîne du livre.

L'objectif étant de proposer un modèle théorique pour appréhender les facteurs explicatifs de la nature de l'usage éthique versus non éthique des TSI, et comprendre les différents mécanismes de l'usage éthique ou non éthique d'une technologie potentiellement porteuse de changements sociotechniques : le livre numérique.

Le choix de la technologie du livre numérique est justifié par le fait qu'elle semble être une véritable « révolution » porteuse de profondes mutations sociotechniques dans le sens où elle est en train de transformer considérablement l'industrie du livre, l'une des plus durables et des plus stables, avec ses six siècles d'existence depuis l'invention de l'imprimerie au XVI^e siècle (Mercier et al. 2002 ; Carreiro 2010 ; Martin & Quan-Haase 2013).

En outre, l'adoption et l'utilisation des livres numériques semblent coïncider avec des usages réputés non éthiques comme le piratage, le téléchargement illégal, la circulation induite des livres numériques (Boullier et Crépel 2013 ; Global E-book Report 2014) ou certaines pratiques de verrouillage technico-commercial qui visent l'accaparement des parts de marchés et ont pour effet de bouleverser l'équilibre entre les acteurs de la chaîne du livre (Carreiro 2010 ; Øiestad et Bugge 2013).

Il convient de rappeler brièvement que cette étude s'appuie sur la perspective sociomaterielle sous l'angle du réalisme critique.

C'est la raison pour laquelle nous interrogeons l'ensemble des acteurs de la chaîne du livre pour investiguer leurs perceptions et leurs expériences dans leurs pratiques et usages relatifs au livre numérique.

Dans cette perspective, nous proposons d'aborder l'évolution historique du livre manuel au livre numérique en précisant les enjeux éthiques sous-jacents (Section 1), avant d'analyser les facteurs explicatifs de l'adoption et de l'utilisation des livres numériques dans la littérature (Section 2).

Ensuite nous présentons la démarche méthodologique générale de l'étude (Section 3), ainsi que les résultats des problématiques, usages et changements sociotechniques engendrés par le livre numérique dans l'industrie du livre (Section 4). Enfin nous proposons un modèle explicatif de l'usage éthique du livre numérique (Section 5).

Section 1 :

Du livre manuel au livre numérique : évolutions historiques et dimensions éthiques

1. Historique et définitions du livre numérique

Le livre en tant que support de transmission du savoir par excellence est également un vecteur de diffusion de l'information. Depuis l'apparition de l'écriture, il n'a cessé de se métamorphoser au gré des inventions : les tablettes d'argile, de bois, les rouleaux de papyrus, et le codex dans l'antiquité ; le livre imprimé au XVe siècle, et le livre numérique au XXe et XXIe siècles. Les changements de supports de lecture quelles que soient leurs formes, ont toujours entraîné de profondes mutations, voire des révolutions dans les usages.

Les historiens du livre (Chartier 1987, 1997 ; Mercier 2002) distinguent trois phases dans l'évolution de l'industrie du livre :

- (1) l'invention du livre manuel dans l'Antiquité (en Egypte Antique, en Mésopotamie et en Extrême-Orient) ;
- (2) l'invention de l'imprimerie au XVe siècle, attribuée à Gutenberg avec le premier livre imprimé : *La Grammaire latine* de Donatus en 1451 ;
- (3) l'invention du livre numérique, attribuée à Michel Hart en 1971 avec le premier livre numérique : la déclaration d'indépendance des Etats-Unis.

Généralement, le livre numérique, dans sa première acception, est défini comme la version électronique du livre imprimé (Reitz 2004 ; Guy 2007).

La Commission générale de terminologie et de néologie définit le livre numérique comme un « ouvrage édité et diffusé sous forme numérique et destiné à être lu sur écran » (JORF, 2012). En d'autres termes, c'est la version électronique du livre imprimé disponible sous plusieurs formats (ePub, PDF, HTML, etc.) et destinée à quatre types de supports de lecture (liseuses, ordinateurs, tablettes et smartphones).

Vassiliou et Rowley (2008) proposent une définition bipartite du livre numérique qui prend en compte d'une part la traduction du livre imprimé dans un environnement numérique, et d'autre part l'intégration de fonctionnalités d'usage telles que la recherche textuelle, les liens hypertextes, les signets, les annotations, les objets multimédia et autres outils interactifs.

“An e-book is a digital object with textual and/or other content, which arises as a result of integrating the familiar concept of a book with features that can be provided in an electronic environment. E-books, typically have in-use features such search and cross reference functions, hypertext links, bookmarks, annotations, highlights, multimedia objects and interactive tools.”

(Vassiliou et Rowley, 2008, p. 10).

Même si le livre en tant que contenu issu d'une œuvre de l'esprit demeure intact quel que soit le support qui le véhicule (papier ou numérique), il n'en demeure pas moins vrai que le livre numérique est susceptible de changer le rapport au livre au sens classique du terme : le support, le format (fichier), l'interface, le format d'édition, les modes de lecture, les modes d'accès, les modèles économiques, la diffusion, le prix, les acteurs, les contenus, la relation au lecteur, les relations entre livres, tout change.

2. Le livre numérique dans l'industrie du livre

L'essor du ebook²⁵ est en train de bouleverser la physionomie de l'industrie du livre dans toutes les composantes de la chaîne du livre, de la production à la commercialisation ainsi qu'aux modes d'usage et de lecture.

La chaîne du livre fait référence à l'ensemble des acteurs qui interviennent tout au long du processus de création, de production, de distribution et de commercialisation du livre : de l'auteur jusqu'au lecteur, en passant par l'agent de l'auteur, l'éditeur, l'imprimeur, le diffuseur et le distributeur (voir Figure 14). Aujourd'hui, le développement du livre numérique semble affecter l'ensemble des acteurs de la chaîne du livre et changer durablement la physionomie de l'industrie du livre (Carreiro 2010 ; Øiestad et Bugge 2013).

²⁵ Les termes « livre numérique », « livrel » et « eBook » seront utilisés de manière interchangeable tout au long de ce chapitre pour désigner la même réalité.

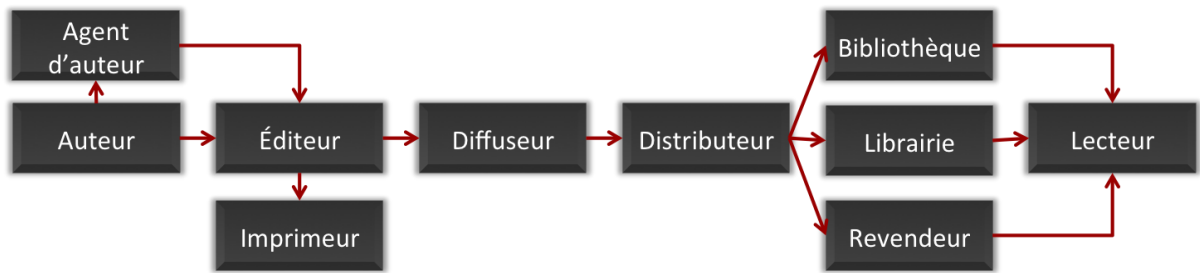


Figure 14 : Les acteurs de la chaîne du livre

Ainsi, à l'image des industries culturelles de la musique et du cinéma il y a quelques années, l'industrie du livre est en train de connaître sa « révolution numérique ». Ce phénomène est intrinsèquement lié au déploiement de la technologie numérique dans tous les maillons de la chaîne du livre, de la production à la commercialisation ainsi qu'aux modes d'usage et de lecture. Toutefois, la diffusion du numérique dans l'industrie du livre connaît une maturation beaucoup plus lente que celle des autres industries culturelles (Patino 2008). Le développement du livre numérique suit une évolution sensiblement différente selon les pays (Global E-book Report 2014).

Parallèlement, l'avenir du livre papier fait l'objet de nombreuses spéculations et conjectures. Il alimente un débat dense dans les médias, les réseaux sociaux, les cercles de professionnels de l'édition et de l'économie culturelle. En plus des questions éthiques que soulève l'usage du livre numérique, ce débat implique également le positionnement de « l'objet livre » comme un « produit culturel », « une marchandise », « un moyen d'accès au savoir », « un service » un « bien de consommation courante » (Polizzi et Réach-Ngô, 2012), ou encore un produit technologique.

Actuellement, le format papier semble « encore » résister à l'essor du livre numérique. Est-ce une véritable révolution porteuse de profondes mutations sociotechniques ou une mode éphémère ? Qu'est ce qui pousse à l'usage du livre numérique et à l'adoption du mode de lecture qu'il instaure ? Quelles en sont les conséquences sur l'industrie du livre : apparition de nouveaux acteurs et de nouvelles pratiques de production, de distribution, de commercialisation, de lecture ? Ces questions intriguent et divisent.

L'objet de notre recherche est d'y apporter des éclairages théoriques et empiriques et plus particulièrement de s'intéresser à la dimension éthique sous-jacente.

En effet, force est de constater que l'adoption et l'utilisation des livres numériques semble aller de pair avec des pratiques réputées non éthiques comme le piratage, le téléchargement illégal ou la circulation induite des livrels (Boullier et Crépel 2013 ; Global E-book Report 2014). Ces pratiques représentent des défis importants, auxquels l'industrie du livre doit faire face (Carreiro 2010 ; Chin-Chao Lin et al. 2013).

Les acteurs de l'industrie sont particulièrement inquiets en raison du fait qu'un livre piraté peut être partagé et copié de manière illimitée sur internet ou sur des supports physiques.

Les chiffres relatifs au piratage de livrels et à l'existence des plates-formes de téléchargement illégal sont préoccupants. En France, plus de 50% des livres numériques sont piratés : soit un livrel sur deux. Par ailleurs 34% des lecteurs déclarent avoir recours à des moyens illicites pour se procurer leurs livres numériques (Rapport HADOPI 2014). Au Royaume-Uni, le téléchargement illégal représente jusqu'à 65% des livrels alors qu'en Russie plus de 90% de l'offre de livres numériques disponibles provient de sites de téléchargements illégaux (Global E-books Report 2014).

Dans cette étude nous investiguons sur les problématiques éthiques actuelles et émergentes engendrées par le déploiement du numérique dans l'industrie du livre, ainsi que les facteurs explicatifs de l'adoption et de l'utilisation éthique ou non éthique du livre numérique et les perceptions des utilisateurs.

3. Analyse des dimensions éthiques du livre numérique dans l'industrie du livre

3.1. Éthique et évolution du livre numérique

L'analyse de la littérature et les résultats des deux premières études nous ont permis de proposer une définition de l'éthique comme un ensemble de règles, de valeurs et de principes individuels de comportements qui orientent l'individu vers des actions qualifiées de « justes », « bonnes », ou « équitables » par rapport aux conséquences de l'acte, aux personnes affectées et aux règles générales de bonne conduite en vigueur dans un contexte donné.

Appliquée aux technologies de l'information, l'éthique des TSI est une discipline qui étudie les problématiques soulevées par la technologie (Maner 1980 ; 1996).

De ce point de vue, la technologie du livre numérique est «(r)évolutionnaire» en reprenant le terme employé par Moor (1985) pour la technologie informatique, dans le sens où elle est en train de changer profondément la physionomie de l'industrie du livre, mais également dans le sens où elle est «intrinsèquement malléable». C'est-à-dire qu'elle peut être appliquée, en bien ou en mal, dans toutes les activités humaines. Moor (1985) distingue 3 stades d'évolution de la technologie (introduction, perméation, power) : le stade d'introduction, le stade de diffusion et le stade de la puissance. Les problématiques éthiques s'accroissent ou s'intensifient à mesure que la technologie évolue vers le stade de la puissance.

“Moor's Law: As technological revolutions increase their social impact, ethical problems increase.” (Moor, 2005 p. 117).

Au regard de la loi de Moor (2005), la technologie du livre numérique est vraisemblablement au *stade 2* de son processus d'évolution.

Le premier stade de l'introduction a débuté avec la réalisation de la première version de livre numérique par Michael Hart en juillet 1971, alors étudiant à l'Université de l'Illinois, dans le cadre de son projet Gutenberg qui visait la création d'une bibliothèque électronique pour « briser les barrières de l'ignorance et de l'illettrisme » selon le slogan du projet. Il s'agissait de la déclaration d'indépendance des États Unis.

“Encourage the creation and distribution of eBooks, help break down the bars of ignorance and Illiteracy” (...) “give as many eBooks to as many people as possible” (Hart 1992).

Au début des années 2000, les premières tentatives de livres numériques sur supports dédiés (Cybook de la société Cytale, Softbook et Rocketbook, le Librie de Sony) se sont soldées par des échecs à cause de l'importance du coût de ces équipements et de l'insuffisance de l'offre de contenu. Les enjeux éthiques y sont quasiment inexistantes.

Le stade de la diffusion a vraisemblablement commencé en 2007 avec les succès commerciaux des liseuses numériques, des appareils dédiés spécifiquement à la lecture de livres numériques : Kindle d'Amazon en 2007 ; Sony reader et PocketBook en 2008 ; Nook de Barnes & Noble en 2009 ; Kobo en 2011 et Cybook repris par Bookeen en 2003. En parallèle, cette phase coïncide d'une part avec la profusion des plates-formes légales et/ou illégales de librairie numérique : et d'autre part, avec les tentatives de standardisation des protocoles informatiques et des formats de fichiers comme le format ePub au sein de l'IDPF (International Digital Publishing Forum). Le stade de la diffusion a atteint son apogée en 2011, lorsque Amazon annonce que le nombre de livres numériques vendus dépasse celui des livres imprimés, 115 livres numériques vendus pour chaque vente de 100 livres papiers.

Concernant le stade de la puissance, à l'heure actuelle, tout porte à croire que le dernier stade de développement du livre numérique, celui de la puissance n'a pas encore eu lieu, car la diffusion du numérique dans l'industrie du livre connaît une maturation beaucoup plus lente que celle des autres industries culturelles telles que la musique ou le cinéma (Patino 2008 ; Prost et al. 2013). (Voir figure 15). Globalement, la part de marché en valeur du livre numérique sur la vente de livres en 2013 est estimée à environ 21% aux USA, 25 % au Royaume Uni, 10% en Allemagne, 5% en Espagne et 3% en France (Global E-book Report 2014).

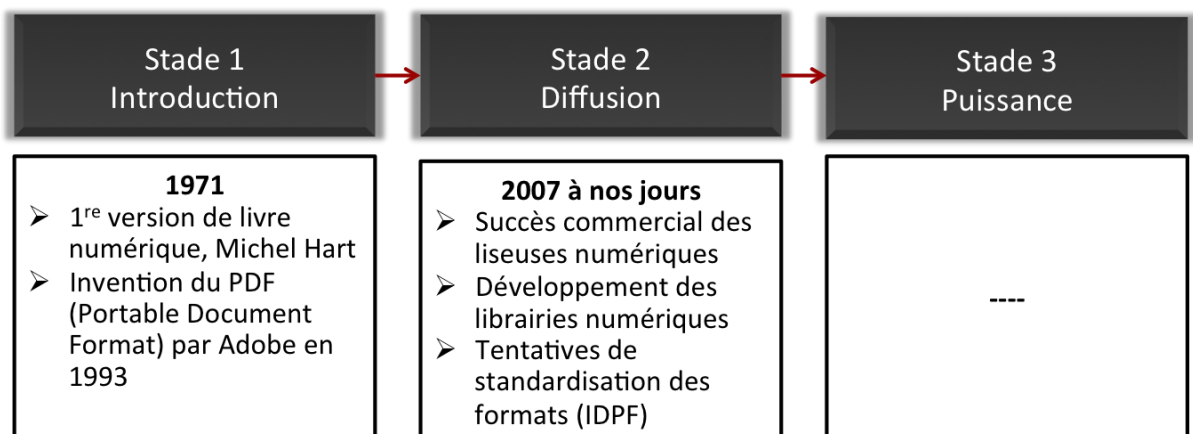


Figure 15 : Processus d'évolution du livre numérique

3.2. Livre numérique et éthique du e-commerce

La diffusion du livre numérique repose exclusivement sur le canal d'Internet, e-commerce et m-commerce, d'où la nécessité de s'intéresser à l'éthique du commerce électronique. À côté du e-commerce, le m-commerce est une partie importante de l'industrie du livre, le développement des terminaux mobiles de lecture numérique et la connexion sans fil permettent aux lecteurs d'acheter directement leurs livres à partir de liseuses, smartphones ou tablettes numériques (Ratten, 2010).

On s'accorde également à considérer l'éthique du e-commerce comme une branche de l'éthique appliquée relative aux problèmes moraux qui résultent de l'exercice d'activités commerciales en ligne (Kracher et Corritore, 2004).

Les considérations éthiques jouent un rôle très important dans la volonté ou l'intention du e-consommateur d'acheter dans les sites de e-commerce. Ainsi, des facteurs éthiques tels que la protection des données personnelles, la confiance ou la sécurité et des facteurs commerciaux tels que le prix et la qualité du produit influeraient sur l'intention et la volonté du e-consommateur d'acheter des biens en ligne (Avshalom et al. 2007).

Dans cette même perspective, d'autres études menées par des chercheurs Taïwanais démontrent que l'éthique joue un rôle primordial davantage dans la continuité des relations commerciales entre le cybermarchand et le cyberacheteur (Cheng et al. 2011).

“Ethics profoundly impacts the formation and maintenance of long-term buyer-seller relationships”

Cheng et al. (2011, p. 87).

En somme les considérations éthiques semblent jouer un rôle décisif dans le développement du livre numérique. Dans ce même ordre d'idées, nous proposons d'analyser dans la section suivante les facteurs explicatifs de l'adoption et de l'utilisation des livres numériques dans la littérature.

Section 2 :

Analyse des facteurs explicatifs de l'adoption et de l'utilisation des livres numériques dans la littérature

L'analyse des facteurs explicatifs de l'adoption et de l'usage du livre numérique par la littérature a mobilisé principalement les modèles théoriques de l'adoption et de la diffusion des technologies de l'information (1) pour identifier les facteurs déterminants de l'adoption et de la diffusion du livre numérique (2).

1. Les modèles théoriques explicatifs de l'adoption et de la diffusion des technologies de l'information

Les études sur les facteurs explicatifs de l'adoption et de la diffusion des livres numériques ont donné lieu à une littérature très abondante qui s'est largement appuyée sur les modèles d'adoption des technologies de l'information (Tsakonas et Papatheodorou 2007 ; Ratten 2010 ; Bansal 2011 ; Read et al. 2011 ; Lee 2012 ; D'Ambra et al. 2012 ; Anton et al. 2013 ; Aharony 2014).

La plupart de ces études se sont basées sur les théories du comportement et les modèles d'adoption des technologies et systèmes d'information tels que la théorie de l'action raisonnée (TRA, *Theory of Reasoned Action*) (Fishbein et Ajzen, 1975), la théorie du comportement planifié (TPB, *Theory of planned behavior*) (Ajzen, 1985, 1991), le modèle d'acceptation technologique (TAM, *Technology Acceptance Model*) (Davis 1989, Davis et al. 1989), la théorie de la diffusion des innovations (DIT, *Diffusion of Innovation Theory*) (Rogers 1962), ou encore le modèle de l'alignement tâche-technologie (TTF, *Task Technology Fit Model*) (Goodhue et Thompson 1995).

La théorie de l'action raisonnée (TRA) est issue des travaux de Fishbein et Ajzen (1975) en psychologie sociale. Selon ces auteurs, l'intention de l'individu à réaliser un comportement est déterminée par deux facteurs : l'attitude et la norme subjective. L'attitude individuelle à l'égard de l'exécution d'un comportement procède d'une évaluation des conséquences liées à

la réalisation de cette action. Elle désigne les sentiments positifs ou négatifs ressentis par l'individu, et attachés à la réalisation effective du comportement.

La norme subjective, quant à elle, fait référence aux normes sociales qui incitent ou dissuadent un individu de réaliser un comportement. Elle représente la perception de l'individu quant à l'opinion des personnes ou groupes de personnes importants à ses yeux et sa motivation à se conformer à eux dans la réalisation ou non du comportement.

Par la suite, ce modèle a été approfondi par Ajzen (1985), pour devenir la théorie du comportement planifié (TPB) avec l'adjonction d'un troisième facteur : le contrôle perçu du comportement qui se réfère à la « perception de facilité ou de difficulté liée à la réalisation d'un comportement donné ». (Ajzen 1991 p.183)

Le modèle de l'acceptation technologique (TAM) est directement inspiré de la théorie de l'action raisonnée. Il vise à expliquer les déterminants de l'acceptation des technologies et systèmes d'informations en fournissant un modèle conceptuel qui opérationnalise le rôle des facteurs externes, comme l'utilité et la facilité d'utilisation, sur les croyances internes telles que l'attitude et l'intention dans le processus d'adoption des TSI.

L'utilité perçue désigne le niveau de perception à partir duquel un individu considère que l'utilisation d'une technologie améliore sa performance dans la réalisation de sa tâche. La facilité d'utilisation perçue désigne le niveau de perception à partir duquel l'utilisation d'une technologie ne nécessite pas un effort particulier.

La théorie de la diffusion des innovations (DIT) de Rogers (1962) est très répandue en MSI, car elle appréhende le phénomène de l'adoption et de la diffusion des TSI aussi bien au niveau individuel que dans le cadre organisationnel.

Selon Rogers, l'adoption et la diffusion des innovations seraient déterminées, d'une part par les attributs de l'innovation et, d'autre part, par l'innovativité²⁶ organisationnelle ou individuelle. Les attributs de l'innovation décisifs dans le processus d'adoption et la diffusion des technologies sont : l'avantage relatif, la compatibilité, la complexité, la testabilité et la visibilité.

²⁶ Innovativeness en anglais que nous avons traduit par innovativité pour décrire l'esprit d'innovation de l'individu ou de l'organisation pouvant être défini comme la capacité ou l'aptitude d'une organisation ou d'un individu à adopter facilement une innovation.

La théorie de l'adéquation tâche-technologie (TTF, Task Technology Fit) (Goodhue et Thompson 1995) explique la performance individuelle à travers l'adéquation entre les fonctionnalités de la technologie et l'exigence des tâches à accomplir par l'utilisateur.

La particularité du modèle TTF repose dans le fait qu'il analyse à la fois l'adoption et les comportements d'utilisation à travers l'identification des facteurs qui améliorent la performance individuelle dans l'usage de la technologie.

Il met en évidence l'adéquation entre la technologie et les tâches à accomplir par l'utilisateur et permet d'évaluer si les fonctionnalités qu'offre la technologie correspondent aux besoins des utilisateurs dans la réalisation de leurs tâches et contribuent à leur performance individuelle. (Voir Tableau 39).

Modèles - Théories	Déterminants de l'adoption ou de la diffusion	Auteurs - Sources
Théorie de l'action raisonnée (TRA)	<p><i>L'attitude</i> : les sentiments positifs ou négatifs ressentis par un individu par rapport à l'exécution d'un comportement donné</p> <p><i>La norme subjective</i> : fait référence aux normes sociales, c'est la perception de l'individu quant à l'opinion des personnes ou groupes de personnes importants à ses yeux et sa motivation à se conformer à eux dans la réalisation ou non du comportement.</p>	Fishbein et Ajzen (1975)
Théorie du comportement planifié (TPB)	<p><i>L'attitude</i></p> <p><i>La norme subjective</i></p> <p><i>Le contrôle comportemental perçu</i> : la perception de facilité ou de difficulté liée à la réalisation d'un comportement donné.</p>	Ajzen (1985, 1991)
Modèle de l'acceptation de la technologie (TAM)	<p><i>L'utilité perçue</i> : le niveau de perception à partir duquel un individu considère que l'utilisation d'une technologie améliore sa performance dans la réalisation de sa tâche</p> <p><i>La facilité d'utilisation perçue</i> : le niveau de perception à partir duquel l'utilisation d'une technologie ne nécessite pas un effort particulier.</p> <p><i>La norme subjective</i></p>	Davis et al. (1989)

La théorie de la diffusion des innovations (DIT)	<p><i>L'avantage relatif</i> : le degré à partir duquel un individu perçoit l'innovation comme porteuse d'un avantage</p> <p><i>La compatibilité</i> : le degré de compatibilité de l'innovation avec les valeurs, l'expérience passée et les objectifs de l'utilisateur</p> <p><i>La complexité</i> : le degré à partir duquel l'individu considère l'innovation comme étant difficile à comprendre ou à utiliser</p> <p><i>La testabilité</i> : la possibilité de pouvoir tester l'innovation avant de pouvoir l'utiliser</p> <p><i>La visibilité</i> : la possibilité de montrer les résultats de l'innovation aux autres</p>	Rogers (1962)
La théorie de l'influence sociale	<p><i>L'influence sociale</i> : l'impact des normes sociales et des attitudes des personnes « références » sur la perception de l'individu envers la technologie</p> <p><i>L'expérience</i> : les expériences passées de l'utilisation de la technologie</p>	Schmitz et Fulk (1991)
Le modèle de l'adéquation tâche-technologie (TTF, Task Technology Fit)	<p><i>Les caractéristiques de la technologie</i> : les attributs et les fonctionnalités de la technologie</p> <p><i>Les caractéristiques de la tâche</i> : les exigences liées à la réalisation de la tâche</p> <p><i>Les caractéristiques de l'individu</i> : les prédispositions personnelles (sociales, psychologiques, cognitives ou affectives) influant l'adoption ou l'utilisation de la technologie</p>	Goodhue et Thompson (1995)
La théorie unifiée d'acceptation et d'utilisation de la technologie (UTAUT)	<p><i>Performance attendue</i> : degré à partir duquel l'individu considère que l'utilisation de la technologie l'aide à améliorer sa performance dans l'exécution de sa tâche.</p> <p><i>Effort attendu</i> : degré de facilité ou de difficulté associé à l'utilisation de la technologie</p> <p>Influence sociale</p> <p>Conditions facilitatrices</p>	Venkatesh et al. (2003)

Tableau 39 : Principaux modèles et théories d'adoption et de diffusion des technologies

2. Les facteurs explicatifs de l'adoption et de la diffusion du livre numérique

Généralement, la question de l'adoption et l'utilisation des livres numériques par les usagers est abordée par les chercheurs sous l'angle des supports mobiles de lecture (Ratten 2010 ; Lee 2012), de la relation entre le livre numérique et le livre papier (Shepperd et al. 2008 ; Woody et al. 2010 ; Mulholland et Bates 2014), ou des librairies et bibliothèques numériques (Tsakonas et Papatheodorou 2008 ; Aharony 2014).

La plupart de ces études se sont basées sur les théories du comportement et les modèles d'adoption des technologies et systèmes d'information. Ces travaux sur les déterminants de l'usage des eBooks ont combiné et étendu les théories et modèles déjà existants.

Read et al. (2011) ont estimé que l'adoption des livres numériques est déterminée par l'utilité perçue, la facilité d'utilisation perçue et l'attachement émotionnel. Ils ont étendu le TAM en y ajoutant le facteur de l'attachement émotionnel qui serait déterminé par trois variables explicatives : l'affect, la passion et la connexion. Selon ces auteurs, l'attachement émotionnel au livre papier agit de manière négative sur l'adoption du livre numérique.

La grande majorité des personnes préfèrent les livres papier à cause de l'attachement et du plaisir qu'ils ont pour la lecture sur support papier, mais sont dissuadées par la lecture sur écran qu'offre le numérique Tosun (2014). En revanche, la conscience écologique influencerait sur l'adoption du livre numérique et diminuerait la préférence des livres papiers. (Bansal 2011). De son côté, Ratten (2010) a développé un modèle conceptuel basé sur la théorie sociale cognitive de Bandura (1989), la TRA, la TPB et le TAM pour expliquer l'intention des individus dans l'adoption des liseuses de livres numériques. Les facteurs environnementaux (situationnels) tels que l'influence sociale, la publicité et les bénéfices individuels escomptés influencent le comportement d'adoption.

L'attitude envers le livre numérique est déterminée à la fois par des raisons utilitaristes (l'utilité et la facilité d'utilisation) et des raisons hédoniques (la jouissance) selon Anton et al. (2013). Ils montrent dans leurs travaux que la jouissance perçue et la «Self-image congruence» complètent l'utilité perçue dans la formation d'une attitude favorable envers les livres numériques. Concernant les supports mobiles de lecture (tablettes, liseuses, smartphones), l'innovativité (personal innovativeness) joue un rôle important dans la perception de l'utilité et de la facilité d'utilisation du livre numérique tandis que le risque perçu lié à l'usage des livres agit de manière positive sur la résistance technologique des utilisateurs. Parallèlement,

l'utilité perçue et la facilité d'utilisation influent de manière significative sur l'intention d'utiliser le livre numérique ainsi que sur la résistance technologique. (Lee 2012)

D'Ambra et al. (2013), ont appliqué le modèle de l'adéquation entre les tâches et la technologie (TTF, Task-Technology Fit Model) dans le cadre de l'utilisation des livres numériques en milieu universitaire. Leurs travaux supportent la validité du TTF et confirment par ailleurs que l'adoption des livres numériques dépend de la manière dont les individus perçoivent l'adéquation de cette nouvelle technologie aux tâches qu'ils doivent accomplir, mais également à la valeur ajoutée fonctionnelle qui résulte de son utilisation.

Quant aux librairies et bibliothèques numériques, les facteurs liés à l'utilité en termes de pertinence des contenus, et à l'utilisabilité, en termes de facilité d'apprentissage, et d'utilisation des fonctionnalités du système affectent positivement la satisfaction des utilisateurs. (Tsakonas et Papatheodorou 2008).

Pour ce qui est de la continuité d'usage, il existe une relation causale entre l'adoption et la satisfaction dans l'intention de continuité d'usage du livre numérique. Le modèle proposé par Jin (2014) repose d'un point de vue théorique sur la combinaison de la TRA, de la TPB, de la DIT et du TAM révisé. Il soutient que les facteurs « externes » tels que la compatibilité, l'avantage relatif, l'efficacité personnelle (self-efficacy) et la norme subjective agissent de manière positive sur les facteurs « internes » tels que la perception de facilité d'utilisation et la perception de l'utilité, dans la satisfaction de l'utilisateur et dans son intention de continuité. Au final c'est la satisfaction liée à l'utilisation du livre numérique qui implique la continuité d'usage.

En outre, les attributs de l'innovation tels que l'avantage relatif, la compatibilité et la complexité affectent directement l'adoption, mais également la continuité par l'intermédiaire du «switching cost», c'est-à-dire la perception du coût ponctuel relatif à l'adoption des livres numériques (Huang et Hsieh, 2012).

Tous ces travaux, et la littérature classique en management des SI en général, semblent en revanche ignorer la dimension éthique de l'adoption d'une technologie donnée. Dans ce travail, il nous semble important de l'inclure et nous interroger précisément sur le processus aboutissant à l'adoption d'un usage éthique ou non éthique du livrel.

Auteurs	Théories et modèles mobilisés	Facteurs explicatifs de l'adoption et de l'utilisation
Aharony (2014)	Modèle d'acceptation technologique (TAM)	Utilité perçue, facilité d'utilisation perçue, innovativité personnelle, défis, motivation et compétence informatique.
Jin (2014)	Théorie de l'action raisonnée (TRA), Théorie du comportement planifié (TPB), Théorie de diffusion des innovations (DIT), Modèle d'acceptation technologique (TAM) révisé.	<i>Facteurs « externes »</i> : compatibilité, avantage relatif, efficacité personnelle (self-efficacy) et norme subjective <i>Facteurs « internes »</i> : utilité perçue, facilité d'utilisation perçue
Anton et al. (2013)	Modèle d'acceptation technologique (TAM)	<i>Facteurs utilitaristes</i> : utilité et facilité d'utilisation, <i>Facteur hédonique</i> : jouissance perçue, <i>Facteur psychologique</i> : « Self-image congruence »
D'Ambra et al. (2012)	Modèle de l'alignement entre les tâches et la technologie (TTF, Task-Technology Fit Model)	Alignement entre les tâches et la technologie, Exigences de la tâche, Caractéristiques de la technologie Caractéristiques individuelles
Huang et Hsieh (2012)	Théorie de diffusion des innovations (DIT)	<i>Attributs de l'innovation</i> : avantage relatif, compatibilité et complexité <i>« Switchingcost » ou coût de l'adoption</i> : coût temporel, financier et relationnel
Lee (2012)	Modèle d'acceptation technologique (TAM), Théorie de la diffusion des innovations (DIT) Modèle de la résistance à l'innovation	Innovativité individuelle Utilité perçue, facilité d'utilisation perçue, Résistance technologique : risques perçus
(Bansal 2011)	Modèle d'acceptation technologique (TAM)	Conscience écologique, Facteurs individuels : Qualité de navigation perçue : usages précédents Utilité perçue, facilité d'utilisation perçue

Ratten (2010)	Théorie sociale cognitive Théorie de l'influence sociale Théorie de l'action raisonnée (TRA)	Influence sociale, Publicité, Bénéfices individuels escomptés
Read et al. (2011)	Modèle d'acceptation technologique (TAM)	Attachement émotionnel : affection, passion et connexion Utilité perçue, facilité d'utilisation perçue
Tsakonas et Papatheodorou (2008)	Modèle d'acceptation technologique (TAM) Interaction Triptych Framework (ITF)	<i>Utilité</i> : pertinence des contenus, niveau, fiabilité <i>Usabilité</i> : facilité d'utilisation, facilité d'apprentissage

Tableau 40 : Facteurs explicatifs de l'adoption et de l'utilisation des livres numériques

3. Les facteurs psychosociologiques de la prise de décision éthique

L'étude du processus individuel de prise de décision éthique a donné lieu à une littérature relativement dense. Les recherches relatives à la prise de décision et au comportement éthique peuvent être analysées selon deux angles d'approche : la perspective développementale et l'approche interactionniste (Voir Chapitre 1^{er}, Section 2 pour plus de développements).

L'approche développementale (Kohlberg 1969, 1981 ; Rest 1975, 1979 ; Gilligan 1982, Piaget 1932) se base sur une conception psychosociologique selon laquelle la prédisposition des individus à agir de manière plus ou moins éthique et leur aptitude cognitive à résoudre des problèmes ou des dilemmes moraux dépend de leur niveau de développement moral.

L'augmentation du niveau de développement moral est corrélée aux facteurs liés à l'âge et au niveau d'éducation des individus (Rest 1979).

Le modèle de développement moral de l'individu de Kohlberg est fondé sur les principes d'universalité et d'invariance. Ce modèle conçoit le développement moral de l'individu en fonction de trois niveaux comportant chacun deux stades de développement :

Le comportement éthique ou non éthique des individus serait ainsi expliqué par leur niveau de développement moral dont l'évolution repose sur les déterminants de l'âge et du niveau d'éducation.

L'approche développementale a été largement critiquée à cause des limites découlant de la corrélation entre l'augmentation du niveau de développement moral et les facteurs liés à l'éducation et à l'âge (Krebs et al. 1991, 1997), mais également à cause de l'absence de la prise en compte du caractère multidimensionnel du jugement moral (Hogan 1974, Forsyth 1980). En réaction, Hogan (1974) propose un modèle de « maturité morale » qui intègre cinq dimensions : la connaissance morale, la socialisation, l'empathie, l'autonomie et le jugement moral.

L'approche interactionniste a été développée successivement par plusieurs auteurs à partir du modèle de décision éthique proposé par Rest (1986), selon lequel la prise de décision éthique passe par quatre étapes successives : D'abord, la prise de conscience morale, ensuite le jugement moral, puis l'intention morale qui aboutit au comportement éthique. L'approche interactionniste analyse le comportement éthique comme la résultante de plusieurs facteurs personnels (Ferrell et Gresham 1985 ; Trevino 1986 ; Barnett et al., 1996), situationnels (Ferrell et Gresham 1985 ; Trevino 1986 ; Barnett et Vaicys 2000 ; VanSandt et al., 2006) et des facteurs spécifiques au problème et liés à l'intensité morale de la question posée (Jones 1991).

Le point de convergence entre l'approche développementale et la perspective interactionniste réside dans le postulat selon lequel l'intention de l'individu à agir de manière plus ou moins éthique dépend du jugement moral qu'il opère à partir de la situation.

Partant de là, les travaux de Reidenbach et Robin (1988, 1990) proposent une échelle de mesure multidimensionnelle de l'éthique (Multidimensional Ethical Scale, MES).

La MES repose sur l'idée selon laquelle, dans la conception du jugement moral, les individus utilisent plusieurs justifications, et que l'importance de ces justifications est en fonction de la situation problématique à laquelle l'individu est confronté. Ainsi chaque justification tire directement ou indirectement son fondement d'une théorie éthique de la philosophie morale et peut représenter une dimension dans la mesure du jugement éthique : la justice, le relativisme, le déontologisme, l'utilitarisme et l'égoïsme (Reidenbach et Robin 1990). De nombreuses études ont par la suite étendu et démontré la validité de la MES (Cohen et al. 1993 ; Riemenschneider et al. 2012) et ses propriétés psychométriques (McMahon et Harvey 2007).

Dans le cadre de cette étude le modèle que nous proposons repose sur une adaptation de l'échelle de mesure multidimensionnelle de l'éthique de Reidenbach et Robin et sa combinaison avec la théorie du comportement planifié de Ajzen (1985, 1991).

Les travaux de Dubinsky et Loken (1989) en marketing ont montré que les construits de la TRA tels que l'attitude et la norme subjective affectent positivement l'intention d'agir de manière plus ou moins éthique, ce qui favorise à son tour l'accomplissement du comportement éthique ou non éthique. Selon ces auteurs, l'attitude est déterminée par les croyances comportementales « behavioral beliefs » et l'évaluation des conséquences « outcome evaluation ». La norme subjective quant à elle est déterminée par les croyances normatives « normative beliefs » et la volonté d'agir en conformité avec la norme « motivation to comply ». Cependant au niveau du construit « Intention d'agir de manière éthique/non éthique », le modèle semble occulter la question de l'évaluation de l'intention morale et du jugement moral opérés par les individus avant l'accomplissement de l'acte (éthique ou non éthique). D'où l'intérêt dans cette étude de proposer un modèle qui intègre à la TRA une échelle de mesure de l'éthique, pour évaluer l'intention morale, préalable nécessaire au processus de prise de décision et de comportement éthique/non éthique.

Nous exposons dans la section suivante la démarche méthodologique générale qui supporte cette étude.

Section 3 :

Démarche méthodologique générale

Dans cette partie, le processus de recherche (voir figure 16) se décompose en deux phases : une phase exploratoire qualitative et une phase confirmatoire quantitative.

Nous partons en effet du constat que les usages du livre numérique relèvent d'une forme de controverse sociotechnique qui fait l'objet d'un débat intense dans la sphère publique qui se situe au-delà du cadre strict d'un état de l'art classique. Nous considérons qu'il serait pertinent dans une première phase exploratoire d'exploiter ce corpus de données secondaires, en parallèle avec notre revue de la littérature académique. Le tout nous permet de construire notre modèle de recherche que nous testons avec une enquête en ligne.

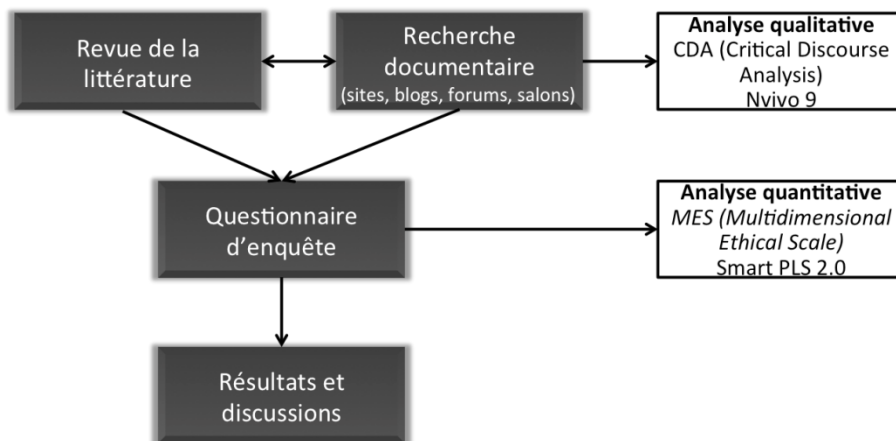


Figure 16 : démarche méthodologique de l'étude de l'industrie du livre

1. Méthodologie de l'étude qualitative : recherche documentaire et analyse de données secondaire issues de l'industrie du livre

Il s'agit ici d'une analyse qualitative de données secondaires. Nous procédons à une recherche très peu investiguée dans notre discipline de référence : le management des systèmes d'information et les sciences de gestion en général. La question éthique liée à l'industrie du livre nourrit en revanche un débat intense issu de diverses sources académiques et professionnelles principalement accessibles via Internet que nous proposons d'analyser de manière structurée.

Nous avons analysé un corpus de 108 éléments qui traitent directement de l'impact du livre numérique dans l'industrie du livre. Il comprend des articles de recherche (en dehors de la discipline des sciences de gestion), des articles de presse, des rapports d'étude et des sites internet et des blogs (voir tableau 41, ci-dessous).

Type de source	Nombre
Articles de recherche (multiples disciplines en sciences sociales)	55
Articles de presse	28
Sites Internet et blogs	18
Rapports d'étude	07
Total	108

Tableau 41 : Corpus d'analyse de données secondaires

Nous avons appliqué la méthode d'analyse critique du discours (CDA, Critical Analysis Discourse) (Habermas 1992 ; Cukier et al. 2009). La CDA tire son fondement de l'éthique de la discussion de Habermas. Cette théorie part du postulat selon lequel, ni la vérité, ni le cogito, ni Dieu (la réalité divine) ne sont accessibles. Dès lors, c'est la communication transparente qui renvoie aux choix éclairés d'un ensemble d'individus. L'éthique de la discussion énonce par la même occasion les règles d'une communication véritable, libre et réussie, c'est-à-dire une communication transparente qui favorise l'intercompréhension pour

aboutir à un accord. C'est le processus communicatif qui s'organise autour des valeurs de transparence, d'impartialité, de sincérité, de vérité, de pertinence. (Habermas 1992).

La CDA propose une méthode d'analyse de texte à l'aide de 4 indicateurs (Cukier et al. 2009) :

La compréhensibilité : la communication est-elle suffisamment complète et intelligible ?

La vérité : les arguments avancés sont-ils vérifiés par une preuve et un raisonnement pertinent ?

La sincérité : sincérité de la personne qui formule les arguments (adéquation entre ce qu'il/elle dit et la façon dont il/elle le dit) ;

La légitimité : légitimité de celui qui s'exprime par rapport à sa compétence et à son degré d'implication dans le phénomène (partie prenante).

Concrètement, nous avons mené cette analyse critique du discours en 4 étapes, en suivant Cukier et al. (2009) :

- La détermination du corpus de données à analyser
- La phase d'analyse de contenu et de codage (selon les 4 indicateurs de la CDA : compréhensibilité, vérité, sincérité, légitimité) qui vise à identifier les rôles des acteurs en présence, la terminologie, les thématiques et leurs interactions
- La lecture et l'interprétation des résultats
- L'explication des résultats.

En raison de la densité du corpus à analyser, nous utilisons l'outil d'analyse des données qualitatives QSR NVIVO 10.

2. Méthodologie de l'étude quantitative : questionnaire sur les usages, les pratiques, les perceptions et les enjeux éthiques du livrel dans l'industrie du livre

2.1. Techniques de recueil et d'analyses quantitatives des données

A partir des données de la phase exploratoire, nous avons élaboré un questionnaire que nous avons diffusé en ligne auprès des lecteurs et de divers acteurs de l'industrie du livre numérique (lecteurs, auteurs, éditeurs, libraires, bibliothécaires etc.).

La construction de notre questionnaire s'articule autour de 3 parties : (1) les usages de lecture et d'acquisition ; (2) les questionnements éthiques issus de la phase qualitative exploratoire (3) la fiche signalétique du répondant (Voir Tome 2 annexe 3).

La deuxième partie du questionnaire a fait l'objet d'une attention particulière où chaque problématique éthique est évaluée, avec une échelle de mesure, adaptée de l'échelle multidimensionnelle de mesure de l'éthique (MES : Multidimensional Ethcial Scale) de Reidenbach et Robin (1988, 1990).

L'adaptation du MES à notre objet d'étude aboutit à la mise en exergue de quatre dimensions contenant chacune deux critères de mesures de l'éthique : les mesures de justice, les mesures relativistes, les mesures utilitaristes et les mesures déontologiques (voir tableau 42).

Par la suite, le questionnaire a été administré en ligne par courriels électroniques et diffusé en ligne sur les réseaux sociaux et forums de professionnels et d'amateurs de la lecture. La population ciblée est très hétéroclite et représente l'ensemble des acteurs de la chaîne du livre composée de lecteurs, d'auteurs, et de professionnels de l'industrie du livre (voir tableau 43).

Lors d'une phase pilote, notre questionnaire a été prétesté à deux reprises auprès d'une trentaine de chercheurs en sciences de gestion et de praticiens de l'industrie du livre. Suite à cela, les items ont été reformulés et affinés, particulièrement ceux relatifs à la MES. Les autres items (plus classiques) n'ayant pas posé de soucis particuliers.

Mesures de justice	
Injuste	Juste
Inéquitable	équitable
Mesures relativistes	
Inacceptable (<i>pour vous</i>)	Acceptable (<i>pour vous</i>)
Inacceptable (<i>dans votre culture</i>)	Acceptable (<i>dans votre culture</i>)
Mesures utilitaristes	
Non profitable (<i>pour vous</i>)	Profitable (<i>pour vous</i>)
Non profitable (<i>Pour les acteurs en présence</i>)	Profitable (<i>Pour les acteurs en présence</i>)
Mesures déontologiques	
Non conforme (<i>aux normes et pratiques en vigueur</i>)	Conforme (<i>aux normes et pratiques en vigueur</i>)
Non conforme (<i>aux règles de bonne conduite</i>)	Conforme (<i>aux règles de bonne conduite</i>)

Tableau 42 : Échelle multidimensionnelle de mesure de l'éthique, (adapté de Reidenbach et Robin, 1988, 1990).

Les observations de la phase de pré-test du questionnaire ont révélé que les deux dimensions du critère de mesure de la justice, à savoir *la justice* (injuste - juste) et *l'équité* (inéquitable - équitable) étaient similaires aux yeux des répondants, et pouvaient se regrouper en une seule dimension de mesure de la justice.

Dans la première phase d'analyse des résultats concernant les statistiques descriptives, les tris à plat et les tris croisés de nos données issues de l'enquête en ligne, nous avons utilisé le logiciel d'analyse des données et de statistiques SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

2..2. L'échantillon de recherche :

La population ciblée est très hétéroclite et représente l'ensemble des acteurs de la chaîne du livre composée de lecteurs, d'auteurs, et de professionnels de l'industrie du livre. Notre échantillon comprend 206 individus et dont les caractéristiques sont présentées au tableau 43 ci-dessous.

Critères	%
Genre	
Hommes	49,5
Femmes	50,5
Acteurs de la chaîne du livre	
Lecteurs	72,3
Auteurs (et agents d'auteurs)	11,7
Acteurs traditionnels (éditeurs, distributeurs, libraires etc.)	12,6
Acteurs du numérique (E-libraires, distributeurs, fabricants de supports de lecture etc.)	3,4
Niveau d'instruction	
Bac ou moins élevé	1,5
Premier cycle (IUT, BTS, Licence Deug)	31,6
Deuxième cycle (Master, Maitrise, DESS, DEA)	44,7
Troisième cycle (Doctorat ou équivalent)	22,3
Age	
Moins de 25 ans	37,4
26-35 ans	30,1
36-45 ans	17,0
46-55 ans	7,3
56-65 ans	5,8
65 et plus	2,4

Tableau 43 : Caractéristiques de l'échantillon

Section 4 :

Résultats des problématiques, usages et changements sociotechniques engendrés par le livre numérique dans l'industrie du livre

Nous présentons dans cette section les résultats de l'étude relatifs aux problématiques soulevées par le livre numérique et leur perception éthique par les acteurs de l'industrie du livre (1), ensuite les usages, pratiques et changements socio-techniques impulsés par le livre numérique dans l'industrie du livre (2). Enfin nous discutons ces résultats (3).

1. Les problématiques soulevées par le livre numérique et leur perception éthique par les acteurs de l'industrie du livre

Les problématiques éthiques sont l'ensemble des questions et problèmes d'ordre moral soulevés par la technologie lors d'une situation concrète d'usage ou lors de son application à un domaine particulier.

Les résultats de la phase exploratoire de cette étude ont permis d'identifier les problématiques éthiques suivantes soulevées par le livre numérique dans l'industrie du livre :

La propriété ; le téléchargement illégal ; le piratage ; l'accès ; le prix ; le nomadisme fiscal des grands opérateurs ; la protection des données personnelles ; les positions dominantes dans la chaîne de distribution et de commercialisation du livre ; l'interopérabilité des supports et des formats de lecture ; l'autoédition ; les mutations de l'objet-livre : redéfinition du livre, avec l'interactivité et l'hypertextualité²⁷ ; la transformation de la physionomie de l'industrie du livre : la disparition des acteurs traditionnels du livre. Et enfin la question de l'avenir du livre papier et de celui du livre numérique : va-t-on vers un changement de paradigme ?

Cependant, il convient de préciser que l'importance de ces questions dépend de la situation contextuelle et du point de vue personnel de l'acteur qui les expérimente. Ces problématiques revêtent une intensité qui varie sensiblement selon le type d'acteur concerné dans la chaîne du livre. (Voir Tableau 44).

²⁷ L'existence de liens hypertextes dans le livre numérique qui permettent de naviguer et d'accéder directement à des références se trouvant sur une page internet ou dans un autre le livre numérique.

Lecteurs	Auteurs	Acteurs traditionnels du livre	Acteurs nouveaux du livre numérique
Propriété des livres numériques	Téléchargement illégal	Piratage	Piratage
Utilisation des données personnelles	Piratage	Nomadisme fiscal des grands opérateurs	Téléchargement illégal
Prix	Prix (répartition des revenus)	Prix (politiques agressives de baisse de prix)	Absence d'interopérabilité des supports et des formats de lecture
Accès et disponibilité des titres	Mutations de l'objet-livre (hypertextualité et interactivité)	Positions dominantes (dans la chaîne de commercialisation du livre)	Systèmes fermés de commercialisation (formats propriétaires)
Absence d'interopérabilité des supports et des formats de lecture	Avenir du livre papier	Risque de disparition de certains acteurs traditionnels du livre	–
Sécurité des transactions	–	Avenir du livre papier	–
Avenir du livre papier	–	Autoédition	–

Tableau 44 : Problématiques éthiques selon les différents acteurs de la chaîne du livre

1.1. La propriété du livre numérique

La propriété renvoie au droit de jouir, d'user et de disposer d'une chose de manière absolue et exclusive sous réserve des restrictions établies par la loi²⁸. Elle confère à son titulaire « l'usus », « le fructus » et « l'abusus » ; c'est-à-dire le droit d'utiliser le bien, le droit de le faire fructifier et le droit d'en faire ce que bon lui semble. L'usus correspond au droit d'user et de jouir de la chose. Le fructus est le droit de jouir et de faire fructifier la chose en vue d'en percevoir les fruits. Quant à l'abusus, c'est le droit de disposer librement de la chose par des actes matériels ou juridiques. L'ensemble de ces attributs renforce le caractère absolu, perpétuel et exclusif de la propriété.

²⁸ Article 544 du code civil issu de la loi n° 1804-01-27, promulguée le 6 février 1804 : « La propriété est le droit de jouir et de disposer des choses de la manière la plus absolue, pourvu qu'on en fasse pas un usage prohibé par les lois et les règlements. »

1.1.1 La question de l'effectivité de la propriété du livre numérique

Selon les lecteurs, l'effectivité du droit de propriété d'un livre numérique est incomplète, contrairement au livre papier qui peut faire l'objet de la part de son propriétaire d'un prêt, d'un don ou d'une revente, sous réserve du respect des droits d'auteur.

Il ressort de l'enquête quantitative que seulement 42% (31% + 11%) des personnes interrogées se considèrent comme étant pleinement propriétaires de leurs livres numériques, tandis que 35% (15% + 20%) ne se sentent pas pleinement propriétaires des livres numériques qu'elles ont acquis. Ces résultats confirment les observations de la phase qualitative sur la question de la réalité et de l'effectivité de la propriété du livre numérique (voir figure 17 ci-dessous).

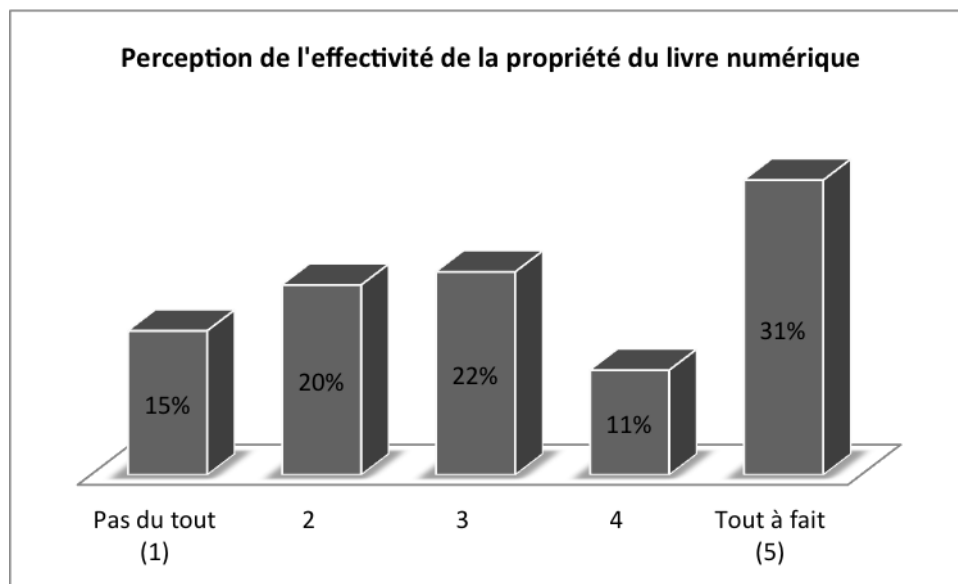


Figure 17 : Perception de l'effectivité de la propriété du livre numérique

L'affaire des livres de Georges Orwell en 2009 est un exemple qui illustre parfaitement la problématique relative à la propriété d'un livre numérique. En effet, les propriétaires de liseuses Kindle se sont vus supprimer sans information préalable des ouvrages qu'ils avaient légalement achetés. Il s'agissait en l'occurrence de « *1984* » et de « *La ferme des animaux* ».

En effet, la perception de l'ineffectivité de la propriété peut s'expliquer par deux raisons principales : La première tient à la nature dématérialisée du livre numérique qui restreint considérablement l'impression de possession et de propriété de ce bien.

La deuxième raison réside dans le développement de l'économie numérique de « communaux collaboratifs » (Rifkin, 2000, 2012, 2014) qui opèrent progressivement un passage de la notion de propriété à la notion d'accès.

1.1.2. La perception éthique du niveau de propriété du livre numérique

Concernant la perception éthique du niveau de propriété du livre numérique, il convient de relever qu'une part relativement importante des personnes interrogées (entre 22 et 38% ni d'accord ni pas d'accord) n'ont pas d'avis sur le sujet, pour l'ensemble des quatre dimensions d'éthique : justice, relativisme, utilitarisme, déontologisme.

On remarque que 48% des individus (22% plutôt d'accord + 26% tout à fait d'accord) estiment que ce niveau de propriété du livre numérique est juste du point de vue de l'éthique de la justice contre 22% d'avis contraire (voir tableau 45). Pour ce qui est de la perception éthique relativiste, plus de la moitié des sondés considèrent que le niveau de propriété des livres numérique est acceptable personnellement (55%) et culturellement (53%). Par ailleurs, 53% des individus estiment que ce niveau de propriété est utile personnellement, et pour 45% c'est utile du point de vue de l'éthique utilitariste.

Concernant la perception éthique déontologique, 44% des individus trouvent que le niveau de propriété du livre numérique est conforme aux normes et pratiques en vigueur ainsi qu'aux règles de bonne conduite (voir tableau 45 ainsi que Tome 2, Annexe 4, II, pour plus de détails).

Dimensions de l'échelle de mesure de l'éthique	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Perception éthique de justice					
Perception de justice	7%	15%	30%	22%	26%
Perception éthique relativiste					
Acceptabilité personnelle	7%	15%	22%	33%	22%
Acceptabilité culturelle	5%	14%	29%	31%	22%
Perception éthique utilitariste					
Utilité personnelle	9%	10%	28%	32%	21%
Utilité pour les acteurs en présence	7%	10%	38%	28%	17%
Perception éthique déontologique					
Conformité aux normes et pratiques en vigueur	6%	17%	33%	29%	15%
Conformité aux règles de bonne conduite	6%	16%	34%	27%	17%

Tableau 45 : Synthèse des résultats de l'échelle de mesure de la perception éthique du niveau de propriété du livre numérique

Ces résultats montrent que les individus sont assez partagés sur la perception éthique de l'effectivité ou non de la propriété du livre numérique, même s'ils considèrent majoritairement ce niveau de propriété comme étant justifié d'un point de vue éthique. Ils s'expliquent par ailleurs par une certaine évolution vers l'acceptation de l'idée de l'accès aux livres numériques plutôt que celle d'une propriété pleine et entière (Rifkin 2000).

1.2. La circulation du livre numérique

Il résulte des observations de la phase qualitative de recherche documentaire que la circulation du livre numérique est matériellement limitée par les dispositifs techniques et par certaines pratiques commerciales qui font l'objet de nombreuses critiques.

Cependant, l'enquête révèle que les utilisateurs pour une très grande majorité, perçoivent la circulation du livre numérique comme étant juste, acceptable d'un point de vue personnel et culturel, mais aussi conforme aux normes et pratiques en vigueur ainsi qu'aux règles de bonne conduite. Environ 69% des personnes interrogées (33% tout à fait d'accord + 26% plutôt d'accord) estiment que la circulation du livre numérique (prêt, don, échange etc.) est juste, 78% (42% tout à fait d'accord + 36% plutôt d'accord) la considèrent comme acceptable personnellement et culturellement (Voir tableaux 46 ainsi que le Tome 2, Annexe 4, II, pour plus de détails).

Dimensions de l'échelle de mesure de l'éthique	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Perception éthique de justice					
Perception de justice	6%	7%	19%	26%	43%
Perception éthique relativiste					
Acceptabilité personnelle	6%	6%	11%	36%	42%
Acceptabilité culturelle	3%	6%	14%	38%	40%
Perception éthique utilitariste					
Utilité personnelle	6%	8%	14%	28%	45%
Utilité pour les acteurs en présence	7%	15%	19%	25%	34%
Perception éthique déontologique					
Conformité aux normes et pratiques en vigueur	13%	22%	29%	22%	14%
Conformité aux règles de bonne conduite	8%	20%	29%	23%	20%

Tableau 46 : Synthèse des résultats de l'échelle de mesure de la perception éthique de la circulation du livre numérique

Concrètement, la circulation du livre numérique s’opère par des actions telles que le prêt, le don ou bien l’échange de livrels.

Malgré le fait que la plupart des individus perçoivent la circulation du livre numérique comme une chose éthiquement valable et justifiée dans l’industrie du livre, il demeure paradoxal d’observer qu’en réalité les pratiques de partage de livres numériques sont assez inhabituelles chez les individus, seulement 33% ont déjà partagé des livres numériques contre 67% qui n’ont jamais partagé de livres numériques (voir figure 18 ci-dessous).

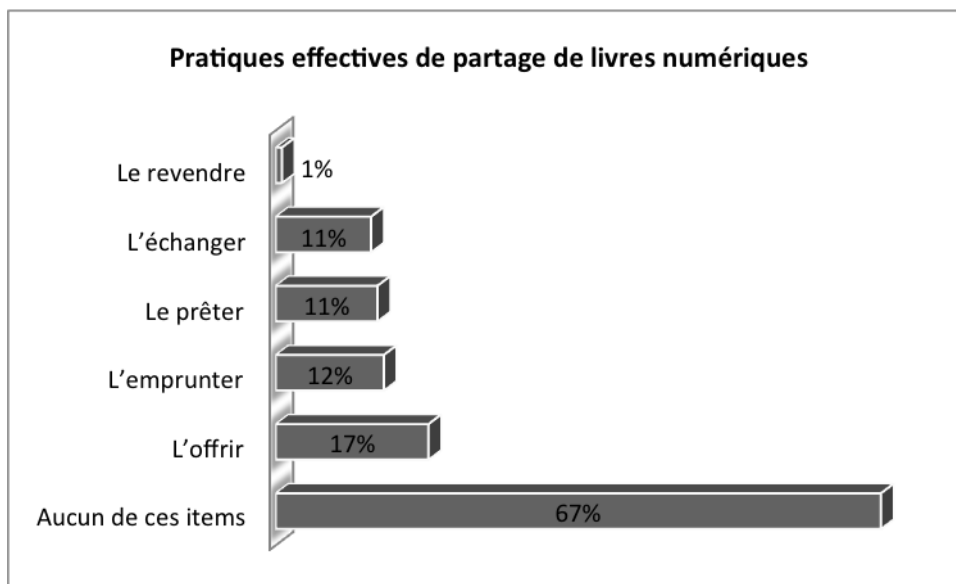


Figure 18 : Pratiques effectives de partage de livres numériques

Ces résultats s’expliquent principalement par les contraintes techniques et par certaines pratiques commerciales. Les contraintes techniques relèvent de *l’absence d’interopérabilité* des formats de fichiers et/ou des supports de lecture, certaines pratiques commerciales et l’existence de DRM²⁹ et autres mesures de protection technique. *Les pratiques commerciales* sont celles qui ont pour effet de restreindre la circulation des livres numériques, c’est le cas notamment de l’adoption de *systèmes fermés de commercialisation* et de distribution et de l’utilisation de formats de fichiers propriétaires.

²⁹ DRM : « Digital rights management » ou GDN « Gestion des droits numériques » en français sont des mesures techniques de protection qui ont pour objet de gérer et de contrôler l’utilisation des œuvres numériques afin d’empêcher ou de restreindre l’accès ou la copie induite de ces œuvres.

1.3. Le téléchargement illégal

Le téléchargement illégal désigne le fait d'acquérir, d'accéder ou de diffuser illicitement un livre numérique protégé par les droits d'auteur. *Le piratage* et le téléchargement illégal sont des questions qui inquiètent particulièrement les auteurs, les éditeurs ainsi que les autres acteurs de l'industrie du livre papier et numérique, car un livre piraté peut être partagé et copié de manière illimitée sur internet ou sur des supports physiques.

1.3.1. La perception éthique de la question du téléchargement illégal

Les résultats de l'enquête montrent, comme nous avons pu le présumer dans la phase exploratoire, que la grande majorité des individus rejettent les pratiques de téléchargement illégal. Environ 66% (42% pas du tout d'accord + 24% pas d'accord) des individus de l'échantillon désapprouvent les pratiques de téléchargement d'un point de vue de l'éthique de la justice, 56% trouvent que c'est inacceptable personnellement mais aussi culturellement sous l'angle de l'éthique relativiste.

Par ailleurs, 68% trouvent le téléchargement illégal non conforme aux normes et pratiques en vigueur et aux règles de bonne conduite, d'un point de vue de l'éthique déontologique (voir tableau 47 ci-dessous ainsi que le Tome 2, Annexe 4, II, pour plus de détails).

Dimensions de l'échelle de mesure de l'éthique	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Perception éthique de justice					
Perception de justice	42%	24%	18%	8%	7%
Perception éthique relativiste					
Acceptabilité personnelle	39%	17%	15%	20%	8%
Acceptabilité culturelle	34%	22%	18%	15%	10%
Perception éthique utilitariste					
Utilité personnelle	29%	10%	13%	29%	18%
Utilité pour les acteurs en présence	39%	21%	17%	11%	11%

Perception éthique déontologique					
Conformité aux normes et pratiques en vigueur	39%	29%	20%	7%	5%
Conformité aux règles de bonne conduite	43%	25%	21%	5%	6%

Tableau 47 : Synthèse des résultats de l'échelle de mesure de la perception éthique du téléchargement illégal

Paradoxalement, malgré cette désapprobation des pratiques de téléchargement illégal pour des raisons éthiques, il demeure certain que dans l'acquisition des livres numériques, il existe une part relativement importante des modes d'acquisitions illégaux dont le plus répandu est le téléchargement illégal.

1.3.2. Les pratiques effectives de téléchargement illégal dans l'acquisition des livres numériques

En effet les résultats démontrent un décalage profond entre la perception éthique du téléchargement illégal des utilisateurs du livre numérique et la réalité de leurs pratiques d'acquisition (voir figure 19 ci-dessous). D'où la nécessité de s'interroger sur les véritables raisons qui poussent les gens à avoir recours au téléchargement illégal.

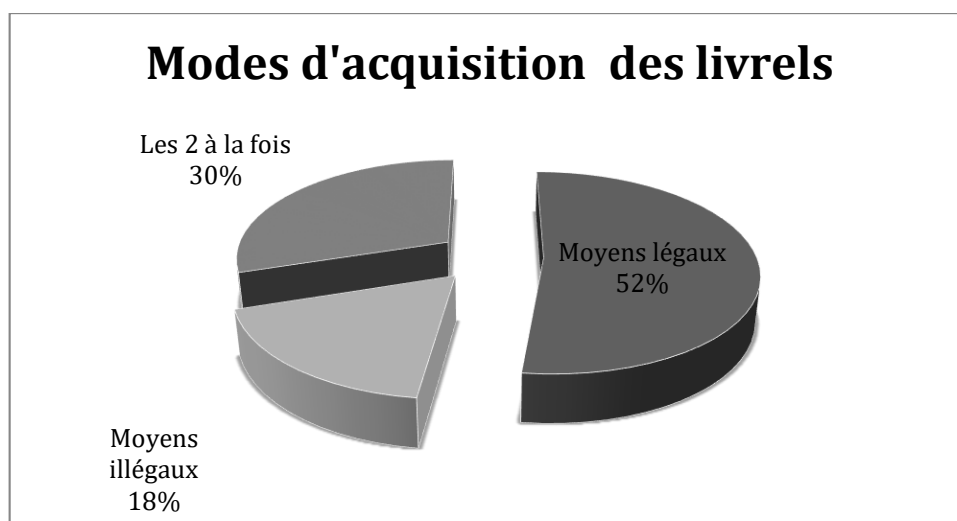


Figure 19 : Modes d'acquisition des livres numériques

Les résultats de notre enquête vont dans le même sens que les chiffres relatifs au piratage de livres et à l'existence des plates-formes de téléchargement illégal. En France, plus de 50% des livres numériques sont piratés : soit un livre sur deux. Par ailleurs 34% des lecteurs déclarent avoir recours à des moyens illicites pour se procurer leurs livres numériques

(Rapport HADOPI 2014). Au Royaume-Uni, le téléchargement illégal représente jusqu'à 65% des livrets alors qu'en Russie plus de 90% de l'offre de livres numériques disponibles provient de sites de téléchargements illégaux (Global E-books Report 2014).

Face à ce constat alarmant et préoccupant pour les acteurs de l'industrie du livre, il est important de s'interroger sur les causes de ce phénomène.

1.3.3. Les raisons qui justifient les pratiques de téléchargement illégal

Il semble évident que la numérisation du contenu et la démultiplication des supports et appareils de lecture ont largement contribué à répandre ce phénomène.

Notre étude révèle que les raisons qui incitent les individus à télécharger illégalement les livres numériques sont par ordre d'importance : le prix pour 67% des personnes interrogées, le désir d'enrichir sa bibliothèque personnelle pour 39% des sondés, l'insuffisance de l'offre légale disponible pour 38% des personnes, et la faiblesse des dispositifs de protection pour 23% des individus de l'échantillon de recherche (voir figure 20 ci-dessous).

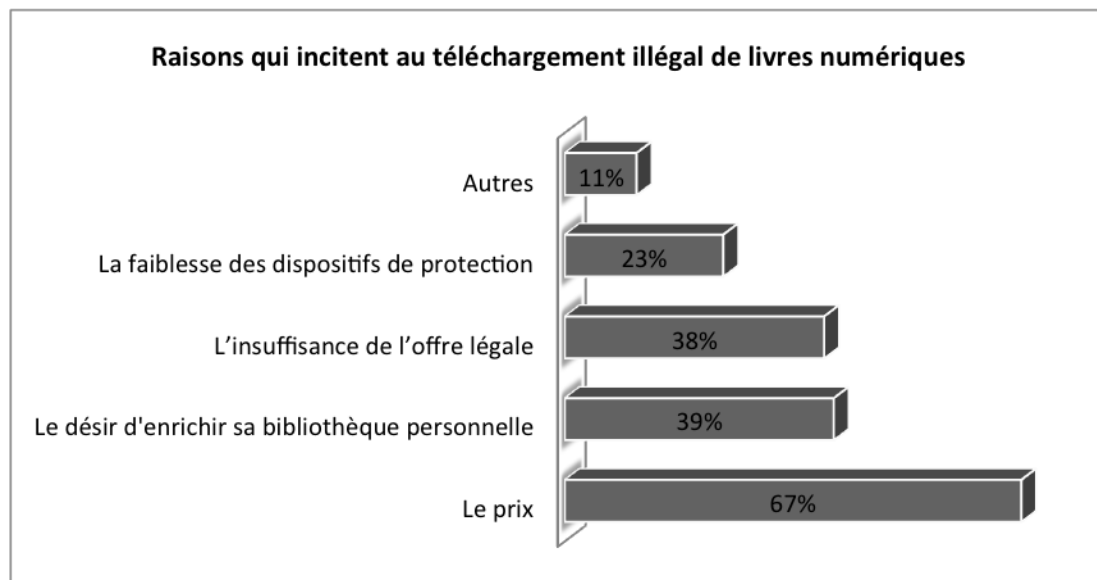


Figure 20 : Raisons qui incitent au téléchargement illégal de livres numériques

Le prix des livres numériques apparaît comme la raison principale qui pousse les individus à le télécharger illégalement, et ce largement devant « le désir d'enrichir sa bibliothèque personnelle » et « l'insuffisance de l'offre légale disponible. Les utilisateurs considèrent le prix des livres numériques encore trop élevé (Tosun 2014), même si en réalité, le livre numérique est en général entre 20% et 30% moins cher que le livre papier.

Les raisons proviennent dans une certaine mesure de la perception du livre numérique en tant que médium de l'information et surtout du principe de gratuité de l'information, l'un des principes fondateurs du Web (Beaude 2014).

1.4. L'accès au livre numérique

L'accès renvoie à la possibilité d'accéder facilement aux livres de son choix en format numérique lors de l'acquisition, de la lecture ou de la circulation des livrels. Les problèmes liés à l'accès sont dus notamment au verrouillage commercial via les plateformes et les supports de lecture numérique, à l'absence de standardisation des formats de lecture mais surtout à l'indisponibilité de certains titres dans les plates-formes légales de librairies numériques.

1.4.1. Les expériences réelles liées aux difficultés d'accès aux livres numériques :

L'enquête révèle que 51% des interrogés n'ont jamais rencontré des difficultés d'accès aux livres numériques, 36% ont au moins une fois été confrontés aux difficultés d'accès aux livrels lors de l'achat, du téléchargement ou de la lecture. Environ 13% des individus affirment rencontrer régulièrement des difficultés d'accès aux livres numériques (11% au moins une fois par mois et 2% plusieurs fois par mois).

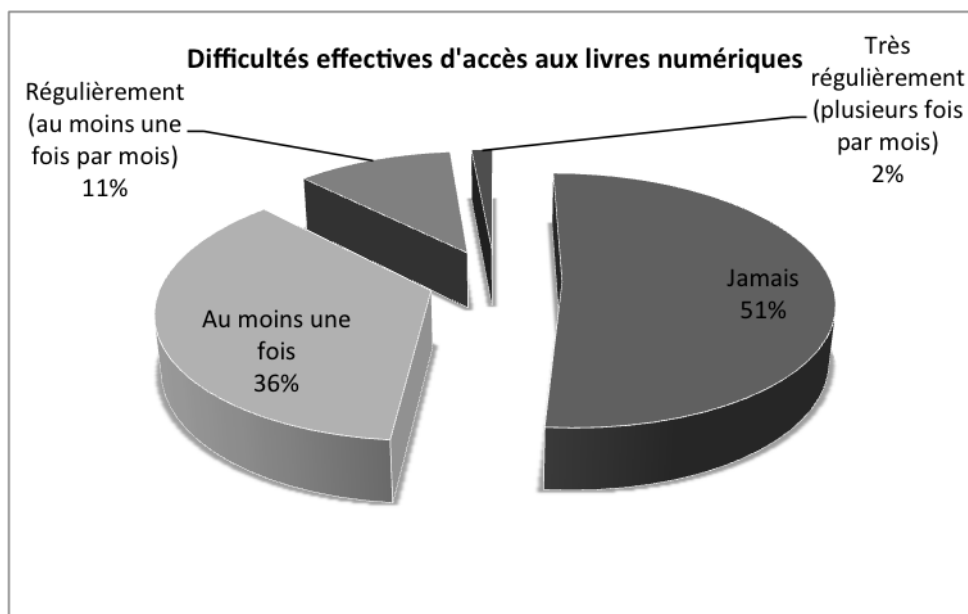


Figure 21 : Difficultés effectives d'accès aux livres numériques

Le verrouillage technico-commercial, l'adoption de formats de fichiers propriétaires et l'absence de standardisation sont des pratiques qui rendent difficile l'accès aux livres

numériques. Pour certains auteurs, ces pratiques constituent un obstacle pour la transition numérique qui représente l'un des défis majeurs de l'industrie de l'édition (Carreiro 2010 ; Øiestad et Bugge 2013).

1.4.2. Les principales causes des difficultés d'accès aux livres numériques

L'enquête confirme les principales causes des difficultés d'accès au livre numérique : sont par ordre d'importance : l'existence de systèmes fermés de commercialisation pour 43% des sondés, l'incompatibilité des formats de fichiers et ou des supports de lecture pour 39% des individus, l'insuffisance de l'offre légale disponible pour 28% des personnes interrogées, l'absence ou l'insuffisance de standardisation des fichiers, normes ou protocoles pour 25% des individus et en dernier lieu la complexité des supports de lecture et/ou formats de fichiers pour 22% des sondés (voir figure 22).

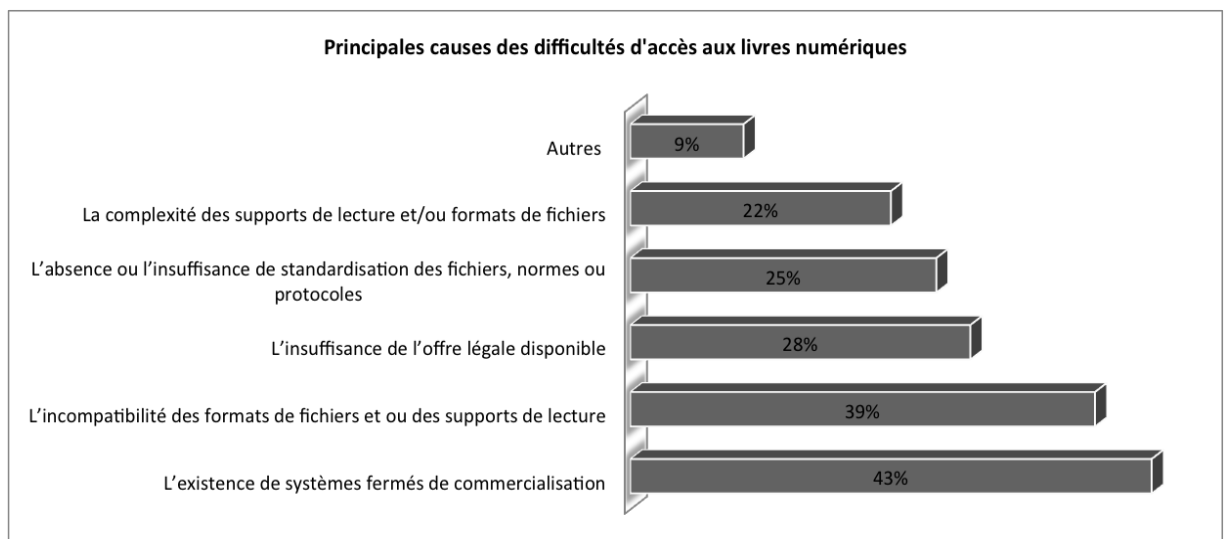


Figure 22 : Principales causes des difficultés d'accès aux livres numériques

Ces résultats démontrent que la question de l'accès soulevée depuis les années 1980 par Mason (1986) demeure toujours une problématique centrale dans la Société de l'information. En effet, celui qui contrôle l'accès des biens informationnels contrôle par la même occasion l'exploitation de la valeur ajoutée qui peut en résulter. Cela pose la question de la juste répartition des revenus du livre numérique entre les auteurs, les éditeurs, les libraires et les intermédiaires de la chaîne du livre tels que les diffuseurs, et les distributeurs.

En outre, ces difficultés d'accès ont la particularité d'être à la fois les causes et les effets de certaines pratiques qualifiées de non éthiques comme le piratage et le téléchargement

illégal de livre numérique. Dès lors, il semble nécessaire de s'intéresser à la perception éthique de ces dispositifs et mesures de sécurité et de protection de livres numériques.

1.4.3. La perception éthique des mesures de sécurité et de protection des livres numériques

Les mesures de protection technique ont pour objet de gérer et de contrôler l'utilisation des livres numériques afin d'empêcher ou de restreindre l'accès ou leur copie induite. Ces dispositifs ainsi que la mise en place de systèmes fermés de commercialisation par l'adoption de fichiers propriétaires (non standardisés) ont fait l'objet d'un débat très intense entre les acteurs de l'industrie du livre.

En effet les grands opérateurs du livre numérique telles que Apple, Amazon, etc. considèrent comme légitime la mise en place de tels circuits de commercialisation du livre numérique garant de la protection des œuvres contre le piratage et du maintien de leur avantage concurrentiel.

Par contre les « petits » opérateurs du livre numérique et les acteurs traditionnels de l'industrie du livre ainsi que les auteurs, même s'ils reconnaissent la nécessité des dispositifs de protection des livres numériques contre le téléchargement, sont farouchement opposés à la mise en place de ces circuits fermés de commercialisation où les prix des ouvrages sont généralement imposés par les grands opérateurs. Cela pose le problème de la juste répartition des revenus du livre numérique, et de l'accaparement des parts de marché par les grands opérateurs.

De leur côté, les lecteurs critiquent vigoureusement la multiplicité des dispositifs de protection, la mise en place de circuits commerciaux fermés et l'adoption des fichiers propriétaires qui sont les principales causes de l'absence d'interopérabilité et de standardisation des fichiers de livres numériques. En effet l'absence d'interopérabilité et de standardisation des fichiers de livres numériques contraint les lecteurs à utiliser une seule plateforme pour acquérir les ouvrages numériques et empêche la lecture de livres dont le format n'est pas pris en compte par le support de lecture (liseuse numérique, tablette etc.).

Cependant, les résultats de l'étude vont dans le sens d'une relative reconnaissance de la légitimité des mesures et dispositifs de sécurité et de protection des livres numériques. Environ 46% des personnes interrogées (24% plutôt d'accord + 22% tout à fait d'accord) approuvent ces dispositifs de protection des livres numériques du point de vue de l'éthique de justice tandis que 29% des sondés (14% pas du tout d'accord + 15% pas d'accord) les

rejettent, et 26% n'ont pas d'avis sur ce sujet. Concernant la perception éthique relativiste, 48% des individus de l'échantillon estiment que ces mesures sont personnellement acceptables et 44% les trouvent acceptables culturellement. Cependant, il convient de relever que seulement 31% des individus trouvent ces mesures utiles pour eux d'un point de vue de l'éthique utilitariste, contre 42% qui pensent qu'elles sont utiles pour les acteurs en présence.

Du point de vue de l'éthique déontologique, 46% des sondés considèrent que les mesures de sécurité et de protection des livres numériques sont conformes aux normes et pratiques en vigueur, et pour 43% des individus, ces dispositifs sont conformes aux règles de bonne conduite (voir tableau 48 ci-dessous ainsi que le Tome 2, Annexe 4, II, pour plus de détails).

Dimensions de l'échelle de mesure de l'éthique	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Perception éthique de justice					
Perception de justice	14%	15%	26%	24%	22%
Perception éthique relativiste					
Acceptabilité personnelle	11%	16%	25%	31%	17%
Acceptabilité culturelle	12%	12%	31%	29%	15%
Perception éthique utilitariste					
Utilité personnelle	18%	16%	35%	20%	11%
Utilité pour les acteurs en présence	15%	10%	34%	24%	18%
Perception éthique déontologique					
Conformité aux normes et pratiques en vigueur	9%	12%	34%	27%	19%
Conformité aux règles de bonne conduite	12%	10%	34%	24%	19%

Tableau 48 : Synthèse des résultats de l'échelle de mesure de la perception éthique des mesures de sécurité et de protection des livres numériques

Ces résultats soutiennent, aux yeux des acteurs de l'industrie du livre, une certaine légitimité des dispositifs de protection des livres numériques tels que les DRM et autres mesures de contrôle de l'accès et de l'usage. Cette légitimité est d'autant plus affirmée si on

considère que 72% des personnes interrogées sont des lecteurs, 11% des auteurs et 12% des acteurs traditionnels de l'industrie du livre.

1.5. La protection des données personnelles

Les données à caractère personnel sont définies comme toute « donnée information concernant une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, par référence à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres » (Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978)³⁰. En d'autres termes il s'agit de données personnelles telles que le nom, l'adresse, les coordonnées bancaires etc., que les utilisateurs fournissent lors de l'acquisition ou de l'utilisation des livres numériques. La problématique réside principalement dans la réutilisation de ces données une fois qu'elles sont collectées. Ces données sont susceptibles d'être réutilisées pour le fichage des lecteurs ou à des fins de publicité ciblée et de sollicitations commerciales non désirées.

Les résultats de l'étude montrent que plus de 63% des individus (22% plutôt d'accord + 41% tout à fait d'accord) admettent que la protection des données personnelles est juste du point de vue de l'éthique de justice. En se référant à la perception de l'éthique relativiste, 64% des individus trouvent que c'est acceptable personnellement, et 61% estiment que c'est acceptable culturellement. Du point de vue de l'éthique déontologique, environ 55% des sondés estiment que la protection des données personnelles est conforme aux normes et pratiques en vigueur ainsi qu'aux règles de bonne conduite (voir tableau 49 ainsi que le Tome 2, Annexe 4, II, pour plus de détails).

³⁰ Articles 1, 2, et 3 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés dite « loi informatique et libertés », modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004

Dimensions de l'échelle de mesure de l'éthique	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Perception éthique de justice					
Perception de justice	7%	6%	24%	22%	41%
Perception éthique relativiste					
Acceptabilité personnelle	6%	8%	23%	27%	37%
Acceptabilité culturelle	8%	5%	27%	25%	36%
Perception éthique utilitariste					
Utilité personnelle	8%	8%	27%	24%	33%
Utilité pour les acteurs en présence	6%	8%	33%	26%	27%
Perception éthique déontologique					
Conformité aux normes et pratiques en vigueur	8%	8%	29%	24%	31%
Conformité aux règles de bonne conduite	7%	6%	32%	22%	32%

Tableau 49 : Synthèse des résultats de l'échelle de mesure de la perception éthique de la protection des données personnelles

Les résultats de l'étude montrent que la protection des données personnelles dans les transactions et la circulation du livre numérique semblent être une question d'une intensité morale considérable aux yeux des acteurs de l'industrie du livre. En effet la garantie de la protection des données personnelles des utilisateurs apparaît comme une exigence impérieuse, a fortiori si l'on considère que « la nécessité de donner ses données personnelles » est la deuxième principale raison qui pousse les individus à ne pas utiliser les livres numériques (Voir Tome 2, Annexe 4, II, pour plus de détails).

1.6. Le prix

Les problématiques liées au *prix* du livre numérique sont de trois ordres. D’abord, chez les utilisateurs, malgré le fait que le livre numérique est en général entre 20% et 30% moins cher que le livre papier, certains lecteurs considèrent ce prix encore trop élevé (Tosun 2014).

Ensuite, la troisième problématique est relative à la répartition des revenus entre les auteurs, les éditeurs et les autres intermédiaires de l’industrie du livre.

Enfin, les libraires et les éditeurs dénoncent les politiques de prix « agressifs à la baisse » pratiquées par les grands opérateurs du livre numérique (Amazon, Apple etc.). Les acteurs traditionnels du livre ne pouvant pas s’aligner sur ces prix finissent par faire faillite.

Il découle des observations de l’enquête que les avis sur les pratiques de diminution agressive des prix sont très partagés. Plus d’un tiers des individus considèrent que ces pratiques sont moralement justifiées, alors que moins d’un tiers les perçoit comme illégitimes d’un point de vue éthique, et le dernier tiers restant n’a pas d’avis sur ce sujet où ne se sent pas concerné.

Sous l’angle de l’éthique de justice, seulement 34% des individus (25% plutôt d’accord +9% tout à fait d’accord) considèrent que les pratiques de diminution agressive des prix sont justes, contre 36% d’avis contraires, et 30% qui ne se sentent pas concernés par le problème ou qui n’ont pas d’avis sur ce sujet. Dans la perspective de l’éthique relativiste, les individus trouvent que les pratiques de diminution agressive des prix sont acceptables personnellement à 44%, et culturellement à 39%. Sous l’angle de l’éthique utilitariste, 48% estiment que les pratiques de diminution agressive des prix sont utiles personnellement, pour 30% qui pensent qu’elles sont utiles pour les acteurs en présence. Dans la perspective de l’éthique déontologique, seulement 29% considèrent les pratiques de diminution agressive des prix comme conformes aux normes et pratiques en vigueur, et 27% pensent qu’elles sont conformes aux règles de bonne conduite. (Voir tableau 50 ainsi que le Tome 2, Annexe 4, II, pour plus de détails).

Dimensions de l'échelle de mesure de l'éthique	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Je ne me sens pas concerné
Perception éthique de justice						
Perception de justice	19%	17%	15%	25%	9%	15%
Perception éthique relativiste						
Acceptabilité personnelle	16%	13%	13%	31%	13%	13%
Acceptabilité culturelle	16%	12%	19%	26%	13%	15%
Perception éthique utilitariste						
Utilité personnelle	10%	8%	15%	28%	20%	18%
Utilité pour les acteurs en présence	17%	15%	23%	20%	10%	15%
Perception éthique déontologique						
Conformité aux normes et pratiques en vigueur	14%	15%	27%	22%	7%	15%
Conformité aux règles de bonne conduite	17%	17%	24%	21%	6%	15%

Tableau 50 : Synthèse des résultats de l'échelle de mesure de la perception éthique des pratiques de diminution agressive des prix

Ces résultats peuvent être interprétés eu égard au caractère variable de la portée des problématiques éthiques en fonction du point de vue des différents acteurs de l'industrie du livre.

En effet, les acteurs traditionnels du livre, et les « petits » acteurs du livre numérique affirment que ces pratiques placent les grands opérateurs dans une situation de *position dominante* quasi monopolistique, de nature à créer des barrières à l'entrée sur le marché ou à fausser le jeu de la concurrence.

Les auteurs jugent la répartition du prix du livre inéquitable et saisissent les opportunités qu'offre le numérique pour renégocier les contrats d'édition ou se lancer dans l'autoédition. Les utilisateurs des livres numériques, quant à eux se satisfont généralement de la diminution des prix d'où l'approbation des pratiques de diminution agressive des prix.

1.7. L'autoédition

L'autoédition permet aux auteurs d'éditer et de diffuser eux-mêmes leurs propres ouvrages, sans l'intermédiaire d'une maison d'édition. Elle est pratiquée généralement via les plates-formes d'autoédition en ligne qui traduisent le livre en format numérique et proposent également un service de diffusion et d'impression à la demande.

Il ressort des résultats de l'enquête que 65% des répondants (40% plutôt d'accord + 25% tout à fait d'accord) considèrent l'autoédition comme étant juste. Sous l'angle de l'éthique relativiste, 74% des répondants estiment que l'autoédition est une pratique acceptable personnellement, et 66% jugent qu'elle est acceptable culturellement. Dans la perspective de l'éthique utilitariste, 53% des sondés trouvent que l'autoédition revêt une utilité personnelle, et 47% pensent qu'elle est utile pour les acteurs en présence. Sous l'angle de l'éthique déontologique, 45% des répondants considèrent que l'autoédition est en conformité avec les normes et pratiques en vigueur, tandis que 48% estiment qu'elle est conforme aux règles de bonne conduite.

Cependant, il est important de souligner les pourcentages relativement importants de répondants qui ne sont ni d'accord ni pas d'accord entre 15 et 35% pour toutes les dimensions de mesure de l'éthique. (Voir tableau 51 ainsi que le Tome 2, Annexe 4, II, pour plus de détails).

Dimensions de l'échelle de mesure de l'éthique	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Perception éthique de justice					
Perception de justice	5%	7%	22%	40%	25%
Perception éthique relativiste					
Acceptabilité personnelle	4%	6%	15%	48%	26%
Acceptabilité culturelle	4%	4%	25%	43%	23%
Perception éthique utilitariste					
Utilité personnelle	5%	14%	27%	33%	20%
Utilité pour les acteurs en présence	7%	15%	31%	30%	17%
Perception éthique déontologique					
Conformité aux normes et pratiques en vigueur	7%	12%	36%	31%	14%
Conformité aux règles de bonne conduite	5%	12%	35%	32%	16%

Tableau 51 : Synthèse des résultats de l'échelle de mesure de la perception éthique de l'autoédition

Globalement les résultats de l'enquête soutiennent la perception de l'autoédition comme une pratique acceptable d'un point de vue éthique. Mais les pourcentages relativement importants de répondants qui n'ont pas exprimé leur opinion sur le sujet, ne sont pas sans lien avec le fait que la question de l'autoédition fait l'objet de nombreuses controverses.

En effet, même si la pratique de l'autoédition en tant que telle est éthiquement tolérée, certains considèrent que l'autoédition constitue néanmoins un risque pour la qualité des ouvrages publiés en arguant que les « bons ouvrages » vont se retrouver noyés dans la surabondance des publications « inutiles ». D'autres voient à travers l'autoédition une certaine démocratisation de l'écriture et de la publication, et aussi une aubaine pour la découverte de nouveaux talents et l'enrichissement des catalogues (voir figure 23 et 24).

Par ailleurs, les résultats montrent que les avantages et les opportunités de l'autoédition pour l'industrie du livre reposent sur la découverte de nouveaux talents pour 80% des

répondants et l'enrichissement des catalogues et de l'offre disponible pour 59% des répondants (voir figure 23 ci-dessous).

Parallèlement, les résultats de l'enquête montrent que l'autoédition constitue une menace pour l'existence des acteurs traditionnels du livre (éditeurs, libraires, distributeurs etc.) pour 57% des personnes interrogées. D'autre part, elle constitue un risque pour la qualité des ouvrages publiés selon 69% des sondés.

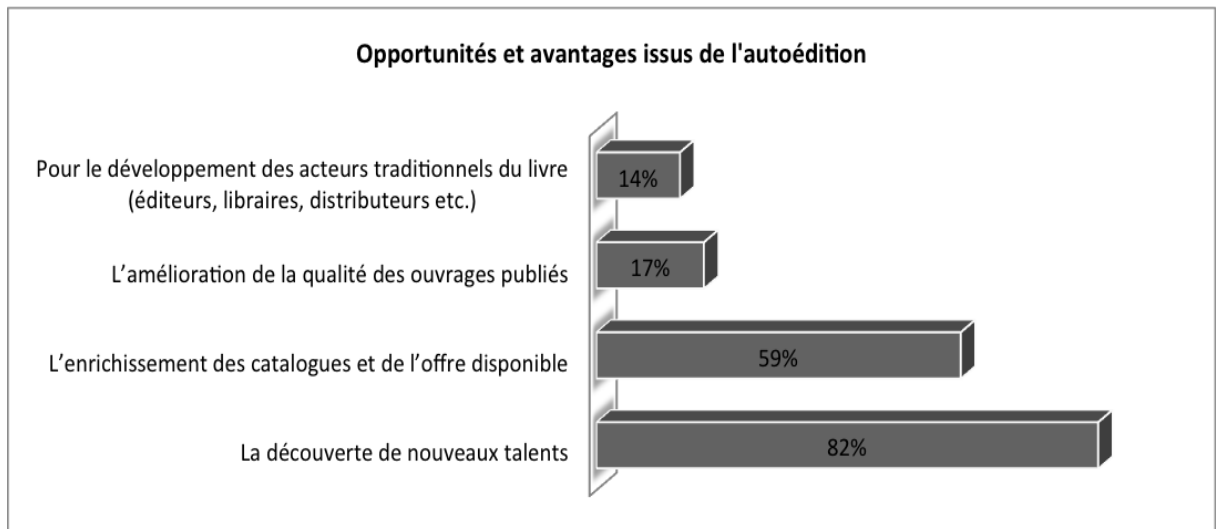


Figure 23 : Avantages et opportunités de l'autoédition pour l'industrie du livre

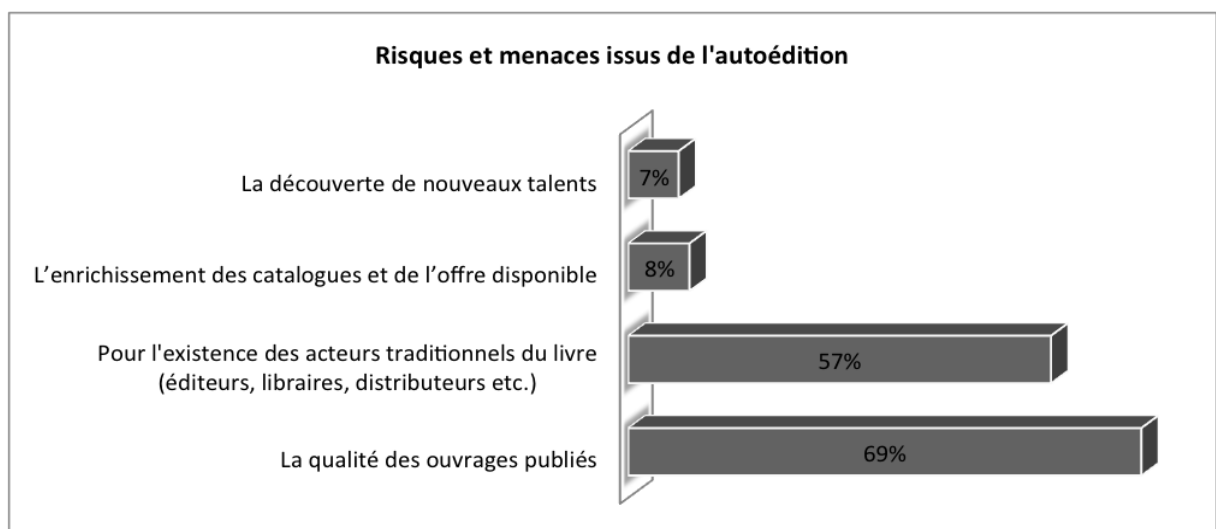


Figure 24 : Risques et menace de l'autoédition pour l'industrie du livre

Au final, le modèle de l'autoédition permet la découverte de nouveaux auteurs et semble être accepté, il n'en demeure pas moins qu'il pose un certain nombre de problématiques liées

à l'absence de contrôle éditorial, à la qualité des ouvrages publiés, au risque de déstabilisation de l'industrie du livre avec l'affaiblissement des acteurs traditionnels comme les éditeurs.

2. Les usages, pratiques et changements socio-techniques du livre numérique dans l'industrie du livre

Les résultats de cette étude mettent en lumière les principaux usages et pratiques d'acquisition, de lecture et de circulation des livres numériques et les perceptions des utilisateurs quant à la nature du livre numérique et l'évolution de la physionomie de l'industrie du livre.

2.1. Pratiques de lecture papier/numérique :

La majorité des utilisateurs de livrels (environ 61%) lisent en général très peu de livres numériques à l'année, seulement 22% d'entre eux déclarent lire au mois un livre numérique par mois, 13% lisent entre deux et cinq livrels par mois et 4% lisent plus de cinq livrels par mois. (Voir figure 25).

Concernant le support papier, environ 34% déclarent lire très peu de livres à l'année, 33% lisent au moins un livre par mois, 25% affirme lire entre 2 et 5 livres papiers par mois et 8% lisent plus de 5 livres par mois. (Voir figure 26).

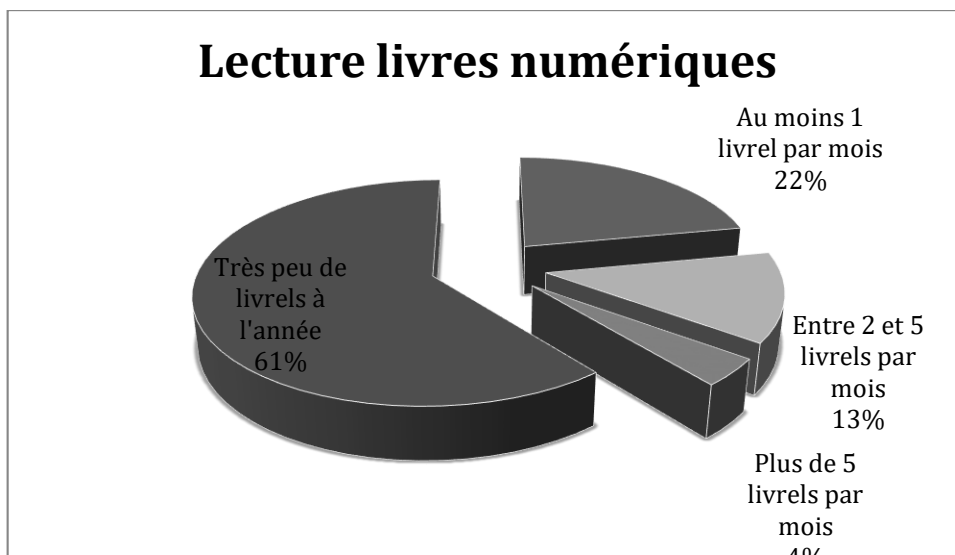


Figure 25 : Fréquence de lecture de livres numériques

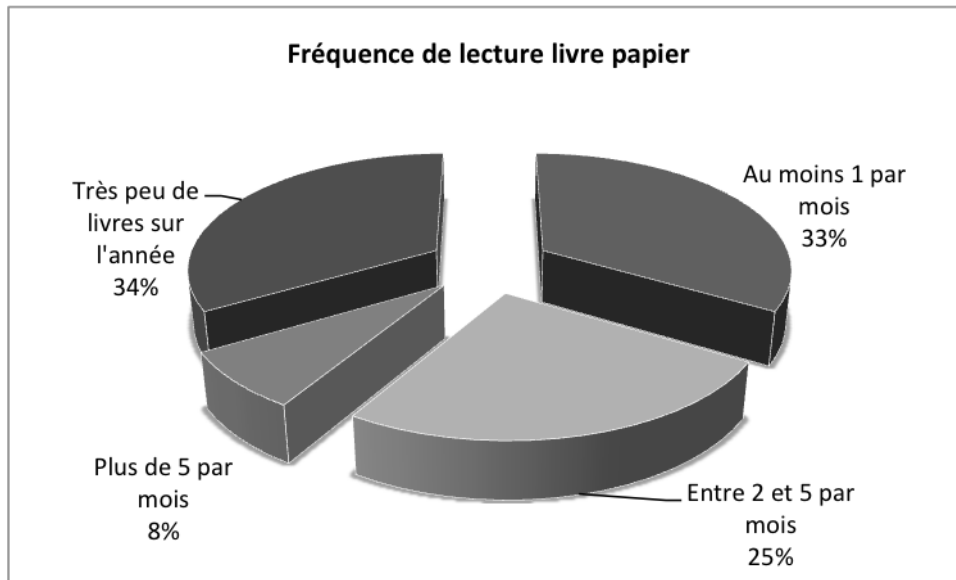


Figure 26 : Fréquence de lecture de livres papier

Il ressort de cette étude que plus de la moitié des personnes interrogées environ 55% lisent uniquement des livres papier alors que seulement 4% déclarent lire uniquement des livres numériques et 41% utilisent les deux supports de lecture. (Voir figure 27). Ce qui démontre une prédominance de la lecture de livre papier sur le livre numérique. Ces résultats s'expliquent par le fort degré d'attachement des lecteurs au support papier. En effet, plus de 65% des lecteurs de livre numérique affirment qu'ils sont attachés au livre papier, dont 44% avec un très fort degré d'attachement (voir figure 28).

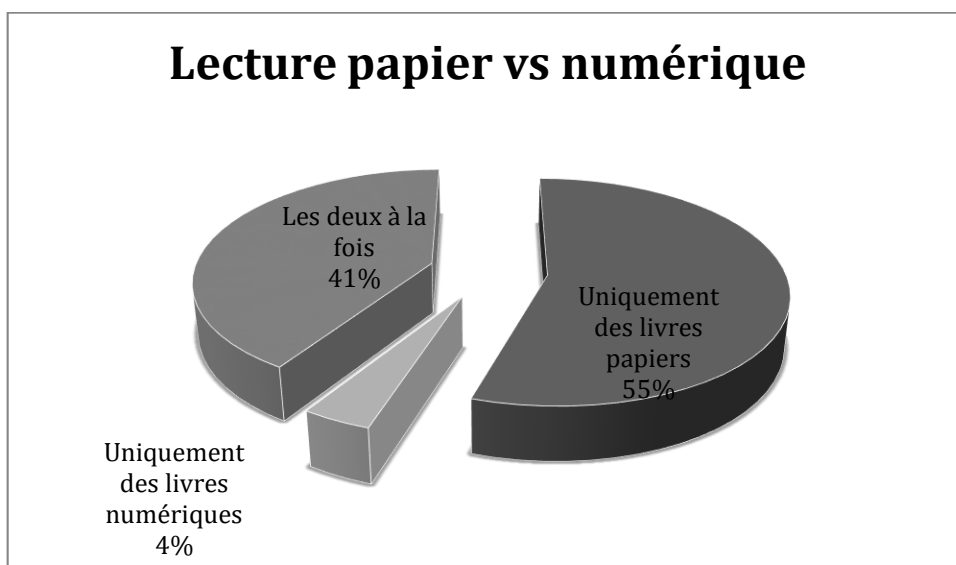


Figure 27 : Pratiques de lecture livres papiers versus livres numériques

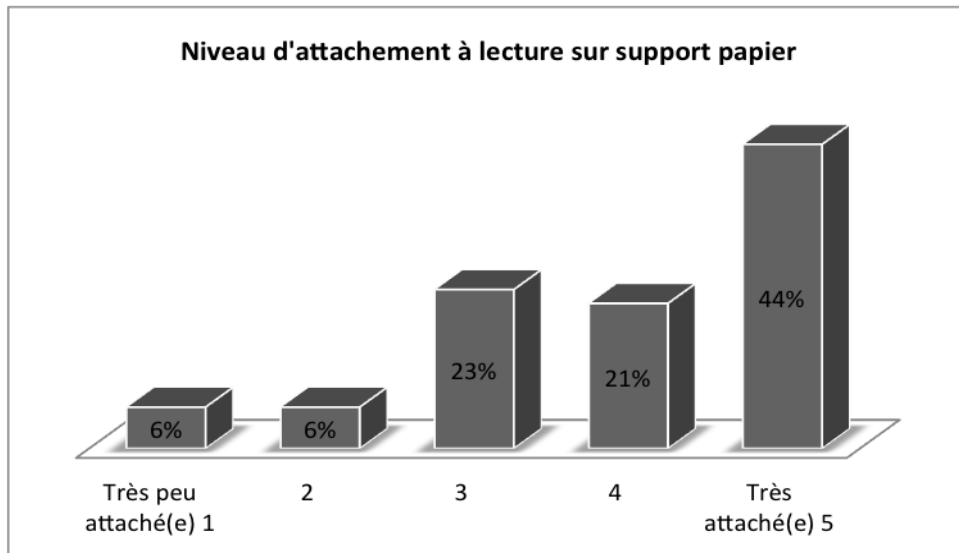


Figure 28 : Niveau d'attachement à la lecture sur support papier

Par ailleurs, les résultats démontrent l'absence de corrélation positive entre l'adoption du livre numérique et la diminution de la lecture de livre papier, car 72% des personnes interrogées déclarent que depuis qu'ils ont adopté la lecture numérique, la lecture de livre papier n'a pas diminué. Par contre pour 28% la lecture en numérique diminue la lecture papier (voir figure 29).

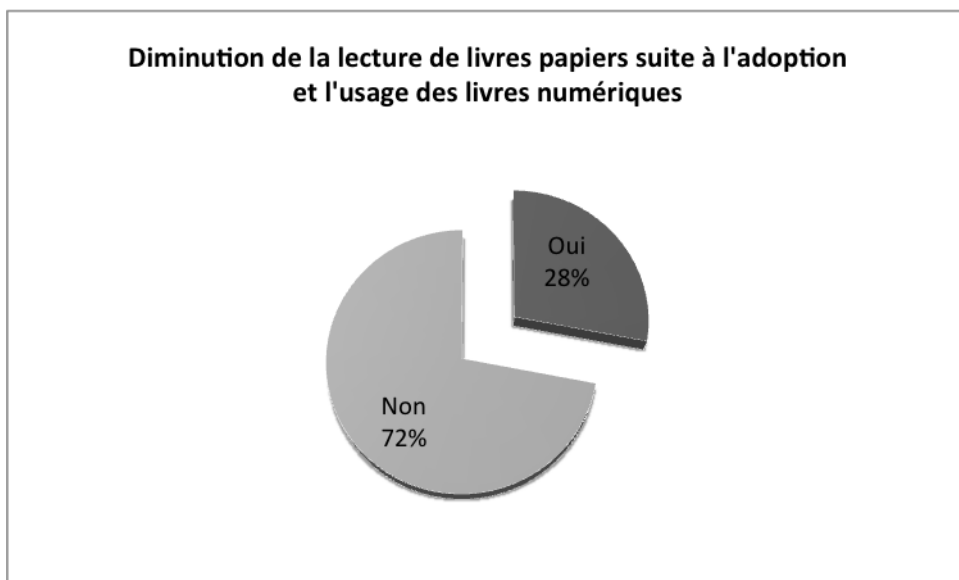


Figure 29 : Impact de l'adoption et de l'utilisation du livre numérique sur la lecture de livre papier

Ces résultats corroborent les chiffres qui soutiennent la coexistence des deux supports de lecture papier et numérique. Donc on peut en déduire que le livre numérique ne va pas

remplacer le livre papier. Ces résultats vont dans le sens d'une progression rapide de l'augmentation de la lecture de livrels, et la coexistence des deux supports de lecture.

2.2. Les modes d'acquisition, de circulation et de partage des livres numériques :

Les résultats montrent une part relativement importante des modes d'acquisition illégaux chez les utilisateurs de livrels. Même si 64% des utilisateurs déclarent n'avoir jamais eu recours au téléchargement illégal (figure 31), les questions sur les plates-formes et les modes d'acquisition des livrels démontrent que seulement 52% des utilisateurs ont recours uniquement à des moyens légaux pour se procurer des livres numériques. (Voir figure 30 ci-dessous).

Environ 36% des utilisateurs déclarent avoir au moins une fois téléchargé illégalement un livre numérique, tandis que 10% ont recours de manière régulière (c'est-à-dire au moins une fois par mois) à cette pratique pour se procurer leurs livres numériques.

Les raisons qui poussent au téléchargement illégal sont respectivement par ordre d'importance : le prix, le désir d'enrichir sa bibliothèque personnelle, l'insuffisance de l'offre légale et la faiblesse des dispositifs de protection.

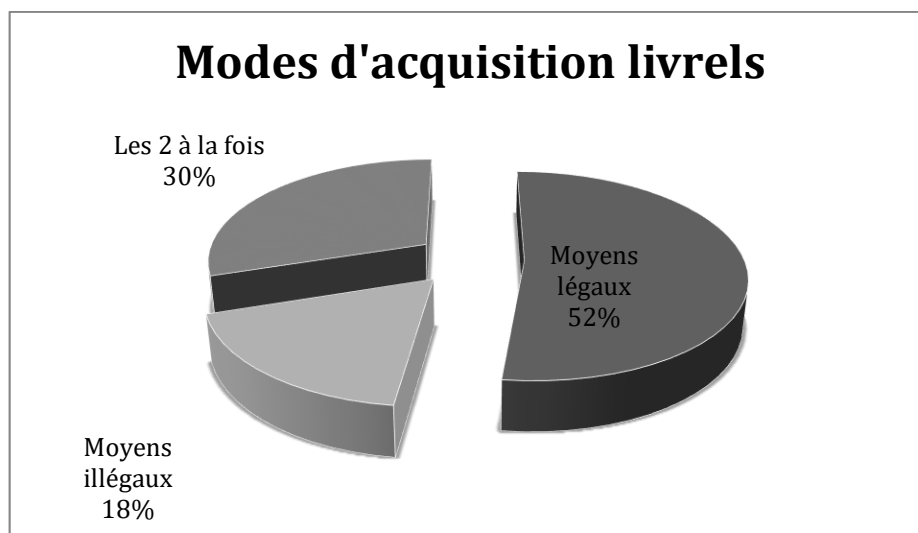


Figure 30 : modes d'acquisition des livrels

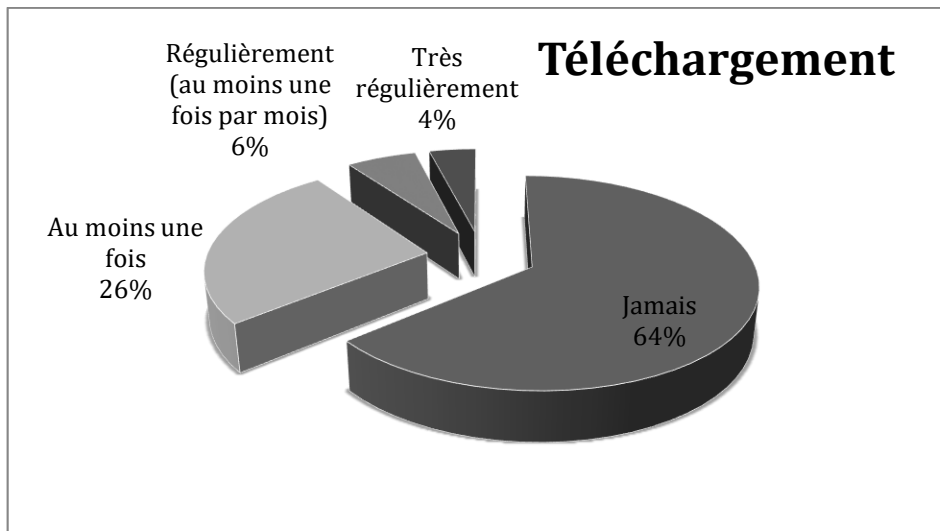


Figure 31 : Pratiques de téléchargement illégal

Quant à la circulation du livre numérique entre les utilisateurs, 69% déclarent qu'ils n'ont jamais prêté, échangé ou emprunté un livre numérique. Mais en interrogeant en profondeur les pratiques effectives de partage, on se rend compte que parmi les utilisateurs de livrels, plus de la moitié, environ 53% ont déjà partagé des livres numériques principalement par le moyen de copie sur un support physique (clé usb, disque dur, cd, dvd), par mail ou via un site de stockage et de partage de contenus (Dropbox, Drive etc.). (Voir Tome 2 Annexe 4).

2.3. Les motivations et les freins à l'usage du livre numérique

Parallèlement, les résultats démontrent que les raisons qui sous-tendent l'utilisation des livres numériques sont par ordre d'importance : la mobilité et la portabilité d'une bibliothèque de livres, la capacité de stockage, la possibilité d'accéder à des livres rapidement et à tout moment (24h/24), la facilité de partage et le prix réduit par rapport au livre papier. (Voir figure 32).

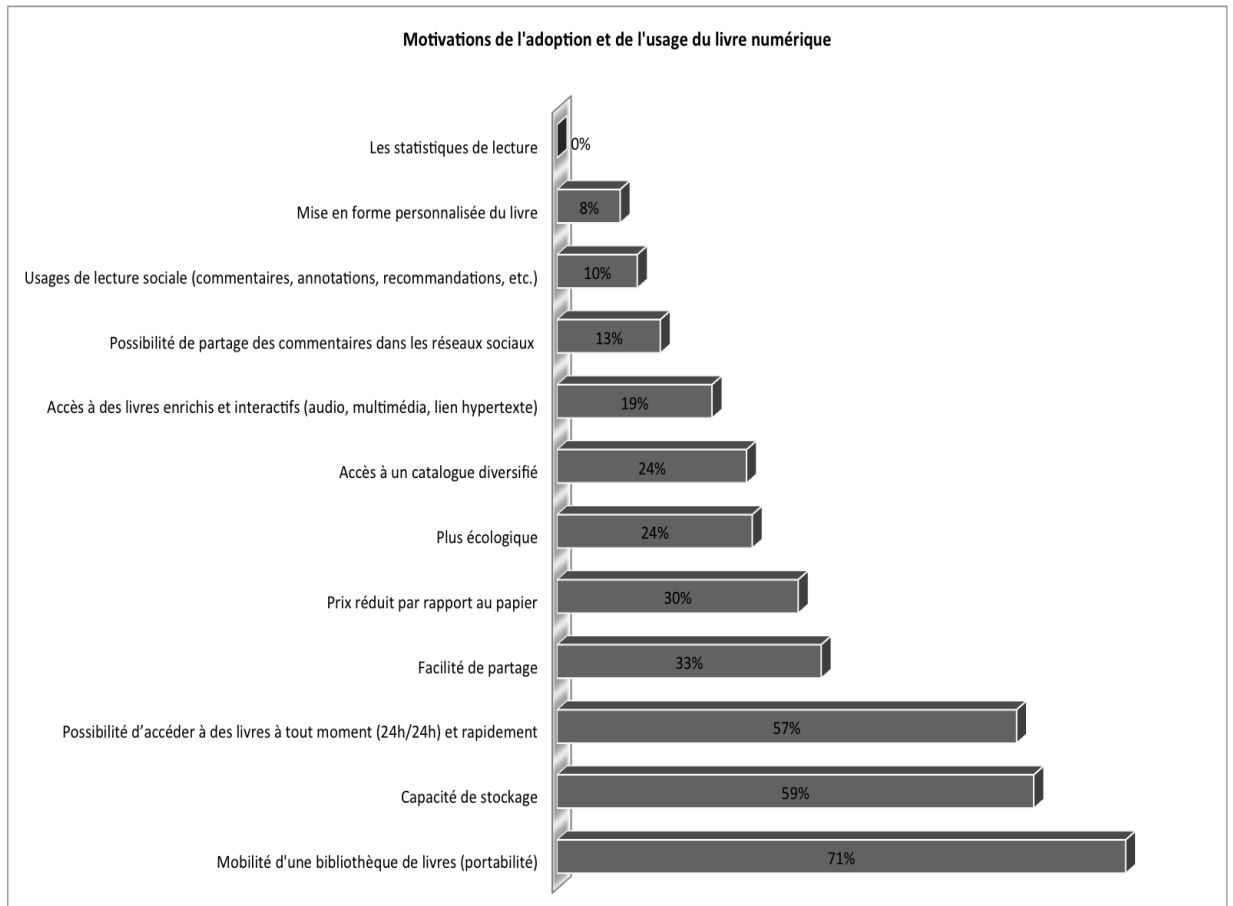


Figure 32 : Les arguments en faveur de l'usage du livre numérique

Cependant, la conscience écologique est très marginale dans les motivations à l'utilisation des livres numériques. Les résultats vont dans le sens contraire des travaux de (Bansal 2011) selon lesquels la conscience écologique influencerait sur l'adoption du livre numérique et diminuerait la préférence des livres papier. (Bansal 2011).

En revanche, chez les usagers, les freins à l'utilisation des livres numériques se situent au niveau de la lecture sur écran en premier lieu, ensuite la nécessité de confier ses données personnelles lors de l'acquisition des livres numériques, l'insuffisance de l'offre légale et de la disponibilité des titres, et le nombre d'opérations à effectuer (création de compte, identification etc.) sont les autres obstacles à l'utilisation des livrels. (Voir figure 33)

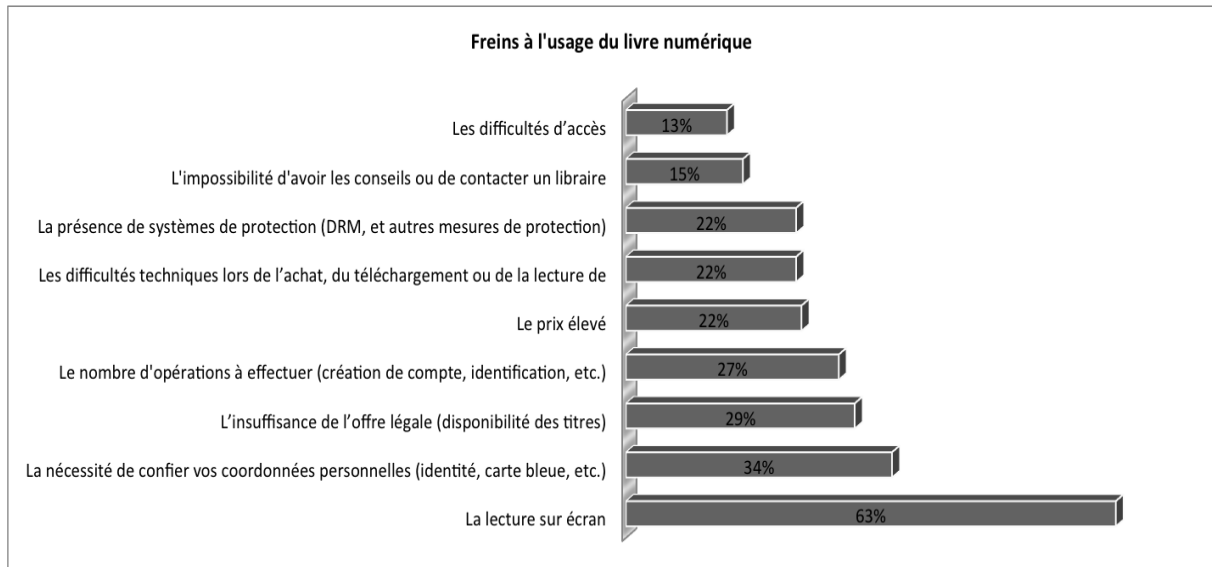


Figure 33 : Les freins à l'usage du livre numérique :

2.4. La perception de la socio-matérialité du livre numérique :

La question de la nature même du livre se pose avec les mutations du livre, en premier lieu le positionnement de l'objet livre comme un « produit culturel », « une marchandise », « un moyen d'accès au savoir », « un service » ou encore un « bien de consommation courante » (Polizzi et Réach-Ngô, 2012). En second lieu, même si le livre en tant qu'œuvre de l'esprit demeure intact quel que soit le support qui le véhicule (papier ou numérique), le contenu en tant que tel subit des changements considérables avec l'interactivité, l'hypertextualité³¹ et l'intégration de contenus vidéos ou audios (audio-livres).

Dans la perception des utilisateurs, le livre numérique est un objet multidimensionnel qui recouvre à la fois plusieurs aspects : didactique, culturel, technologique et économique. Pour les utilisateurs, le livre numérique est avant tout un moyen d'accès au savoir et un produit culturel avant d'être un produit technologique, un service ou une marchandise (voir figure 34).

³¹ L'existence de liens hypertextes dans le livre numérique qui permettent de naviguer et d'accéder directement à des références se trouvant sur une page internet ou dans un autre le livre numérique.

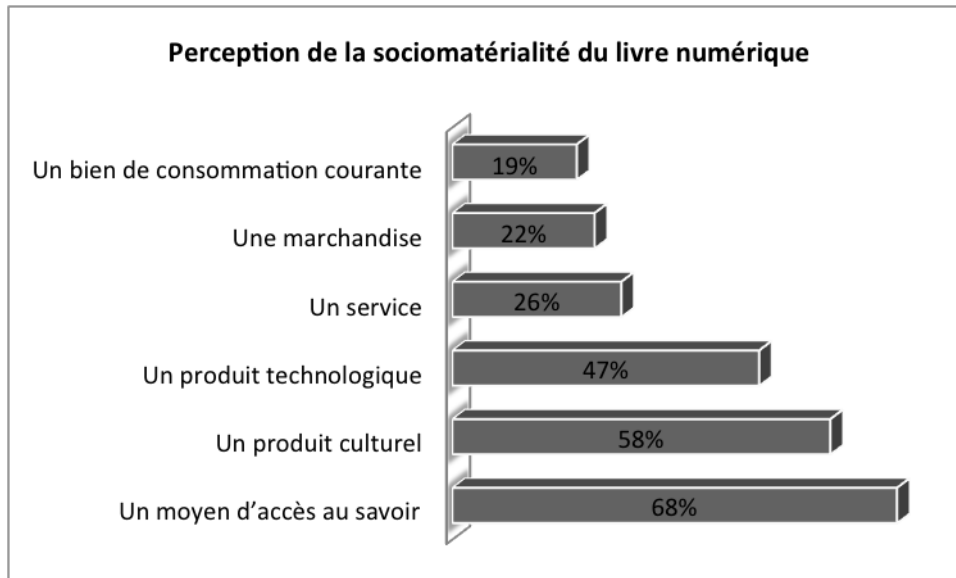


Figure 34 : Perception de la nature du livre numérique

Il résulte de ces observations le caractère sociomatériel du livre numérique qui est considéré par les utilisateurs à la fois comme un moyen d'accès au savoir, un produit culturel et un produit technologique.

2.4. La perception du changement potentiel de la physionomie de l'industrie de l'édition

La perception de l'évolution de la physionomie de l'industrie du livre à long terme selon les utilisateurs va dans le sens d'une coexistence entre les deux supports de lecture papier et numérique, mais avec une prédominance du support numérique sur le support papier en raison notamment des avantages qu'il comporte en termes de mobilité, de portabilité et d'accessibilité. Environ 73% des personnes interrogées voient l'évolution de l'industrie du livre à travers la coexistence des deux supports de lecture. Pour 32% des sondés, elle sera caractérisée la prépondérance du livre numérique, contre 13% seulement qui prévoient la prépondérance du livre papier et 15% qui prédisent la disparition du support papier. (Voir figure 35).

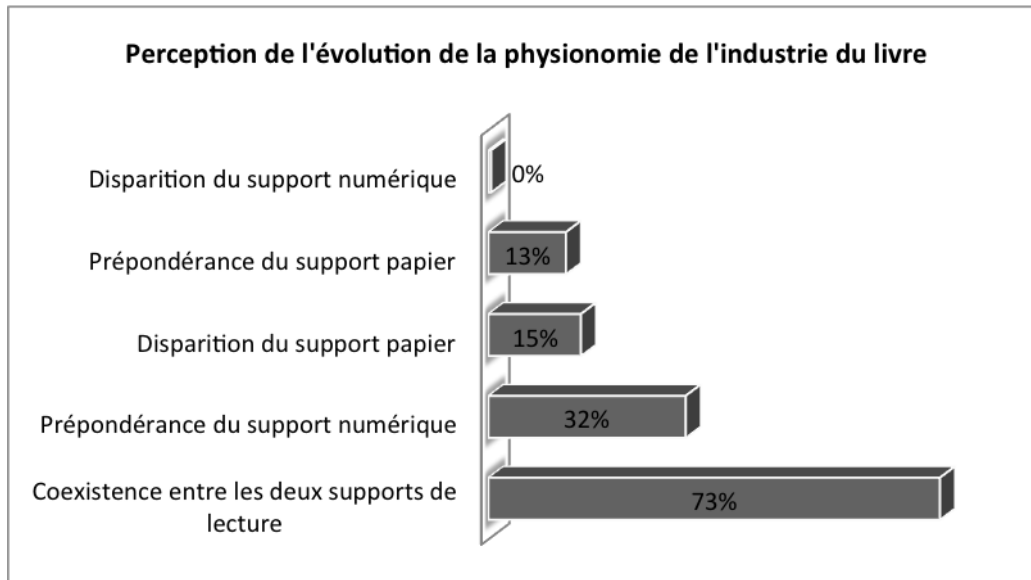


Figure 35 : Perception de la physionomie de l'industrie du livre

Le changement de la physionomie de l'industrie du livre soulève la question de l'avenir des acteurs traditionnels du livre et de celui du livre numérique. En effet, les répondants estiment que l'impact du livre numérique sur la transformation de l'industrie du livre sera très important (voir figure 36). L'avenir de certains acteurs traditionnels comme les libraires et les éditeurs, qui sont jusqu'ici un des maillons essentiels de la chaîne du livre, pourrait être menacé avec le développement des librairies en ligne et de l'autoédition.

Ainsi la prépondérance du livre numérique sur le livre papier pourrait conduire à une désintermédiation avec la suppression des intermédiaires à tous les niveaux de la chaîne du livre de la production à la distribution. A terme, il n'est pas exclu d'assister à un bouleversement voire une refondation de la chaîne de production et de commercialisation du livre. La faillite en 2011 de l'américain Borders, l'une des plus grandes chaînes de librairies, la liquidation judiciaire des librairies Chapitres en France au mois de décembre 2013, et la fermeture de plus en plus fréquente des petites librairies de quartier semblent constituer les prémices de cet état de fait.

La question de *l'avenir du livre papier* se pose avec beaucoup d'acuité avec l'existence de nombreuses spéculations sur la disparition probable du livre papier³². Mais la plupart des observateurs soutiennent la thèse de la coexistence entre les deux supports de lecture (Patino 2008 ; Maxim et Maxime 2012 ; Øiestad et Bugge 2013), mais s'il n'est pas exclu d'arriver à

³² Sur les moteurs de recherche, on dénombre plus 196 000 000 résultats pour la requête « end of printed book » au 5 janvier 2015.

un *changement de paradigme* dans l'industrie du livre avec la prépondérance du livre numérique sur le livre imprimé. D'où l'importance pour les professionnels du livre de s'adapter aux changements.

« Although printed books will probably continue to exist, publishers and bookstores need to investigate the changing preferences of their target market and revise the way they produce and deliver content to their customers. »

Maxim et Maxime (2012, p.1046).

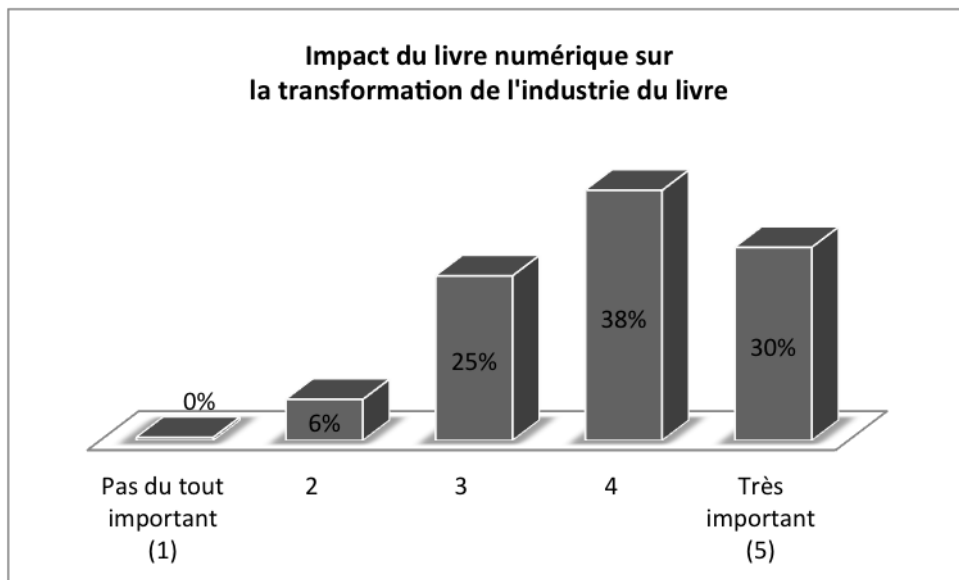


Figure 36 : L'impact du livre numérique sur la transformation de l'industrie du livre

3. Discussion des résultats

Les résultats de cette étude nous montrent que les problématiques soulevées par le livre numérique dans l'industrie du livre demeurent très discutées surtout en ce qui concerne la propriété, la circulation, le téléchargement illégal, l'accès, les données personnelles et l'autoédition.

La perception éthique que les acteurs de la chaîne du livre ont de ces questions est fondamentale car elle détermine dans une large mesure leurs pratiques et leurs usages. Ces derniers contribuent à leur tour à la construction de la technologie du livre numérique et à ses usages sociaux. Les changements sociotechniques que le livre numérique apporte dans l'industrie du livre doivent être appréciés à l'aune des diverses mutations technologiques que le support du livre a connues durant toute son histoire.

Les résultats relatifs à l'évolution de la physionomie du livre numérique peuvent être expliqués par « l'effet mille-feuille » ou de « superposition des outils de communication » (Kalika et al. 2007) selon lequel les supports de communication « se juxtaposent les uns aux autres dans un effet d'empilement sans se mélanger véritablement » Kalika et al. (2007 p. 126). Ce qui va dans le sens de l'affirmation de la coexistence des deux supports de lecture dans le long terme pour 73% des personnes interrogées.

Chez Debray (1991), l'évolution ou le changement de support se fait progressivement en douceur de telle sorte qu'elle « passe inaperçue et ne s'annonce pas comme telle » (1991 p.202) c'est ce qu'il appelle la « dynamique des supports ». Il prend l'exemple de l'imprimerie qui, à ses débuts mimait la calligraphie, du cinéma qui a imité le théâtre avec ses plans fixes, les premières automobiles ont imité la traction à cheval etc. Au début, il s'opère « un alignement instinctif du nouveau-né sur l'ancêtre » c'est la raison pour laquelle « une révolution médiologique³³ ne se vit pas en direct mais après coup » (Debray 1991, p.202). Les nouveaux médias sont toujours « dépassés par leurs propres pouvoirs », l'ampleur et la nature des usages qui peuvent en être faits.

L'incoercibilité de la dynamique des supports fait que dans un premier temps, le nouveau support s'aligne de manière instinctive sur l'ancien avant que la nature des usages ne la

³³ Médiologie : néologisme créé par Debray, c'est à la fois une discipline qui a pour objet les faits de transmission et une théorie qui explique les rapports entre les médias matériels, les techniques, la pensée et les faits sociaux.

transforme définitivement, et lui donne une ampleur telle qu'elle finit par supplanter l'ancien médium : « la dynamique des supports semble incoercible » (Debray 1991, p.212).

C'est exactement ce qui semble se se passer, avec les fabricants de livres numériques qui essaient d'intégrer des fonctionnalités qui reproduisent certaines caractéristiques du livre papier telles que les tournures de pages, le surlignage, l'annotation et les marques pages visuels etc. Compte tenu de la sociomaterialité du livre numérique, ce seront les usages qui détermineront au final ce que sera le livre numérique, comme le pense à juste titre Patino (2008).

« Les usages et non les auteurs, éditeurs ou libraires, décideront en définitive de ce que sera la lecture numérique. Un usage dans le processus de construction d'un secteur du numérique, est une expérience suffisamment satisfaisante pour que le consommateur lui reconnaisse une valeur. »

(Patino 2008, p.17).

Ainsi nous pouvons déduire des résultats de notre étude que les livres papiers et les livres numériques vont coexister car l'histoire de l'invention nous a toujours montré qu'une invention nouvelle ne chasse pas définitivement l'ancienne. Du moins, si on tient compte de l'avis des utilisateurs et si on se réfère à « l'effet mille-feuilles ».

Mais en réalité, il semble difficile de répondre avec certitude à la question de savoir si la transition du livre imprimé au livre numérique sera totale ou, si on assistera à un changement de paradigme avec le livre numérique qui va amorcer la disparition du livre papier.

Les changements sociotechniques apportés par la numérisation dans l'industrie du livre sont en train de remettre en cause les modèles économiques existants des maisons d'édition.

“Writers, publishers and distributors need to adapt their business strategies to this new environment. They will have to rethink the book concept and establish new pricing policies.”

(Maxim et Maxime 2012, p.1050).

Chez les éditeurs, cela se traduit par une exploration prudente des modèles économiques du numérique et des opportunités de marché toujours encrée dans le modèle économique traditionnel du livre imprimé, le «Brick and mortar³⁴» et le développement progressif du

³⁴ Le «Brick and mortar» correspond au modèle de l'édition traditionnelle du livre imprimé : auteur, éditeurs, distributeur diffuseur, librairies, bibliothèques, ou revendeurs jusqu'aux lecteurs.

«Click and mortar³⁵», du « modèle collaboratif³⁶ » et du «Freemium³⁷» (Øiestad et Bugge 2013).

Concernant les pratiques non éthiques comme le téléchargement illégal, la circulation induite de livres numériques, la création et/ou l'alimentation de plates-formes illégales de partage de livres numériques, il est évident que la démultiplication³⁸ des modes d'usage et la numérisation des livres favorisent le piratage. Cette bataille contre le piratage et le téléchargement illégal semble être perdue d'avance, car les dispositions juridiques s'avèrent inadaptées et les dispositifs techniques de protection en raison de l'absence d'interopérabilité constituent de véritables freins au développement de l'industrie du livre numérique. Certains préconisent aux professionnels de l'industrie du livre de proposer des offres qui puissent concurrencer le marché illégal de livres numériques.

« L'objectif à privilégier est moins de lutter contre les pirates, qui sauront toujours, à un moment donné, désactiver les systèmes de protection, mais de les concurrencer en proposant une expérience certes payante mais confortable, intéressante et juridiquement fiable. »

(Patino 2008, p.41).

Concernant la perception de la nature du livre numérique, elle permet de lever les barrières psychologiques des acteurs traditionnels de l'industrie du livre sur le livre numérique qui, dans un certain élan de conservatisme considèrent le livre numérique comme un « gadget technologique », d'où leur réticence et leur méfiance à la transformation digitale nécessaire de certaines branches de leur activité. Cette situation fait que de nouveaux acteurs animés par une logique purement commerciale se sont emparés du marché de manière à créer des monopoles et des oligopoles qui ont pour effet de menacer l'existence de certains acteurs traditionnels du livre comme les libraires.

La perception des utilisateurs de la nature sociomatérielle du livre, combinée à l'analyse de l'évolution historique du livre conforte l'affirmation selon laquelle le livre numérique

³⁵ Le «Click and mortar » combine le commerce en ligne et les boutiques physiques

³⁶ Le « modèle collaboratif » repose sur une collaboration généralement autour d'une plateforme entre plusieurs acteurs de la chaîne du livre : éditeurs, sous-traitants, prestataires techniques, libraires, lecteurs etc.

³⁷ Le modèle «Freemium» repose sur l'accès gratuit à certains produits, tout en offrant un service de qualité supérieure à ceux qui sont prêts à en payer le prix. Autre déclinaison : la gratuité des produits ou services et la réalisation de profits par la publicité.

³⁸ La démultiplication des supports et des modes d'usage est liée au fait que le livre numérique permet une transposition des livres papier sous plusieurs formats électroniques (ePub, PDF, HTML, etc.) qui peuvent être lus sur quatre types de supports de lecture : liseuses, ordinateurs, tablettes et smartphones.

« n’assassine pas le message ni la lecture, et que la diffusion de la littérature, des idées et de la culture a tout à gagner à ce second souffle » (Assouline 2012 p. 87).

En somme, les changements sociotechniques impulsés par le livre numérique s’inscrivent, dans une certaine mesure, dans le processus historique d’évolution du livre-objet. Cependant, ils s’accompagnent de problématiques éthiques importantes liées à l’utilisation du livre numérique. Nous proposons dans la section suivante un modèle explicatif de cet usage éthique (versus non éthique).

Section 5 :

Proposition d'un modèle explicatif de l'usage éthique du livre numérique

L'ensemble des observations théoriques et empiriques de notre recherche a abouti à la proposition d'un modèle explicatif de l'usage éthique du livre numérique. Ainsi nous exposons dans cette section la construction et l'opérationnalisation du modèle de recherche (1), l'analyse des données et des résultats de l'étude (2), et enfin la discussion des résultats (3).

1. Construction et opérationnalisation du modèle de recherche

L'ossature de notre modèle de recherche (figure 37) est clairement ancrée dans la littérature sur l'adoption des technologies avec la présence de variables « classiques » telles que l'attitude ou le contrôle comportemental perçu. En revanche, notre phase 1 de l'étude nous a permis d'opérationnaliser précisément ces variables dans le contexte du livre numérique et de mettre en évidence les types d'usages perçus comme éthiques/non éthiques. Une de nos principales contributions est également d'intégrer le MES pour évaluer le rôle du jugement moral dans le processus d'usage éthique du livrel.

En effet, pour appréhender la nature de l'utilisation des livres numériques en termes d'usages éthiques ou non éthiques, nous proposons un modèle explicatif qui repose sur la théorie du comportement planifié (Ajzen, 1985, 1991), et l'échelle multidimensionnelle de mesure de l'éthique (Reidenbach et Robin (1988, 1990).

Nous détaillons dans ce qui suit nos variables et hypothèses de recherche (voir figure 37).

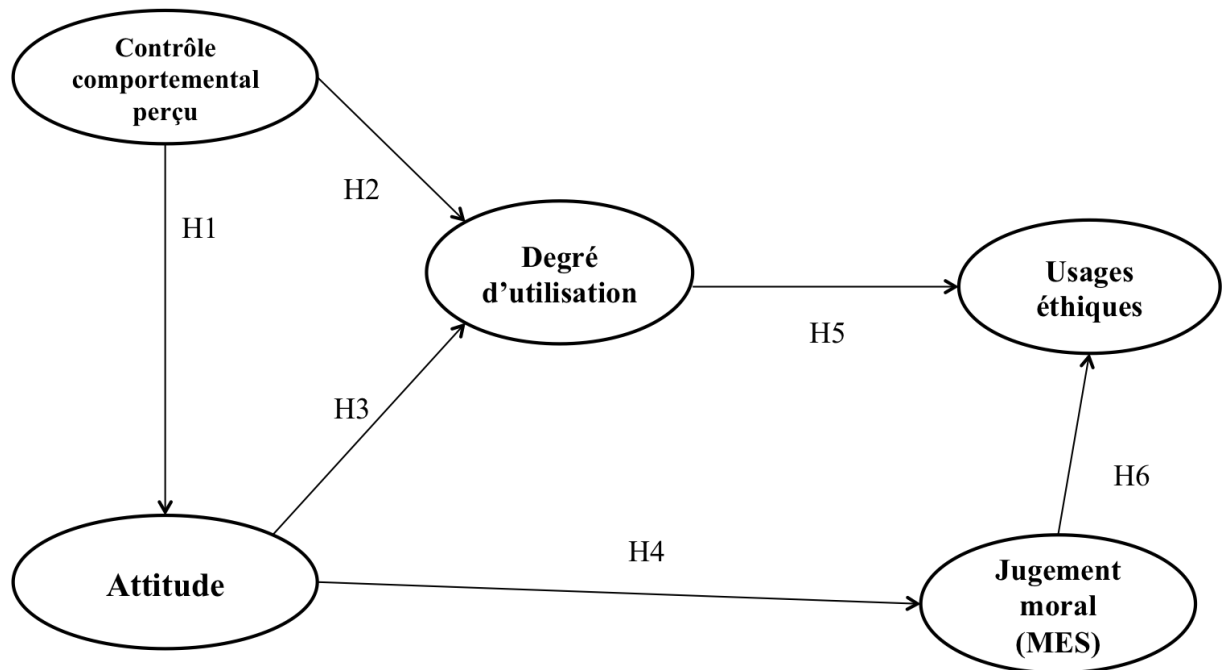


Figure 37 : Modèle de recherche

Le contrôle comportemental perçu :

Le contrôle comportemental perçu se réfère à la perception de facilité ou de difficulté liée à la réalisation d'un comportement donné (Ajzen 1991). En pratique, cette impression de facilité ou de difficulté d'usage des livrels repose principalement sur la facilité ou la difficulté d'accès aux livrels (achat, lecture, partage,), la disponibilité des titres, la mobilité d'une bibliothèque de livres, ou encore la capacité de stockage.

Le contrôle comportemental perçu dans l'adoption et l'utilisation du livre numérique en tant que contenu et support technologique destinés à la lecture renvoie dans une large mesure à l'efficacité perçue dans l'usage qui se décline en fonction des auteurs sous forme d'attributs de l'innovation tels que l'avantage relatif, la compatibilité, la complexité et la visibilité (Rogers 1962), mais également de facilité d'utilisation (Davis et al. 1989). Dès lors, nous proposons de tester les hypothèses suivantes :

H1 : le contrôle comportemental perçu agit sur l'attitude envers le livre numérique.

H2 : le contrôle comportemental perçu influe positivement sur le degré d'utilisation du livre numérique.

L'attitude :

L'attitude est définie comme les sentiments positifs ou négatifs ressentis par un individu par rapport à l'exécution d'un comportement donné (Azjen 1974). L'attitude individuelle à l'égard de l'adoption et de l'utilisation du livre numérique procède d'une évaluation générée à partir des conséquences positives ou négatives résultant de l'utilisation effective des livrels. Cette attitude fait référence aux bénéfices utilitaires conceptualisés dans la littérature par l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue (Davis et al.1989), l'avantage relatif, la compatibilité (Rogers 1962), l'attachement émotionnel et la jouissance (Read et al. 2011 ; Jin 2014). D'où la formulation de nos hypothèses suivantes :

H3 : l'attitude influe positivement sur le degré d'utilisation du livre numérique

H4 : l'attitude constitue un facteur déterminant dans la conception du jugement moral lors de l'usage éthique ou non du livre numérique.

Le degré d'utilisation :

Le degré d'utilisation se réfère au caractère habituel de l'usage du livre numérique. Il désigne le niveau d'importance de l'utilisation en termes de récurrence et d'attachement. Le degré d'utilisation est mesuré en fonction de trois variables : la régularité, la fréquence et la dépendance.

La régularité et la fréquence font référence au caractère itératif et continu de l'usage des livrels en termes de nombre de lectures ou d'utilisations sur une période de temps. La dépendance quant à elle renvoie à l'attachement des utilisateurs aux livres numériques pour des raisons d'ordre pratique ou émotionnel (affect).

Le jugement moral (MES) :

C'est une évaluation « morale » à partir des croyances, valeurs et principes de conduite qui précède et justifie l'accomplissement d'une action.

En référence aux approches développementales et interactionnistes du processus de prise de décision éthique ou non éthique, nous considérons que l'intention de l'individu à agir de manière plus ou moins éthique dépend du jugement moral qu'il opère à partir de la situation.

Selon Reidenbach et Robin (1990), dans la formation du jugement moral, les individus utilisent plusieurs justifications qui dépendent de la situation problématique à laquelle ils sont

confrontés. Chaque justification tire directement ou indirectement son fondement de la philosophie morale et peut représenter une dimension dans la mesure du jugement éthique.

L'usage éthique :

Jones a défini le comportement éthique comme un acte « à la fois légal et moralement acceptable au regard de la majeure partie de la communauté » (Jones 1991 p.367).

Nos deux premières études relatives à l'éthique individuelle des TSI et au positionnement moral des organisations ont mis en lumière une conception de l'usage éthique des technologies de l'information qui comporte à la fois la conception des utilisateurs et celle de l'organisation, et englobe les différentes dimensions de l'éthique des TSI. Il s'agit d'une utilisation conforme à la destination de la technologie, respectueuse des prescriptions légales, de l'intégrité et de la sécurité du système, qui suppose la prise en compte des intérêts des parties prenantes impliquées et l'application des principes généraux de bonne conduite tels que le respect d'autrui, la responsabilité et la vigilance dans l'usage quotidien de la technologie.

Nous avançons donc nos dernières hypothèses de recherche :

H6 : le jugement moral mesuré par l'échelle multidimensionnelle de l'éthique (MES) influe sur le type d'usage éthique/non éthique du livre numérique.

Le tableau 52 suivant récapitule l'opérationnalisation du modèle de recherche à travers la définition des variables de mesure des construits et les items correspondant. (Voir tableau 52 ainsi que le Tome 2, Annexe 5 pour plus de détails).

Construit	Définition des variables de mesures	Items
Contrôle comportemental perçu	Le contrôle comportemental perçu se réfère à la perception de facilité ou de difficulté liée à la réalisation d'un comportement donné (Azjen 1991).	<p><i>Les raisons, qui vous incitent à utiliser les livres numériques</i></p> Capacité de stockage Facilité de partage Mobilité d'une bibliothèque de livres (portabilité) Prix réduit par rapport au papier Possibilité d'accéder à des livres à tout moment (24h/24h) et rapidement Accès à des livres enrichis et interactifs (audio, multimédia, lien hypertexte) Plus écologique <p><i>Les raisons, qui vous incitent à ne pas utiliser les livres numériques</i></p> La lecture sur écran Le prix élevé Les difficultés d'accès L'insuffisance de l'offre légale (disponibilité des titres) Les difficultés techniques lors de l'achat, du téléchargement ou de la lecture de livres numériques
Degré d'utilisation	Le degré d'utilisation se réfère au caractère habituel de l'usage du livre numérique. Il désigne le niveau d'importance de l'utilisation en termes de récurrence et d'attachement, en fonction de trois variables : la régularité, la fréquence et la dépendance.	<p><i>En moyenne combien de livres numériques lisez-vous par mois</i></p> Au moins 1 par mois Entre 2 et 5 par mois Plus de 5 par mois Très peu de livres sur l'année <p><i>Depuis que vous lisez des livres numériques, vos lectures de livres papiers ont-elles diminué ?</i></p> <p><i>Diriez-vous que c'est un support auquel vous êtes</i></p> Très peu attaché(e) (1) (2) (3) (4) (5) Très attaché(e)
Attitude	« L'attitude représente les sentiments positifs ou négatifs ressentis par un individu par rapport à l'exécution d'un comportement donné » Azjen 1974	<p><i>Selon vous le livre numérique est-il ?</i></p> Un produit culturel Une marchandise Un moyen d'accès au savoir Un service Un bien de consommation courante Un produit technologique <p><i>Vous considérez-vous comme pleinement propriétaire de vos livres numériques ?</i></p>

Construit	Définition des variables de mesures	Items
<p>Jugement moral MES (Multidimensional Ethical Scale Échelle multidimensionnelle de mesure de l'éthique)</p>	<p>Evaluation « morale » à partir des croyances, valeurs et principes de conduite qui précède et justifie l'accomplissement d'une action. Mesures de Justice, Mesures relativistes, Mesures utilitaristes, Mesures déontologiques</p>	<p><i>Le téléchargement ou la copie sans droit de livres numériques vous semble</i> Juste Acceptable (pour vous) Acceptable (dans votre culture) Profitable (pour vous) Profitable (pour les acteurs en présence) Conforme (aux normes et pratiques en vigueur) Conforme (aux règles de bonne conduite) <i>Pensez-vous que la répartition des revenus entre les auteurs, éditeurs, libraires et autres intermédiaires de l'industrie du livre est</i> Juste ...</p>
<p>Types d'usages (éthiques/non éthiques)</p>	<p>Désigne la nature de l'utilisation (éthique ou non éthique) de la technologie conformément à sa destination, au respect des prescriptions légales, à la prise en compte des intérêts en présence (parties prenantes) et la mise en œuvre de principes éthiques universels tels que la justice, le respect d'autrui (propriété, vie privée) etc.</p>	<p><i>Quelles plates-formes utilisez-vous pour vous procurer des livres numériques</i> Librairies numériques sur internet Bibliothèques et archives numériques Sites proposant des livres gratuits libres de droits (domaine public) Sites ou forums proposant des livres piratés illégaux Echange de mails ou stockage personnel (dropbox, googledrive) Echange de support de stockage (clé usb, disque dur, cd) <i>Avez-vous déjà téléchargé ou copié indûment un livre numérique</i> Jamais Au moins une fois Régulièrement (au moins une fois par mois) Très régulièrement (plusieurs fois par mois)</p>

Tableau 52 : Opérationnalisation des construits du modèle de recherche

2. Analyse des données et résultats de la recherche

Lors d'une phase pilote, notre questionnaire a été pré-testé à deux reprises auprès d'une trentaine de chercheurs en sciences de gestion et de praticiens de l'industrie du livre. Suite à cela, les items ont été reformulés et affinés, particulièrement ceux relatifs à la MES. Les autres items (plus classiques) n'ayant pas posé de soucis particuliers. Il a par la suite été administré en ligne par courriels électroniques et diffusé en ligne sur les réseaux sociaux et forums de professionnels et d'amateurs de la lecture.

Nous testons notre modèle en utilisant la méthode d'analyse par les équations structurelles du type PLS (Partial Least Squares). Cette méthode est appropriée notamment par ce qu'elle ne nécessite pas une distribution normalisée des données (Fornell et Cha, 1994). Nous avons utilisé le logiciel SmartPLS 2.0 développé par Ringle et al. (2005). Les analyses sont réalisées en deux étapes : la validité de mesure psychométrique du modèle nous permettant de vérifier la qualité et la pertinence des variables et de leurs items de mesure respectifs. Une fois celle-ci assurée, nous passons à la phase 2 : la validité structurelle qui nous permet de tester nos hypothèses. (Voir tableau 53 ainsi que le Tome 2, Annexe 5 pour plus de détails).

Nous lançons la procédure de calcul dite Pls Algorithm du logiciel SmartPls 2.0 (N=206). Cela nous permet de tester la validité convergente et la validité discriminante de nos cinq variables. D'un point de vue statistique, la validité convergente est examinée par le calcul des indices de fiabilité composite (CR) et l'indice Alpha de Cronbach et la variance moyenne partagée (AVE) pour chaque construit. La validité discriminante est appréciée en examinant les contributions factorielles (loadings) des items à leurs construits théoriques respectifs. Nous vérifions en particulier que pour chaque construit, les contributions factorielles sont supérieures aux contributions factorielles croisées. La validité discriminante est également évaluée selon Fornell et Larker (1981) en vérifiant que la racine carrée de l'AVE pour chaque construit excède les corrélations inter-construits le concernant. Ces deux méthodes d'évaluation de la validité discriminante seront utilisées. (Voir tableau 54 et 55 ainsi que le Tome 2, Annexe 5 pour plus de détails).

Par la suite, nous évaluons l'ajustement structurel de notre modèle en examinant la variance expliquée des construits endogènes (expliqués par d'autres construits du modèle) et la validité des hypothèses de recherche : chacun des coefficients de corrélation qui leur sont associés est évalué en termes de valeur (Beta standardisé proche de 0 : lien faible ; Beta

standardisé proche de 1: lien important), de sens (effet positif ou négatif) et de significativité (mesurée par la statistique T). Les critères et seuils d'acceptabilité requis que nous appliquons sont définis dans le tableau 51 ci-dessous.

Validité des indicateurs de mesure du modèle		
CR : Composite Reliability	>0.7	Nunnally& Bernstein (1994)
AVE: Average Variance Extracted	>0.5	Fornell&Larker (1981)
Cronbach's alpha	>0.7	Nunnally& Bernstein (1994)
T-value	>1.96	Hensler et al. (2009)
Validité de la structure du modèle		
R2 : mesure la variance expliquée des variables endogènes	>0.67 importante >0.33 moyenne >0.19 faible	Chin (1998)
Test des hypothèses Beta standardisé	$0 < \text{beta standardisé} < 1$ * : $p < 0.05$; ** : $p < 0.01$; *** : $p < 0.001$	Ringle et al. (2005)
T-Value	>1.96	

Tableau 53 : Critères d'évaluation du modèle de recherche et seuils d'acceptabilité requis

Les critères de validité psychométrique que nous obtenons sont très satisfaisants. Les indices CR obtenus dépassent les seuils requis, d'où la validité convergente de notre modèle. (Voir tableau 54). Concernant la validité discriminante, elle est également confirmée car les contributions factorielles de chaque construit qui sont supérieures aux contributions factorielles croisées entre chaque item et les autres construits (Voir tableau 54 et 55 ainsi que le Tome 2, Annexe 5 pour plus de détails).

Construit	Variables de mesure	Coefficient de corrélation	Statistique T
Contrôle comportemental perçu			
CR = 0,873852 Alpha de Cronbach = 0,808238 AVE = 0,634525	Q6	0,788278	22,551253
	Q7	0,763557	14,929047
	Q8	0,862889	23,106691
	Q9	0,767543	21,842330
Attitude			
CR = 0,787901 Alpha de Cronbach = 0,621750 AVE = 0,561464	Q16	0,806145	17,457254
	Q18	0,857408	34,527884
	Q30	0,547151	4,552452
Utilisation			
CR = 0,919780 Alpha de Cronbach = 0,868860 AVE = 0,792771	Q3	0,870021	29,515187
	Q4	0,928989	55,667105
	Q5	0,870836	26,128426
Jugement Moral (MES global)			
CR = 0,962221 Alpha de Cronbach = 0,953838 AVE = 0,784828	Q17	0,924189	48,602863
	Q19	0,928014	59,845408
	Q20	0,878782	37,761765
	Q21	0,801526	24,095154
	Q22	0,845717	32,436352
	Q23	0,891963	38,099841
	Q24	0,923537	48,814327
Usage éthique			
CR = 0,897910 Alpha de Cronbach = 0,857832 AVE = 0,637977	Q10	0,844408	29,188991
	Q11	0,740483	15,344406
	Q12	0,794347	25,339907
	Q13	0,815861	18,379724
	Q14	0,794941	26,552418

Tableau 54 : Mesures de la validité convergente

	Attitude	C.C Perçu	MES global	Usage éthique	Utilisation
Q16	0,806145	0,606990	0,590507	0,607533	0,566497
Q18	0,857408	0,572228	0,784101	0,656377	0,685214
Q30	0,547151	0,283628	0,329895	0,274618	0,194719
Q6	0,673259	0,788278	0,649004	0,683671	0,516390
Q7	0,442113	0,763557	0,504847	0,571126	0,596074
Q8	0,585107	0,862889	0,690018	0,743729	0,678246
Q9	0,441853	0,767543	0,448422	0,571812	0,447647
Q17	0,748562	0,758227	0,924189	0,785459	0,844578
Q19	0,818493	0,670192	0,928014	0,763802	0,806355
Q20	0,702789	0,611902	0,878782	0,752275	0,696515
Q21	0,602702	0,613700	0,801526	0,666385	0,701282
Q22	0,663327	0,551391	0,845717	0,654338	0,690002
Q23	0,719035	0,634719	0,891963	0,728551	0,744992
Q24	0,716821	0,690797	0,923537	0,774878	0,782414
Q10	0,629788	0,664912	0,748085	0,844408	0,768732
Q11	0,459874	0,622080	0,573017	0,740483	0,611014
Q12	0,624680	0,691765	0,647247	0,794347	0,551841
Q13	0,585251	0,573802	0,652413	0,815861	0,632610
Q14	0,601380	0,706169	0,671596	0,794941	0,633675
Q3	0,610345	0,591952	0,759726	0,660068	0,870021
Q4	0,652031	0,664554	0,824940	0,790696	0,928989
Q5	0,625305	0,638054	0,685876	0,697589	0,870836

Tableau 55 : Contributions factorielles et contributions factorielles croisées

Ces résultats nous autorisent à examiner les critères d'ajustement structurel de ce modèle, que nous présentons dans la figure 38 et le tableau 56.

Hypothèses	Relation de corrélation	Coefficient de corrélation standardisé	T-statistique	Vérification des hypothèses	R2 (variance expliquée)
H1	CCPU → ATT	0,683***	14,265	oui	0,466
H2	CCPU → UT	0,426***	4,860	oui	0,597
H3	ATT → UT	0,416***	4,990	oui	
H4	ATT → MES	0,805***	26,938	oui	0,648
H5	UT → US ETHQ	0,369**	2,837	oui	0,724
H6	MES → US ETHQ	0,515***	4,024	oui	

Tableau 56 : Validation des hypothèses du modèle de recherche

Nous validons l'ensemble de nos hypothèses de recherche. Par ailleurs, les indices R2 associés à nos construits endogènes sont très satisfaisants, y compris pour l'ultime variable dépendant du modèle : l'usage éthique (R2 = 0.724) ; ce qui signifie que le modèle explique à plus de 72% la variance de ce construit et dénote a priori de la pertinence du choix des facteurs explicatifs. (Voir tableau 56 et figure 38)

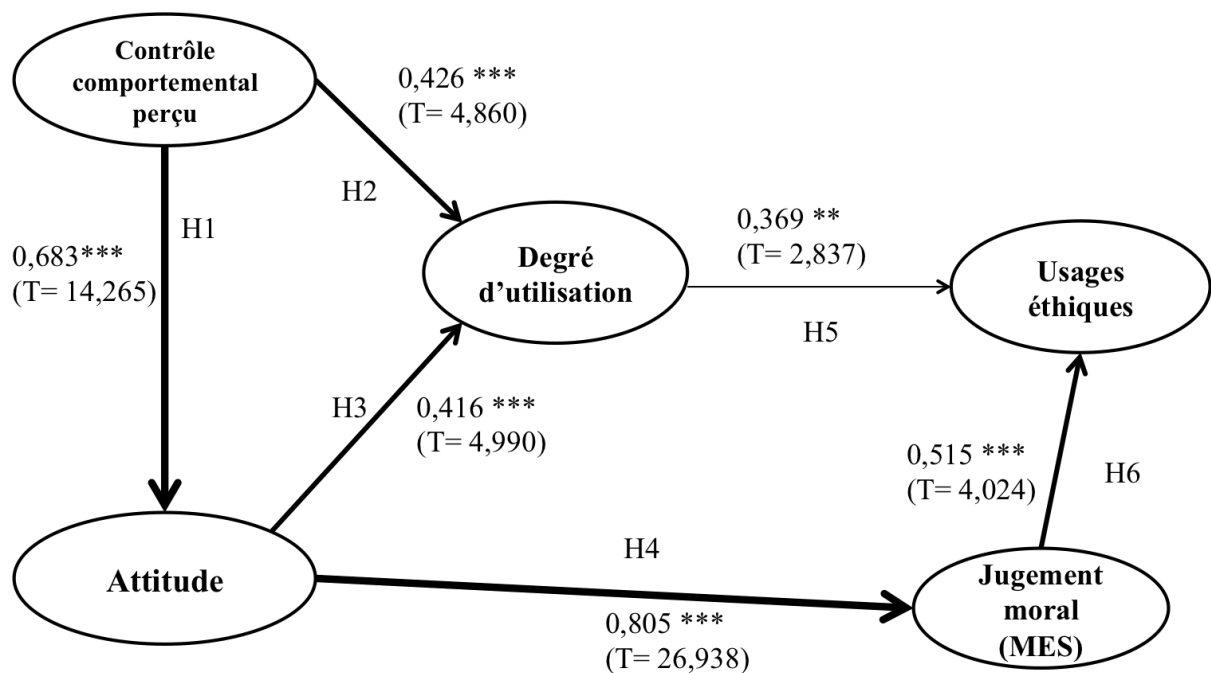


Figure 38 : Résultats du modèle de recherche

3. Discussion des résultats

Nos résultats démontrent que le contrôle comportemental perçu agit positivement sur l'attitude envers le livrel. Par ailleurs, attitude et contrôle comportemental perçu sont susceptibles d'agir sur le degré d'utilisation de ce support. L'attitude influe positivement et fortement à son tour sur la conception du jugement moral. Ce dernier, évalué par l'échelle multidimensionnelle de mesure de l'éthique, influe positivement sur l'usage éthique du livrel. Le lien entre degré d'utilisation et usage éthique est vérifié mais il est beaucoup moins significatif que celui qui relie jugement moral à usage éthique.

La validation de nos hypothèses H1 à H3 est plutôt attendue et est largement en conformité avec la littérature sur l'adoption des technologies, notamment les modèles inspirés de la TPB. Nous en démontrons ici la validité dans le contexte de l'usage des livres numériques. Notre principal apport est en lien avec les hypothèses H4 à H6 et donc avec les aspects moraux et éthiques de l'usage de ces supports. Nous avons intégré une adaptation de la MES à un modèle d'évaluation de l'usage éthique et démontré qu'elle est influencée par l'attitude et détermine en retour le type d'usage éthique du livre numérique. Nous mettons ainsi au point un modèle explicatif de l'usage éthique d'un outil technologique qui peut être testé et appliqué pour d'autres types de systèmes et outils.

Le Contrôle comportemental perçu agit de manière significative sur l'attitude envers le livre numérique. En pratique la perception de facilité d'usage réside principalement dans les facteurs suivants : la mobilité d'une bibliothèque de livres, la possibilité d'accéder aux livres rapidement et à tout moment 24h/24 (achat, partage, lecture), la capacité de stockage. Parallèlement les difficultés d'usage découlent selon les utilisateurs de la lecture sur écran, des difficultés d'accès liées au nombre d'opérations qu'il faut effectuer pour se procurer un livre numérique, de l'insuffisance de l'offre légale disponible, et dans une moindre mesure de l'existence des DRM et autres systèmes de protection.

Ces observations vont dans le sens des recherches antérieures qui ont mis en évidence l'importance des facteurs utilitaristes dans le processus d'adoption (Huang et Hsieh 2012) et dans la continuité d'utilisation (Jin 2014).

Par conséquent, le contrôle comportemental perçu va agir sur l'importance du degré d'utilisation du livre numérique en termes de régularité de fréquence et de dépendance, mais également sur l'attitude, en ce qu'il conduit à une évaluation positive des conséquences de

l'utilisation. Dans cette dynamique, ce sont les facteurs hédoniques, affectifs ou émotionnels qui génèrent de manière plus significative les sentiments positifs ou négatifs de satisfaction ou de non satisfaction.

Ainsi, l'attitude envers le livre numérique est déterminée à la fois par des raisons utilitaristes telles que l'utilité et la facilité d'utilisation, des raisons hédoniques comme le plaisir ou la jouissance (Anton et al. 2013) et des raisons psychologiques comme l'innovativité personnelle (Lee 2012) et le renvoi d'une image personnelle positive (Self-image congruence, Anton et al. 2013).

L'usage éthique des livres numériques est relatif à l'utilisation conformément à sa destination, au respect des prescriptions légales, à la prise en compte des intérêts en présence dans l'acquisition, le partage et la circulation des livrels.

En effet, la corrélation entre l'importance de l'utilisation et l'usage éthique se justifie par le fait que plus les individus utilisent les livres numériques plus ils sont conscients des enjeux éthiques liés aux modes d'acquisition et d'usage des livres numériques et aux conséquences de leurs actes sur l'ensemble des acteurs de la chaîne du livre. En revanche cela va dans le sens contraire de l'étude HADOPI sur les perceptions et les usages du livre numérique qui montrent que 34% des lecteurs déclarent avoir recours à des moyens illicites pour se procurer des livres numériques souvent ou de temps en temps à cause de l'insuffisance de l'offre légale ou par le poids de l'habitude (HADOPI 2014).

Le jugement moral à travers les théories morales de Justice, de Relativisme, d'Utilitarisme et de Déontologisme agit positivement sur l'usage éthique des livres numériques.

Dans le cadre de la réalisation effective du comportement éthique ou non éthique dans l'usage des livrels, les individus adoptent un mécanisme rationnel de raisonnement qui peut être rattaché à une des théories morales dans l'échelle de la MES. Ces théories justifient les usages et les opinions liés à certaines pratiques qui soulèvent des problématiques éthiques telles que le téléchargement illégal, le piratage ou la circulation induite des livrels.

Ainsi l'usage éthique des livres numériques repose dans une certaine mesure sur la formulation par l'individu d'un raisonnement moral de type utilitariste, déontologique, relativiste ou lié à une conception de la justice et de l'équité.

Cette approche du jugement moral n'est pas inédite, car dès les années 1980, Forsyth expliquait le comportement éthique en fonction des différents types de profils moraux qu'il a déterminés dans sa « Taxonomie des idéologies éthiques ». Les *Situationnistes* qui prônent une analyse contextuelle des actions moralement discutables, les *Absolutistes* qui utilisent des principes moraux universels inviolables pour formuler leur jugement moral, les *Subjectivistes* pour qui le jugement moral s'appuie sur les valeurs et les croyances personnelles et enfin les *Exceptionnistes* pour qui des exceptions devraient être admises pour les absolus moraux (Forsyth 1980).

La particularité de l'approche de la MES, réside dans le fait qu'elle n'est pas figée selon l'idéologie ou la psychologie de l'agent, c'est une analyse objective du jugement moral, c'est-à-dire qu'elle met en exergue la situation morale concrète de l'action plutôt que l'idéologie morale de celui qui agit. En d'autres termes, en fonction de la situation, l'individu peut opérer un jugement moral de type utilitariste, déontologique, relativiste ou lié à la justice et à l'équité.

Notre première phase de recherche nous a d'abord clairement fait comprendre que les livres numériques, comme beaucoup d'objets technologiques, sont intrinsèquement des objets sociomatériels. Leur nature sociale semble indissociable de leur nature technique et fait donc l'objet d'évaluation consciente ou inconsciente de leur portée morale et éthique. Les interrogations de cette nature ne sont pas superflues et doivent être intégrées dans les recherches en management des systèmes d'information (Chatterjee et al. 2009 ; Mingers et Walsham, 2010). Leurs applications managériales sont multiples si l'on considère le coût important que représentent l'usage non éthique de ces outils et la vacuité du cadre législatif les concernant.

Conclusion générale

Ce travail doctoral a voulu apporter une compréhension au phénomène de l'éthique des technologies de l'information dans ses diverses manifestations. En effet, le déploiement continu des technologies de l'information et leur application croissante dans la plupart des activités humaines ont radicalement changé la physionomie de nombreux secteurs d'activités et soulèvent inévitablement des questions éthiques relatives à l'usage de ces outils.

En effet, si l'on considère l'éthique, d'un point de vue conceptuel, comme une réflexion et une démarche qui tendent à orienter les comportements vers des « actions justes et bonnes » (Hoffe 1993), nous considérons qu'il est important de savoir quelles réalités sont sous-jacentes à l'éthique des technologies de l'information en termes d'usage individuel et organisationnel, en termes de positionnement moral et également du point de vue du type d'usage, adopté précisément, d'une technologie potentiellement porteuse de changements sociotechniques.

Tout au long de cette recherche nous avons produit de multiples éléments théoriques et empiriques susceptibles d'apporter un éclairage au phénomène de l'éthique des TSI. Nous proposons dans ce qui suit d'en faire un récapitulatif qui comprend d'abord la synthèse de nos principaux résultats, les apports et contributions de notre recherche, ses limites et enfin les perspectives et les futures voies de recherche qui pourraient lui faire suite.

1. Synthèse des principaux résultats de la recherche

1.2. L'usage éthique individuel des TSI

La première étude nous a permis d'identifier et d'évaluer les problématiques actuelles rencontrées par les utilisateurs dans le cadre de l'utilisation des TSI et leur conception de l'usage éthique. Nous avons pu identifier une distinction entre les problématiques de premier ordre qui sont liées à la vie privée et à la sécurité et les problématiques de second ordre : la confidentialité, le contrôle et la surveillance de l'usage, les modes d'usage (professionnel / privé), les données personnelles, la propriété, le téléchargement, les pertes ou fuites de données et le piratage.

Ainsi, il apparaît du point de vue des utilisateurs que la question de la vie privée se pose avec plus d'acuité que les autres problématiques rencontrées tandis que la question de la sécurité demeure plus importante pour l'usage dans un contexte organisationnel. La plupart des problématiques évoquées par les utilisateurs ne sont pas des questions nouvelles, dans le sens où elles existent en dehors du domaine des TSI et ont été soulevées par une littérature relativement abondante.

Cette observation va à l'encontre de la thèse de Maner (1980, 2004) sur le caractère « unique » et « spécifique » de l'éthique des technologies de l'information selon laquelle les TSI ont généré un ensemble de nouvelles problématiques qui n'existaient pas avant leur avènement. Nos résultats confirment ceux des travaux de Tavani (2002, 2007), Kracher et Corritore (2004) qui soutiennent que ces technologies n'ont fait que renouveler d'anciennes problématiques déjà existantes.

Concernant le contrôle et la surveillance de l'usage, les utilisateurs admettent la nécessité et la légitimité du contrôle et de la surveillance de l'usage des TSI par l'organisation, même s'ils restent attachés aux principes de la transparence du contrôle, de l'autonomie, de la responsabilité et de l'autodiscipline de l'utilisateur.

L'usage éthique individuel des TSI repose sur quatre concepts fondamentaux qui s'articulent dans une dynamique réursive en boucle : les problématiques actuelles ou potentielles rencontrées, les modes d'usage, le contrôle de l'usage et les principes de bon usage des TSI.

Le concept d'usage éthique des TSI de l'organisation englobe trois composantes majeures dans la perception des utilisateurs : la conformité à la destination des outils, le respect de l'intégrité et de la sécurité du système, et la mise en œuvre des principes généraux de bonne conduite dans l'usage quotidien des TSI.

En conséquence, l'usage éthique individuel des TSI se traduit comme un usage conforme à la destination de la technologie, respectueux de l'intégrité et de la sécurité du système et repose sur la mise en œuvre des principes généraux de bonne conduite tels que la responsabilité, la vigilance et le respect d'autrui dans l'utilisation quotidienne des TSI.

Il est important de souligner également le caractère contextuel de l'usage éthique individuel. Le jugement éthique relatif à certains comportements d'usage est largement influencé par le contexte « professionnel » ou « privé » dans lequel ces comportements sont réalisés. La perception de l'usage éthique des TSI est beaucoup plus stricte dans le contexte professionnel que dans le cadre social en général où on observe une certaine élasticité voire un laxisme de la notion d'usage éthique. C'est le cas du téléchargement illégal qui est considéré comme moralement condamnable lorsqu'il est effectué dans le lieu de travail et acceptable dans la vie privée.

Par ailleurs, il nous semble que la vision pragmatique semble être plus représentative car, sans nier l'aspect normatif de l'usage éthique, les utilisateurs mettent particulièrement l'accent sur les conséquences pratiques des actes qui s'extériorisent sous forme de conduites à adopter dans l'utilisation de ces outils.

En conclusion, l'usage éthique individuel des TSI n'est pas, comme on pourrait s'y attendre, une application plus ou moins rigoureuse des prescriptions morales issues des théories éthiques de la philosophie ou des obligations juridiques.

1.2. L'éthique des TSI de l'organisation

Au niveau organisationnel, les chartes d'usage des TSI nous révèlent que l'éthique des TSI de l'organisation dans notre échantillon est une éthique légaliste à visée sécuritaire. Pour l'organisation l'usage éthique des TSI est une utilisation conforme à la législation en vigueur et aux règles d'utilisation. Il s'agit d'une éthique légaliste que l'on peut qualifier de minimaliste car la notion de « bon usage » des TSI renvoie systématiquement à l'exigence de respect des lois en vigueur et des règles d'utilisation. En outre, la question de la sécurité est de loin la problématique la plus importante pour l'organisation.

L'étude montre par ailleurs un faible niveau de prise en compte des parties prenantes externes de l'organisation dans les politiques d'usage des TSI à l'exception des organisations telles que les Administrations et Organismes publics.

Concernant le positionnement moral des organisations, les résultats montrent que la majorité des organisations étudiées, près des 2/3, se situent dans la moralité conventionnelle. Dans ce niveau de développement moral, l'idée de ce qui est juste est intimement liée à l'accomplissement des obligations auxquelles l'organisation est soumise. Quant à l'action « juste et bonne », elle réside dans les comportements qui tendent à répondre aux exigences de son secteur d'activité ainsi qu'aux attentes de la société. Concrètement, 64% des organisations sont au niveau conventionnel alors que 23% sont au niveau pré-conventionnel et seulement 13% au niveau post-conventionnel. Ainsi, près de la moitié des organisations, soit 47% se trouvent au stade 4 du développement moral, phase dans laquelle l'organisation agit pour se conformer aux lois et règlements en vigueur.

Il ressort de l'étude l'existence de similitudes entre le développement moral cognitif de l'organisation et celui de l'individu en termes de proportion de populations dans les différents niveaux de développement. En effet, chez les individus, la plupart des adultes se trouvent dans la moralité conventionnelle et très peu de personnes parmi eux atteignent le niveau post-conventionnel (Kohlberg 1981 ; 2013), alors que le niveau pré-conventionnel correspond majoritairement à celui des enfants (Piaget 1932 ; Kohlberg 1981 ; 2013). Par contre, le développement moral de l'organisation ne se déroule pas nécessairement dans un processus continu et invariable (Reindenbach et Robin 1991) comme c'est le cas pour l'individu. Les organisations peuvent passer au cours de leur existence du stade 6 de développement moral au stade 1 ou inversement.

Sur le plan culturel, en référence aux différents niveaux d'expression du phénomène culturel au sens de Hofstede (1980, 2004), à savoir le niveau national, régional ou organisationnel, les résultats démontrent que les niveaux de développement moral des organisations européennes et africaines sont similaires. Pour les organisations européennes, 22% sont au niveau pré-conventionnel, 64% au niveau conventionnel et 14% au niveau post-conventionnel. Quant aux organisations africaines, 22% sont au niveau pré-conventionnel, 62,5% au niveau conventionnel et 12,5% au niveau post-conventionnel.

Du point de vue sectoriel, les résultats montrent qu'il n'y a pas de différences majeures entre les différents types d'organisation. Il existe une relative homogénéité entre les niveaux de développement moral indépendamment de la nature des organisations : Entreprises ; Associations, Fondations et ONG ; Administrations et Organismes publics ; Universités et Organismes de recherche. Cependant les organismes à but non lucratif telles que les Associations, Fondations, et ONG ainsi que les Universités et Organismes de recherche sont mieux représentés dans les stades de développement élevés que les organisations telles que les Entreprises et les Administrations et Organismes publics.

Au niveau professionnel, l'étude démontre que les organisations de l'industrie du livre au même titre que les autres types d'organisations ne font pas exception à cette constatation générale de similarité des niveaux de développement moral avec une prédominance de la moralité conventionnelle. En effet, 25% d'entre elles se situent dans la moralité pré-conventionnelle, 58% au niveau conventionnel et 17% au niveau post-conventionnel du développement moral.

1.3. L'éthique et les changements sociotechniques dans l'industrie du livre

La troisième étude de cette recherche est relative à l'éthique et aux changements sociotechniques apportés par le livre numérique dans l'industrie du livre.

Les résultats montrent que les problématiques actuelles soulevées par le livre numérique sont : la propriété ; le téléchargement illégal ; le piratage ; l'accès ; le prix ; le nomadisme fiscal des grands opérateurs ; la protection des données personnelles ; les positions dominantes dans la chaîne de distribution et de commercialisation du livre ; l'interopérabilité des supports et des formats de lecture ; l'autoédition ; les mutations de l'objet-livre ; la transformation de la physionomie de l'industrie du livre. Ces problématiques revêtent une intensité variable selon le type d'acteur concerné dans la chaîne du livre.

Il ressort de cette étude que le livre numérique est perçu comme un objet sociomatériel et multidimensionnel qui recouvre des aspects à la fois didactiques, culturels, technologiques et économiques. Dans la perception des utilisateurs, le livre numérique est considéré principalement *comme un moyen d'accès au savoir et un produit culturel avant d'être vu comme un outil technologique et accessoirement comme un service ou un bien de consommation.*

Les résultats montrent qu'une part relativement importante de l'acquisition des livres numériques repose sur des modes d'acquisition réputés non éthiques tels que le téléchargement illégal et la circulation induite de livres numériques. En réalité, même si 65% des personnes déclarent n'avoir jamais eu recours au téléchargement illégal pour se procurer des livres numériques, il ressort que dans les pratiques d'acquisition, 48% des sondés ont déjà eu recours à la fois à des moyens illégaux pour se procurer des livres numériques, notamment par l'intermédiaire de sites ou forums proposant des livres piratés ou via les plates-formes peer-to-peer ou les réseaux sociaux.

Il résulte de l'étude qu'il n'existe pas de corrélation positive entre l'adoption du livre numérique et la diminution de la lecture papier. Cependant, selon les utilisateurs, la physionomie de l'industrie du livre à long terme sera caractérisée par la coexistence entre les deux supports de lecture : papier et numérique, mais avec une prédominance du livre numérique sur l'imprimé.

Ces observations s'expliquent d'une part, par « *l'effet mille-feuille* » de Kalika et al. (2007) selon lequel les outils de communication se superposent les uns aux autres au lieu de se chasser. En effet, le support numérique et le support papier en tant que moyen de communication, au même titre que le téléphone, le courrier électronique, la messagerie instantanée, etc. « *se juxtaposent les uns aux autres dans un effet d'empilement sans se mélanger véritablement* » Kalika et al. (2007 p. 126). Et d'autre part, cela s'explique aussi par la première phase du processus d'évolution des médias selon le « *matérialisme* » et « *l'incoercibilité de la dynamique des supports* » de Debray (1991) dans laquelle le nouveau support s'aligne sur l'ancien avant de prendre le dessus.

Enfin, nous présentons le modèle théorique que nous avons développé tout au long de notre réflexion pour appréhender les facteurs explicatifs de la nature de l'usage éthique ou non éthique du livre numérique.

Le modèle explicatif de l'usage éthique du livre numérique démontre que le contrôle comportemental perçu et l'attitude agissent de manière significative sur le degré d'utilisation du livre numérique mesurée par la fréquence, la régularité et la dépendance. Parallèlement, le jugement moral mesuré par la MES est déterminé par l'attitude et influe positivement sur l'usage éthique du livre numérique.

2. Apports et contributions de la recherche

Les apports théoriques de cette recherche dans le domaine de l'éthique des technologies de l'information sont de plusieurs ordres.

2.1. Les contributions théoriques

La contribution théorique de cette recherche repose d'abord sur la revue de la littérature multi-domaines qui mobilise plusieurs disciplines en sciences sociales et humaines afin de cerner la question de l'éthique des technologies et systèmes d'information.

L'apport conceptuel de notre recherche réside ensuite dans l'identification des quatre concepts fondamentaux sur lesquels repose l'usage éthique individuel des TSI de l'organisation, ainsi que leur articulation dans une dynamique de cercle vertueux récursif : les problématiques éthiques (identification et évaluation) ; les modes d'usage (définition et détermination des différents types d'usages autorisés et/ou tolérés) ; le contrôle de l'usage (limité et transparent favorisant la responsabilité et l'autodiscipline) ; et les principes de bon usage (application des principes généraux de bonne conduite).

Par ailleurs, d'un point de vue théorique, Jones (1991) a défini de manière générale, le comportement éthique comme un acte « *à la fois légal et moralement acceptable au regard de la majeure partie de la communauté* » Jones (1991 p.367). Il résulte de notre recherche une définition de l'usage éthique des technologies de l'information qui se veut plus complète, car elle prend en compte à la fois la conception des utilisateurs et celle de l'organisation, mais englobe aussi les différentes dimensions de l'éthique des TSI. Il s'agit d'une *utilisation conforme à la destination de la technologie, respectueuse des prescriptions légales, de l'intégrité et de la sécurité du système, qui suppose la prise en compte des intérêts des parties prenantes impliquées et l'application des principes généraux de bonne conduite tels que le respect d'autrui, la responsabilité et la vigilance dans l'usage quotidien de la technologie.*

L'apport conceptuel majeur de cette recherche réside dans la compréhension du mécanisme explicatif de l'usage éthique ou non éthique d'une technologie porteuse de changement sociotechnique, en l'occurrence le livre numérique. En effet notre modèle théorique permet d'élucider l'articulation entre les raisons pratiques, utilitaristes, hédoniques et psychosociologiques qui concourent à la formation du jugement et à l'accomplissement du comportement éthique.

Enfin, la dernière contribution de cette recherche repose sur la conception du livre numérique comme un objet sociomatériel et multidimensionnel qui recouvre des aspects à la fois didactiques, culturels, technologiques et économiques. Cette conception du livre numérique implique une redéfinition de l'objet-livre qui va au delà d'un « *assemblage de feuilles imprimées et réunies en volume, broché ou relié* » (Larousse 2010) du point de vue de son contenant, ou encore comme une œuvre de l'esprit servant à la transmission du savoir ou à la diffusion de l'information, du point de vue de son contenu et de son objet, mais comme *un objet sociomatériel à vocation culturelle contenant une œuvre de l'esprit, vecteur de transmission du savoir et de l'information quel que soit le support qui le véhicule.*

Cette conception est d'autant plus intéressante qu'elle permet la prise en compte des nombreuses mutations que le livre a connues dans son histoire (tablette d'argile ou de bois, papyrus, parchemin, livre imprimé, livre numérique) et qu'elle peut englober les mutations actuelles ou futures telles que l'interactivité, l'hypertextualité, l'audiolivres, le « vidéo-livre », etc.

2.2. Les apports méthodologiques

Sur le plan méthodologique, la contribution de notre recherche repose d'abord sur l'élaboration d'une grille de lecture et d'analyse de l'usage éthique qui, dans la continuité des travaux de Moor (1985 ; 2005) et Brey (2012) permet l'identification des problématiques éthiques ainsi que des principes de « bon usage ». Elle comprend trois niveaux de lecture et d'analyse : la détermination du niveau d'évolution technologique (1), la détermination des parties prenantes (2) et l'identification et l'analyse des problématiques éthiques et principes d'usage. Cette grille peut être utilisée dans le cadre organisationnel, dans le contexte d'un secteur d'activité, ou pour une technologie en particulier, car elle permet de cartographier, à un instant donné, et d'analyser les problématiques éthiques actuelles et/ou émergentes ainsi que les principes d'usage.

En outre, l'apport de cette recherche repose d'une part sur l'adaptation du modèle de développement moral de Kohlberg (1981) à l'analyse du positionnement moral des organisations vis-à-vis des technologies de l'information. Cette démarche qui intègre le modèle de développement moral cognitif de Kohlberg (1969 ; 1981) et la grille d'analyse de structure et de contenu thématique de Gaumnitz et Lere (2004) permet de déterminer le niveau de développement moral des organisations vis-à-vis des technologies de l'information à partir de données purement qualitatives. Elle apparaît comme une alternative adaptée à l'organisation et aux technologies de l'information qui vient compléter la panoplie de méthodes existantes pour déterminer le développement du jugement moral, à savoir : le système de notation des aspects (Kohlberg 1969), le Defining Issues Test (Rest 1979) la notation par enjeux intuitive et la notation par enjeux standardisée (Colby et Kohlberg 1987), etc.

L'autre apport méthodologique réside dans l'évaluation de la perception éthique des problématiques soulevées par le livre numérique dans l'industrie du livre à partir de l'adaptation des quatre dimensions de l'échelle de mesure de l'éthique de Reidenbach et Robin (1988 ; 1990) à travers les critères de mesure utilitaristes, relativistes, déontologiques et de justice (Voire annexe 4, II).

Notre étude a démontré la pertinence et la validité des quatre dimensions de l'échelle de mesure de Reidenbach et Robin (1988 ; 1990) ainsi que les 8 critères de mesure qu'elles contiennent. Cependant, dans la dimension de l'éthique de justice, il s'avère que les deux critères de *justice* (*Injuste / Juste*) et *d'équité* (*Inéquitable/ équitable*), même s'ils sont différents d'un point de vue conceptuel, renferment la même réalité dans la perception des répondants de telle sorte qu'il n'était pas indispensable de les dissocier. En réalité, la notion de justice et celle de l'équité malgré l'existence d'une nuance conceptuelle peuvent être réunies dans un seul critère de mesure propice à évaluer l'éthique de justice.

Enfin, la contribution méthodologique majeure de notre recherche réside dans l'incorporation de la dimension éthique et des critères (MES) d'évaluation du jugement moral dans la théorie du comportement planifié. En effet, les travaux de Dubinsky et Loken (1989) en marketing ont montré la validité des construits de la TRA en tant que facteurs explicatifs du comportement éthique, sans pour autant démontrer comment se conçoit chez les individus le passage du jugement moral (préalable de l'intention) à la réalisation effective du comportement éthique ou non éthique. En ce sens, notre recherche apporte une contribution

significative dans l'appréhension du processus d'usage éthique des technologies de l'information.

2.3. Les apports managériaux de la recherche

Les apports managériaux de la recherche sont notables à plusieurs niveaux.

Pour les organisations, la principale contribution managériale de cette recherche découle de la compréhension des mécanismes générateurs et des concepts fondamentaux de l'usage éthique des technologies de l'information, issue de l'observation empirique des individus et des organisations.

Les conclusions de cette recherche préconisent d'inclure dans la stratégie managériale de l'organisation une orientation vers un usage éthique des technologies de l'information axée sur 5 points principaux :

- La rédaction d'une charte d'usage des TSI de l'organisation accompagnée d'un dispositif pour inciter à la lecture de la charte et la mise en pratique des recommandations qu'elle contient. Cela passe par des mesures concrètes telles que l'affichage dans les locaux, le rappel régulier des dispositions de la charte sur les écrans au moment, pendant ou à la fermeture d'une session informatique par exemple. En effet, des études ont démontré un faible niveau de lecture des chartes dans l'organisation (Peslak 2007). En outre, des études menées aux Etats-Unis par l'ERC (Ethics Resource Center) ont constaté que la lecture des chartes favorise l'augmentation des bons comportements (Verschoor 2005).
- L'identification des problématiques éthique actuelles et émergentes relatives à l'usage des TSI et des principes de bon usage correspondants.
- La détermination et la définition des types d'usage autorisés et/ou tolérés par l'organisation.
- La mise en place d'un contrôle de l'usage transparent, limité, et concerté qui favorise la responsabilité et l'autodiscipline des utilisateurs.
- La promotion d'une culture éthique au sein de l'organisation.

Par ailleurs, notre modèle explicatif de l'usage éthique individuel du livre numérique pourrait être transposé au niveau de l'organisation pour analyser les questions éthiques

relatives aux diverses applications SI, assurer le respect du code éthique établi dans l'entreprise ou le secteur à l'exemple de Sarbanes Oxley Act (Chang et al., 2008), voire même faire partie du plan de conduite du changement, suite à l'implantation de nouveaux SI dans le but d'amorcer un mouvement inhibant des comportements de résistance au changement des différents acteurs organisationnels.

Concernant l'industrie du livre, les apports pratiques et managériaux de cette recherche sont multiples si on considère le coût que représentent certaines pratiques non éthiques pour les professionnels de l'industrie du livre. En France, plus de 50% des livres numériques sont piratés, et 34% des lecteurs ont recours à des moyens illicites pour se procurer des livres numériques (Rapport Hadopi 2014). Au Royaume Uni le téléchargement illégal représente jusqu'à 65% des livres, en Russie plus 90% des livres numériques disponibles proviennent des sites de téléchargement illégaux (Global E-book Report 2014).

D'abord, il est important pour les acteurs de l'industrie du livre de comprendre les différents mécanismes individuels de l'usage éthique ou non éthique du livre numérique. Par exemple, le degré d'utilisation qui affecte positivement l'usage éthique du livre numérique soulève l'importance et l'opportunité pour les plates-formes de librairies en ligne de mettre l'accent sur l'offre de contenus gratuits, généralement constitués des livres qui sont tombés dans le domaine public.

Le modèle permet aux acteurs de l'industrie du livre numérique de comprendre l'articulation entre des facteurs d'ordre utilitariste, hédonique et/ou psychosociologique, le contrôle comportemental perçu, l'attitude et leur impact sur l'intensité d'usage éthique. Chez les utilisateurs les raisons utilitaristes qui justifient certaines pratiques qualifiées de non éthiques comme le téléchargement illégal sont liées notamment au prix, au désir d'enrichir sa bibliothèque personnelle, à l'insuffisance de l'offre légale et à la faiblesse des dispositifs de protection. L'usage non éthique est un fait, certains le considèrent comme moralement non répréhensible en raison d'une part, de la perception du livre numérique comme un moyen d'information et d'autre part, du principe de gratuité de l'information qui est un des principes fondateurs du Web (Beaude 2014). Les acteurs de l'industrie du livre se doivent donc de concevoir de nouveaux modèles économiques, qui peuvent par exemple intégrer une forme de gratuité pour des usages basiques et payants pour des usages plus développés.

Cette recherche fournit aux professionnels du livre des éléments de connaissance approfondie sur l'industrie du livre en termes de pratiques d'acquisition, de lecture ainsi que

d'évolution possible de la physionomie du secteur (voir annexe 4, I et II). Elle montre de manière détaillée les opinions, les représentations et perceptions des acteurs de l'industrie du livre sur des questions telles que :

- Les facteurs d'adoption et d'utilisation du livre numérique (Annexe 4, I-6) ;
- L'impact de l'adoption et de l'usage du livre numérique sur la lecture papier (Annexe 4, I-4) ;
- Les freins à l'usage du livre numérique (Annexe 4, I-7 et suivants) ;
- Les moyens d'acquisition et les pratiques de lecture des livres numériques (Annexe 4, I-10 et suivants) ;
- Les raisons qui justifient certaines pratiques réputées non éthiques telles que le téléchargement illégal (Annexe 4, I-13-14 et 15) ;
- La perception de la nature du livre numérique (Annexe 4, I-16) ;
- La perception de l'évolution de la physionomie de l'industrie du livre (Annexe 4, II-25).

Pour faire face aux changements que connaît l'industrie du livre les professionnels du livre devront inéluctablement adapter leurs politiques de produit, de prix, de distribution et de communication. Car ces changements sont en train de remettre en question les modèles économiques de base des maisons d'édition (Martin et Tian, 2010 ; Øiestad et Bugge 2013). Il s'agit pour elles de dépasser la simple transposition des modèles économiques du livre imprimé au livre numérique, de prévoir le passage d'une logique propriétaire à une logique d'accès (Rifkin 2000, 2014) et enfin de privilégier une approche macro-managériale sur l'industrie du livre en général plutôt qu'une approche micro-managériale sur des pratiques ponctuelles de numérisation.

3. Limites et perspectives de la recherche

Comme toute recherche, nos travaux comportent des limites qui sont inhérentes à toute activité scientifique. Il convient d'en tenir compte dans les prochaines pistes de recherche.

3.1. Les limites de la recherche

Concernant l'usage éthique individuel, la première limite de l'étude réside dans le fait que malgré l'identification des problématiques éthiques perçues par les utilisateurs, elles ne permettent pas d'évaluer de manière objective l'intensité morale des problématiques selon les critères de mesure de l'intensité morale de Jones (1991).

La seconde limite de cette étude découle de la reprise des thèmes et des questions qui ont été développés par les travaux antérieurs dans la littérature. En effet, certaines réponses relatives à des problématiques éthiques très discutées comme le téléchargement illégal, la vie privée ou la protection des données personnelles peuvent être dictées par l'influence des normes sociales dominantes.

Dans l'étude du positionnement moral des organisations, il convient de relever la limite méthodologique qui tient à la détermination du niveau de développement moral uniquement à partir de l'étude des chartes.

Même si les chartes sont actuellement perçues comme un outil incontournable par l'intermédiaire duquel l'organisation définit et met en œuvre sa politique d'usage des TSI, il demeure vrai qu'elles ne sont pas les seuls outils qui traduisent les stratégies managériales relatives à l'usage des TIS. En outre il existe de nombreuses organisations dépourvues de chartes d'usage des TSI, et ce n'est pas pour autant qu'elles n'ont pas de politiques d'usage des TSI ou qu'elles sont moins éthiques que celles qui en disposent.

La deuxième limite méthodologique réside dans la subjectivité de l'appréciation du chercheur inhérente à tout travail d'analyse et d'inférence. En effet, l'attribution des niveaux de développement moral, même si elle se base sur des critères objectifs et clairement définis, laisse une large part d'appréciation aux chercheurs. Cependant le système de double analyse des données par deux personnes différentes avec un taux de concordance élevé (plus de 80%) permet de relativiser cette limite.

Concernant l'étude de l'éthique du livre numérique dans l'industrie du livre, la limite réside principalement dans la mesure du jugement moral avec le choix des 4 dimensions de l'éthique qui représentent chacune une tradition éthique de source occidentale (éthique de la justice, utilitarisme, éthique relativiste, éthique déontologique), quand on considère la variété des traditions et théories éthiques auxquelles les individus peuvent se référer.

Par ailleurs, il existe une limite conceptuelle qui découle du fait que le comportement éthique ou l'usage éthique est un processus « complexe » à appréhender dans le sens de la complexité de Morin (2004) ; si la plupart des auteurs s'accordent sur le fait que la réalisation d'un comportement éthique est précédée par une évaluation interne sous forme de jugement moral (Rest 1986, Trevino 1986, Jones 1991), il n'y a jamais eu de consensus sur la forme que prenait ce jugement moral en fonction des croyances, principes et courants de pensée morale qui ont été mobilisés.

En outre, il peut sembler réducteur d'analyser le comportement éthique à l'aune de quelques traditions de pensées morales même s'il apparaît que les individus tout au long de ce processus vont faire appel à ce type de raisonnement de manière consciente ou inconsciente, volontaire ou involontaire.

3.2. Les perspectives et voies de recherche futures

En tenant compte des différentes limites, les résultats de cette recherche nous ouvrent de nombreuses perspectives et voies de recherche futures qu'il serait intéressant d'explorer.

Ainsi, il serait intéressant de mesurer dans les recherches futures l'intensité morale de chaque problématique soulevée par les utilisateurs et par l'organisation à travers les chartes, selon les critères pertinents qui ont été relevés par la littérature (Jones 1991, Marshall et Dewe 1997, Frey 2000, Peslak 2008).

Au niveau de l'organisation, il conviendrait d'examiner l'impact des chartes sur les comportements effectifs des acteurs de l'organisation dans l'usage des technologies et systèmes d'information. Dans cette même perspective, il serait enrichissant de faire une étude comparative entre des organisations ayant adopté une charte d'usage des TSI et celles qui en sont dépourvues.

En ce qui concerne le modèle de recherche, il conviendra dans les recherches futures de tester sa validité dans d'autres secteurs d'activités et dans des contextes culturels différents.

Il s'agira dans un premier temps de transposer le modèle de recherche au niveau de l'organisation pour analyser les questions éthiques relatives aux diverses applications SI et les facteurs déterminants de l'usage éthique de ces outils.

Puis dans un second temps d'intégrer dans les critères de mesure du jugement moral d'autres traditions éthiques de philosophie morale issues de cultures différentes.

Bibliographie

- Aiman-Smith, L., & Green, S.C. (2002), Implementing new manufacturing technology: The related effects of technology characteristics and user learning activities. *Academy of Management Journal*, 45(2), 421–430.
- Aharony N., (2014), “The effect of personal and situational factors on LIS students' and professionals' intentions to use e-books”, *Library & Information Science Research* 36 (2014) 106–113.
- Akhlaghpour S., Jing W., Lapointe L., Pinsonneault A., (2013), The ongoing quest for the IT artifact: Looking back, moving forward. *Journal Of Information Technology* (Palgrave Macmillan) [serial online]. June 2013;28(2):150-166.
- Akrich M. (1998), Les utilisateurs, acteurs de l'innovation. *Education permanente, Paris : Documentation française*, 1998, pp.79-90. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00082051>
- Alkhafaji, A, F. (1989), *A stakeholder approach to corporate governance. Managing in a dynamic environment*. Westport, CT: Quorum Books.
- Ajzen, I. (1985), “From intentions to actions: a theory of planned behaviour”. In J. Kuhl & J. Beckman (Eds.), *Action--control: From cognition to behavior*, Heidelberg: Springer, 11--39.
- Ajzen, I. (1991), “The Theory of Planned Behavior”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 50, N°2, pp.179-211.
- Antòn C., C. Camarero, and J. Rodriguez, (2013), “Usefulness, Enjoyment, and Self-Image Congruence: The Adoption of e-Book Readers”, *Psychology and Marketing*, Vol. 30(4): 372–384 (April 2013).
- Apel K. O., (1994), *L'Éthique de la discussion*, CERF 1994.
- Archer M., and al., (1998), *Critical Realism: Essential Readings*, New York: Routledge 1998.
- Aristote, (1989), *Ethique à Nicomaque*, trad., J. Voilquin, Paris Garnier-Flammarion 1989.
- Asimov I., (1950), *Les Robots*, Gnome Presse 1950, trad. OPTA, 1967
- Assmann J., (1989), *Maat, l'Égypte pharaonique et l'idée de justice sociale*, Paris, 1989.
- Assouline P., (2012), « La métamorphose du lecteur », *Le Débat*, 2012/3 n° 170, p. 78-89.

- Avshalom M. A., A. Avshalom, and S. Arik (2007), Do Ethics Matter to E-Consumers? *Journal of Internet Commerce*, Vol. 6(2) 2007.
- Azan W. et A. Beldi, (2009), « Apport de la théorie de l'action humaine à la compréhension des usages des systèmes d'information », *Systèmes d'information & management* 2009/3 (Volume 14), p. 79-107.
- Azan W. et A. Beldi, (2010), « De la cybernétique à la théorie de la human agency : vers un management des SI centré sur les utilisateurs », *Management & Avenir* 2010/9 (n° 39), p. 192-212.
- Ballet J. et F. De Bry, A. Carimentrand, P. Jolivet, (2001), *L'entreprise et l'éthique*, Seuil 2001.
- Baltzan, P., and Phillips, A. (2008), *Business driven information systems*. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Bandura, A., & Mc Donald, F.J., (1963), The influence of social reinforcement and behavior of model in shaping children's moral judgement. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 274-281.
- Bandura, A. (1989), "Human agency in social cognitive theory", *The American Psychologist*, 44(9), 1175-1184.
- Banerjee, D., Cronan, T. P. & Jones, T. W. (1998). Modeling IT Ethics: A Study in Situational Ethics. *MIS Quarterly*, 1 (1998), 31–60.
- Bansal G., (2011), "E-Book Usage: Role of Environmental Consciousness, Personality and Past Usage", *Journal of Computer Information Systems*, Winter 2011.
- Barad, K. (2003), Posthumanist performativity: Toward an understanding of how matter comes to matter. *Signs*, 28(3), 801–831.
- Barad, K. (2007), *Meeting the universe halfway: Quantumphysics and the entanglement ofmatter and meaning*. Durham: Duke University Press.
- Barbillon E., et J. Le Roy (2012), *Petit manuel méthodologique de l'entretien de recherche : De la problématique à l'analyse*, Enrick B. Editions (4 mai 2012).
- Bardin Laurence, (2013), *L'analyse de contenu*, PUF, 2013.
- Barnett, T., Bass K., and Brown G. (1996), "Religiosity, ethical ideology, and intentions to report a peer's wrongdoing", *Journal of Business Ethics* 15(11), 1161-1174.

- Barnett, T. and Vaicys C. (2000), “The moderating effect of individuals’ perceptions of ethical work climate on ethical judgments and behavioral intentions”, *Journal of Business Ethics* 27(4), 351-362.
- Bassong M. (2012), *La pensée Africaine : Essai sur l’Universisme philosophique*, Kiyikaat Editions 2012.
- Beauchamp T. L, and J. F. Childress, (2001), *Principles of Biomedical Ethics*, 5th ed. Oxford University Press, 2001.
- Beaude B. (2014), *Les fins d’Internet*, FYP Editions, 2014.
- Bègue L. (1998), De la « cognition morale » à l’étude des stratégies du positionnement moral : aperçu théorique et controverses actuelles en psychologie morale. In : *L’année psychologique*. 1998. Vol. 98 n° 2 pp. 295-352.
- Bègue L., L. Bachelier, C. Blatier, et N. Przygodzky-Lionet, (2013), *Psychologie du jugement moral*, Dunod, Paris 2013.
- Bentham J., (1789), *Introduction aux principes de la morale et de la législation*, Londres, 1789.
- Bhaskar Roy (1978), *A Realist Theory of Science*, Hemel Hempstead, Harvester Press.
- Bhaskar R., (1979), *The Possibility of Naturalism, A Philosophical Critique of the contemporary Human Sciences*, Harvester Press Ltd.
- Bhaskar R., (1998), « The Logic of Scientific Discovery », In Archer M., Bhaskar R., Collier A., Lawson T. & Norrie A., *Critical Realism Essential Readings*, New York, Routledge, 1998b, p. 48-103.
- Bjørn P. and C. Østerlund (2014), *Sociomaterial-Design, Bounding Technologies in Practice*, Springer 2014.
- Blanchet, A. et Gotman, A. (2007), *L’enquête et ses méthodes, l’entretien*, Armand Colin 2007, 2° éd.
- Blau P. M., Scott W. R., (1962), *Formal organizations, a comparative approach*, Stanford Business Books, 1962.
- Bleeker C. J., (1967), *Egyptian Festivals, Enactments of Religious Renewal*, E.J. Brill, Leiden Netherland 1967.
- Boatright J.R., (1988), “Ethics and the role of the manager”, *Journal of Business Ethics*, 7(4), 303-312, 1988.

- Boudreau, M.-C., & Robey, D. (2005). Enacting integrated information technology: A human agency perspective. *Organization Science*, 16(1), 3–18.
- Boulding, K., (1956), 'General Systems Theory: The Skeleton of Science', *Management Science* 2(3), 197-207.
- Boullier D., et M. Crépel, (2013) « Pratiques de lecture et d’achat de livres numériques », *Médialab/Motif*, Février 2013.
- Bourdieu P. (1980), “ Le capital social. Notes provisoires ”, *Actes de la recherche en sciences sociales*, no 31, janvier, p. 2-3.
- Bowie, N. (1988), The moral obligations of multinational corporations. In S. Luper-Foy (Ed.), *Problems of international justice: 97-113*. Boulder, CO: Westview Press.
- Brenner, S. N. (1993), The stakeholder theory of the firm and organizational decision making: Some propositions and a model. In J. Pasquero & D. Collins (Eds.), *Proceedings of the Fourth Annual Meeting of the International Association for Business and Society: 205-210*. San Diego.
- Brenner, S. N. (1995), Stakeholder theory of the firm: Its consistency with current management techniques. In J. Näsi (Ed.), *Understanding stakeholder thinking: 75-96*. Helsinki: Julkaisut Oy.
- Brey, P. A. E. (2012), Anticipating ethical issues in emerging IT. *Ethics and Information Technology*, 14(4), 305–317.
- Buchholz, R. and S. Rosenthal (2002), ‘Technology and Business: Rethinking and moral dilemma’, *Journal of Business Ethics* 41, 45–50.
- Burton-Jones, A, & Gallivan, MJ (2007), 'Toward a Deeper Understanding of System Usage in Organizations: A Multilevel Perspective', *MIS Quarterly*, vol. 31, no. 4, pp. 657-679.
- Burton-Jones, A, & Straub, D (2006), "Reconceptualizing system usage: An approach and empirical test", *Information systems research*, 17(3), pp. 228 – 246.
- Bynum, T. W. (2001), “Computer ethics: Its birth and its future”, *Ethics and Information Technology*, 3(2), 109–112.
- Bynum, T. W. (2005), Norbert Wiener’s Vision: The Impact of “the Automatic Age” on Our Moral Lives. *The impact of the Internet on our moral lives*, 11–25.

- Bynum, T. (2008). Milestones in the History of Information and Computer Ethics, in *The Handbook of Information and Computer Ethics*, K. Himma and H. Tavani (eds.), Hoboken, NJ: Wiley, pp. 25-48.
- Callon, M. (1986), Some elements of a sociology of translations: Domestication of the scallops and the fishermen in St Brieuc Bay. In J. Law (Ed.), *Power, action, and belief: A new sociology of knowledge*. London: Routledge.
- Canto-Sperber M., (2001), *Dictionnaire d'éthique et de philosophie morale*, PUF 3^e ed, 2001.
- Canto-sperber M., et R. Ogien (2004), *La philosophie morale*, PUF 2004.
- Carreiro E., (2010), "Electronic Books: How Digital Devices and Supplementary New Technologies are Changing the Face of the Publishing", *Industry Publishing Research Quarterly*, 26(4) (2010) 219-235.
- Carroll, A.B. (1989), *Business and society: Ethics and stakeholder management*, Cincinnati: South-Western.
- Carroll, A. B. (1993). *Business and society: Ethics and stakeholder management* (2nd ed.). Cincinnati: South-Western.
- Cecez-Kecmanovic D., R. D. Galliers, O. Henfridsson, S. Newell, R. Vidgen (2014), The Sociomateriality of Information systems: Current Status, Future Directions, *MIS Quarterly* Vol. 38 No. 3, pp. 809-830/September 2014.
- Chang, S., Wu, C.-C., and Chang, I.-C. (2008), « The Development of a Computer Auditing System Sufficient for Sarbanes-Oxley Section 404: A Study on the Purchasing and Expenditure Cycle of the ERP System, » *Information Systems Management* (25 : 3), pp. 211-229.
- Chartier R. (1987), *Les usages de l'imprimé*, Paris, Fayard, 1987
- Chartier R. (1997), *Le Livre en révolutions, entretiens avec Jean Lebrun*, Textuel, Paris, 1997.
- Chatterjee, S. & Sarkar, S. (2010), "Furthering Knowledge Management Research Through Ethical Considerations: A Research Agenda", *ICIS 2010 Proceedings*. Paper 227.
- Chatterjee, S., Sarker, S., and Fuller, M. (2009), "Ethical Information Systems Development: A Baumanian Postmodernist Perspective," *Journal of the Association for Information Systems* 10(11), 787-815.
- Cheng, H-F, M-H Yang, K-Y. Chen, (2011), Elucidating the Ethical Sales Behavior in Electronic Commerce, *Journal of Computer Information Systems* 2011, Volume 52, Issue 1 pp. 87-95.

- Chin W.W., (1998), “The partial Least Square Approach to Structural Equation modeling”, in *Modern Methods for Business Research*, G A. Marcoulides (ed.), Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, pp.150-170.
- Chin-Chao Lin, Wen-Chih Chiou et Shih-Sin Huang (2013), “The Challenges Facing E-book Publishing Industry in Taiwan”, *Procedia Computer Science* 17 (2013) 282 – 289.
- Clarkson, M. (1994), A risk based model of stakeholder theory. *Proceedings of the Second Toronto Conference on Stakeholder Theory*. Toronto: Centre for Corporate Social Performance & Ethics, University of Toronto.
- Claude J. F., (2001), *Le management par les valeurs*, Liaisons 2001.
- Cohen, J., L. Pant and D. Sharp, (1993), “A Validation and Extension of a Multidimensional Ethics Scale”, *Journal of Business Ethics* 12, 13–26.
- Colby A., et Kohlberg L., (1987), *The Measurement of Moral Judgment*. Vol. I. Theoretical Foundations and Research validation. Cambridge: Cambridge University Press.
- Collier A., (1998), Realism and formalism in ethics, In Archer M., Bhaskar R., Collier A., Lawson T. & Norrie A., *Critical Realism Essential Readings*, New York, Routledge, 1998.
- Cornell, B., & Shapiro, A. C. (1987), Corporate stakeholders and corporate finance, *Financial Management*, 16: 5-14.
- Cornu G., (2007), *Vocabulaire juridique*, 8^e édition PUF 2007.
- Courdarcher M., (2008), *Kant : pas à pas*, Ellipse 2008.
- Cucchi A. et C. Fuhrer, (2011), « Capital social et usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) : une analyse par les réseaux sociaux », *Management & Avenir* 2011/5 (n° 45), p. 179-206.
- Cukier, W., Ngwenyama, O., Bauer, R., & Middleton, C. (2009), “A critical analysis of media discourse on information technology: Preliminary results of a proposed method for critical discourse analysis”, *Information Systems Journal*, 18, 175–196.
- Cyert, R. M. and J. G. March, (1963), *A Behavioral Theory of the Firm* (Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ).
- Dalla Costa J., (1998), *The ethical imperative: why moral leadership is good in business?* Harper Collin, Toronto.

- D'Ambra J., C. S. Wilson, and S. Akter (2013), "Application of the Task-Technology Fit Model to Structure and Evaluate the Adoption of E-Books by Academics", *Journal Of The American Society For Information Science And Technology*, 64(1):48–64, 2013.
- Davis F. D., (1989), "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology", *MIS Quarterly*, 13, n°3, pp. 319-340.
- Davis F., Bagozzi R. P., Warshaw P. R., (1989), "User Acceptance of Computer Technology: A comparison of two", *Management Science*, 35, n° 8, pp. 982-1003.
- Davis, M., (1995), Thinking like an engineer, In D.G Johnson, and H. Nissenbaum, eds. *Computing ethics and social values*. Englewood Cliff, NJ, pp. 586-597.
- Davison, R.M.; Martinsons, M. G.; Ou, C.X.J.; Murata, K.; Drummond, D.; Li, Y. ; and Lo, H.W.H. (2009) The Ethics of IT Professionals in Japan and China, *Journal of the Association for Information Systems*, Vol. 10: Iss. 11, pp. 834-859.
- Debray R., (1991), *Cours de médiologie générale*, Éditions Gallimard 1991.
- Debray R., (2000), *Introduction à la médiologie*, PUF 2000.
- Derchain P., (1965), *Le Papyrus Salt 825 (B.M. 10051), rituel pour la conservation de la vie en Égypte*, Bruxelles 1965.
- Desai, M., Von Der Embse, T.J. and Ofori-Brobbe, K., (2008), Information technology and electronic information: an ethical dilemma, *SAM Advanced Management Journal*, 2008.
- DeSanctis, G., & Poole, M.S. (1994), Capturing the complexity in advanced technology use: adaptive structuration theory. *Organization Science*, 5(2), 121–147.
- De Vaujany FX., (2001), «Grasping IT use social dynamic : illustration of a structural approach», pp. 325-334, in The Eight European Conference on Information Technology. Evaluation, édité par Remenyi D. et Brown A., *Proceedings of ECITE 2001*, Oriel College, Oxford.
- De Vaujany FX., (2003), «Les figures de la gestion du changement sociotechnique», *Sociologie du travail*, vol 45, n°4, pp 515-536.
- De Vaujany FX., (2006), Vers une approche réaliste critique de la vie du S.I. : de la transformation sociotechnique aux conversations internes. *Note de synthèse pour l'habilitation à diriger les recherches*, Université Lyon II, 2006.
- Dewey J., (1948/2003), *Reconstruction en Philosophie*, Trad. Di Mascio, P., Editions Farrago/ L.o Scheer / Université de Pau.

- Dictionnaire de l'informatique et d'internet (2015), <http://www.dicofr.com>
- Dictionnaire Larousse (2010), <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais>
- Donaldson T., (1982), *Corporations and Morality*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1982.
- Donaldson, T., and L.E. Preston, (1995), "The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications," *Academy of Management Review*, 1995, pp, 65-91.
- Donaldson, T., (2001), 'Ethics in Cyberspace: Have we seen this movie before?' *Business and Society Review* 106(4), 2001.
- Donaldson T. et T.W. Dunfee, (1994), Toward a Unified Conception of Business Ethics: Integrative Social Contracts Theory, *Academy of Management Review* 1994. Vol. 19, No. 2, 1994.
- Doreau F., (2001), Étude sur l'Impact des Technologies de l'Information Communication (TIC) dans les Organisations, *ARACT*, 2001.
- Dorf, R.C. (1999), *Technology management handbook*, Boca Raton, Florida: CRC Press
- Douglas P.C., R. Davidson and B. Schwartz (2001), The Effect of Organizational Culture and Ethical Orientation on Accountants' Ethical Judgments, *Journal of Business Ethics*, Vol. 34, No. 2 (Nov., 2001), pp. 101-121.
- Drake, B. K. Yuthas and J. F. Dillard (2000), Its Only Words: Impacts of Information Technology on Moral Dialog, *Journal of Business Ethics*, Vol. 23, No. 1 (Jan., 2000), pp. 41-59.
- Dubinsky, A.J. & Loken, B., (1989), Analyzing ethical decision making in marketing, *Journal of Business Research* 19, 83-107 (1989).
- Duhamel A. et N., Mouehli, (2001) *Ethique : histoire, politique et application*, Gaëtan Morin Editeur Itée 2001.
- Edwards, C.P., (1982), Moral development in cultural perspective, in Wagner and Stevenson, *Cultural perspectives on child development*, San Francisco, Freeman, 1982.
- Emirbayer M., Mische A. (1998), « What is agency? », *American Journal of Sociology*, Vol. 103, n°4, p. 962-1023.
- Ellul, J. (1962), 'The Technological Order', *Technology and Culture*, 3.4 (1962): 394–421.

- Ellul, J. (1990), *La Technique ou l'Enjeu du siècle*, 2^e édition : Economica, collection Classiques des sciences sociales, 1990.
- Ess, C. (2006), "Ethical Pluralism and Global Information Ethics," *Ethics and Information Technology* (8), pp. 215-226.
- Ess, C. (2008), "Culture and Global Networks: Hope for a Global Ethics?," in *Information Technology and Moral Philosophy*,
- Evan, W. M., and Freeman, R. E. (1988), "A Stakeholder Theory of the Modern Corporation: Kantian Capitalism," in *Ethical Theory and Business* (3rd ed.), T. L. Beauchamp, and N. E. Bowie (eds.), Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1988, pp. 97-106.
- Faulkner, P., & Runde, J. (2012), On sociomateriality. In P. M. Leonardi, B. A. Nardi, & J. Kallinikos (Eds.), *Materiality and organizing: Social interaction in a technological world* (pp. 49–66). Oxford: Oxford University Press.
- Fayol H., (1916), *L'administration industrielle et générale*, Dunod 2e éd. 1999.
- Ferrell, O.C., & L.G. Gresham, (1985), "A contingency framework for understanding ethical decision making in marketing", *Journal of Marketing*, 49, 8796.
- Fishbein M., Ajzen I., (1975), *Belief, attitude, intention and behavior : an introduction to theory and research*, Adisson-Wesley, Reading, MA.
- Flichy P., (2003), *L'innovation technique*, Éditions La Découverte, Paris, 1995, 2003.
- Floridi, L. (2002), "On the Intrinsic Value of Information Objects and the Infosphere," *Ethics and Information Technology*, (4), pp. 287-304.
- Floridi, L. (2008), "A Defence of Informational Structural Realism," *Synthese* (161:2), pp. 219-253.
- Fornell C., and Cha J. (1994), "Partial least squares", in Bagozzi, R.P. (Eds), *Advanced Methods of Marketing Research*, Blackwell, Cambridge, MA, pp.52-78.
- Fornell C., Larcker D. F. (1981), "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error", *Journal of Marketing Research*, 18, pp. 39-50.
- Forsyth, D. R. (1980), "A taxonomy of ethical ideologies", *Journal of Personality and Social Psychology*, 39, 175-184.
- Freeman, E., (1984), *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, Boston: Pitman Press, 1984.

- Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1987), Managing stakeholder relationships. In S. P. Sethi & C. M. Falbe (Eds.), *Business and society: Dimensions of conflict and cooperation*, 397-423. Lexington, MA: Lexington Books.
- Freeman, R. E., & Evan, W. M. (1990), Corporate governance: A stakeholder interpretation. *Journal of Behavioral Economics*, 19: 337-359.
- Freeman, R. E. (1994), The politics of stakeholder theory: Some future directions, *Business Ethics Quarterly* 4: 409-421.
- Frega R., (2011), « Le perfectionnisme à l'épreuve du pragmatisme », *Dialogue*, 50 (1), 2011, p. 1-22.
- Frey, B., (2000), "The impact of moral intensity on decision making in a business context," *Journal of Business Ethics*; 26:(3), 2000, pp. 181+.
- Friedman M., (1970), The Social Responsibility of Business is to Increase Its Profits The New York Times Magazine, September 13, 1970
- Ganascia J.G., (2005) « Ethique et technologies de l'information », *Cahiers du Mouvement universel de la responsabilité scientifique*, 2005, 45, fascicule thématique:" Sciences et devenir de la planète".
- Gaudibert P. (1977), *Action culturelle, Intégration ou subversion?*, Paris, Ed. Casterman.
- Gaumnitz, B. R., & Lere, J. C. (2004), A classification scheme for codes of business ethics. *Journal of Business Ethics*, 49(4), 329–335.
- Gavard-Perret, M-L., D. Gotteland., C. Haon., et A. Jolibert, (2012), *Méthodologie de la recherche en sciences de gestion*, Pearson Education.
- Giddens A., (1984), *The Constitution of Society, Outline of the Theory of Structuration*. Cambridge: Polity.
- Gilligan C., (1982), *In a difference voice: Psychological theory and Women's Development*, Cambridge, Harvard University Press.
- Global e-book report (2014), Ruediger Wischenbart Content and Consulting April 2014, www.global-ebook.com
- Glaser, B. et Strauss, A. (1967), *The Discovery Of Grounded Theory: Strategies For Qualitative Research*, Aldine, New York.
- Goodhue, D.L., & Thompson, R.L. (1995), "Task-technology fit and individual performance", *MIS Quarterly*, 19(2), 213–236.

- Gotterbarn, D. (1991), “Computer Ethics: Responsibility Regained.” *National Forum: The Phi Beta Kappa Journal*, 71: 26–31.
- Gotterbarn, D., (2000), Computer Professionals and YOUR Responsibilities, In D. Langford, ed. *Internet Ethics*, New York: St. Martin’s Press, pp.200-219.
- Guy, S. (2007), “E-publishing trends in the academic and professional book market”, *Volumes: The Official Communication of SPI’s Publishing Division*, Vol. 3 No. 1.
- Habermas J., (1986) *Morale et communication. Conscience morale et activité communicationnelle*, Cerf, Paris, 1986.
- Habermas J., (1987), *Théorie de l’agir communicationnel*, Fayard, 1987.
- Habermas J., (1992), *De l’éthique de la discussion*, Cerf 1992.
- HADOPI, Rapport (2014), « Etude des perceptions et usages du livre numérique », *HADOPI* octobre 2014, <http://www.hadopi.fr>
- Hart M. (1992), “Gutenberg: The History and Philosophy of Project Gutenberg.” Project Gutenberg, www.gutenberg.org/wiki/Gutenberg:The_History_and_Philosophy_of_Project_Gutenberg_by_Michael_Hart.
- Hartwig, M., (2007), *Dictionary of Critical Realism*, Routledge 2007.
- Hasnas J., (1998), The normative theories of business ethics: a guide for the perplexed, *Business Ethics Quarterly*, Volume 8, Issue 01 / January 1998, pp 19-42.
- Hatch M.J., Cunliffe A.L. (2006), *Organization Theory: Modern, Symbolic, and Postmodern Perspectives*, 2nd edn. Oxford University Press, Oxford, UK.
- Hedberg, B. L. T., (1981), ‘*How Organizations Learn and Unlearn*’, in Paul Nystrom and William H. Starbuck (eds.), *Handbook of Organizational Design* (Oxford University Press), Oxford.
- Hédouin, C., (2010), Le réalisme critique de Tony Lawson : apports et Limites dans une perspective institutionnaliste, *Cahiers d’économie Politique / Papers in Political Economy* 2010/1 (n° 58), p. 103-131.
- Heilbroner, R. L. (1967), ‘*Do Machines Make History*’, *Technology and Culture* 8, 335–45.
- Hensler, J., Ringle, C.M., Sinkowics, R. R. (2009), “Structural Equation Modeling in International Marketing with Partial Least Squares Path Modeling”. *Advances in International Marketing*, 20, pp. 277-319.

- Herschel, R. T. and P. H. Andrews, (1997), 'Ethical Implications of Technological Advances on Business Communications', *Journal of Business Communication*, 04/1997; 34(2):160-170.
- Hill, C. W. L., & Jones, T. M. (1992), Stakeholder-agency theory, *Journal of Management Studies*, 29(2): 131-154.
- Höffe, O. (1993), *Petit dictionnaire d'éthique*, Saint-Paul, 1993.
- Hoffman, M.L., (1970), Conscience, Personalty and socialization techniques. *Human development*, 13, 90-126.
- Hoffman, M., (1983), Affective and cognitive process in moral internalization, In E.T Hinggins, D.N Ruble and W.H., Hartup (Edit), *Social Cognition and social development. A sociocultural perspective*, Londres, Cambridge University Press, 236-274.
- Hoffman, M., (1991), empathy, social cognition, and moral action, In W. M. Kurtines, and J. Gewirtz, *Handbook of moral behavior and development*, t.1, Hillsdale, Lawrence Erlbaum, 275-301.
- Hofstede G. (1980), *Culture's Consequences, International differences in work-related values*. Beverly Hills, Sage.
- Hofstede G. (2004), Diplomats as Cultural Bridge Builders, *Intercultural Communication and Diplomacy* 2004 p.26.
- Hogan, R. (1974), "Dialectical aspects of moral development", *Human Development*, 17,107-117.
- Hollande A., et X. Linand de Bellefonds, (2002), *Pratique du droit de l'informatique*, Delmas 5° ed., 2002.
- Holsti O.R, (1969), *Content analysis for the social sciences end humanities*, Addison Wesley Publishing Company, 1969.
- Huang, L.-Y. and Y.-J. Hsieh, (2012), "Consumer electronics acceptance based on innovation attributes and switching costs: The case of e-book readers", *Electronic Commerce Research and Applications* 11 (2012) 218–228.
- Huber, G.P. (1990), A theory of the effects of advanced information technologies on organizational design, intelligence, and decision making. *Academy of Management Review*, 15(1), 47–71.

- Hursthouse R., (1991), Virtue theory and abortion, *Philosophy and Public Affairs*, 20 (3): 223-246., 1991.
- Hussenot A., (2006), Vers une reconsidération de la notion d’usage des outils TIC dans les organisations: une approche en termes d’”enaction”. *Pratiques et usages organisationnels des sciences et technologies de l’information et de la communication*, Sep 2006, France. pp.158-160.
- Innis H. (1951), *The Bias of communication*, University of Toronto Press, 1951.
- Introna, L.D. (2007), “Towards a Post-human Intra-actional Account of Sociomaterial Agency (and Morality).” Paper prepared for the Moral Agency and Technical Artefacts Workshop, The Hague: Netherlands Institute for Advanced Study.
- Isaac H., et M. Kalika, (2001), Organisation, technologie de l’information et vie privée. *Revue Française de Gestion*, Lavoisier, 2001, pp.101-105. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00155515>
- Jamal, K., & Bowie, N. E. (1995), Theoretical considerations for a meaningful code of professional ethics. *Journal of Business Ethics*, 14, 703–714.
- James W. (2007), *Philosophie de l’expérience – Un univers pluraliste*, Trad. Galetic, S. Editions Empêcheurs de tourner en rond, Paris.
- Jasper K., (1989), *Les grands philosophes, tome I*, Agora, Paris, 1989.
- Jin C.-H. (2014), “Adoption of e-book among college students: The perspective of an integrated TAM”, *Computers in Human Behavior* 41 (2014) 471–477.
- Jin K. G. and Drozdenko R. G., (2010), Relationships among Perceived Organizational Core Values, Corporate Social Responsibility, Ethics, and Organizational Performance Outcomes: An Empirical Study of Information Technology Professionals, *Journal of Business Ethics* (2010) 92:341–359
- Johnson, D. G. (1985), *Computer Ethics*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, 1985.
- Johnson, D.G., (2006), Corporate excellence, ethics and role of IT, *Business and Society Review*, 2006, 111:4 457–475.
- Jonas H., (1979), *Le principe responsabilité, une éthique pour la civilisation technologique*, Cerf, 1979.
- Jonas H., (1990), *Le Principe Responsabilité*, Les Editions du Cerf, 1990.

- Jones, T.M. (1991), “Ethical decision making by individuals in organizations: An issue-contingent model”, *Academy of Management Review* 16(2), 366-395.
- JORF (2012), Journal Officiel de la République Française n°0081 du 4 avril 2012 page 6130, texte n° 118.
- Kalika M., N. Boukef-Charki, H. Isaac (2007), « La théorie du millefeuille et l'usage des TIC dans l'entreprise », *Revue française de gestion* 2007/3 (n° 172), p. 117-129.
- Kant E., (Orig. 1789 /1 971), *Fondement de la métaphysique des mœurs*, trad. V. Delbos, Paris Delgrave 1971.
- Kefi, H. (ed) (2015), “*Information Technology Ethics: Concepts and Practices in the Digital World*”, Cambridge Schoars Publishing 2015.
- Kefi H., Kalika M. (2004), *Evaluation des systèmes d'information : une perspective organisationnelle*, Editions Economica.
- Kefi H., et L. Sarr (2014), « Adaptation du modèle de développement moral de Kohlberg à l'analyse des chartes éthiques informationnelles dans un contexte multiculturel », *Management International* Vol. 19 et N°1 – Automne 2014.
- Klein, K. J., Dansereau, F., and Hall, R. J. (1994), “Levels Issues in Theory Development, Data Collection, and Analysis,” *Academy of Management Review* (19), 1994, pp. 195-229.
- Kohlberg, L. (1969), *Stages in the Development of Moral Thought and Action*, New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Kohlberg, L. (1981), “*Essays on Moral Development*”, Vol. I: The Philosophy of Moral Development. San Francisco, 1981.
- Kozlowski, S. W. J., and Klein, K. J. (2000), “A Multilevel Approach to Theory and Research in Organizations,” In *Multilevel Theory, Research, and Methods in Organizations*, K. J. Klein and S. W. J. Kozlowski (eds.), Jossey-Bass, San Francisco, CA, 2000, pp. 3-90.
- Kracher, B., & Corritore, C. L. (2004), Is there a special e-commerce ethics? *Business Ethics Quarterly*, 14(1), 71–94.
- Krebs, D., Denton, K., Vermeulen, S. C., Carpendale, J. I., & Bush, A. (1991), “The structural flexibility of moral judgment”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 61, 1012– 1023.

- Krebs, D. L., Denton, K., & Wark, G. (1997), “The forms and functions of real-life moral decision-making”. *Journal of Moral Education*, 20, 131–145.
- Latour B., et S., Wooglar (1979), *La vie de laboratoire*, 1988, Trad. FSE, éd. La Découverte.
- Latour B., (1987), *La Science en action*, La découverte 1989.
- Lawson T., (1997), *Economics and Reality*, Londres, Routledge.
- Lawson T., (2003), *Reorienting Economics*, Londres, Routledge.
- Lee S. (2012), “An integrated adoption model for e-books in a mobile environment: Evidence from South Korea”, *Telematics and Informatics* 30 (2013) 165–176.
- Lefebvre, M. & Singh, J.B. (1992), The content and focus of canadian corporate codes of ethics, *Journal of Business Ethics*, 11, 799-808.
- Le Marec J. (2001), L’usage et ses modèles : quelques réflexions méthodologiques, *SPIRALE - Revue de Recherches en Éducation - 2001 N° 28*.
- Leonard-Barton, D. (1988). Implementation as mutual adaptation of technology and organization. *Research Policy*, 17(5), 251–267.
- Leonardi, P. M. (2011), When flexible routines meet flexible technologies: Affordance, constraint, and the imbrication of human and material agencies. *MIS Quarterly*, 35(1), 147–167.
- Leonardi, P. M. (2013), Theoretical foundations for the study of sociomateriality, *Information and Organization* 23 (2013) 59–76.
- Levinas E., (1995), *Altérité et transcendance*, Montpellier, Fata Morgana, coll. “ Essais ”, 1995.
- Logdson, J.M. et K. Yuthas (1997), “Corporate Social Performance, Stakeholder Orientation, and Organizational Moral Development”, *Journal of Business Ethics*, 16 (12/13), p. 1213-1226.
- MacIntyre A., (1997), *Après la vertu*, trad., L. Bury PUF 1997.
- Maner, W. (1980), *Starter Kit in Computer Ethics*, Helvetia Press (published in cooperation with the National Information and Resource Center for Teaching Philosophy). (Originally self-published by Maner in 1978.)

- Maner, W., (1996), “Unique Ethical Problems in Information Technology” in T. Bynum and S. Rogerson (eds.), *Science and Engineering Ethics* (Special Issue: Global Information Ethics), 2(2) : 137-154.
- Maner, W., (2004), “Unique Ethical Problems in Information Technology” in T. Bynum and S. Rogerson (eds.), *Computer ethics and Professional Responsibility*. Malden, MA: Blackwell, pp.39-59.
- March J. G and H. Simon, (1958), *Organizations*, New York: John Wiley and Sons Inc. 1958.
- Markus, M.L. (1994). Electronic mail as the medium of managerial choice. *Organization Science*, 5(4), 502–527.
- Marshall, B., and P. Dewe, (1997), "An investigation of the components of moral *intensity*," *Journal of Business Ethics*, 16:(5), 1997.
- Martin K. and A. Quan-Haase (2013), Are E-Books Replacing Print Books? Tradition, Serendipity, and Opportunity in the Adoption and Use of E-Books for Historical Research and Teaching, *Journal Of The American Society For Information Science And Technology*, 64(5):1016–1028, 2013.
- Martin M. W., & Schinzinger R., (2004), *Ethics in Engineering*, 4^e ed. New York: McGraw-Hill.
- Martin X. and X. Tian, (2010), *Books, Bytes and Business – The Promise of Digital Publishing*, Ashgate Publishing Ltd. Surrey. 2010.
- Maslow A. H., (1962), *Vers une psychologie de l'être*, Fayard 1972.
- Maslow A. H., (1964), *L'accomplissement de soi : De la motivation à la plénitude*, Trad. Emily Borgeaud, Eyrolles 2013.
- Mason, R. O. (1986), Four ethical issues of the information age. *MIS Quarterly*, IO (1). 5-12.
- Mauss M. (1968), *Les Fonctions sociales du sacré*, 1968, Paris, Minuit.
- Maxim, A., et A. Maxime (2012), The role of e-books in reshaping the publishing industry, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 62 (2012) 1046 – 1050.
- McCoy C. S., (1985), *Management of Values: The Ethical Difference in Corporate Policy and Performance*, Marshfield: Pitman, First Edition edition (1985).
- McLuhan M. (1972), *La Galaxie Gutenberg. Face à l'ère électronique, les civilisations de l'âge oral à l'imprimerie*, Mame/Seuil, Paris, 1972, p.199.

- McMahon J. M. and R. J. Harvey (2007), “Psychometric Properties of the Reidenbach–Robin Multidimensional Ethics Scale”, *Journal of Business Ethics* (2007) 72:27–39.
- Menu B., (2005), *Maat, l'ordre juste du monde*, Éditions Michalon 2005.
- Mercier A. (2002), *Les 3 révolutions du livre*, Imprimerie nationale, 2002.
- Mercier S., (1999), *L'éthique dans les entreprises*, Coll. Repères, éd. La Découverte, 1999.
- Mercier S. (2004), *L'éthique dans les entreprises*, La découverte Paris 2004, p.59, tiré de Friedman M. « *The social responsibility of business is to increase its profit* », New York Times Magazine, 13 sept., p. 122-126, 1970.
- Miles, M., Huberman, A., (1991), *Analyse des données qualitative*, De Boeck Université.
- Mill, J. S., (1863/1968), *L'utilitarisme*, trad. G. Tanesse, Paris, Garnier-Flammarion, 1968.
- Mingers, J., Walsham, G. (2010), “Toward Ethical Information Systems: The Contribution of Discourse Ethics”, *MIS Quarterly*, 34(4), pp. 833-854.
- Mitchell, R. K., Agle, B. R., & Wood, D. J. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts. *Academy of Management Review*, 22: 853-86.
- Moessinger P., (1996), *La psychologie morale*, Que sais-je ? PUF 1996
- Moioli M., (2011), *Apprendre à philosopher avec Confucius*, Ellipses 2011
- Moor, J. H. (1985), “What is Computer Ethics?” *Metaphilosophy*, 16/4: 266–75.
- Moor, J. H. (2005), “Why We Need Better Ethics for Emerging Technologies”, *Ethics and Information Technology*, 7(3), 111–119.
- Morgeson, F. P., and Hofmann, D. A. (1999), “The Structure and Function of Collective Constructs: Implications for Multilevel Research and Theory Development,” *Academy of Management Review* (24:2), 1999, pp. 249-265.
- Morin E., (1975), *L'esprit du temps. Essai sur la culture de masse*, Paris Grasset (1975).
- Morin, E. (2004), *La méthode : Éthique*, Seuil, 2004.
- Mucchielli R., (2006), *L'analyse de contenu : des documents et des communications*, ESF 9^e éd. 2006
- Mulholland, E., & J. Bates, (2014), “Use and Perceptions of E-books by Academic Staff in Further Education”, *The Journal of Academic Librarianship* 40 (2014) 492–499.

- Mutch A. (2013), Sociomateriality -Taking the wrong turning? *Information and Organization* 23 (2013) 28–40.
- Näsi, J. (1995), What is stakeholder thinking? A snapshot of a social theory of the firm. In J. Näsi (Ed.), *Understanding stakeholder thinking*: 19-32. Helsinki: LSR-Julkaisut Oy.
- Nunnally, J. C., Bernstein, I. H. (1994), *Psychometric theory* (3rd Ed.). New York : McGraw-Hill.
- Øiestad S., M.M. Bugge (2013), Digitisation of publishing: Exploration based on existing business models, *Technological Forecasting & Social Change*, 83 (2014) 54–65 (2013).
- Orlikowski, W.J. (1992), “The Duality of Technology: Rethinking the Concept of Technology in Organizations,” *Organization Science*, 3, 3: 398-427.
- Orlikowski, W.J. (1996), Improvising organizational transformation over time: A situated change perspective. *Inform. Systems Res.* 7(1) 63–92.
- Orlikowski, W. (2000), Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology in Organizations. *Organization Science*, 11(4), 404–428.
- Orlikowski, W. J., and S. R. Barley, (2001), "Technology And Institutions: What Can Research On Information Technology And Research On Organizations Learn From Each Other?." *MIS Quarterly* 25.2 (2001): 145-165.
- Orlikowski, W. (2007), Sociomaterial practices: Exploring technology at work. *Organization Studies*, 28(9), 1435–1448.
- Orlikowski, W., & Scott, S. (2008), Sociomateriality: Challenging the separation of technology, work and organization. *The Academy of Management Annals*, 2, 433–474.
- Orlikowski, W. J. (2010), The sociomateriality of organisational life: Considering technology in management research. *Cambridge Journal of Economics*, 34, 125–141.
- Patino B. (2008), *Le devenir numérique de l'édition, du livre objet au livre droit*, Documentation française 2008.
- Peace, A. G., J. Weber, K. S. Hartzel and J. Nightengale, (2002), “Ethical Issues in eBusiness: A proposal for Creating the eBusiness Principles”, *Society of Business Review* 107(1).
- Peslak, A. R. (2006), PAPA revisited, a current empirical study of the Mason framework. *Journal of Computer Information Systems*, 117–123.

- Peslak, A.R. (2007), ‘A Review Of The Impact of ACM Code of Conduct on Information Technology Moral Judgment and Intent’, *Journal of Computer Information Systems* 47(3): 1-10.
- Peslak, A. R. (2008), Current Information Technology Issues And Moral Intensity. *Journal of Computer Information Systems*, 48 Issue 4, 77–86.
- Piaget J. (1932), *Le jugement moral chez l’enfant*, Paris, PUF 1932.
- Pierce C. S., (1878), « How to Make Our Ideas Clear », *Popular Science Monthly*, (12), pp. 286-302.
- Pierce C.S., (2002), *Œuvres philosophiques*. Volume I Pragmatisme et Pragmaticisme, CERF 2002 Trad. Tiercelin et Thibaud.
- Pinch T., and Bijker W., (1989), The Social Construction of Facts and Artefacts : or How Science and the Sociology Might Benefit Each Other », In Bijker W., T. Hugues and T. Pinch (eds), *The Social Construction of Technological System*, MIT Press, Cambridge (Mass.), 1989.
- Polizzi G., et A. Réach-Ngô, (2012), *Le livre « produit culturel » ? De l’invention de l’imprimé à la révolution numérique*, Paris, Orizons, coll. Universités, 2012.
- Posener G., J. Yoyotte et S. Sauneron (1988), *Dictionnaire de la civilisation égyptienne*, Fernand Hazan, Paris 1988.
- Prost B., X. Maurin, et M. Lekehal (2013), *Le livre numérique*, Editions du Cercle de La Librairie.
- Proulx S. (2005), Penser les usages des technologies de l’information et de la communication aujourd’hui : enjeux - modèles – tendances. In Lise Vieira et Nathalie Pinède, eds, Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels, Tome 1, *Presses universitaires de Bordeaux*, Bordeaux, 2005, p. 7-20.
- Putnam, R. D. (1995), “Bowling alone: America’s declining social capital”, *Journal of Democracy*, 6 (1), pp. 64-78.
- Putnam R. D. (2000), *Bowling Alone : The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster
- Quéré L., (1989), Les boîtes noires de Bruno Latour ou le lien social dans la machine, *Réseaux* 1989, volume 7 n° 36 pp. 95-117.
- Ratten V. (2010), “Social Cognitive Theory and the Adoption of E-book Devices”, *International Journal of e-Business Management*, vol. 4, no. 2, 2010.

- Rawls J., (1971), *Théorie de la justice*, trad. par Catherine Audard, Paris, Seuil, 1987.
- Read W., N. Robertson, L. McQuilken (2011), “A novel romance: The Technology Acceptance Model with emotional attachment”, *Australasian Marketing Journal* 19 (2011) 223–229.
- Reidenbach, R. E. and D. P. Robin: (1988), “Some Initial Steps Toward Improving the Measurement of Ethical Evaluations of Marketing Activities”, *Journal of Business Ethics* 7, 871–879.
- Reidenbach, R. E. and D. P. Robin: (1990), “Toward the Development of a Multidimensional Scale for Improving Evaluations of Business Ethics”, *Journal of Business Ethics* 9, 639–653.
- Reidenbach, E. R. and D. P. Robin (1991), “A Conceptual Model of Corporate Moral Development”, *Journal of Business Ethics*, 10 (4), p. 273-284.
- Reitz, J.M. (2004), *Dictionary for Library and Information Science*, Libraries Unlimited, Westport, CT.
- Reix R., (2002), *Système d'information et management des organisations*, Vuibert, 4ème édition, Paris, 2002.
- Rest J.R., (1975), “Longitudinal Study of the Defining Issues Test of Moral Judgment: A Strategy for Analyzing Developmental Change”- *Developmental Psychology* 1975, Vol. 11, No. 6, 738-748
- Rest J.R., (1979), “The Impact of Higher Education on Moral Judgment Development”, Project Report 1." (January 1, 1979): *ERIC*, 1979.
- Rest J.R., (1986), *Moral development: advanced in research and theory*, New York Praeger.
- Richards L. (2005), *Handling Qualitative Data: A Practical Guide*. London: Sage Publications.
- Riemenschneider C., L. Leonard, and T. Manly, (2012), "Applying the Multidimensional Ethics Scale to Examine Student Behavior when using Technology" (July 29, 2012). *AMCIS 2012 Proceedings*. Paper 5.
- Rifkin J. (2000), *L'âge de l'accès : La Révolution de la nouvelle économie*, La Découvertes 2000.
- Rifkin J. (2012), *La troisième révolution industrielle : Comment le pouvoir latéral va transformer l'énergie, l'économie et le monde*, Les liens qui libèrent 2012.

- Rifkin J. (2014), *La nouvelle société du coût marginal zéro : L'internet des objets, l'émergence des communaux collaboratifs et l'éclipse du capitalisme*, Les liens qui libèrent 2014.
- Ringle C.M., Wende S., Will A., (2005), SmartPLS 2.0 beta, Hamburg: <http://www.smartpls.de>.
- Robert, A.D., et Bouillaguet, A., (1997), *L'analyse de contenu*. Que sais-je ? France : PUF, 1997.
- Rokeach M. (1973), *The nature of Human Values*, Free Press, 1973
- Rogers C. R., (1961), *Le développement de la personne*, Dunod, 2005.
- Rogers, E.M., (1962), *Diffusion of innovations*, The Free Press Of Glencoe, New York.
- Rokeach, M. (1973), *The Nature of Human Values*, Free Press. Macmillan, New York.
- Ross A., et M. Chiasson, (2011), Habermas and information systems research: New directions, *Information and Organization*, 21 (2011) 123–141.
- Russ, J., (1994) *La pensée éthique contemporaine*, PUF 1994.
- Savage, G. T., Nix, T. H., Whitehead, C. J., & Blair, J. D. (1991), Strategies for assessing and managing organizational stakeholders. *Academy of Management Executive*, 5: 61-75.
- Sawyer S., and Jarrahi M.H., (2014), Sociotechnical approaches to the study of Information Systems, in Tucker, A. and H. Topi, (2014) *Handbook of Computing, Information Systems and Information Technology*, Chapman and Hall/CRC 2014.
- Schein, E., (1983), The Role of the Founder in Creating Organizational Culture, *Organizational Dynamics* 12, No. 1, pp. 13-28.
- Schmitz, J. A., & Fulk, J. (1991), Organizational colleagues, information richness, and electronic mail: A test of the social influence model of technology use, *Communication Research*, 18: 487-523.
- Schumpeter J. (1911), *Théorie de l'évolution économique*, Editions Dalloz – Sirey 1999.
- Schwartz, H. and S. M. Davis (1981), 'Matching Corporate Culture and Business Strategy', *Organizational Dynamics* (Summer), pp. 30-48.
- Senghor L. S., (1964), *Liberté I : Négritude et humanisme, discours, conférences*, Le Seuil, 1964.
- Simon, H. A., (1957), *Administrative Behavior* (2nd ed.) (Mac millan, New York).

- Simpson, E. (1974), Moral development research: A case study of scientific cultural bias. *Human Development*, 17, 81-106.
- Singer P., (1997), *Questions d'éthique pratique*, Paris, Bayard, 1997.
- Smith, A., (1776), *The Wealth of Nations*, vol. IV, P.U. of Chicago.
- Smith, H. and Hasnas, John, (1999), "Ethics and Information Systems: The Corporate Domain," *MIS Quarterly*, (23: 1).
- Snell, R. S. (2000), Studying Moral Ethos Using an Adapted Kohlbergian Model, *Organization Studies*, 21(1), pp. 267-295.
- Shepperd, J. A., Grace, J. L., & Koch, E. J. (2008), "Evaluating the electronic textbook: Is it time to dispense with the paper text?" *Technological Psychology*, 35, 2–5.
- Sridhar B. S. and A. Camburn, (1993), "Stage of moral development of corporations", *Journal of Business Ethics*, Sep93, Vol. 12 Issue 9, p727-739.
- Star S. L., & Griesemer, J. R. (1989), Institutional Ecology, 'Translations' and Boundary Objects: Amateurs and Professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology, 1907-39. *Social Studies of Science*, 19(3), 387–420.
- Star S. L. (2010), This is Not a Boundary Object: Reflections on the Origin of a Concept. *Science, Technology & Human Values*, 35(5), 601–617.
- Starik, M. (1994), Essay by Mark Starik. Pp. 89-95 of The Toronto conference: Reflections on stakeholder theory. *Business & Society*, 33: 82-131.
- Strauss, A. L. et Corbin, J. (2004), *Les fondements de la recherche qualitative : Techniques et procédures de développement de la théorie enracinée*, Academic Press Fribourg. [Strauss, A. L. et Corbin, J. (1998), *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*, 2nd edition, Sage, Thousand Oaks, California].
- Suchman, L.A. (2007), *Human-Machine Reconfigurations: Plans and Situated Actions*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Sviokla. J.J., and Gentile, M. (1990). *Information technology in organizations: Emerging issues in ethics and policy*, Harvard Business 1990.
- Tavani H., (2001), The Current State of Computer Ethics as Philosophical Field of Inquiry. *Ethics and Information Technology*, Vol. 3 N° 2, pp. 97-108.
- Tavani H. T., (2002), The Uniqueness Debat in Computer Ethics : What Exactly Is at Issue and Why Does it Matter ? *Ethics and Information Technology*, Vol. 4 N° 1, pp. 37-54.

- Tavani, H.T., (2007) *Ethics & Technology: ethical issues in a age of information and communication*, Wiley 2nd edition 2007.
- Tavani, H.T., (2013), *Ethics & Technology: controversies, questions and strategies for ethical computing*, Wiley 2013.
- Taylor F. W., (1911), *The Principles of Scientific Management*, Harper & Brothers, 1911.
- Thiébaud P., (2007), *Confucius et le devenir-homme : chemin de maturation*, Editions Academia 2007.
- Thompson. J. K., Wartick, S. L., & Smith, H. L. (1991). Integrating corporate social performance and stakeholder management: Implications for a research agenda in small business. *Research in Corporate Social Performance and Policy*. 12: 207-230.
- Tosun N., (2014), “A Study On Reading Printed Books or E-Books: Reasons for Student-Teachers Preferences”, *TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology* – January 2014, volume 13 issue 1
- Trevino, L.K. (1986), “Ethical decision making in organizations: A person-situation interactionist model”, *Academy of Management Review* 11(3), 601-617.
- Tsakonas G., C. Papatheodorou (2008), “Exploring usefulness and usability in the evaluation of open access digital libraries”, *Information Processing and Management* 44 (2008) 1234–1250.
- UNESCO, (2015), Glossaire de l’Institut de statistique de l’UNESCO, <http://glossary.uis.unesco.org/glossary/fr/term/2367/fr>
- VanSandt, C., J. Shepard, and S. Zappe (2006), “An examination of the relationship between ethical work climate and moral awareness”, *Journal of Business Ethics* 68(4), 409-432.
- Vassiliou M. and J. Rowley, (2008), Progressing the Definition of « e-book », *Library Hi Tech* 26 (3) (2008) 355 68.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., and Davis, F. D. (2003), “User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View,” *MIS Quarterly* (27:3), pp. 425-478.
- Verschoor, C. C. (2005), Ethical Culture: Most Important Barrier to Ethical Misconduct, *Strategic Finance* 87(6), 19–20.
- Von Hippel, E. (1994), “Sticky Information” and the locus of problem solving, implications for innovation. *Management Science*, 40(4), 429–439.

- Wacheux F., (1996), *Méthodes qualitatives et recherche en gestion*, Economica 1996.
- Wagner, E. L., Newell, S., & Piccolo, G. (2010), Understanding project survival in an ES environment: A sociomaterial practice perspective. *Journal of the Association for Information Systems*, 11(5), 276–297.
- Weber M., (1919), *Le Savant et le Politique*, Paris: Union Générale d'Éditions, 1963.
- Wicks. A. C. Gilbert. D. R. Jr., & Freeman, R. E. (1994), A feminist reinterpretation of the stakeholder concept, *Business Ethics Quarterly*, 4(4): 475-497.
- Wiener, N. (1948), *Cybernetics: or Control and Communication in the Animal and the Machine*, New York: Technology Press/John Wiley & Sons.
- Wiener, N. (1950), *The Human Use of Human Beings: Cybernetics and Society*, Boston: Houghton Mifflin; Second Edition Revised, New York, NY: Doubleday Anchor 1954.
- Wiener, N. (1964), *God & Golem, Inc.: A Comment on Certain Points Where Cybernetics Impinges on Religion*, Cambridge, MA: MIT Press.
- Winner L., (1980), “Do artifacts have politics?” *Daedalus*, Vol. 109, No. 1, Modern Technology: Problem or Opportunity? (Winter, 1980), pp. 121-136.
- Woodward J., (1965), *Industrial Organization: Theory and practice*, Oxford University Press, 2nd edition 1981.
- Woody, W., Daniel, D., & Baker, C. (2010), “E-books or textbooks: Students prefer textbooks”, *Computers & Education*, 55, 945–948.
- Yates, J., Orlikowski, W.J., & Okamura, K. (1999). Explicit and implicit structuring of genres, electronic communication in a Japanese R&D organization. *Organization Science*, 10(1), 83–103.
- Zuboff, S. (1988), *In the age of the smart machine*. New York: Basic Books.

Liste des tableaux

Tableau 1 : Les « dix commandements de l'éthique informatique » (Computer Ethics Institute, USA, traduit par Ganascia, 2005).	30
Tableau 2 : Synthèse des principales théories éthiques de la philosophie morale.....	40
Tableau 3 : les étapes du développement moral de l'individu (adapté de Kohlberg, 1981).....	49
Tableau 4 : Le raisonnement moral et la perspective sociale dans les stades de développement moral de l'individu (adapté de de Bègue et al. 2013).....	51
Tableau 5 : Les stades de développement moral de l'individu et de l'organisation (adapté de Logsdon et Yuthas 1997)	54
Tableau 6 : La place de l'éthique dans les modèles classiques de management (adapté de Boatright 1988).....	64
Tableau 7 : Définition des parties prenantes de l'organisation (adapté de Ballet et al., 2001 et de Mitchell et al., 1997)	68
Tableau 8 : Synthèse des principales théories d'éthique des affaires (adapté de Smith et Hasnas, 1999).....	70
Tableau 9 : Droits et obligations relatifs à la collecte, au stockage et au traitement des données personnelles (adapté de la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, modifiée par les lois du 6 août 2004 et 17 mars 2014)	80
Tableau 10 : principales théories éthiques de la philosophie morale et des technologies de l'information	91
Tableau 11 : Les questions éthiques liées à l'usage des TSI dans la littérature	96
Tableau 12 : Processus d'évolution technologique, impact social et types de problématiques, (adapté de Moor, 2005 et Brey, 2012)	98
Tableau 13 : Les limites de la sociomatérialité découlant du réalisme agentiel (adapté de Leonardi, 2013)	127
Tableau 14 : Les différents niveaux d'analyse de l'éthique des TSI (Adapté de Brey, 2012)	142
Tableau 15 : Exemples de valeurs et principes fondamentaux pour l'analyse de l'éthique des TSI ...	144
Tableau 16 : Guide d'entretiens	148
Tableau 17 : Profil des interviewés.....	150
Tableau 18 : Verbatim sur les problématiques rencontrées.....	155
Tableau 19 : Vebatim sur le bon usage des TSI dans l'organisation	156
Tableau 20 : Verbatims sur l'usage impropre.....	158
Tableau 21 : Verbatims sur les règles et les principes d'usage des technologies	160
Tableau 22 : Verbatims sur la vie privée.....	162
Tableau 23 : Verbatims sur la sécurité et la confidentialité	163
Tableau 24 : Verbatims sur la propriété	166
Tableau 25 : Verbatim sur les données personnelles	168
Tableau 26 : Verbatim sur les modes d'usage	170
Tableau 27 : Verbatim sur le contrôle de l'usage	172
Tableau 28 : Verbatims sur l'adoption et l'intégration des TSI.....	175
Tableau 29 : Verbatims sur le téléchargement.....	176
Tableau 30 : Stades de développement moral et culture organisationnelle, (Adapté de Reindenbach et Robin, 1991).....	195
Tableau 31 : échantillon des organisations étudiées.....	199
Tableau 32 : Les catégories de la grille de Gaumnitz et Lere (2004), (adapté de Gaumnitz et Lere 2004)	201
Tableau 33 : Résumé de l'analyse descriptive des chartes d'usages des TSI	206
Tableau 34 : Analyse de contenu thématique	207
Tableau 35 : Classification des thèmes dans le modèle de développement moral	208

Tableau 36 : Le niveau de développement moral des organisations.....	213
Tableau 37 : Niveau de développement moral des organisations par secteur et par zone géographique	215
Tableau 38 : Les parties prenantes et leur niveau de prise en compte par les chartes	220
Tableau 39 : Principaux modèles et théories d’adoption et de diffusion des technologies.....	238
Tableau 40 : Facteurs explicatifs de l’adoption et de l’utilisation des livres numériques.....	242
Tableau 41 : Corpus d’analyse de données secondaires	246
Tableau 42 : Échelle multidimensionnelle de mesure de l’éthique, (adapté de Reidenbach et Robin, 1988, 1990).	249
Tableau 43 : Caractéristiques de l’échantillon.....	250
Tableau 44 : Problématiques éthiques selon les différents acteurs de la chaîne du livre	252
Tableau 45 : Synthèse des résultats de l’échelle de mesure de la perception éthique du niveau de propriété du livre numérique	255
Tableau 46 : Synthèse des résultats de l’échelle de mesure de la perception éthique de la circulation du livre numérique	256
Tableau 47 : Synthèse des résultats de l’échelle de mesure de la perception éthique du téléchargement illégal.....	259
Tableau 48 : Synthèse des résultats de l’échelle de mesure de la perception éthique des mesures de sécurité et de protection des livres numériques	264
Tableau 49 : Synthèse des résultats de l’échelle de mesure de la perception éthique de la protection des données personnelles.....	266
Tableau 50 : Synthèse des résultats de l’échelle de mesure de la perception éthique des pratiques de diminution agressive des prix.....	268
Tableau 51 : Synthèse des résultats de l’échelle de mesure de la perception éthique de l’autoédition	270
Tableau 52 : Opérationnalisation des construits du modèle de recherche	291
Tableau 53 : Critères d’évaluation du modèle de recherche et seuils d’acceptabilité requis.....	293
Tableau 54 : Mesures de la validité convergente	294
Tableau 55 : Contributions factorielles et contributions factorielles croisées.....	295
Tableau 56 : Validation des hypothèses du modèle de recherche	296

Table des illustrations

Figure 1 : démarche générale de la recherche	20
Figure 2 : Plan de la recherche	24
Figure 3 : Processus psychosociologique de prise de décision éthique (adapté de Rest, 1986)	57
Figure 4 : Facteurs intervenant dans le processus de prise de décision éthique.....	58
Figure 5 : Intensité morale et processus de décision éthique (adapté de Jones 1991)	61
Figure 6 : Étapes de la grille de lecture et d'analyse de l'usage éthique.	139
Figure 7 : Les niveaux de codage et d'analyse du corpus de données.....	177
Figure 8 : Importance des principales problématiques identifiées par les utilisateurs	179
Figure 9 : Éthique et modes d'usage des TSI dans l'organisation	181
Figure 10 : Identification et évaluation des problématiques dans le processus de prise de décision morale, (adapté de Rest, 1986 et de Jones, 1991)	182
Figure 11 : Articulation des différentes dimensions de l'usage éthique individuel des TSI dans l'organisation	185
Figure 12 : Usage éthique individuel des TSI	187
Figure 13 : Principales problématiques identifiées par les chartes	217
Figure 14 : Les acteurs de la chaîne du livre	230
Figure 15 : Processus d'évolution du livre numérique.....	233
Figure 16 : démarche méthodologique de l'étude de l'industrie du livre	245
Figure 17 : Perception de l'effectivité de la propriété du livre numérique.....	253
Figure 18 : Pratiques effectives de partage de livres numériques.....	257
Figure 19 : Modes d'acquisition des livres numériques.....	259
Figure 20 : Raisons qui incitent au téléchargement illégal de livres numériques	260
Figure 21 : Difficultés effectives d'accès aux livres numériques.....	261
Figure 22 : Principales causes des difficultés d'accès aux livres numériques	262
Figure 23 : Avantages et opportunités de l'autoédition pour l'industrie du livre.....	271
Figure 24 : Risques et menace de l'autoédition pour l'industrie du livre	271
Figure 25 : Fréquence de lecture de livres numériques	272
Figure 26 : Fréquence de lecture de livres papier	273
Figure 27 : Pratiques de lecture livres papiers versus livres numériques	273
Figure 28 : Niveau d'attachement à la lecture sur support papier	274
Figure 29 : Impact de l'adoption et de l'utilisation du livre numérique sur la lecture de livre papier	274
Figure 30 : modes d'acquisition des livrels.....	275
Figure 31 : Pratiques de téléchargement illégal	276
Figure 32 : Les arguments en faveur de l'usage du livre numérique	277
Figure 33 : Les freins à l'usage du livre numérique :.....	278
Figure 34 : Perception de la nature du livre numérique.....	279
Figure 35 : Perception de la physionomie de l'industrie du livre.....	280
Figure 36 : L'impact du livre numérique sur la transformation de l'industrie du livre	281
Figure 37 : Modèle de recherche	287
Figure 38 : Résultats du modèle de recherche	296

Table des matières

<u>AVERTISSEMENT</u>	<u>3</u>
<u>REMERCIEMENTS</u>	<u>9</u>
<u>SOMMAIRE</u>	<u>11</u>
<u>INTRODUCTION GENERALE.....</u>	<u>13</u>
1. Concepts clés.....	14
2. Objectifs de la recherche.....	17
3. Positionnement épistémologique et démarche de la recherche.....	19
4. Plan de la recherche	21
<u>PREMIERE PARTIE : CONSTRUCTION DU CADRE THEORIQUE DE LA RECHERCHE</u>	<u>25</u>
CHAPITRE 1: MOBILISATION DES APPROCHES PHILOSOPHIQUES, PSYCHOSOCIOLOGIQUES, MANAGERIALES ET JURIDIQUES DANS L'ELABORATION DU CADRE D'ANALYSE DE LA RECHERCHE	27
SECTION 1: LA PORTEE DES THEORIES ETHIQUES DE LA PHILOSOPHIE MORALE DANS L'ELABORATION DU CADRE D'ANALYSE DE L'ETHIQUE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION	28
1. Les éthiques déontologiques.....	29
1.1. Le déontologisme kantien	31
1.2. L'éthique de la responsabilité	31
1.2.1 L'éthique de la responsabilité « technologique » ou « écologique ».....	32
1.2.2 L'éthique de la responsabilité « altérité »	32
1.3. L'éthique de la discussion de Habermas et Apel	33
2. Les éthiques utilitaristes ou conséquentialistes	34
3. L'éthique de la vertu	36
4. L'éthique pragmatique	38
5. Les autres traditions éthiques de la philosophie morale	40
5.1. L'éthique de la Maat en Afrique	40
5.2 L'éthique confucéenne en Asie	42
SECTION 2 : L'APPORT DES CONCEPTIONS PSYCHOSOCIOLOGIQUES DANS LA CONCEPTUALISATION DU PROCESSUS DE PRISE DE DECISION ETHIQUE	45
1. L'approche cognitive-développementale de la prise de décision éthique	46
1.1. Le processus individuel de prise de décision éthique : le modèle de développement moral de l'individu de Kohlberg	47
1.2. Le positionnement éthique des organisations : les modèles de développement moral de l'organisation	52
1.2.1. Le modèle de développement moral de l'organisation de Sridhar et Camburn	52
1.2.2. Le développement moral de l'organisation en relation avec les parties prenantes dans le modèle de Logsdon et Yuthas (1997)	53
2. L'approche interactionniste de la prise de décision éthique	56
2.1 Le processus de prise de décision éthique : le modèle interactionniste de Rest.....	56

2.2 Le processus de prise de décision éthique : le modèle de l'intensité morale de Jones	59
SECTION 3 : L'IMPACT DE L'APPROCHE MANAGERIALE DE L'ETHIQUE DES AFFAIRES DANS LE MANAGEMENT DES TECHNOLOGIES ET SYSTEMES D'INFORMATION	62
1. L'éthique dans les modèles classiques de management	62
2. L'éthique dans la théorie des actionnaires	65
3. L'éthique dans la théorie des parties prenantes	66
4. L'éthique dans la théorie du contrat social	69
SECTION 4 : LE CADRE JURIDIQUE ET REGLEMENTAIRE DANS LA DELIMITATION MATERIELLE DE L'ETHIQUE DES TECHNOLOGIES ET SYSTEMES D'INFORMATION	71
1. L'encadrement juridique de l'introduction des TSI dans l'organisation	72
1.1. L'obligation d'information préalable du comité d'entreprise et du CHSCT	72
1.2. L'obligation de formation des salariés	73
2. La protection juridique contre les atteintes à l'intégrité du SI et de leur contenu	74
3. La protection des biens informationnels contre les atteintes aux droits de propriété	75
3.1. Le régime juridique de protection des logiciels	75
3.2. Le régime juridique de protection des bases de données	76
4. La protection des droits des salariés dans le cadre de l'usage des TSI dans les organisations	77
5. La protection des données personnelles dans l'usage des TSI	79
CHAPITRE 2: ÉTUDE CRITIQUE DE LA LITTÉRATURE DE L'ETHIQUE DES TECHNOLOGIES ET SYSTEMES D'INFORMATION	81
SECTION 1 : LES DIFFERENTES CONCEPTIONS DE L'ETHIQUE DES TSI	83
1. Historique et conceptions dominantes de l'éthique des TSI	83
2. Controverse sur l'objet du champ d'étude de l'éthique des TSI	86
3. Controverse sur le caractère « unique » ou « spécifique » de l'éthique des TSI	87
SECTION 2 : LA QUESTION DE L'IDENTIFICATION DES PROBLEMATIQUES ETHIQUES SOULEVEES PAR LES TSI	92
1. Les questions éthiques liées à l'usage des TSI dans la littérature	93
2. Les méthodes d'identification des problématiques éthiques des TSI	97
2.1. Le niveau d'évolution technologique	97
2.2. L'identification et l'évaluation des problématiques éthiques	99
2.3. L'évaluation des problématiques éthiques	100
SECTION 3 : LA CONSTRUCTION SOCIALE DES USAGES : ENTRE LE DETERMINISME SOCIAL, LE DETERMINISME TECHNOLOGIQUE ET LA THEORIE DE LA CO-CONSTRUCTION	101
1. Le déterminisme technologique	101
2. Le déterminisme social	103
3. La thèse de la co-construction : la perspective sociotechnique	104
SECTION 4 : LA QUESTION DE L'USAGE DES TECHNOLOGIES ET SYSTEMES D'INFORMATION	107
1. La perspective multidimensionnelle de l'usage des TSI	108
2. Les conceptions de la notion d'usage des technologies et systèmes d'information fondées sur la théorie de la structuration	109
2.1. L'usage des technologies à travers la notion d'enactment	109
2.2. L'usage des technologies à travers la notion d'appropriation	110
3. L'usage des technologies et systèmes d'information selon les théories de l'action humaine, du capital social et la théorie de la construction sociale des usages	111
3.1. La conception de l'usage fondée sur la théorie de l'action humaine	111
3.2. La conception de l'usage fondée sur la théorie du capital social	112
3.3. La conception de l'usage fondée sur la théorie de la construction sociale des usages	112

4. Le processus d'évolution des usages et le rôle de l'utilisateur dans la construction des usages et le façonnement de la technologie.....	114
4.1. Le rôle de l'utilisateur dans la construction des usages	114
4.2. Le processus de construction et d'évolution des usages et les différents modes d'utilisation de la technologie.....	115

CHAPITRE 3 : CADRE THEORIQUE ET EPISTEMOLOGIQUE DE LA RECHERCHE : LA PERSPECTIVE SOCIOMATERIELLE DE L'ETHIQUE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION SOUS L'ANGLE DU REALISME CRITIQUE117

SECTION 1 : LES FONDEMENTS THEORIQUES ET EMPIRIQUES DE L'APPROCHE SOCIOMATERIELLE	119
SECTION 2 : L'APPROCHE SOCIOMATERIELLE ET LES DIFFERENTES POSITIONS CONCEPTUELLES D'ANALYSE DE LA TECHNOLOGIE AU SEIN DE L'ORGANISATION.....	122
SECTION 3 : LES FONDEMENTS EPISTEMOLOGIQUES DE L'APPROCHE SOCIOMATERIELLE : ENTRE LE REALISME CRITIQUE ET LE REALISME AGENTIEL	124
SECTION 4 : LE POSITIONNEMENT EPISTEMOLOGIQUE DE LA RECHERCHE	128
1. L'hypothèse ontologique fondatrice de la recherche.....	128
2. Le paradigme épistémologique de la recherche.....	130
3. La démarche méthodologique de la recherche	131

PARTIE 2 : ANALYSE EMPIRIQUE DE L'ETHIQUE DES TECHNOLOGIES ET SYSTEMES D'INFORMATION..... 133

CHAPITRE 4 : USAGE ET ETHIQUE INDIVIDUELLE DES TSI135

SECTION 1 : MOBILISATION DU CADRE THEORIQUE DE LA RECHERCHE	137
1. Application du cadre théorique et épistémologique à l'étude empirique.....	137
2. Grille de lecture et d'analyse des problématiques relatives à l'usage éthique des TSI.....	138
2.1. La détermination des parties prenantes et du niveau d'évolution de la technologie	139
2.2. La détermination du niveau d'évolution de la technologie	140
2.3. L'identification et l'analyse de problématiques éthiques.....	141
SECTION 2 : DEMARCHE METHODOLOGIQUE	145
1. Méthode de collecte des données	145
1.1. Entretiens semi-directifs	146
1.2. Le guide d'entretien	147
1.3. Les personnes interrogées	149
2. Le traitement et l'exploitation des données	151
2.1. Processus d'analyse des données.....	151
2.2. Le codage et le traitement automatisé du corpus de données :	152
2.3. Le choix du double niveau de codage de Miles et Huberman	152
3. L'analyse de contenu.....	154
3.1. Les problématiques rencontrées.....	154
3.2. Le bon usage des TSI dans l'organisation	155
3.3. L'usage impropre.....	157
3.4. Les règles et les principes généraux d'usage	159
3.5. La vie privée	160
3.6. La sécurité et la confidentialité	162
3.7. La propriété.....	164
3.8. Les données personnelles	167
3.9. Les modes d'usage	169

3.10. Le contrôle de l'usage	171
3.11. L'adoption et intégration des TSI	173
3.12. Le téléchargement	175
SECTION 3 : RESULTATS ET DISCUSSIONS	178
1. L'identification et l'évaluation des problématiques éthiques rencontrées	178
2. Le mécanisme explicatif de l'usage éthique individuel dans l'organisation : les différentes dimensions de l'usage éthique individuel des TSI	184
3. Les composantes de la notion d'usage éthique des TSI dans la perception des utilisateurs	186
CHAPITRE 5 : POSITIONNEMENT ETHIQUE DES ORGANISATIONS : UNE APPROCHE PSYCHOSOCIOLOGIQUE DE L'ETHIQUE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION PAR LE PRISME DES CHARTES D'USAGE DES TSI	191
SECTION 1 : CADRE THEORIQUE DE L'ETUDE : ROLE DE LA CULTURE DANS L'ANALYSE DU POSITIONNEMENT MORAL DE L'ORGANISATION.....	193
1. Le rôle de la culture organisationnelle dans le développement moral de l'organisation	193
2. L'importance de la culture organisationnelle dans l'éthique des TSI	196
SECTION 2 : DEMARCHE METHODOLOGIQUE	198
1. Méthode de recueil des données et échantillon de recherche	198
2. Grille d'analyse des chartes.....	199
3. Processus d'analyse.....	202
SECTION 3 : RESULTATS ET DISCUSSIONS	210
1. Les caractéristiques de l'éthique technologique des organisations : une éthique légaliste à visée sécuritaire	210
2. Le positionnement moral des organisations vis-à-vis des technologies de l'information	212
2.1. Le niveau de développement moral des organisations étudiées	212
2.2. Les différences culturelles et sectorielles du niveau de développement moral	214
3. Les principales problématiques éthiques identifiées et les principes de « bon » usage recommandés	217
4. Le niveau de prise en compte des parties prenantes de l'organisation et l'évolution des technologies utilisées.....	219
5. Discussions des résultats	221
CHAPITRE 6 : ÉTHIQUE ET CHANGEMENTS SOCIOTECHNIQUES DANS L'INDUSTRIE DU LIVRE : VERS UN MODELE EXPLICATIF DE L'USAGE INDIVIDUEL ETHIQUE DES TSI APPLIQUE AU LIVRE NUMERIQUE	225
SECTION 1 : DU LIVRE MANUEL AU LIVRE NUMERIQUE : EVOLUTIONS HISTORIQUES ET DIMENSIONS ETHIQUES.....	228
1. Historique et définitions du livre numérique	228
2. Le livre numérique dans l'industrie du livre	229
3. Analyse des dimensions éthiques du livre numérique dans l'industrie du livre	232
3.1. Éthique et évolution du livre numérique.....	232
3.2. Livre numérique et éthique du e-commerce.....	234
SECTION 2 : ANALYSE DES FACTEURS EXPLICATIFS DE L'ADOPTION ET DE L'UTILISATION DES LIVRES NUMERIQUES DANS LA LITTERATURE	235
1. Les modèles théoriques explicatifs de l'adoption et de la diffusion des technologies de l'information	235
2. Les facteurs explicatifs de l'adoption et de la diffusion du livre numérique	239
3. Les facteurs psychosociologiques de la prise de décision éthique	242
SECTION 3 : DEMARCHE METHODOLOGIQUE GENERALE.....	245

1. Méthodologie de l'étude qualitative : recherche documentaire et analyse de données secondaire issues de l'industrie du livre.....	246
2. Méthodologie de l'étude quantitative : questionnaire sur les usages, les pratiques, les perceptions et les enjeux éthiques du livrel dans l'industrie du livre.....	248
2.1. Techniques de recueil et d'analyses quantitatives des données	248
2..2. L'échantillon de recherche :	250
SECTION 4 : RESULTATS DES PROBLEMATIQUES, USAGES ET CHANGEMENTS SOCIOTECHNIQUES ENGENDRES PAR LE LIVRE NUMERIQUE DANS L'INDUSTRIE DU LIVRE	251
1. Les problématiques soulevées par le livre numérique et leur perception éthique par les acteurs de l'industrie du livre	251
1.1. La propriété du livre numérique.....	252
1.1.1 La question de l'effectivité de la propriété du livre numérique	253
1.1.2. La perception éthique du niveau de propriété du livre numérique.....	254
1.2. La circulation du livre numérique	256
1.3. Le téléchargement illégal	258
1.3.1. La perception éthique de la question du téléchargement illégal	258
1.3.2. Les pratiques effectives de téléchargement illégal dans l'acquisition des livres numériques	259
1.3.3. Les raisons qui justifient les pratiques de téléchargement illégal	260
1.4. L'accès au livre numérique	261
1.4.1. Les expériences réelles liées aux difficultés d'accès aux livres numérique :.....	261
1.4.2. Les principales causes des difficultés d'accès aux livres numériques	262
1.4.3. La perception éthique des mesures de sécurité et de protection des livres numériques	263
1.5. La protection des données personnelles	265
1.6. Le prix.....	267
1.7. L'autoédition	269
2. Les usages, pratiques et changements socio-techniques du livre numérique dans l'industrie du livre	272
2.1. Pratiques de lecture papier/numérique :	272
2.2. Les modes d'acquisition, de circulation et de partage des livres numériques :.....	275
2.3. Les motivations et les freins à l'usage du livre numérique	276
2.4. La perception de la socio-matérialité du livre numérique :.....	278
2.4. La perception du changement potentiel de la physionomie de l'industrie de l'édition	279
3. Discussion des résultats	282
SECTION 5 : PROPOSITION D'UN MODELE EXPLICATIF DE L'USAGE ETHIQUE DU LIVRE NUMERIQUE.....	286
1. Construction et opérationnalisation du modèle de recherche.....	286
2. Analyse des données et résultats de la recherche	292
3. Discussion des résultats	297
<u>CONCLUSION GENERALE</u>	<u>301</u>
1. Synthèse des principaux résultats de la recherche.....	302
1.2. L'usage éthique individuel des TSI.....	302
1.2. L'éthique des TSI de l'organisation.....	304
1.3. L'éthique et les changements sociotechniques dans l'industrie du livre.....	305
2. Apports et contributions de la recherche.....	307
2.1. Les contributions théoriques.....	307
2.2. Les apports méthodologiques	308
2.3. Les apports managériaux de la recherche	310

3. Limites et perspectives de la recherche	313
3.1. Les limites de la recherche	313
3.2. Les perspectives et voies de recherche futures.....	314
<u>BIBLIOGRAPHIE</u>	<u>317</u>
<u>LISTE DES TABLEAUX</u>	<u>343</u>
<u>TABLE DES ILLUSTRATIONS</u>	<u>345</u>
<u>TABLE DES MATIERES</u>	<u>347</u>

Université Paris Descartes

Ecole doctorale Sciences juridiques, politiques, économiques et de gestion - ED 262

Laboratoire CEDAG (EA 1516) / Pôle Management Éthique et Société

Éthique des technologies et systèmes d'information :

Usages individuels, positionnement moral des
organisations et changements sociotechniques

Cas du livre numérique

Tome 2

Par Lamine SARR

Thèse de Doctorat en Sciences de gestion

(Arrêté du 7 août 2006)

Présentée et soutenue publiquement le 8 décembre 2015

Devant un jury composé de :

Directrice de thèse : **Madame Hajer KEFI**

Maître de conférences HDR à l'Université Paris Descartes

Rapporteurs : **Monsieur Ahmed BOUNFOUR**

Professeur à l'Université Paris Sud

Monsieur Michel KALIKA

Professeur à l'IAE de Lyon

Suffragants : **Monsieur Nicolas BERLAND**

Professeur à l'Université Paris Dauphine

Madame Martine BRASSEUR

Professeure à l'Université Paris Descartes

Annexe 1 : Retranscriptions entretiens individuels semi-directifs des utilisateurs des TSI

Entretien 1

Fiche signalétique

Sexe : masculin

Age : 56-65 ans

Lieu de résidence (ville/pays) : Paris / France

Catégorie socioprofessionnelle : chef d'entreprise

Niveau d'étude : deuxième cycle (Master, Maitrise, DESS, DEA)

Quelles sont les diverses problématiques et risques qu'on rencontre généralement dans l'utilisation des SI dans l'entreprise ?

Je dirais en ce qui me concerne que le risque se situe plus dans le risque de fuite d'informations que ce soit par malveillance parce que quelqu'un a pénétré dans le système, que ce soit par négligence parce qu'un consultant a laissé trainer des documents écrits ou s'est fait voler son ordinateur ou a envoyé un mail avec des données très confidentielles à une mauvaise personne ... toutes ces causes sont possibles, toutes les causes sont possibles, mais en tout cas c'est ce risque là qui nous soucie le plus.

Et puis l'autre risque, je dirai c'est le risque de dysfonctionnement du système en particulier en ce qui concerne nos relations avec nos clients par exemple la messagerie et toute panne du système ou indisponibilité via des virus ou dégradation du système de communication avec nos clients, c'est aussi un risque grave. Je pense que ce sont les deux principaux risques, après on peut dire qu'il ya toujours des risques de perte de données, ou quelque chose comme ça, qui peuvent être dûs à des pertes au sens où des données n'ont pas été sauvegardées ou sont définitivement perdues par exemple. Ça peut être grave dans certains cas quand ça correspond à du travail qu'on ne peut pas présenter à des clients en temps et en heure.

Pour faire face à ces risques quelles attitudes ou comportements justifieraient le mieux le bon usage des SI ?

Ce qu'on attend des consultants aujourd'hui, c'est un peu la réponse directe à certain nombre de choses que j'exprimais, c'est-à-dire d'être extrêmement vigilant de la façon dont ils protègent les informations qu'ils manipulent pour nos clients. Que ce soit d'ailleurs des informations qui leur ont été remises par le client ou des documents que nous avons produits pour le client mais qui ont un caractère confidentiel parce qu'ils s'appuient sur un tas d'informations qu'il nous a données. Donc il ya des missions sur lesquelles ce risque n'est pas très important parce que les données ne sont pas extrêmement sensibles, mais il y'en a d'autres sur lesquelles les données sont sensibles. Et puis même

pour celles qui ne sont pas très sensibles le risque pour nous est un risque d'image. C'est-à-dire si on voit circuler de façon évidente dans le public des données appartenant à nos clients, même si elles ne sont pas confidentielles par nature, ça jette un doute extrêmement dangereux sur notre capacité à préserver la confidentialité des informations. Donc on attend des consultants qu'ils soient extrêmement vigilants là-dessus, qu'ils ne jettent des documents dont ils ne se servent plus dans une poubelle ou en dehors du cabinet et qui comportent des documents confidentiels. Qu'ils ne s'éloignent pas de leurs ordinateurs qu'ils les gardent toujours en main, qu'ils prennent des précautions pour qu'ils ne soient pas volés... dans leurs voitures par exemple au cours de leurs déplacements, en voiture par exemple. Qu'ils mettent en place certaines protections, certains cryptages des données confidentielles quand ils les envoient à leurs clients... On a des progrès à faire là dessus d'ailleurs, on est en train de mettre en place de nouveaux outils pour favoriser le cryptage sérieux des données confidentielles qu'on veut transmettre. Donc là il ya un certain nombre de disciplines qui doivent être mises en œuvre par tous les consultants. Parce que même les plus jeunes travaillent sur les mêmes informations que les plus anciens.

Donc ça, c'est sur le risque de perte de données, que ce soit accidentel ou par malveillance, et sur les pertes de données par absence de ... je ne devrais pas dire perte pour être clair, mais fuite de données. Et sur les pertes, on attend d'eux qu'ils réalisent des sauvegardes régulières de leurs postes de travail, puisque tout se passe aujourd'hui sur leurs postes de travail autonome, donc une bonne partie des informations du cabinet sont aujourd'hui, en tout cas les informations vivantes sont en fait non pas sur des serveurs communs mais sur des postes de travail autonome. Donc chacun doit avoir la discipline nécessaire pour que les pertes de données soit minimum... en cas par exemple d'accident à l'ordinateur.

Que veut-dire, selon vous, un usage éthique ou « le bon usage » des SI dans l'organisation ?

Selon vous est-ce que le terme éthique informationnelle a une signification particulière ?

Euh... nous, notre matière première c'est de l'information, que ce soit de l'information qu'on reçoit ou de l'information qu'on produit, il y a énormément de choses qui tournent autour de l'éthique du comportement autour de l'information, par exemple, le fait de conserver la confidentialité des informations de nos clients par rapport à d'autres clients, par souci de protection des intérêts de nos clients mais aussi de protection de notre image, même si on parle à quelqu'un qui n'est pas spécialement intéressé par des informations concernant un autre client... le fait même qu'on lui en donne veut dire qu'on ne sait pas garder la confidentialité sur des informations qui nous sont données ou sur ce qui se passe chez un client.

Donc d'une façon générale il y a une éthique sur ce qu'on a le droit de dire concernant une de nos références, par exemple, concernant les missions qu'on a menées chez un client, ou ce qu'on n'a pas le droit de dire... que ce soit entre amis ou par mail ou sur facebook ou ... voilà. Il y a d'autres points qui sont liés à la circulation de l'information à l'extérieur d'une entreprise cliente ou à l'intérieur même du cabinet, c'est-à-dire qu'on va considérer certains projets comme ayant une confidentialité

très forte pour que les données soient communiquées même à l'intérieur du cabinet... et dans l'environnement du client on va être extrêmement attentif à ne pas donner des informations à des gens qui n'ont pas vocation à les recevoir, des informations qui nous ont été communiquées par d'autres acteurs de l'entreprise.

Donc il y a beaucoup de choses qui tournent autour d'un respect, on va dire globalement, de la confidentialité de l'information, il y a beaucoup de choses qui tournent autour de ça.

Maintenant il y a une éthique qui est beaucoup plus spécifique au métier de conseil, qui est plus l'éthique du métier de conseil. Qui est : qu'est ce que je peux affirmer ou ne pas affirmer par exemple, si je prétends que j'ai compris quelque chose dans le fonctionnement d'une entreprise est-ce que je l'affirme avec les réserves qu'il faut, est-ce que j'explique les sources, est-ce que je... je ne dis des choses claires et précises que quand je suis assuré qu'elles sont vraies, qu'est ce que je fais pour m'en assurer ? Voilà donc, ça aussi c'est ce qu'on peut appeler de l'éthique informationnelle. Je ne fais pas du sensationnel, je produis de l'information solide.

Au-delà du respect des règles (légal, déontologiques) existe-il, selon vous, une ligne de conduite personnelle ou des principes de bon usage des technologies de l'information et de la communication dans l'organisation ? Avez-vous chez Kéa des référentiels de conduites ?

Sur ce que j'ai raconté là, oui on a des documents qui donnent un certain nombre de consignes et de recommandations aux clients... aux consultants pardon, et donc on a une charte qui est approuvée par le comité d'entreprise et qui est pas mal contraignante sur certains nombre de points... euh on interdit aussi certains outils, en fait dans notre politique actuelle, certains consultants ont le droit d'installer sur leur poste des choses qui sont à usage personnel. Mais on interdit certains outils en particulier « peer to peer » qui sont dangereux pour la protection de nos postes de travail contre l'intrusion de personnes extérieures non habilitées.

En termes de bénéfices que peut-on tirer du « bon usage » des SI à la fois pour l'organisation et pour les individus, à part l'image de Kéa et la protection des données des clients ?

La question est très, très large. Les bénéfices qu'on peut tirer des systèmes d'informations pour nous, encore une fois, notre matière première c'est de l'information et donc je dirais que tous les bénéfices de Kéa sont liés d'une façon ou d'une autre à des systèmes d'information. Ce que je pourrai mettre en évidence c'est le fait que dans ce métier on produit énormément de documents, la plupart du temps ce sont ces documents là qui matérialisent notre travail, même si notre travail ne s'arrête pas juste à produire des documents. Euh ... les systèmes d'information nous apportent pas mal de choses sur notre capacité de mener du travail de façon collaborative entre des équipes qui sont très dispersées. Il faut bien comprendre que les consultants sont à la fois sur plusieurs missions à la fois, ils sont assez rarement au cabinet, ils sont très mobiles et donc, un avantage très important que nous apporte les SI c'est la capacité à gérer de vrais travaux collaboratifs auprès des équipes de projets malgré ce nomadisme.

D'autre part, un des avantages importants que nous apporte les SI aujourd'hui, pas assez d'ailleurs, c'est la possibilité d'aller rechercher des informations dans des sources internes, on peut parler aussi de source externe, mais c'est la possibilité finalement de capitaliser sur ce qui a été fait, parce que on sait retrouver des éléments déjà existants qui vont nous aider à produire nos modèles de mission à mener à bien nos missions.

Quelle importance revêt la vie privée des individus dans l'usage des SI ? Et pourquoi ?

Euh...je l'ai déjà un peu évoqué, on parle des consultants de Kéa ou de façon plus générale ?

Tu peux répéter la question ?

Des individus dans Kéa et de façon plus générale également (client, consultant, autres...) ?

Je dirais que ça, ce sont des sujets qui effectivement ne sont pas très importants dans l'environnement professionnel, parce que les informations que l'on livre sur sa vie privée sont relativement limitées, sous réserve effectivement que la messagerie ne soit pas espionnée par les autres, afin que ce qu'on envoie par la messagerie, à titre personnel, qui est vraiment un outil mixte...ne sorte pas du cercle du destinataire auquel il est destiné.

Maintenant sur la vie privée de façon générale, moi ça me frappe effectivement qu'on trouve beaucoup de choses et en particulier concernant les jeunes sur les réseaux sociaux, il ya énormément de choses qui sont publiées par les gens qui sont sur les réseaux sociaux et en particulier chez les jeunes. Moi je vois ça par les nombreux enfants, nièces etc. avec lesquels j'ai noué des contacts par les réseaux sociaux, et c'est vrai que on a le sentiment qu'il y a une exposition de la vie privée qui devient un petit peu dangereuse parce que au fond on n' a plus vraiment conscience de l'ampleur de la diffusion qu'on donne des informations à certaines personnes, mais qui peuvent être utilisées par d'autres. On ajoute toujours des amis ou des relations dans les réseaux sociaux mais on n'en supprime pas. Donc ce qu'on affiche devient un peu difficile à maîtriser et la façon dont c'est conservé par les réseaux sociaux encore plus. Donc je trouve qu'il y a un risque assez fort de dérapage.

Est-ce que vous tolérez l'utilisation des réseaux sociaux dans votre entreprise ?

Oui bien sûr il n'y a aucune consigne là-dessus. Je ne dirai pas que c'est encouragé, mais beaucoup de consultants invitent leurs collègues sur facebook, linkedin, viadeo, ou ... oui, oui c'est tout à fait autorisé et pour l'instant on n'a pas de politique particulière ou de recommandation là-dessus. Ceci dit c'est vrai qu'il y a des risques que les consultants utilisent mal les réseaux sociaux et du coup racontent des choses qui sont néfastes à l'entreprise.

Selon vous, quelle importance revêtent la confidentialité et la sécurité des SI pour les concepteurs, les intégrateurs et les utilisateurs ? Et pourquoi ? Comment garantir cette sécurité et cette confidentialité ?

En fait je pense que... sur la sécurité il y a beaucoup de choses qui peuvent être apportées par des outils de protection du réseau interne, des données internes etc. donc ça on a fait beaucoup dans ce domaine- là , que ce soit pour éviter la pénétration dans notre réseau, pour garantir que un certain

nombre de sauvegardes soient effectuées, qu'on ne risque pas d'avoir de grosses indisponibilités de notre informatique collective.

Par contre évidemment ça s'arrête notamment à la malveillance d'un acteur soit d'un salarié soit de quelqu'un qui assure une prestation informatique pour nous. Pour ça on ne peut rien y faire.

Et sur la confidentialité je dirai que c'est encore pire parce qu'on ne peut pas tout protéger,... les comportements. Et donc c'est beaucoup un équilibre à trouver entre des outils qui permettent une confidentialité forte sur certaines informations et la facilité avec laquelle on peut par exemple dialoguer avec les clients. Si on ne leur envoie que des éléments cryptés ça veut dire qu'on leur transmet des clés, qu'on rend plus compliqué pour eux la lecture des documents,... enfin on crée une lourdeur qui n'est pas souhaitable partout. Donc là, la confidentialité est beaucoup liée à l'autodiscipline. Je donnais les exemples d'impressions de papier qu'on va jeter dans une poubelle ou dans un train ou que sais-je. Evidemment là-dessus c'est une affaire purement de discipline collective et individuelle, mais très peu de système..... En fait la confidentialité pour moi, c'est qu'il faut que les systèmes permettent une confidentialité forte, mais après, l'utilisation de ces systèmes ne peut pas être garantie, elle est forcément liée à une rigueur dans l'utilisation par nos consultants.

sur la propriété des biens informationnels (logiciels, bases de données et contenus informationnels ...)

Quels problèmes soulève la propriété des biens informationnels dans l'usage des SI ?

Je ne sais pas très bien ce que tu entends par être propriétaire.

Êtes-vous propriétaire par exemple des informations que vous utilisez ?

Non, non il y a d'abord les informations transmises par le client dont on n'est sûrement pas propriétaire. On signe beaucoup d'accords de confidentialité qui souvent prévoient que les informations seront détruites, ou restituées ou en tout cas non communiquées à qui que ce soit. Donc on ne peut pas du tout dire qu'on en est propriétaire et c'est vrai aussi à peu près au même titre des informations que nous produisons pour nos clients. Si le client a exigé une très forte confidentialité, ces informations là seront tout aussi confidentielles vis-à-vis de qui que ce soit, que ce soit à l'interne ou à l'extérieur, que ce soit celles qu'il nous a communiquées lui-même.

Avez-vous une politique de protection de l'information et des documents par exemple le copyright ?

On signe nos documents évidemment, il y a bien le copyright Kéa sur le document, n'empêche que le client nous l'a acheté, et donc il en est propriétaire, dans la mesure où c'est la production de notre mission et que c'est lui qui a payé la mission il en est propriétaire, il peut tout à fait décider de le diffuser sans notre accord.

Qu'entendez-vous par usage impropre des TI/SI dans l'organisation ? Quels risques pour le fonctionnement du système, pour l'entreprise ?

Bah... je vais retomber sur le même problème. Typiquement c'est le fait de ne pas sauvegarder son poste de travail depuis deux mois. C'est une faute professionnelle, c'est un usage impropre, il y'en a plus que ça. Plus gravement si je communique certaines informations à des personnes chez le client qui n'aurait pas dû les recevoir, par exemple, parce que j'ai fait répondre à tous en mettant une pièce

jointe et j'ai négligé qu'il y avait des destinataires qui n'auraient pas dû les recevoir, j'ai fait aussi une faute professionnelle, c'est un usage impropre qui est évident.

Mais il y a aussi des usages impropres qui sont l'utilisation de logiciels dangereux pour la sécurité - je parlais tout à l'heure de « peer to peer » -...Euh c'est le fait de ... Stocker dans un espace commun des données d'un projet confidentiel alors que l'espace est accessible à tout le monde et puis... faire circuler de façon non cryptée entre consultants des documents qui ont un caractère de confidentialité très fort, en particulier des documents remis par le client ... les faire circuler par messagerie par exemple, alors qu'on sait très bien que la messagerie est très, très espionnée, voilà ça c'est de l'usage impropre.

Et l'usage des SI de l'organisation à des fins personnelles ?

On essaye de réglementer de façon un peu plus restrictive, mais pour l'instant un consultant est autorisé à utiliser son poste pour des fins personnelles, il peut y mettre des photos de famille, il peut installer sans autorisation particulière des logiciels à usage personnel, comme je ne sais pas ...des logiciels qui peuvent lui permettre de gérer des appareils qu'il a personnellement

Donc oui il y a une tolérance très forte là-dessus parce qu'on considère que le consultant étant nomade, il a aussi besoin d'avoir une partie de son espace privé qui est aussi avec lui dans son ordinateur.

Mais on sait aussi que c'est antinomique avec une politique de sécurité ou de confidentialité très forte, donc on essaie de trouver un compromis qui maintient ce principe de sécurité sans créer des risques qui nous paraissent excessifs.

Avez-vous une politique spécifique qui concerne les données personnelles commerciales ou financières ?

Oui alors là-dessus effectivement ce sont des applications qui sont complètement isolées du reste, sur lesquelles il y a des politiques d'accès très restrictives et de sauvegarde beaucoup plus approfondie, par exemple des bandes de sauvegarde qui sont conservées dans des lieux différentes des locaux du cabinet, toutes les semaines des choses comme ça.

Donc il y a effectivement une politique complètement différente, j'ai beaucoup parlé de la production d'informations qui fait partie du travail du consultant et toutes ces données sociales ou financières de l'entreprise, elles sont protégées de façon beaucoup plus stricte.

Que pensez-vous de la nécessité voire de l'utilité du contrôle de l'usage des SI dans l'organisation ?

Je dirais que dans notre cas on est encore plutôt dans une logique d'autodiscipline ; mais ceci dit, il y a quand même des contrôles qui existent, par exemple récemment un consultant qui allait partir, qui allait quitter le cabinet, était en train de copier d'énormes quantités d'informations sur le serveur commun, on est allé lui dire que ce n'était pas quelque chose qu'il pouvait emporter comme ça, que c'était interdit.

D'autre part dès qu'on voit qu'on repère des comportements déviants, je ne dirai pas qu'on sanctionne, en général, ça ne correspond pas à une véritable sanction, mais on alerte le consultant, on lui demande de rectifier le tir. Par exemple aujourd'hui on va être capable mieux qu'avant de vérifier que tous les programmes qui ont été installés par le consultant pour lui à son initiative correspondent à la politique du cabinet ou pas, et lui demander de retirer tout ce qui ne correspondrait pas à la politique du cabinet *(Fin de l'enregistrement)*.

Entretien 2

Fiche signalétique

Sexe : féminin

Age : - de 25 ans

Lieu de résidence (ville/pays) : Paris / France

Catégorie socioprofessionnelle : Enseignant

Niveau d'étude : deuxième cycle (Master, Maitrise, DESS, DEA)

Quelle importance revêt la vie privée des individus dans l'usage des SI ? Et pourquoi ?

Dans l'usage des systèmes d'information la vie privée c'est la même chose, peu importe le système, qu'on soit dans un domaine informatique ou dans un domaine un peu à l'ancienne, c'est-à-dire papier, j'estime que c'est tout à fait pareil. Mais l'importance de la vie privée prend une autre dimension quand même, par exemple avec les ordinateurs au sens où la transmission de l'information est grandement facilitée... donc que je dirai que c'est important voire incontournable, mais ce n'est pas parce que c'est sur un ordinateur que ça l'est moins sur un papier.

Dans le cadre de l'entreprise si on fait une distinction entre le cadre organisationnel de l'entreprise et le cadre plus général, selon toi la protection de la vie privée est-elle beaucoup plus importante dans le cadre de l'entreprise que dans le cadre général ?

Euh... pour moi elle revêt une importance encore plus grande dans le cadre de l'entreprise parce qu'il y a des choses qui n'ont pas à transparaître dans le cadre du travail et à partir de là c'est à prendre encore avec plus de pincettes que, prenons le cadre de la vie privée, sur un ordinateur ou entre amis ou entre collègues travail.

Et ça doit se manifester comment cette protection de la vie privée dans l'entreprise par rapport aux informations qui sont fournies ?

La première chose, je pense que c'est d'explicitement clairement à chacun quelles sont les limites qu'il faut respecter, par exemple dans quel cas on rentre dans le domaine du privé et dans quel cas on ne l'est plus, afin que chacun puisse savoir à quoi s'en tenir. Et ensuite il est quand même des cas où on peut difficilement échapper au nom, prénom, aspect marital etc. ce sont des informations qu'on ajoute au dossier des employés. Bon ben là il est des personnes qui doivent avoir une conscience professionnelle alliée à un secret professionnel et qui sont des gens qui n'ont clairement pas des...idées sur les systèmes d'information

Selon vous, quelle importance revêtent la confidentialité et la sécurité des SI pour les concepteurs, les intégrateurs et les utilisateurs ? Et pourquoi ? Comment garantir cette sécurité et cette confidentialité ?

C'est une importance primordiale, puisque il va sans dire que les informations sur la vie privée c'est aussi des points de pression pour peu qu'il y ait quelqu'un de mal intentionné. Et en dehors de toute

mauvaise intention c'est primordial au sens où pour un bon contexte professionnel on n'a pas à savoir. un tel ou un tel a un tel problème de santé ou que un tel a des problèmes de santé, ou que un tel ne va pas bien dans son couple ou que un tel a des problèmes financiers.

Donc pour le bon fonctionnement de l'entreprise pour moi c'est une priorité numéro un.

Si on se place dans le cadre de l'organisation quelle importance revêt la sécurité et la confidentialité des informations qui transitent au sein du système d'information.

Que pensez-vous de la sécurité et de la confidentialité à l'interne comme à l'externe de l'entreprise ?

Pour moi c'est au dirigeant d'évaluer le degré de confidentialité de ces informations, par exemple prenons l'entreprise où j'étais... si elle est détentrice d'une formule chimique qui assure un ascendant sur son concurrent parce que grâce à cette formule chimique elle va mettre en place tel ou tel procédé qui va lui assurer la plus grosse part du marché. C'est totalement à lui d'imposer les mesures nécessaires pour ne pas divulguer son information. Et après en termes de sécurité, il est clair que quelqu'un pourrait pirater les ordinateurs pour aller chercher cette formule...

Quels problèmes soulève la propriété des biens informationnels dans l'usage des SI ? Quelles sont les réponses qui peuvent être apportées, d'un point de vue technique et d'un point de vue conseil dans l'usage ?

Ben ... pour moi il y a une grosse différence entre le papier, l'ordinateur et l'être humain, c'est-à-dire qu'un ordinateur ne fera jamais la bourde de transmettre une information ou le secret sur telle ou telle chose alors qu'un dirigeant pourrait bien laisser échapper par inadvertance une information cruciale pour l'entreprise...

Ensuite...la propriété des biens informationnels... après... posséder une information pour moi ça relève encore du domaine du virtuel, donc c'est assez délicat. Après... des sanctions pour avoir volé tel ou tel bien ça me semble normal aussi.

Vous dans votre métier, vous êtes appelé à produire des documents dans le cadre d'une étude pour le client, comment s'organise la propriété de ce type de documents qui ont souvent une valeur monétaire importante ?

Pour moi c'est normal... si le client a payé pour cette information pour moi il en est propriétaire. Après, moi ayant produit l'information, j'en suis par défaut propriétaire aussi. Donc pour moi c'est logique si le client a envie de revendre cette étude pourquoi pas, ... mais à ce moment là il me reverse un pourcentage sur la vente, puisque je suis quand même aussi propriétaire à la base.

Je suis payée pour avoir produit l'étude, mais si le client décide de le revendre derrière parce qu'il sait en tirer d'autres informations... par exemple, disons que je touche des pourcentages jusqu'à peut-être deux générations... après, ça ne me regarde pas.

Qu'entendez-vous par usage impropre des TI/SI dans l'organisation ? Quels risques pour le fonctionnement du système, pour l'entreprise ?

Alors, usage impropre du matériel informatique, ce serait typiquement un usage purement personnel, par exemple un gros inconvénient d'internet : on va aller trainer sur Facebook toute la journée parce qu'on s'ennuie et du coup on produit moins. Ou encore aller par exemple acheter sur des sites internet depuis l'entreprise ou ce genre de choses, ça c'est totalement inapproprié au sein même de l'entreprise.

Après, autre usage impropre, se servir d'une information personnelle de quelqu'un ou encore une information typique de l'entreprise et en discuter au cours d'un dîner entre amis, ce sont des choses qui normalement ne devraient pas sortir.

Y a-t-il d'autres comportements qu'on peut qualifier d'usage impropre et qui peuvent exposer l'entreprise à des risques ?

Tout ce que je viens de dire par exemple... reprenons l'exemple de la formule chimique, en discuter gentiment avec un ami sans qu'on se doute qu'il a des connaissances en chimie... et bien, tiens, ça lui donne des idées... et bien, tiens, il va s'en servir pour son entreprise, pour moi c'est un risque pour son entreprise, pour moi c'est proprement un risque pour l'entreprise...

Que pensez-vous de l'usage des SI de l'organisation à des fins personnelles ?

Ça dépend dans quel contexte, prenons par exemple toute la journée au travail, ou à 10h du matin, ce n'est pas normal d'utiliser les SI à des fins personnelles. Par contre c'est ma pause de midi, je suis entre midi et 13 h, et là il faut que je commande un truc sur internet, et là dès que je ne suis plus dans mon horaire de travail, moi, ça ne poserait pas de problème.

Donc vous êtes favorable à l'utilisation des SI à des fins personnelles ?

Oui mais à toute proportion gardée, pour moi l'outil informatique ne reste jamais qu'un outil, et comme ... mais bien sûr toute proportion gardée je ne vais pas aller sur un site sensible à partir de mon ordinateur professionnel... la limite est un peu floue et difficile à définir, là encore une fois ce n'est qu'une question de bon sens. Tout le monde ne l'a pas, mais il faut un minimum de respect pour ce matériel qui est avant tout un matériel commun.

Jusqu'où peut aller la collecte, le traitement et la commercialisation des données personnelles ? Selon vous quel encadrement ou quelles limites devrait-on imposer pour la protection des données personnelles ?

Je vois deux versants à cette question, le premier pour l'entreprise ce serait d'installer un pare-feu, une sorte de « protection parentale » entre guillemets de l'ordinateur. Et enfin dans l'utilisation des données personnelles, pour moi l'entreprise n'a aucun droit de vendre par exemple une liste de numéros de téléphone personnels pour le démarchage téléphonique. Par exemple pour moi ça c'est proprement inadmissible. C'est-à-dire que ... prenons une adresse mail, un numéro de téléphone, une adresse de domicile... ces choses là doivent rester purement à l'usage de l'entreprise dans le respect de leur finalité.

Que pensez-vous de la nécessité voire de l'utilité du contrôle de l'usage des SI dans l'organisation ?

Je dirais entre les deux c'est-à-dire sans être laxiste et sans être complètement rigide, il faut instaurer un minimum de pare-feu, parce que malheureusement tout le monde n'est pas doté d'un minimum de bon sens. Placer un minimum de garde-fous on va dire sur chaque ordinateur peu importe les gens qui sont installés dessus. Après on ne va pas aller taper sur les doigts de tel employé parce qu'il a passé une demi-heure à sa pause de midi sur un site de vente de tondeuse à gazon par exemple.

En revanche si le patron surprend son employé à être sur le fameux site de tondeuse à gazon pendant son heure de travail... bon là qu'il soit sanctionné me paraît tout à fait normal.

En revanche est ce qu'il faut introduire une vérification de l'historique de chaque ordinateur, hebdomadaire ou quotidienne, euh... c'est un peu plus délicat à mon avis. Ça relève quand même de la surveillance rapprochée à ce moment. Mais ça ne me semblerait pas aberrant dans le sens où... certes, on peut être pris mais si on est pris il faut en assumer les conséquences.

Donc si on résume bien vous pensez que c'est nécessaire voire utile de contrôler les utilisateurs des systèmes d'informations ?

Utile oui, mais nécessaire peut être pas, mais utile c'est clair. Après, bien évidemment si ça se fait, informer la personne qu'elle est surveillée. Parce que sinon c'est la prendre en traître. C'est comme les radars qu'on annonce à l'avance sur les routes, le but c'est quoi ? est ce que c'est de prendre la personne en « flag » ou est ce que c'est de faire en sorte qu'elle ralentisse la vitesse ?

Quelle est la bonne démarche à entreprendre lors de l'adoption ou de l'intégration d'un SI ?

Ben... faire une note d'informations pour tous les gens concernés par ces nouveaux outils, en expliquer le fonctionnement et les limites, le but de son utilisation, pourquoi pas proposer une formation à ceux qui ne seraient pas capables de se débrouiller par elles-mêmes. Et enfin bien préciser s'il va y avoir des garde-fous, dans quel cadre ça va être... le maître mot c'est de ne jamais prendre les gens en traître.

Donc vous prônez une concertation avant l'implantation d'un SI ?

Euh... ce n'est pas tout à fait ça ... au sens où... un minimum de concertation certes, c'est-à-dire ne pas prendre la décision en solo. Mais prévenir à l'avance que ça va arriver et quand ça va arriver. Mais pas forcément demander l'avis de tout le monde pour l'implantation de tel ou tel SI. Après demander quand même l'avis d'un minimum de personnes, en premier lieu les premières personnes concernées pour savoir 1) si c'est bien utile à mettre, 2) quelles sont les réactions qui vont en suivre et 3) est ce que le projet va être bien accepté.

Quelles sont les diverses problématiques et risques qu'on rencontre généralement dans l'utilisation des SI dans l'entreprise ?

Les diverses problématiques c'est un peu tout ce qu'on a abordé, la vie privée, la détention d'informations professionnelles qui assure un ascendant sur la concurrence... euh le point de vue éthique qui est de savoir dans quel cas divulguer telle ou telle information, prenons par exemple le cas avec les médecins du travail, si l'employé a un problème détecté par le médecin du travail, est ce que

j'ai le droit de dire au médecin : oui ces derniers temps il se comporte comme si , il se comporte comme ça... bon après c'est un peu éloigné des SI mais ça reste quand même dans ce cadre là.

Quelles attitudes ou comportements justifieraient le mieux le bon usage des SI ?

Euh ... comme ce que disais tout à l'heure, informer tout le monde en particulier ceux qui vont utiliser ce système, du pourquoi et du comment d'utilisation de ce système ainsi que les limites, savoir comment ils seront surveillés etc.. Donc c'est vraiment un comportement de certes on vous surveille mais voici vos cadres, voici vos limites.

Et au niveau des employés, des utilisateurs des SI ?

Ben... ne pas abuser des outils à des fins personnelles. Et puis si jamais pour des raisons x ou y : un bug ou un dossier mal rangé, peu importe, on tombe sur un dossier personnel, surtout ne pas aller le clamer sur tous les toits, aller contacter directement la personne responsable du rangement, de l'organisation, de la sécurité et de la protection de toutes ces informations et lui dire où est la faille dans son système pour y remédier.

Après c'est un comportement responsable avec un minimum de bon sens. C'est vrai qu'on ne peut pas demander à tout le monde de réagir ainsi parce que malheureusement il y a souvent des commères un peu partout. Mais par contre si telle ou telle personne tombe sur une information personnelle et le divulgue et que ça arrive aux oreilles d'un dirigeant, pour moi c'est au dirigeant d'appliquer la sanction.

Que veut-dire, selon vous, un usage éthique ou « le bon usage » des SI dans l'organisation ?

C'est-à-dire un usage éthique c'est... bah on ne peut pas tout contrôler... on ne peut pas tout contrôler, donc au final s'il y a un problème être suffisamment responsable et agir de façon éthique en contactant les personnes capables de le réparer. Et savoir « se la fermer » pour parler un peu vulgairement si on tombe là-dessus.

Au-delà du respect des règles (légales, déontologiques) existe-il, selon vous, une ligne de conduite personnelle ou des principes de bon usage des technologies de l'information et de la communication dans l'organisation ?

Ben... à peu près, à ce que je viens de dire, savoir tenir sa langue quand il le faut, savoir tout de même euh... parler à qui de droit, toujours se référer à sa hiérarchie avant de contacter la personne concernée. Après, malheureusement on ne vit pas dans un monde parfait, il se peut qu'il y ait des tensions internes entre les gens... ça c'est inévitable. Mais savoir faire la part entre l'humain et la fonction, savoir quel est ton rôle par rapport à ces informations et à l'usage de ce système d'informations. Savoir rester à sa place tout en donnant le coup de pouce qui fait que la situation ne se sclérose pas.

Quels bénéfices peut-on tirer du « bon usage » des SI à la fois pour l'organisation et pour les individus ?

Déjà une meilleure communication entre tout un chacun, et surtout un climat de confiance voire même de sérénité qui ne peut être que bénéfique surtout s'il arrive en situation de crise et d'urgence, qui

permette aux gens de réfléchir et d'agir en professionnels sans se soucier de leurs problèmes personnels... voilà.

(Fin de l'enregistrement)

Entretien 3

Fiche signalétique

Sexe : féminin

Age : 26-35 ans

Lieu de résidence (ville/pays) : Paris / France

Catégorie socioprofessionnelle : profession libérale

Niveau d'étude : deuxième cycle (Master, Maitrise, DESS, DEA)

Quelle importance revêt la vie privée des individus dans l'usage des SI ? Et pourquoi ?

Pour moi l'importance de la vie privée c'est essentiel et indispensable aujourd'hui surtout que les nouvelles technologies nous envahissent complètement... évidemment il faut faire très attention, pourquoi ? Parce que la vie privée est partout elle est partout, elle est au travail, elle est dehors elle est à n'importe quel moment, c'est pour ça que ça a une importance essentielle

Selon vous, quelle importance revêtent la confidentialité et la sécurité des SI pour les concepteurs, les intégrateurs et les utilisateurs ? Et pourquoi ? Comment garantir cette sécurité et cette confidentialité ?

Alors nous c'est indispensable parce que justement quand on est avocat, on est confronté à des clients. clients qui nous livrent des éléments essentiels et indispensables donc la confidentialité elle fait partie intégrante de la profession, et à ce titre, la sécurité des systèmes d'information pour protéger la confidentialité des informations est également indispensable.

Qu'est ce que vous pouvez me dire en plus concernant la confidentialité des dossiers traités ?

Nous en fait, ce qui se passe, c'est que... comme je vous le disais, on est régulièrement confronté à des clients qui ont besoin d'être certains que les informations qu'ils nous délivrent vont être tenues confidentielles et que évidemment, rien ni personne ne pourra atteindre les données qui sont enregistrées... alors ... voilà justement quand on a une conversation téléphonique, quand on reçoit un mail, il faut qu'on puisse nous garantir qu'on aura pas un adversaire ou n'importe qui d'autre qui pourra aller à l'encontre des informations qui nous sont délivrées et qui puissent être piratées .

Qu'entendez-vous par usage impropre des TI/SI de l'organisation ? Quels risques pour le fonctionnement du système, pour l'entreprise ?

Alors je pense que théoriquement l'usage impropre des services d'information, ben voilà ... c'est euh...par exemple... utiliser son ordinateur systématiquement à des fins personnelles, pour faire ses courses en ligne... pour être sur facebook pour... ou bien son téléphone pour appeler la famille les amis et tout ça ... mais euh.. Mais il y a une nuance importante qui est que voilà aujourd'hui on a de plus en plus de moyens de communications, il faut ne pas se voiler la face, la vie privée elle intervient aussi, on utilise aussi les services d'informations qui nous sont donnés par le cabinet, de temps en temps, ponctuellement pour euh... pour des fins personnelles.

Alors si je résume bien selon vous, l'usage impropre des SI correspond à l'usage à des fins personnelles ? Il y aurait – il d'autres usages impropres ?

Oui, notamment, évidemment que nous si on éteint pas notre ordinateur en partant ou si on n'enregistre pas correctement nos données... et euh.. oui ça peut faire aussi partie des usages impropres des services d'informations qui sont mis à notre disposition.

Sur l'usage personnel des SI de l'organisation ?

Ouais, j'ai à peu près répondu mais en fait l'idée c'est que évidemment le principe veut que au travail on distingue ... on ne fasse pas trop entrer notre vie privée, mais le fait est que c'est quasi impossible et que de ce fait, nécessairement, on introduit un peu de vie privée au travail, et qu'on utilise aussi ... alors modérément évidemment, les services informatiques euh... pour des besoins personnels.

Vous n'êtes pas contre l'utilisation des SI à des fins personnelles, mais qu'il faut une certaine modération...

Exactement, je pense qu'il n'y a pas de problèmes, à partir du moment où il y a une limite qui est établie et qu'on franchit pas cette limite.

Et selon vous, cette limite, c'est qui l'établit ? ça doit venir de la personne elle-même ou bien est ce au niveau de l'organisation que c'est déterminé ?

En fait, je pense qu'il y a deux niveaux... il y a un premier niveau où c'est le cabinet, le règlement intérieur, ou voilà... on a des règles qui nous sont fixées et qu'on se doit de respecter mais euh ... finalement, est ce que c'est ces règles là, elles sont pas tellement contraignantes au quotidien dans la vie du cabinet, en revanche nous personnellement, à nous de fixer les limites, la limites de l'usage des services d'informations qu'on fait et euh et donc voilà, c'est pour ça que je considère qu'il y a deux niveaux, deux niveaux de règles ... y a celles du cabinet et y a celles qui nous sont propres... celles qui nous sont propres ont tendance à prendre le dessus sur celles du cabinet.

Jusqu'où peut aller la collecte, le traitement et la commercialisation des données personnelles ? Selon vous quel encadrement ou quelles limites devrait-on imposer pour la protection des données personnelles ?

Alors moi ce que je pense en fait, c'est que un moment faut accepter les règles du jeu. Si on commence à livrer sa vie et à donner toutes les informations sur sa vie sur des sites comme facebook ou autres, et qu'on renseigne un maximum d'informations sur nous et ben il faut pas s'étonner que ces informations elle soient utilisées et commercialisées parce que la plupart des sites, le seul gain

finalement qu'ils font, c'est la revente de bases de données. Donc évidemment si on remplit volontairement toutes les informations qui nous sont systématiquement demandées, on sait plus ou moins qu'elles seront revendues. Et d'ailleurs, sur beaucoup de sites aujourd'hui, on voit un petit case avec autorisez vous les sites à transmettre ces données à nos partenaires... bla bla bla ... alors à nous de dire oui ou non. Donc on est quand même pas mal renseignés aujourd'hui que la commercialisation des données c'est chose courante ... alors à nous aussi de limiter ce qu'on accepte de divulguer sur n'importe quel site.

Et qu'est ce que vous entendez par données personnelles ? Données sensibles ? Selon vous quelles sont les données sensibles que vous ne voudriez pas qu'elles soient transmises ou commercialisées ?

Alors les données sensibles que je peux renseigner sur un site euh.. ben y a encore pareil, plusieurs rangs de données. Pour moi il y a les premières données un peu sensibles c'est celles qui me concernent par exemple, mon numéro de téléphone, mon adresse personnelle. Ça j'ai pas tellement envie, après, il y a un autre réseau de données plus sensibles qui sont encore plus intimes, comme ma situation conjugale, euh.. mon activité professionnelle où je travaille, voilà, tout ça se sont des données que je considère assez sensibles et que je voudrais pas qu'on divulgue.

Que pensez-vous de la nécessité voire de l'utilité du contrôle de l'usage des SI dans l'organisation ?

Alors ...euh... contrôler je suis pas contre ... pourquoi pas . Maintenant, contrôler c'est pareil... autant nous on doit se limiter dans l'usage des SI à des fins personnelles, autant le contrôle pour moi, il est indispensable qu'il soit limité parce que pour de multiples raisons en tant qu'avocat on a des millions de clients qui ont des situations tous les plus différentes les unes que les autres et à ce titre on a besoin d'avoir accès à énormément d'informations, et qui dit énormément d'informations dit énormément de sites qui nous sont autorisés, alors évidemment si on nous bloque l'accès à ces sites, on nous bloque l'accès à l'information et aux réponses que je peux apporter au client.

Si on résume bien, ce contrôle est il légitime au niveau de l'organisation ?

Légitime s'il est limité.

Sur l'adoption d'un SI dans l'organisation ?

Avant tout, je pense qu'il faut nous prévenir... c'est d'ailleurs le point essentiel on doit pas être pris par surprise à aucun moment, on doit nous prévenir, nous expliquer la démarche à suivre, et comment euh comment gérer ce nouvel outil déjà parce que si on veut vouloir s'en servir à de bonnes fins, il faut nous expliquer comment, et ensuite il faut nous prévenir impérativement sinon, ça n'a pas de sens et pas d'intérêt d'intégrer un nouveau service si on le sait pas à l'avance.

Concernant le téléchargement, quelle est votre opinion ?

Ben écoutez encore une fois, avec tout ce qu'on a besoin de savoir nous sur nos clients, ça peut nous arriver d'avoir, si on a un client en propriété intellectuelle, un chanteur ou je ne sais pas quoi, et qu'on doit télécharger une chanson, on le fera, et on le fera sans trop de soucis si c'est pour les besoins du dossier.

Si je résume bien, vous êtes pour le téléchargement en fait ?

Euh... j'ai rien contre oui.

Quelles sont les diverses problématiques et risques qu'on rencontre généralement dans l'utilisation des SI dans l'entreprise ?

Alors il y a plusieurs risques, plusieurs problématiques, plusieurs risques que euh.. qu'on est susceptibles de rencontrer surtout dans la profession d'avocat, euh... en termes de problématique, je vous l'ai expliqué un peu tout à l'heure, c'est vrai que euh.. les vrais problématiques, c'est le blocage des sites internet, parce que ça euh ça on a systématiquement le besoin d'avoir accès de façon permanente à tous les sites internet sans être limité et sans être bloqué. Donc dès qu'on est bloqué on bloque nos clients et bloque finalement le dossier. Donc voilà et euh... les risques euh... que l'on rencontre le plus gros et le plus important, c'est évidemment le piratage, et le piratage de nos données, des données qui sont enregistrées, et également euh... la perte de données. Parce que ça aussi ça peut nous poser énormément de problèmes, donc d'où l'importance finalement de sauvegarde de données.

Quelles attitudes ou comportements justifieraient le mieux le bon usage des SI ?

Euh.. Quelles attitudes ou comportements ?? euuummm Alors évidemment euh, ben par exemple, vérifier l'enregistrement systématique de ce qu'on rentre sur l'ordinateur eumm éteindre son ordinateur systématiquement parce que sinon euh ... évidemment on laisse la possibilité à qui veut de voir ce qui se passe dans notre ordinateur, et comme comportement enfin.. ça c'est les autres et de moi par rapport aux autres et ben pareil, je m'autoriserai pas à aller voir un ordinateur allumé ou de fouiller un ordinateur d'un collaborateur pour euh.. regarder ce qui se passe dans son ordinateur sans son autorisation sans l'avoir prévenu au préalable. Enfin je pense que ce sont des règles indispensables au bien être du cabinet.

Que veut-dire, selon vous, un usage éthique ou « le bon usage » des SI dans l'organisation ?

Ben ça veut dire un peu ce que je viens de vous dire à vrai dire, parce que je considère que l'usage, le bon usage, c'est euh.. c'est le propre respect que nous on a de nos données, en éteignant son ordinateur, en vérifiant qu'on ait bien un mot de passe pour pouvoir accéder nous à nos données. Donc pas tout le monde ne l'a, on est logiquement les seuls à pouvoir y accéder, et en enregistrant ses données systématiquement de façon à les sauvegarder et on ne risque pas une perte de données euh qui peut être très préjudiciable et dans un deuxième temps, l'usage éthique, c'est les autres quoi !! c'est ne pas aller fouiller, c'est ne pas euh.. prendre une conversation, ne pas écouter une conversation qui ne nous concerne pas euh.. Voilà.

Au-delà du respect des règles (légal, déontologique) existe-il, selon vous, une ligne de conduite personnelle ou des principes de bon usage des technologies de l'information et de la communication dans l'organisation ?

Eum, alors je pense que c'est vrai que .. cette question elle est assez pertinente parce que finalement les règles légales et déontologique euh.. on nous en parle on les apprend et puis on les oublie. Donc euh, concrètement ce qu'il reste, c'est la ligne de conduite personnelle qu'on va adopter au quotidien

dans le cabinet. Donc oui, je pense qu'il y a une conduite personnelle et des principes qui sont propres et qui doivent être appliqués au sein du cabinet et euh.. et voilà. Notamment ça passe par le respect du travail de l'autre et le respect du travail de l'autre implique de pas aller fouiller dans son ordinateur, dans ses affaires euh.. de pas prendre une communication alors qu'on est pas concerné, de pas écouter une communication lorsqu'on est pas concerné, ou euh de toujours prévenir qu'on écoute une conversation ou qu'on a eu accès à telle donnée, et si jamais il y un fax ou un mail qui arrive dans notre boîte mail par hasard et qui nous est pas destiné tout de suite aller le renvoyer au bon destinataire, ça c'est des règles de conduite personnelle qui sont euh.. Complètement primordiales, et au respect des collaborateurs au sein du cabinet, et au respect de nos clients finalement.

Quels bénéfices peut-on tirer du « bon usage » des SI à la fois pour l'organisation et pour les individus ?

Ben pour l'organisation professionnelle au sein du cabinet, je vous l'ai dit, c'est indispensable parce que du coup euh.. Nos clients nous font confiance, nous on se fait confiance entre nous. On sait qu'il y aura pas de dérapages, on sait qu'il y aura pas de ... on sait qu'on se respecte les uns les autres, alors évidemment il y a des conséquences sur les individus en soi. À savoir euh... à savoir, ça participe finalement à la bonne ambiance, parce que quand on respecte le travail de chacun euh.. les informations de chacun, et voila.. ça participe à la bonne ambiance du cabinet.

(Fin de l'enregistrement)

Entretien 4

Fiche signalétique

Sexe : féminin

Age : 26 - 35 ans

Lieu de résidence (ville/pays) : Paris / France

Catégorie socioprofessionnelle : Cadre

Niveau d'étude : deuxième cycle (Master, Maitrise, DESS, DEA)

Quelle importance revêt la vie privée des individus dans l'usage des SI ? Et pourquoi ?

C'est assez important, il faut se protéger au vu de sa vie privée sur internet, faire attention de ne pas mettre n'importe quoi, que les gens ne mettent aussi n'importe quoi sur nous. Car sur internet la vie privée n'est pas seulement maîtrisée que par nous.

Au niveau de l'organisation dans laquelle vous travaillez comment vous concevez la protection de la vie privée dans l'utilisation du matériel informatique et système informatique de l'entreprise ?

L'utilisation de mes ... ?

L'utilisation des SI de l'entreprise dans laquelle vous travaillez.

Là où je travaille à part mon nom, mon prénom, mon statut il n'y a rien d'autre de renseigné, je n'ai pas de problème avec mon CV mon âge et tout, toutes les informations que j'ai données à mon employeur il peut les utiliser dans le cadre professionnel.

Donc si on donnait une échelle, la vie privée revêt quelle importance : c'est capital ou c'est de moindre importance ... ?

Ben, j'essaie de mettre une barrière entre vie privée et vie professionnelle, et pour avoir une vie professionnelle il faut quand même mentionner certains éléments de sa vie privée notamment dans le CV dans la case loisirs, on met souvent nos intérêts nos centres d'intérêt, donc je mets une barrière, il n'y a pas forcément d'échelle à donner j'essaie de ne pas trop mélanger les deux.

Selon vous, quelle importance revêtent la confidentialité et la sécurité des SI pour les concepteurs, les intégrateurs et les utilisateurs ? Et pourquoi ? Comment garantir cette sécurité et cette confidentialité ?

Etant donné que c'est un cabinet d'avocat, la confidentialité est de rigueur, et il me semble que nous respectons ce paramètre au maximum.

Euh... des messages sont signalés en dessous des e-mails envoyés, les objets des mails sont titrés confidentiels quand c'est confidentiel et il y a une clause de confidentialité dans ma convention de stage. Donc il me semble que tous les paramètres sont mis en œuvre pour que ça se respecte au maximum.

Pourquoi la sécurité et la confidentialité sont si importantes ?

Au sein d'un cabinet d'avocats c'est plus important, il faut que les correspondances, les pièces, les appels téléphoniques avec le client, les renseignements tous les éléments qu'on a ne peuvent pas être communiqués à n'importe qui. C'est un des principes déontologiques de base dans la profession d'avocat

Quels problèmes soulève la propriété des biens informationnels dans l'usage des SI ?

Si on veut vraiment protéger des biens qui durent dans les bases informatiques, le moyen le plus sûr c'est de faire payer le consommateur pour y avoir accès. Ensuite... limiter cet accès sur le consommateur celui là même qui l'a payé, ensuite... il faudra y réfléchir avec beaucoup d'attention... empêcher à d'autres personnes d'avoir accès à ces documents.

Il doit exister des... empêcher d'imprimer des documents facilement, donner des codes à cette personne et éventuellement les changer régulièrement.

Vous en tant que utilisateurs, quels sont les problèmes qui peuvent en résulter par exemple ?

Ben... des copier coller, la diffusion à tous ses amis à ses collègues de ce qu'on trouve dans les bases de données, l'utilisation par toutes les personnes d'un code sans nombre limité, tout ça, ça met bien en danger ces bases de données... et porte atteinte aux auteurs de ces biens.

Qu'entendez-vous par usage impropre des TI/SI de l'organisation ? Quels risques pour le fonctionnement du système, pour l'entreprise ?

Là je suis entrain de me demander si vous parlez des consultations de mails personnels, des consultations de réseaux sociaux... euh... impropre c'est un verbe... un mot plutôt, un peu trop fort pour moi, car on passe pas mal de temps dans un lieu de travail, donc ça peut aider à la détente de consulter ses mails perso pour faire une petite pause.. euh...

Donc si je résume bien pour vous la consultation de ces mails perso ou l'utilisation de Facebook dans son lieu de travail pendant son temps de travail fait partie d'une utilisation normale du système informatique de l'entreprise ?

Ça dépend dans quelle mesure, si c'est se connecter en permanence et y aller toutes les 5 minutes non, il y a un usage normal et faire une consultation par ci par là pour se changer les idées, pour faire une pause en y passant rien que quelques minutes là, ça ne me semble pas du tout incorrect.

Selon vous aux cas où il y aurait des usages impropres quels seraient les risques ?

Pour moi usage impropre ça va beaucoup plus loin, ce serait des sites de rencontre des sites pornographiques, des achats de vêtements en ligne... vraiment ce qu'on est censé faire à la maison, une consultation de boîte mail ou une consultation d'un réseau social n'a rien à voir avec un temps passé sur la redoute.fr pour renouveler sa garde robe... donc là c'est là où on en viendrait à un usage impropre des SI de l'entreprise.

Et donc les atteintes à l'entreprise ce serait un temps de travail qui n'est pas suffisant par rapport au temps de travail qui devrait être effectué compte tenu du temps passé sur ces sites internet. Ce serait une déconcentration totale, un manque de respect par rapport à l'entreprise, ce serait une possibilité de licenciement etc..

Que pensez-vous de l'usage des SI de l'organisation à des fins personnelles ?

Au sein de l'entreprise comme en dehors de l'entreprise jusqu'où accepterez vous qu'on utilise vos données personnelles ?

Etant donné que je suis au stade du début de mon entrée dans la vie professionnelle, la communication de mon adresse e-mail et de mon CV ne pourrait que m'être favorable, mais toutefois, je pense que avant de faire ça il faut recueillir l'accord de la personne...enfin moi en l'occurrence, et ne pas le transmettre à n'importe qui, le commercialiserait ça me paraît un peu... aller un peu trop loin, le communiquer à des collègues pour aider cette personne lorsque qu'elle l'a demandé là il n'y a pas de problème. Le communiquer lorsque cette personne n'a rien demandé là il ya un problème.

Donc vous êtes contre l'idée de toute commercialisation ou de toute autre utilisation des données personnelles ?

Bien sûr...de toute commercialisation bien entendu, de toute utilisation pour moi il faut recueillir l'accord de la personne.

Quelle sorte de données pouvez-vous autoriser pour un traitement ou un fichier, pour les badges, temps de travail ou autre ?

Mon nom et prénom...ben ils connaissent déjà beaucoup de chose sur moi dans cette entreprise...pour badger le temps de travail...on a déjà un badge pour les entrées il suffirait qu'ils installent quelque chose pour contrôler, ils sauraient tout, à quelle heure on arrive, à quelle heure on part. mais ça ce n'est pas un problème, ça existe depuis des années et ce n'est pas quelque chose qui pose grave problème.

Sur le contrôle de l'usage des SI dans l'organisation ?

Non je ne pense pas que ce soit nécessaire, je pense qu'il faudrait essayer de faire plus confiance aux salariés et éviter de mettre des mouchards pour contrôler ce que fait le salarié de son temps de travail, mais au bout d'un moment... peut être que ces moyens peuvent être utiles lorsqu'on repère certaines personnes qui ne sont pas très loyales envers l'entreprise et vont sur des sites totalement impropres, mais le principe de base pour moi serait de ne pas utiliser des mouchards.

Donc vous êtes favorable à quel genre de contrôle par exemple ?

Ben... les mots de passe chacun a son ordinateur, chacun a son propre mot de passe et chacun a sa propre adresse mail, moi je ne chercherai pas à contrôler par le biais des éléments informatiques, mais plutôt en fonction de voir si la personne a correctement fait son travail ou pas.

Quelle est la bonne démarche à entreprendre lors de l'adoption ou de l'intégration d'un SI ?

Quelle est la place du salarié dans ce processus ?

Oui il doit être consulté, on doit lui demander son avis... on doit faire ... si ce n'est donner son accord, être mis au courant et avoir un droit de réponse...

Selon vous, quels sont les facteurs (individuels ou organisationnels) qui favoriseraient un bon usage des systèmes d'informations ?

Il faut que vous répétiez là parce que...

Quels sont les facteurs qui font que les utilisateurs ou les responsables de l'entreprise ont une démarche éthique vis-à-vis de l'utilisation des SI ? Qu'est ce qui pousse les gens à avoir un bon usage des systèmes d'information de l'entreprise ?

Euh... c'est par égard pour moi déjà pour éviter de mettre n'importe quoi ou que n'importe quoi soit accessible par n'importe qui... j'essaie de mettre ... je fais une tri des informations que je mets en ligne et j'en mets le moins possible et souvent je réfléchis aux conséquences que ces informations mises en ligne pourraient avoir dans le futur, donc c'est surtout par respect à moi-même et par prévention que j'émet des réserves sur ma vie en ligne.

Et au niveau de l'organisation ?

Arrêter de demander 30 mille renseignements sur l'identité de la personne. Juste se contenir aux noms et prénoms et éléments suffisants pour avoir une vie sur internet, pour avoir des contacts sur les réseaux sociaux, sans avoir besoins de détailler son adresse personnelle son numéro de tél, sa date de naissance, le nom de ses parents, le travail de ses parents, son numéro de sécurité sociale et j'en passe...on en est pas là...

Et des mesures au sein de l'entreprise ?

C'est la même chose s'en tenir à demander que les informations strictement nécessaires au sein de l'entreprise dans le cadre professionnel et ne pas demander des trucs qui n'ont aucun lien avec la vie professionnelle. Après en dehors de l'entreprise, sur internet ou en ligne les gens peuvent se dire de vive voix au sein de l'entreprise et peuvent aller beaucoup plus loin s'ils ont des atomes crochus entre eux.

Cela peut il être normalisé dans un document officiel au sein de l'entreprise, règlement intérieur ou charte par exemple ?

Je ne pense pas qu'on puisse empêcher les gens d'étaler leur vie en ligne s'ils en ont envie. Par contre dans un cadre professionnel, on a le droit de... je pense que ça serait possible de limiter la communication des informations qui ne seraient pas nécessaires dans la vie professionnelle et qui seraient même peut être nuisibles à l'image de l'entreprise pour laquelle ces personnes travaillent.

Quelles sont les diverses problématiques et risques qu'on rencontre généralement dans l'utilisation des SI dans l'entreprise ?

De l'entreprise ? Il n'y a pas tellement de problème dans l'utilisation de mes information dans l'entreprise, j'ai donné des informations en connaissance de cause, je n'ai pas eu besoin d'en donner plus que ce qu'ils voulaient. Et je ne pense pas qu'elles soient mal utilisées là où je suis...

Donc il n'y a pas de risque que vous craignez ?

Ben non... pas là où je suis actuellement, peut être que dans une autre entreprise où il y aurait des choses différentes, par exemple retrouver son nom ou son prénom lorsqu'on le tape sur Google, pour moi rien ne s'affiche en ce qui me concerne donc tout va bien.

Quelles attitudes ou comportements justifieraient le mieux le bon usage des SI ?

Ben...de ne pas donner trop d'informations, de ne donner que celles qui sont utiles et nécessaires et simplement si on nous le demande, ne pas étaler sa vie directement dès qu'on arrive, y aller progressivement et avec raison.

Que veut-dire, selon vous, un usage éthique ou « le bon usage » des SI dans l'organisation ?

Chacun a une éthique différente à l'époque où l'on vit aujourd'hui. Un usage éthique des données personnelles ?

Non de tout ce qui est matériel informatique de l'entreprise.

Ben c'est-à-dire... de ne pas aller sur des sites internet qui seraient préjudiciables à l'entreprise, respecter l'entreprise pour laquelle on travaille. J'ai du mal à voir ce qui pourrait ne pas être éthique ... peut être que je suis très éthique...(rires)

Au-delà du respect des règles (légales, déontologiques) existe-il, selon vous, une ligne de conduite personnelle ou des principes de bon usage des technologies de l'information et de la communication dans l'organisation ?

Chacun a sa conception de l'informatique et en effet il y a des usages bien différents, en ce qui me concerne moi j'ai un usage régulier et plutôt fréquent dans le cadre de mon travail...

Tu peux répéter la question ?...

Euh... faire de la prévention, faire attention à ce qu'on met en ligne aux conséquences que cela pourrait avoir, euh... savoir que certains sites ne sont pas très corrects. Et justement commercialiser les données ou les mettre en ligne alors que les utilisateurs n'en ont même pas connaissance... Faire attention

Quels bénéfices peut-on tirer du « bon usage » des SI à la fois pour l'organisation et pour les individus ?

Ben la communication entre les personnes..., la facilité de communication, la rapidité...la facilité. Dans le cadre de l'entreprise il y a beaucoup plus d'avantages que d'inconvénients, j'ai du mal à identifier les inconvénients dans l'entreprise, mais dans la vie de tous les jours c'est autre chose. Mais dans l'entreprise il me semble qu'il y a des économies de parler de temps et de tout.

(Fin de l'enregistrement)

Entretien 5

Fiche signalétique

Sexe : féminin

Age : - de 25 ans

Lieu de résidence (ville/pays) : Paris / France

Catégorie socioprofessionnelle : employée

Niveau d'étude : deuxième cycle (Master, Maitrise, DESS, DEA)

Quelles sont les diverses problématiques et risques qu'on rencontre généralement dans l'utilisation des SI dans l'entreprise ?

Alors je pense que les risques que l'on peut rencontrer ce serait par exemple les bugs ou les virus, qui peuvent affecter nos logiciels et les diverses problématiques. Ben la problématique des protections des données, et de la confidentialité de nos données personnelles. Voilà.

Qu'est ce qui vous ferait peur dans l'utilisation des données personnelles et quels risques pour vous dans le domaine professionnel et la vie privée ?

Ben il y aurait un risque si j'étais ma vie privée sur mon ordinateur ou dans les dossiers auxquels les gens peuvent avoir accès, mais .. c'est pas le cas .. mais si enfin.. du coup j'vois pas ... enfin, en quoi ça peut me porter préjudice.

A la place de l'organisation dans laquelle vous travaillez, quels seraient les risques pour elle ?

Les risques par rapport à quoi ?

Pour l'organisation, à l'usage des SI, je veux parler des fuites d'information, ou ...

Ah ben ça serait si ils ont des employés négligents qui peuvent oui qui peuvent divulguer des informations sans le consentement de leurs supérieurs ou autre, oui ou qu'il y ait des fuites ou euh... des données qui s'enregistrent pas parce que il y a un problème au niveau du système.

Quelles attitudes ou comportements justifieraient le mieux le bon usage des SI ?

Ben que les.. qu'on ait une formation ou qu'on nous dise comment bien utiliser les ... c'est quoi SI déjà ? ah, les systèmes d'information ...et après je pense que chacun est responsable...

Que veut-dire, selon vous, un usage éthique ou « le bon usage » des SI dans l'organisation ? quelles sont les caractéristiques d'un utilisateur averti des SI, c'est-à-dire l'utilisateur qui utilise normalement les SI, quel comportement doit il avoir par rapport à la gestion des mots de passe etc ...?

Il doit garder ça secret, ne pas le donner à n'importe qui, même à une personne de confiance, parce qu'on sait jamais. Et eu... voilà . faire attention.

Au-delà du respect des règles (légal, déontologique) existe-il, selon vous, une ligne de conduite personnelle ou des principes de bon usage des technologies de l'information et de la communication dans l'organisation ?

Euh... je ne sais pas, je ne vois pas trop.

Quels bénéfices peut-on tirer du « bon usage » des SI à la fois pour l'organisation et pour les individus ?

Euh... beaucoup de choses positives pour l'entreprise et pour ses salariés, une meilleure gestion du système et une protection des droits de chacun.

Quelle importance revêt la vie privée des individus dans l'usage des SI ? Et pourquoi ?

Alors...(soupir caché) quelle importance revêt la vie privée des individus dans l'usage des SI ? euh... ben déjà la vie privée c'est privé, et donc euh.. à partir de là, rien que le nom prouve bien que ça doit rester ... faire partie de la sphère privée, que ça doit pas se mélanger aux données ou ..à la vie enfin du travail, donc de quelle importance revêt la vie privée ben eu.....

Si on devait classer ça dans une échelle d'importance ?

Ben c'est important, mais bon après, faut laisser sa vie privée là où elle est quand tu viens travailler car tu .. parce que... quand tu vas au travail, c'est le travail avant tout, la vie privée, ça passe un peu derrière.

Et donc, si je résume bien, la vie privée, c'est, dans l'usage des SI, c'est important, relativement important ou de moindre importance ?..

Ben ça peut servir.. qu'on puisse se servir des SI pour la vie privée, mais ça doit être à moindre échelle, enfin ça doit pas être prioritaire.

Selon vous, quelle importance revêtent la confidentialité et la sécurité des SI pour les concepteurs, les intégrateurs et les utilisateurs ? Et pourquoi ? Comment garantir cette sécurité et cette confidentialité ?

Euh..j'pense que la sécurité et la confidentialité sont beaucoup plus importante dans un cabinet d'avocat que dans une entreprise je pense ... une entreprise banale... parce qu'il y a des dossiers.. ben des données beaucoup plus confidentielles que d'autres qui peuvent avoir des conséquences négligeables pour le cabinet si fuites il y a. donc je pense qu'il faut mettre la sécurité en haut de ... enfin la confidentialité, la sécurité en haut des.. en priorité par rapport au reste.

Et selon vous comment doit on garantir la sécurité tant au niveau personnel qu'au niveau organisationnel ?

Ben il doit, j'sais pas, pas laisser trainer des dossier qu'il estime confidentiels ou importants ... qu'il pense à verrouiller son ordinateur à chaque fois qu'il part ... qu'il .. j'sais pas ... qu'il laisse pas son badge trainer parce qu'il peut permettre à quelqu'un d'avoir accès au bureau et euh.. voilà.. et sinon ... au niveau de l'entreprise avoir peut être un réseau, enfin un réseau qui fait que toutes les données, ou qu'il y ait... même au niveau de l'intranet, qu'il y ait des réseaux propres à l'entreprise pour pas qu'il y ait des fuites, ou que les gens puissent pas avoir accès à nos données à nous.

Quels problèmes soulève la propriété des biens informationnels dans l'usage des SI ?

Euh.. sur la propriété des biens informationnels ...

C'est-à-dire vous par exemple, les biens que vous utilisez, les documents et les biens qui servent aux entreprises, quels problèmes par rapport à la propriété de ces biens ?

Ben .. pareil, c'est au niveau de la confidentialité non ?

Oui, oui, c'est au niveau de la confidentialité, les logiciels et les bases de données..

Ah les bases de données, y a que nous qui pouvons avoir accès... euh... à moins que ... c'est sécurisé donc je pense pas qu'il puisse y avoir euh... un quelconque problème avec l'extérieur.

Et dans le cas, par exemple, ça s' est vu dans certains cabinets, où il y a des avocats, des secrétaires ou des employés qui ont pris dans les bases de données des modèles propres aux cabinet ...

Ça après ça engage la responsabilité, mais ça dépend si le cabinet est au courant ou pas.

Donc si le cabinet n'est pas au courant, il y a pas de problème selon vous ?

Ben si il y a un problème, si il est pas au courant il peut pas y avoir de poursuites ..quoi que ce soit, ça dépend de l'usage que la personne en fait.. si elle en fait un usage privé, qui est uniquement privé qui reste dans la sphère privée euh.. il y a peut être juste un problème avec sa morale ou un problème éthique, après si personne d'autre est au courant je pense pas qu'il y ait un problème... qui si elle l'utilise dans le domaine public , oui sa responsabilité peut être engagée, et l'image du cabinet peut être remise en cause.

Qu'entendez-vous par usage impropre des TI/SI de l'organisation ? Quels risques pour le fonctionnement du système, pour l'entreprise ?

Ben . l'usage impropre, ben abuser dej'sais pas ... de ce qu'on peut avoir ... dans quel sens ?

Je veux parler de l'usage impropre dans le temps de travail, comme par exemple si on va dans des sites.

Ah oui d'accord ...euh... ah oui qu'entendez vous par usage impropre ? ben oui.. par exemple, allez dans des sites qui n'ont rien à voir avec le travail.

Et quoi d'autre ?

Ben euh... utiliser à des fins de... pour le travail, mais pas pour euh.... Pour la concurrence ou des fins d'espionnages. Un usage pas raisonnable.

Que pensez-vous de l'usage des SI de l'organisation à des fins personnelles ?

Bah si des sites ne sont pas bloqués par l'entreprise après ... je pense qu'on peut prendre 5 min de notre temps pour aller vérifier nos mails, faire des choses comme ça. Si après ces sites là sont bloqués euh... ben dans tous les cas on peut toujours se servir d'internet ou de logiciel à des fins personnelles mais en tout cas ça pendra une place moins importante, mais c'est aussi à l'organisation de bloquer les sites qui peuvent distraire les employés Les empêcher de travailler correctement.

Jusqu'où peut aller la collecte, le traitement et la commercialisation des données personnelles ? Selon vous quel encadrement ou quelles limites devrait-on imposer pour la protection des données personnelles ?

Dans l'entreprise ?

Bah oui ...

Ben elle peut aller jusqu'ou ? Ils peuvent savoir mon nom, les données basiques quoi. Là où j'habite, après, demander mes origines me demander où j'habite ...enfin si où j'habite encore ... mais mon point de vue sur la religion les trucs comme ça, je crois pas que ça soit nécessaire et qu'ils en aient absolument besoin pour le travail. Donc je pense que ça doit juste se limiter à notre identité notre adresse et euh... voilà

C'est-à-dire les données qui sont nécessaires à l'accomplissement du travail.

Oui du travail ou pour des présentations des choses comme ça.

Et concernant la commercialisation ou bien l'échange, la divulgation de ces données, vous vous situez comment par rapport à ça ?

C'est-à-dire ?

C'est-à-dire, vous êtes pour contre la transmission de ces données ?

Ben faut me demander mon accord avant pour commercialiser ou divulguer mes informations mais euh...je ne serai pas contre à ce qu'on donne ou qu'on mentionne mon nom quelque part, mais je préférerais donner mon avis avant.

Que pensez-vous de la nécessité voire de l'utilité du contrôle de l'usage des SI dans l'organisation ?

Euh... je pense que c'est nécessaire pour euh protéger l'entreprise comme le salarié, euh... donc euh si c'est nécessaire, je pense que c'est utile (gah) après euh... après je sais pas si il faut une personne en particulier qui fait ça de sa journée, mais je pense que c'est après c'est des systèmes d'antivirus ou des systèmes où ils bloquent les informations pour pas qu'elles soient divulguées aux uns et aux autres, mais je pense que c'est nécessaire surtout dans un cabinet d'avocat car il y a plein de données confidentielles, secrètes à protéger.

Quelle est la bonne démarche à entreprendre lors de l'adoption ou de l'intégration d'un SI ?

J'en sais rien moi...

Ben présenter, prévenir qu'il y a un nouveau logiciel, dire à quoi il sert, dire comment ça marche euh... prévenir des dangers, ou je sais pas, ou dire que c'est limité à telle tâche, ou dire qu'il ne doit pas être utilisé pour autre chose que la chose pour laquelle il est prévu.

Et les salariés ont-ils leur mot à dire dans ce processus ?

Je pense que si c'est un logiciel qui sert à l'accomplissement de leur travail je pense que les salariés ont pas forcément grand-chose à dire sauf si forcément ça restreint leur liberté ou leurs ...enfin, ou si ça permet la divulgation de leurs données personnelles. Après je pense pas qu'on doit forcément consulter à chaque fois qu'on leur remplace un logiciel les salariés, sinon on ne mettrait jamais rien en place.

Selon vous, quels sont les facteurs (individuels ou organisationnels) qui favoriseraient un bon usage des systèmes d'informations ? Et si je vous parle de l'éthique dans l'usage de SI, ça vous renvoie à quoi une bonne éthique de l'utilisateur des SI ?

Euh.. je sais pas, ça repose sur le respect, le secret, euh...oui le secret le respect, le professionnalisme. Et selon vous quels sont les facteurs qui contribuent à ça ? Tant individuels qu'organisationnels...

Propre à l'individu ou bien au niveau de l'organisation ?

Ben une prévention, ou une formation des personnes, leur rappeler qu'ils sont dans un cabinet d'avocat par exemple et que voilà, ils ont des responsabilités, et montrer qu'il y a un encadrement minimum qui fait qu'on peut pas faire n'importe quoi.

Et l'éthique personnelle par rapport à ça ? comme les gens qui se disent que personnellement, il ont une éthique qui fait qu'ils ne vont pas faire de mal à autrui ? etc ..

Bah oui forcément, si on a une personne qui pour elle aller fouiller dans l'ordinateur, ça lui pose pas problème, ça favorise pas le bon usage des SI, alors que si son collègue pense que éthiquement parlant faut laisser les choses où elles sont, si ça concerne les autres forcément il ne va pas y avoir le même usage pour les autres , le même impact sur l'usage des SI, et c'est pour ça que je pense que l'organisation doit, pas superviser, mais les rappeler à l'ordre pour expliquer un peu comment ça marche, enfin comment fonctionne l'entreprise là-dessus.

Quels bénéfices peut-on tirer du « bon usage » des SI à la fois pour l'organisation et pour les individus ?

Ben c'est une entreprise qui fonctionne bien, qui n'a pas de problème avec ses employés, qui euh.. Voila, où tout est ... où tout se passe bien.

Au-delà du respect des règles (légales, déontologiques) existe-il, selon vous, une ligne de conduite personnelle ou des principes de bon usage des technologies de l'information et de la communication dans l'organisation ?

Ben peut être que ça a sa place dans le règlement intérieur de l'entreprise, je sais pas ... et euh.. conduite personnelle euh...Donc c'est personnel, donc chaque personne n'aura pas le même avis. C'est comme j'ai dit tout à l'heure, c'est le respect, c'est je ne sais pas ...être responsable.

(Fin de l'enregistrement)

Entretien 6

Fiche signalétique

Sexe : masculin

Age : - de 25 ans

Lieu de résidence (ville/pays) : Paris / France

Catégorie socioprofessionnelle : étudiant

Niveau d'étude : deuxième cycle (Master, Maitrise, DESS, DEA)

Quelle importance revêt la vie privée des individus dans l'usage des SI ? Et pourquoi ?

Bon je vais partir d'abord du général pour vous dire que l'usage des SI... des données personnelles peut s'avérer très, très délicat parce que la vie privée de la personne... elle est caractérisée par son inviolabilité, euh... l'inviolabilité de la vie privée de la personne fait que euh... les données personnelles sont très difficiles à gérer, toute question relative aux données personnelles est très très difficile à gérer. donc moi personnellement euh... enfin...et comme toute autre personne, comme dirait une personne du sens commun... c'est-à-dire je vais aller dans le même sens que le sens commun pour dire que personne n'a le droit d'interférer dans la vie privée d'autrui. Bon c'est vrai que avec internet aujourd'hui tout est possible, les gens peuvent pirater nos données personnelles et parfois cela peut être problématique.

Et puis au niveau du contrôle de ces systèmes aussi je pense que cela pose problème. La vigilance doit être de mise aussi, que ce soit au niveau de la Fac ou ailleurs, partout où les données personnelles d'une personne sont en jeu, moi je crois que il faudrait être, être vigilant, il faudra mobiliser le maximum de contrôle pour préserver toutes les données qui seraient d'une façon ou d'une autre à la vie privée d'une personne.

Et si vous devez placer ça dans une échelle d'importance ?

Moi je crois que c'est primordial, je ne dirai même pas euh...c'est vraiment important, mais eh... c'est primordial pour moi, parce que là on est entrain d'assister à quelque chose qui dépasse même l'entendement parce que aujourd'hui, si vous voulez, tout ce qui est internet les réseaux sociaux etc. aujourd'hui c'est tellement répandu que finalement ça dépasse le contrôle des gens, on dirait qu'on ne peut plus contrôler ces choses là. Il y a des ... même si vous suivez l'actualité... je crois que c'est avant-hier, ils ont parlé des pirates qui ont... qui s'attaque à l'Elysée maintenant, vous voyez que le phénomène s'avère incontrôlable, donc il faudra prendre des dispositions à la mesure de la situation quoi. Moi je dirai que c'est primordial, il faut vraiment mobiliser des efforts maximums quoi pour pouvoir éradiquer ces choses là.

Là vous parlez d'efforts, quoi par exemple pour protéger la vie privée des utilisateurs ?

Oui pour protéger la vie privée des utilisateurs on va dire...il faudrait tout simplement ... moi je ne sais pas... mais il faudra miser sur l'innovation euh... c'est à dire que... moi j'ai comme l'impression

que les hackers sont en avance sur notre temps... je ne sais pas, mais il faut épouser leur rythme à eux aussi pour pouvoir contrôler tout ça.

C'est vraiment problématique, en matière d'informatique je ne m'y connais pas trop, donc je ne peux pas préconiser vraiment de solution, mais je dirais que le problème c'est les hackers, les gens qui piratent. Et voilà, il faudrait tout simplement, que ce soit au niveau de la loi ou euh... enfin, il faut soit adopter des lois, il faut être beaucoup plus contraignant... et je ne sais pas trop, je ne m'y connais pas trop et je ne veux pas trop m'aventurer dans ce domaine là

Selon vous, quelle importance revêtent la confidentialité et la sécurité des SI pour les concepteurs, les intégrateurs et les utilisateurs ? Et pourquoi ? Comment garantir cette sécurité et cette confidentialité ?

Premièrement d'abord je vais essayer de faire le lien entre ces deux termes... moi je crois que la sécurité a comme finalité la préservation de la confidentialité, n'est-ce pas ? donc pour que les gens se sentent en sécurité il faudra que leurs données soient préservées, donc confidentialité quoi.

Bon comme je vous l'ai dit tantôt moi je trouve primordial qu'on rétablisse la préservation des données...Maintenant la question est que quels que soient les efforts qu'on va mobiliser est ce que les gens vont se sentir 100% protégés est ce que leurs données vont être 100% préservées, parce que internet aussi...tout ce qui est SI ...bon c'est quelque chose.... C'est pas quelque chose qui est stable, c'est quelque chose qui bouge , qui évolue, donc il ya tout le temps des innovations, donc les gens ne vont pas se sentir en sécurité... à chaque fois qu'il ya des innovations les gens vont avoir besoin de plus de sécurité... donc c'est pas quelque chose de difficile à gérer quand même la question de sécurité. Vu que c'est pas quelque chose de fixe.

Quels problèmes soulève la propriété des biens informationnels dans l'usage des SI ?

Bon premièrement d'abord... la notion de bien... est ce qu'on peut les appeler biens, c'est ça le problème, c'est à dire les informations qui sont intrinsèquement liées à la personne...c'est-à-dire son nom, son truc... c'est-à-dire l'état de la personne et tous les données qui vont permettre d'identifier la personne est ce qu'on peut appeler ça bien d'abord ?

Oui ces informations et au-delà d'autres informations comme des travaux ou des études

Donc la protection de ces biens là vous voulez dire ? D'accord... bon à ce niveau là ... moi je dirai que usurper ces biens là peut être assimilable au vol... mais bon là aussi c'est ... c'est un peu délicat, c'est délicat, je ne sais pas comment dire...oui bah... je dirai que usurper ces biens là...parce que si tu arrives à conserver quelque chose dans ton espace personnel...n'est ce pas ? L'accès à ces biens peut être assimilable au vol tout simplement, mais maintenant bon, je ne sais pas quelle solution préconiser...enfin je crois que les solutions sont là, il y a eu la loi HADOPI il y a eu d'autres lois... et puis voilà d'autres que la CNIL a mis en place pour encadrer tout ça.

Selon vous à qui appartient l'information ou les données qui transitent dans un SI, appartiennent à qui ?

Moi je crois que ça appartient à la personne qui les a mis dans le système d'information...maintenant, euh... il y a une autre personne...la personne qui est chargée de gérer le SI... moi je crois que cette personne, il n'a qu'un droit d'usage... la personne qui est chargée de gérer le SI n'a qu'un droit d'usage, mais les informations appartiennent à la personne qui les a mis là ... oui à la personne qui les a mis là. La personne qui a un droit d'usage n'a pas le droit aussi de dévoiler les données personnelles.

Qu'entendez-vous par usage impropre des TI/SI de l'université Paris V Descartes ? Quels risques pour le fonctionnement du système ?

Voilà justement c'est ce que je viens de dire là... et puis votre question m'a rappelé quelque chose que j'ai vécu... bon c'est quand je me suis inscrit à l'université Paris V Descartes j'ai donné mon adresse mail et tout... mis ce que je vais appeler usage impropre c'est que tous les mois je reçois des prospectus, des trucs comme quoi l'université Paris Descartes vous informe, il y a des soirées de gala, des trucs patati patata. Parce que à la base moi je n'ai pas donné mes informations pour ça...j'avais pas donné mon adresse mail pour qu'on m'envoie s'il y a des soirées de gala ou des trucs de ce genre... ce n'était pas stipulé quelque part, je n'avais pas signé ça quoi... je leur ai donné ça pour qu'on m'inscrive à la fac pour que je puisse faire mon année et tout... Mais finalement euh... si A un moment donné, moi je suis débordé par ces mails, et puis voilà quoi ça m'énerve.

Et puis il n'y pas que ça, y a d'autres sites qui m'envoient des trucs, comme « ventes privées » « Delaveine », je me suis inscrit où ? enfin je sais pas par quel mécanisme ils ont eu mon adresse mail, ils n'arrêtent pas de m'envoyer des trucs tous les jours, ce qui fait que des fois la boîte mail est pleine, des fois je n'arrive même pas à consulter les mails qui peuvent m'intéresser... donc moi je trouve que c'est agaçant, c'est ce que j'appelle usage impropre, parce que moi je leur ai donné mon adresse mail pour qu'ils puissent... bonenfin je leur ai donné pour un but précis, donc pour moi il faut leur donner ces informations euh...voilà, mais après en faire usage...enfin en faire un autre usage moi je crois que c'est anormal.

Et si on se place du point de vue de l'utilisateur, qu'est ce que vous appelleriez usage impropre des SI ou du matériel informatique ?

Par les utilisateurs eux même... ?

Pour être beaucoup plus clair au sein de l'université Paris Descartes les SI mis à la disposition des étudiants .

Je vois ce que vous voulez dire... merci de m'avoir expliqué tout ça. Moi je crois que ce que j'appellerai usage impropre par exemple c'est...parce que à la base si on l'a mis c'est pour que les étudiants puissent s'épanouir intellectuellement... c'est pour qu'ils puissent télécharger des articles, des revues, des choses de ce genre, enfin qu'il puissent accéder à un certain nombre de sources qui vont les servir dans leurs études... mais si les étudiants l'utilisent pour se connecter aux réseaux sociaux, ou je ne sais pas moi... à d'autres finalités, moi je trouve que là par exemple on peut l'appeler

usage impropre. S'ils l'utilisent à d'autres finalités que les études enfin moi je trouve que ça peut être qualifié d'usage impropre...

Et pour le téléchargement ?

Oui le téléchargement ou encore se connecter à des réseaux sociaux... parce que ce que vous dites... c'est intéressant parce que même en cours des fois si on jette des coups d'œil sur des ordinateurs on trouve que les étudiants ... bon au lieu de suivre le cours ils sont là sur des réseaux sociaux parfois, ça arrive, moi j'en ai vu... donc après voilà moi ça je peux l'appeler usage impropre voilà.

Jusqu'où peut aller la collecte, le traitement et la commercialisation des données personnelles ?

Selon vous quel encadrement ou quelles limites devrait-on imposer pour la protection des données personnelles ?

Bon moi par exemple, si tu veux ce n'est pas ma crainte en fait que mes données soient commercialisées en fait... moi tout ce qu'on nous dit là : soirée de gala ou on nous met au courant de la projection d'un film, par exemple « intouchable » on a été invité ...moi je crois que nos données ont été commercialisées à ce niveau là, moi c'est ce qui me fait mal dans tout ça. Mais le fait est que aussi, même si ça te fait mal, auprès de qui tu vas aller te plaindre ?

C'est ça la question, moi je n'aime pas mais je me plains en fait auprès de qui ? personne, je ne vois personne auprès de qui se plaindre.

Donc vous êtes contre l'échange, la transmission ou la commercialisation de données personnelles ?

Moi je suis contre, il faut d'abord requérir l'avis de la personne, mais sans requérir l'avis de la personne il ne faut pas quand même faire des trucs à son insu ...moi c'est ce qui me fait ... c'est pas normal quoi, c'est pas normal.

Que pensez-vous de la nécessité voire de l'utilité du contrôle de l'usage des SI dans l'organisation ?

Moi je trouve que c'est tout à fait nécessaire, à partir du moment où les étudiants... bon les étudiants... après tout on est de citoyens... on est des personnes on a des droits, pour moi il est nécessaire que le système soit contrôlé, oui qu'il soit contrôlé... franchement c'est nécessaire oui...

Et quel genre de contrôle par exemple ?

Moi je trouve que un contrôle ne serait-ce que au niveau des autorités...

(Fin de l'enregistrement)

Entretien 7

Fiche signalétique

Sexe : Masculin

Age : 26 - 35 ans

Lieu de résidence (ville/pays) : Paris / France

Catégorie socioprofessionnelle : cadre

Niveau d'étude : deuxième cycle (Master, Maitrise, DESS, DEA)

Quelle importance revêt la vie privée des individus dans l'usage des SI ? Et pourquoi ?

Alors bonjour et merci d'avoir bien voulu tenir compte de mon opinion dans le cadre de cette enquête. Alors je commencerai par dire que la vie privée dans une organisation est la base de la confiance entre le salarié et sa hiérarchie, c'est à dire que le salarié est conscient qu'on met à sa disposition un certain nombre de moyens, qui sont des moyens technologiques, des moyens d'information. Mais il a conscience qu'il peut utiliser ces moyens à des fins privées et il a besoin d'être rassuré sur le fait que l'utilisation de ces moyens à des fins privées ne portera pas atteinte au respect de sa vie privée. Donc la vie privée des individus dans l'usage des services d'information est ce qui fait la confiance entre le salarié, la hiérarchie et les concepteurs de ces systèmes d'information.

Donc tout ça pour dire qu'un salarié ne s'aventurera pas dans ces moyens modernes s'il n'a pas la certitude que le respect de sa vie privée sera garanti. Alors certes, c'est une opinion que l'on peut continuer à avoir malgré ce que l'on constate sur les réseaux sociaux et autres, ou malgré leur atteinte à la vie privée les gens démontrent leur attachement à ces moyens de communication. Mais à mon sens le respect de la vie privée reste l'aspiration la plus profonde des utilisateurs de ces systèmes.

Ça donne quoi dans une échelle d'importance ?

Elle est très importante, le respect de la vie privée est très, très importante dans l'utilisation des systèmes d'information. Parce que, malgré que ce que représente un système d'information, alors on peut concevoir les SI selon qu'il peut s'agir des réseaux sociaux n'est-ce pas, des systèmes de messagerie électronique : dans ces deux cas, si on ne prend que ces deux cas là, on se rend bien compte que pour les réseaux sociaux l'atteinte de la vie privée signifie quoi : la mort de la vie privée. Puisque s'il y a atteinte de la vie privée sur les réseaux sociaux cela veut dire que la vie privée est mise à la disposition de tous et donc il n'y a plus de vie privée. C'est la raison pour laquelle je considère que il y a comme une sorte de dichotomie entre la vie privée et les réseaux sociaux, puisque dans un cas on parle d'intimité et que dans l'autre on parle d'exposition à tous.

Ce qui veut dire que cet affrontement permanent entre la vie privée et les systèmes d'information et en particulier les réseaux sociaux est le nerf même, c'est qui fait l'intérêt des réseaux sociaux. C'est à dire lorsqu'ils cesseront de respecter la vie privée, ils auront tué la vie privée ou alors la vie privée aura pris le dessus. C'est à dire que il y a un affrontement permanent entre la vie privée et les réseaux

sociaux, c'est une guerre permanente, c'est la raison pour laquelle je considère que dans les rapports entre les SI et les utilisateurs, la vie privée est le nerf de ces rapports là. Parce que c'est la ligne de démarcation entre l'individu en tant qu'individu et en tant que porteur d'une intimité et le réseau social.

Et au sein de l'organisation elle même, les risques d'atteinte à la vie privée ?

Ils sont nombreux, parce que un salarié, il est mis à sa disposition un ordinateur, un téléphone et puis dans cet ordinateur, il est mis à sa disposition un système de messagerie électronique professionnel, mais il faut distinguer deux choses, c'est que il a accès à la messagerie électronique professionnelle, mais il peut arriver ce n'est pas toujours le cas qu'il ait accès à une connexion internet publique. Donc dans le cas de l'utilisation de la connexion publique ou de la messagerie électronique de l'entreprise, la question se pose. Pourquoi, parce que les entreprises ont toutes des services qu'elles appellent IT, qui peut avoir accès, il y a une sorte de traçabilité à ma connaissance de toutes les pages internet qui ont été visitées par la salarié. Donc que le salarié utilise l'internet ou la messagerie dans les deux cas le respect de sa vie privée se pose.

Idem pour les communications téléphoniques, là encore les entreprises peuvent avoir un moyen de contrôler les communications téléphoniques qui peuvent être lancées depuis le poste du salarié. Ceci dit, il doit être obligatoire pour les entreprises de prévenir les salariés que les communications sont enregistrées autrement on est dans l'illégalité à mon avis, donc téléphone internet et intranet, tout cela fait qu'il existe de nombreux domaines dans lesquels le respect de la vie privée peut être menacé au sein de l'entreprise.

Selon vous, quelle importance revêtent la confidentialité et la sécurité des SI ?

Alors en ce qui concerne l'utilisateur à mon avis la question de la sécurité et de la confidentialité rejoint la vie privée, parce que tout dépendrait de ce qu'on appelle la sécurité : sécurité de l'information, sécurité du système. Alors pour moi la question de la sécurité se pose avec beaucoup plus d'acuité pour l'entreprise. Parce que pour le salarié, le plus important pour lui c'est le respect de la confidentialité et cette confidentialité garantit le respect de sa vie privée . Alors quand on parle de confidentialité on peut évoquer deux points. Confidentialité d'un strict point de vue professionnel, dans ce cas là pas de souci. Confidentialité dans la vie privée, dans ce cas là on retombe dans la vie privée. Et puis sécurité à mon avis c'est une question qui se pose avec beaucoup plus d'acuité pour l'organisation et pour moi, je considère que la sécurité a une place beaucoup moindre que la vie privée dans l'utilisation des systèmes d'information pour le salarié, mais elle a une place beaucoup plus importante que la vie privée dans l'utilisation de ses systèmes pour l'organisation

Quels problèmes soulève la propriété des biens informationnels dans l'usage des SI ?

Alors c'est une question intéressante parce que c'est l'une de ces questions où se rencontrent des considérations matérielles et intellectuelles. Matérielle parce que tout ce qui peut être créé comme richesse ou bien immatériel : logiciel etc. tout cela, tout ce qui peut être créé l'est fait à partir de

moyens fournis par l'entreprise, mais c'est le salarié qui crée parfois avec d'autres salariés. Il y a une richesse intellectuelle qui est apportée, et comment les partager et comment départager.

Alors dans le cadre de l'apport de l'esprit, puisqu'il s'agit de création immatérielle, il y a un rapport intime qui se noue entre le créateur, le salarié et le bien créé, mais ce sont des biens qui ont une valeur économique, ces biens là n'ont d'existence que parce qu'ils ont une valeur économique, une utilité économique. Moi je considère que la question de la propriété de ces biens ne pourrait être établie que s'il est établi que le salarié a fait apport de richesse matérielle dans la création. Autrement pour moi ce sont des biens qui appartiennent à l'entreprise dans le cadre d'un rapport contractuel avec le salarié qui a créé en connaissance de cause en sachant pertinemment que sa création irait à l'entreprise parce que autrement c'est menacer le financement de la recherche, de tout cela. Si les entreprises doivent craindre aujourd'hui que les créations qu'elles financent pendant de longues années d'ailleurs souvent, vont aller aux salariés auxquels on donne les moyens de le faire, ça peut causer un problème au développement de la recherche. Tout cela pour finir doit se faire sur une base contractuelle. Mais on me rétorquera que le salarié n'a pas toujours les moyens de négocier à ce niveau là, mais afin on ne va pas refaire le monde. Euh ce sont les biens financés par l'entreprise sur une base contractuelle claire avec le salarié, donc ce sont des biens qui appartiennent à l'entreprise à moins qu'il ait été convenu autrement.

Qu'entendez-vous par usage impropre des systèmes d'information ?

Alors l'usage impropre, pour dire les choses simplement moi je considérerai qu'un usage est impropre lorsqu'il est fait à des fins autres que professionnelles, mais une fois que j'ai dit cela, je suis très rigoureux, je suis très sévère parce que l'entreprise, le salarié peut très bien utiliser les SI à des fins privées, le droit reconnaît cela sans craindre quoi que ce soit, mais ceci dit à prendre avec des pincettes. Ce que je veux dire c'est qu'un usage impropre est un usage qui est contraire à la vie privée des autres, qui porterait atteinte au droit au respect de la vie privée, qui porterait atteinte à l'intimité des autres, qui porterait atteinte à l'image de l'entreprise, qui viendrait bouleverser l'organisation de l'entreprise, de l'usage qui se fait finalement au détriment de l'entreprise. Donc, dès lors que le salarié, c'est la raison pour laquelle on ne peut pas définir l'usage impropre uniquement par rapport à la déviation de la finalité professionnelle.

Le salarié peut très bien envoyer des mails privés avec sa messagerie professionnelle, ça ne me choque pas, mais à partir du moment où il utilise les SI pour nuire à autrui, pour nuire à l'entreprise, et bien dans ce cas là il y a un problème.

Que pensez-vous de l'usage des SI de l'organisation à des fins personnelles ?

Alors ça c'est une question, c'est un serpent de mer à mon avis parce que cette question là se posera toujours. Ça ne me choque pas qu'un salarié envoie un mail à son épouse ou à son gosse ou à son ami via la messagerie professionnelle ça ne me choque pas du moment que ça reste raisonnable. C'est à dire que si le salarié passe son temps de travail à twitter, ou à aller sur Facebook, là véritablement il y

a un problème parce que au delà de l'utilisation à des fins personnelles il y a un problème de temps de travail, de respect de l'entreprise.

Ça peut constituer un usage impropre dans le sens de l'abus, dans le sens où ça porterait atteinte à l'entreprise, à l'organisation de l'entreprise parce que le temps qu'il passe à twitter ou sur facebook, il ne le passe pas à travailler, donc ça désorganise l'entreprise. Alors dans ce cas oui, il y a un abus, mais l'utilisation ponctuelle des SI, je dis bien ponctuelle et raisonnable des SI à des fins personnelles ne me choque pas.

Jusqu'où peut aller la collecte, le traitement et la commercialisation des données personnelles ? Selon vous quel encadrement ou quelles limites devrait-on imposer pour la protection des données personnelles ?

Alors, au sein de l'organisation ? Par l'entreprise... ?

Je peux comprendre qu'une entreprise collecte des données sur ses salariés, c'est même inévitable, qu'il ait SI ou pas, une entreprise est obligée de collecter des données sur les salariés. Donc le problème se pose au niveau de l'utilisation des données collectées, alors je suis radicalement mais alors radicalement viscéralement opposé à l'utilisation commerciale des données collectées. C'est à dire pour moi une entreprise n'a pas vocation quel que soit le métier exercé, n'a pas vocation à utiliser à des fins commerciales les données qu'elle collecte sur ses salariés. C'est à dire lorsqu'elle le fait. On exclut le caractère commercial de l'utilisation de ses données. Moi je considère qu'une entreprise peut collecter des informations sur ses salariés avec une limite évidemment, il ne faut pas trop empiéter sur la vie privée sur les orientations sexuelles, sur la vie familiale. Elle peut collecter des informations en respectant une certaine limite, mais pour moi ces informations ne peuvent être traitées que dans le sens du traitement du salarié, mais sortir ses données de l'entreprise, je ne vois pas quel pourrait en être le fondement. Collecte oui, mais raisonnable. Traitement à l'intérieur de l'entreprise mais uniquement pour les besoins de l'organisation du travail.

Que pensez-vous de la nécessité voire de l'utilité du contrôle de l'usage des SI dans l'organisation ?

Alors, il me semble que c'est assez légitime que les entreprises qui mettent à disposition du salarié des moyens de travail, de com. et SI. C'est tout à fait normal qu'elle contrôle l'utilisation de ses SI. Alors si le salarié utilise les SI à des fins personnelles, il doit bien savoir que cette utilisation, après on va rentrer dans des subtilités de savoir si le salarié avait manifesté le fait qu'il s'agit d'une utilisation privée. Par exemple un mail avec l'objet marqué personnel. Mais le fait de marquer personnel ne signifie pas que l'entreprise ne contrôlera pas, ou n'accèdera pas à cette information. Ça me semble tout à fait légitime, le contrôle est nécessaire sinon après on ne fait plus la distinction de ce qui est privé, ce qui doit relever de l'intranet privé et de l'intranet privé. C'est tout à fait logique surtout que c'est financé par l'entreprise.

Quelle est la bonne démarche à entreprendre lors de l'adoption ou de l'intégration d'un SI ?

Pour moi la notion de base dans ce cas là c'est l'information, l'information, il faut informer le salarié. Le nouveau SI doit être adapté à l'organisation de l'entreprise, au type d'organisation. C'est à dire que si du jour au lendemain vous débarquez dans une PME provinciale de 10 salariés avec un SI ultra sophistiqué, ultra réactif, ça peut poser problème. Le SI de l'entreprise du cac 40 ne sera pas celui d'une PME de la province. Bien informer les salariés et choisir le système adapté à l'organisation de l'entreprise.

Concertation, avis ?

Prendre l'avis d'un salarié ça peut être assez compliqué, parce que lorsqu'un salarié arrive dans une entreprise il trouve un SI on ne lui demande pas son avis. Evidemment la question se pose autrement s'il arrive un nouveau SI.

Mais moi je considère que ça ne change rien, l'entreprise n'a pas à obtenir l'accord du salarié sur tel ou tel type de SI. Surtout que s'il fallait prendre leur avis on ne serait pas d'accord, le fait qu'il y ait les syndicats etc. donc ce qu'il faut faire à mon avis, il faut certes de la concertation, il faut les associer au processus d'intégration du système d'information. Parce que c'est fait pour eux, ce sont eux qui vont utiliser ces nouveaux systèmes. Il faut les former, il faut qu'ils comprennent les conséquences de l'intégration de ce système. Par exemple il faut qu'ils sachent que s'ils utilisent à des fins personnelles l'entreprise saura ou alors ne saura pas. Il faut les associer à ce processus, il faut les former, il faut les informer. Il faut que le SI soit adapté à eux. Un SI peut changer la façon de travailler dans l'entreprise, ce sont des paramètres qu'il faudra prendre en compte

Quels sont les facteurs et les déterminants de l'éthique informationnelle? Les bons comportements ?

Pour l'entreprise il faut que les utilisateurs, salariés soient bien formés à l'utilisation du système, et surtout il faut qu'ils aient confiance dans l'utilisation du système. Pour le salarié, il faut qu'il respecte ses fondamentaux, c'est à dire respect des autres, respect de l'entreprise. C'est à dire qu'on est dans un domaine assez compliqué, le domaine de l'immatériel, mais les fondamentaux sont là. Le fondamental c'est respecter la vie intime des autres, c'est respecter l'entreprise, c'est à dire savoir que les moyens de communication mis à ma disposition le sont à des fins professionnelles, donc je peux utiliser à des fins personnelles mais de manière exceptionnelle. Le fondamental je dirais que c'est le respect, le respect, le respect.

Les diverses problématiques et risques que l'on rencontre dans l'usage des SI ?

On en a déjà évoqué l'essentiel, c'est à dire la vie privée, la confidentialité des données, la sécurité pour l'entreprise et pour le salarié dans le cas de l'utilisation des données collectées sur lui. Toutes ces questions là se posent évidemment

Quelles attitudes justifieraient le mieux le bon usage des SI ?

Ça tombe bien puisqu'on est dans les généralités, les attitudes à avoir seraient le respect, la confiance, l'entreprise doit inspirer la confiance de ses salariés et le salarié doit respect à ses collègues et l'entreprise. Si le travail se fait sur ces bases là, peu de difficultés se poseront à mon avis

Au-delà du respect des règles (légalles, déontologiques) existe-il, selon vous, une ligne de conduite personnelle ou des principes de bon usage des technologies de l'information et de la communication dans l'organisation ?

Cette ligne de conduite au delà des règles légales, mais en tout cas la ligne de conduite au risque de me répéter, c'est le respect, respecter les autres , l'entreprise et se respecter soi-même.

Quels bénéfices peut-on tirer du « bon usage » des SI à la fois pour l'organisation et pour les individus ?

Alors pour l'organisation le bénéfice c'est que le travail est beaucoup plus réactif. Ca va plus loin ca va jusqu'à l'attribution d'un téléphone portable professionnel, l'entreprise peut gagner en productivité de la part de ses salariés.

Elle peut gagner aussi en terme de management en terme de gestion de ses salariés. Si cette cuisine interne est bien administrée, non seulement les employés sont réactifs et apportent de la compétitivité à l'entreprise, mais il y a, il peut régner une bonne ambiance, de bonnes relations détendues et décontractées peuvent s'instaurer entre les membres du personnel voire dans leur rapport avec leur hiérarchie. Donc l'entreprise gagne en terme de management et en terme de compétitivité parce que les salariés sont beaucoup plus réactifs. Et les salariés gagnent en terme financier. Et si tout cela est bien respecté, ils gagnent dans la confiance dans le SI, c'est à dire le respect de leur vie privée, ils travaillent dans de meilleures conditions.

(Fin de l'enregistrement)

Entretien 8

Fiche signalétique

Sexe : masculin

Age : 36 - 45 ans

Lieu de résidence (ville/pays) : Paris / France

Catégorie socioprofessionnelle : employé

Niveau d'étude : premier cycle universitaire (IUT, BTS, Licence Deug)

Quelles sont les diverses problématiques et risques qu'on rencontre généralement dans l'utilisation des SI dans l'entreprise ?

Tout le monde (la plupart en fait) n'est pas expert en sécurité informatique, en conséquence tout le monde n'est pas, ne peut pas ou ne veut pas être conscient des risques associés. A titre d'exemples, cela peut aller de la sécurité des mots de passe à l'insertion de clés USB « provenant de l'extérieur du SI » en passant par plus génériquement le manque de sensibilisation à la sécurité informatique.

Une grande problématique intrinsèque à la sécurité informatique est le compromis sécurité/confort.

Le risque en général peut être défini à travers une formule simple et théorique:

Risque = (menace(s) x vulnérabilité(s)) / (contre-mesure(s))

Plus précisément, la notion de risque est aussi à relier avec la notion d'impact.

Plus terre à terre, on peut énumérer non exhaustivement de nombreux risques : destruction du SI, paralysie ou congestion du SI, vol d'information, etc...

Quelles attitudes ou comportements justifieraient le mieux le bon usage des SI ?

Des attitudes et des comportements qui vont vers l'amélioration du SI, qui ne perturbent ou ne dégradent pas les ressources du SI, qui respectent les règles de bon usage, qui ne gênent pas les autres acteurs du SI, et qui en somme permettent d'assurer de manière optimale la ou les missions de l'organisme qui dépendent de ces SI.

Que veut-dire, selon vous, un usage éthique ou « le bon usage » des SI dans l'organisation ?

L'éthique dépend de l'espace et du temps, 2 exemples indépendants de la sécurité informatique illustrent ce principe:

Manger du chien en Chine n'est pas un problème éthique, cela le devient rapidement en occident (espace).

Avoir des relations sexuelles avec des mineures au moyen-âge n'est pas considéré de la même façon de nos jours (temps).

Il en va de même concernant l'usage éthique ou « le bon usage » des SI.

En général, il existe un règlement intérieur au sein des SI, sous-jacent à celui des législations en vigueur dans le pays et dans l'époque correspondante, qui dictent en partie « le bon usage ».

Indépendamment de ces règlements, il est facile de concevoir que le SI est censé être utilisé à but professionnel et non personnel, sans intention de nuire les usagers et les ressources. Cela peut se résumer par le proverbe « la liberté des uns s'arrête là où commence celle des autres ».

Un usage éthique ou « le bon usage » des SI est donc un usage conscient et responsable, un usage qui permet à l'organisation d'évoluer sans attirer l'épée de Damoclès de la Justice.

Au-delà du respect des règles (légal, déontologiques) existe-il, selon vous, une ligne de conduite personnelle ou des principes de bon usage des technologies de l'information et de la communication dans l'organisation ?

Il en existe forcément, sinon cela signifierait que les règles en vigueur (légal, déontologiques) couvriraient l'intégralité des possibilités, ce qui n'est pas possible ou difficile étant donné les constantes évolutions.

Pour aller plus loin, finalement le bon usage des technologies de l'information et de la communication ne devrait-il pas tendre ou s'orienter vers un « usage intelligent » ?

Sans tomber dans la théorie des masses, finalement le cadre qui régit les actions admises de « bonne coutume » même au niveau personnel sont liés aux autres, plus particulièrement à des référentiels extérieurs : Ce que la majorité des gens, ou à défaut de masse ce qu'une ou plusieurs références éminentes, admettent ou réfèrent comme « bon usage » le devient.

Il est difficile d'établir un cadre dans l'absolu, par contre dès qu'une référence, relative donc existe, ces principes de bon usage émergent d'eux-mêmes, parfois aussi en conflit avec le respect des règles légales.

Quels bénéfices peut-on tirer du « bon usage » des SI à la fois pour l'organisation et pour les individus ?

Je pourrai retourner la question en « quels problèmes risque-t-on d'avoir du « mauvais usage » des SI ? Sous-entendu, une certaine symétrie apparaît avec évidence, les bénéfices du « bon usage » sont l'évitement ou la non existence des problèmes liés au « mauvais usage », peu importe les parties (organisation ou individus).

De façon plus terre à terre, on noterait un gain de temps et de productivité (donc d'efficacité, et donc d'argent), aussi bien pour l'organisation que les individus étant donné qu'ils inter-dépendent entre eux. Ce genre de questions ne s'applique pas qu'au SI, mais à tous les domaines de la vie je pense.

Quelle importance revêt la vie privée des individus dans l'usage des SI ? Et pourquoi ?

Je dirai faible pour la majorité des acteurs d'un SI, car ils n'y sont simplement pas sensibilisés (à la vie privée)... La vie privée est une notion proche des libertés individuelles mais aussi de la propriété.

Paradoxalement, personne n'aurait envie qu'autrui non autorisé accède à leur compte mail ; néanmoins et paradoxalement sur ce grand nombre de gens, très peu utiliseront les précautions nécessaires de manière à diminuer le risque vers une probabilité faible.

Il s'agit d'un problème de mœurs (pas encore ancré dans les mentalités), toutes ces personnes ci-dessus ont le réflexe de fermer à clé la porte de leur maison ou appartement, mais très peu auront le réflexe de verrouiller leur session lorsqu'ils partent manger.

Pourtant et pour certains, les conséquences pourraient même être pires.

Selon vous, quelle importance revêtent la confidentialité et la sécurité des SI pour les concepteurs, les intégrateurs et les utilisateurs ? Et pourquoi ? Comment garantir cette sécurité et cette confidentialité ?

Globalement, cette importance est à évaluer en fonction des risques encourus. Selon moi, j'y place une très haute importance étant donné qu'il s'agit de mon cœur de métier et qu'il vaut mieux être sauf que désolé.

Dès que l'on parle d'espionnage industriel, l'importance que revêt la confidentialité doit être aussi haute que possible autant pour les concepteurs, intégrateurs qu'utilisateurs, bien sûr modulo le niveau de confort.

On considère, toute paranoïa mise de côté, que lorsqu'un élément du SI est compromis, alors tout le SI est compromis. Ces acteurs, concepteurs, intégrateurs et utilisateurs font aussi partie du SI ou en sont à l'origine, dans son déploiement, dans son maintien ou dans son utilisation. Bien sûr, la chaîne de responsabilités n'est pas la même, ce n'est pas la faute de l'utilisateur s'il existe des failles de sécurité dans le SI créé par les concepteurs. De la même façon, si l'utilisateur sort du cadre dans lequel l'utilisation est prévue, le concepteur ne peut pas forcément faire grand-chose.

En fait, une analogie avec une chaîne audio peut être faite :

Imaginons une source audio qui est un lecteur cd-rom, puis un amplificateur, puis des fils, puis des haut-parleurs jusqu'aux oreilles de l'auditoire.

Si un élément de cette chaîne est compromis en termes de qualité audio, le résultat final dans l'oreille de l'auditoire ne sera pas bon.

Par exemple le cd-rom est en fait l'enregistrement d'une vieille cassette audio dégradée, même si l'ampli est de bonne qualité, que les fils sont en or, etc... cela se bornera simplement à restituer parfaitement un signal dégradé (la source étant corrompue, il est difficile de l'améliorer) de mauvaise qualité.

Le cd-rom est cette fois-ci de qualité excellente, mais l'amplificateur crée beaucoup de distorsion, idem concernant les oreilles de l'auditoire.

Maintenant, il y a un faux-contact sur les fils, résultats identiques pour l'auditoire, signal compromis.

Au final, on peut même imaginer le récepteur qui a des problèmes d'audition, idem.

Et pire si plusieurs éléments de la chaîne audio sont compromis en même temps. Ainsi pour garantir cette sécurité et cette confidentialité, il faut s'assurer que TOUS les éléments de la source au destinataire assurent un niveau de sécurité suffisant et ne puisse être un facteur limitant au sein de la chaîne de l'information.

Quels problèmes soulève la propriété des biens informationnels dans l'usage des SI ? Quelles sont les réponses qui peuvent être apportées, d'un point de vue technique et d'un point de vue conseil dans l'usage ?

Je conseillerais de se tourner vers l'organisme de la CNIL pour ce genre de problématique.

Néanmoins nous pouvons citer différents problèmes, comme la protection de cette propriété des biens informationnels, la divulgation (terme péjoratif de la diffusion ici car non volontaire), la commercialisation, l'usurpation et j'en passe.

Les réponses qui peuvent être apportées d'un point de vue technique se résument bien avec l'apport de la cryptologie contemporaine, encore faut-elle être maîtrisée et utilisée à bon escient.

D'un point de vue conseil dans l'usage,

Qu'entendez-vous par usage impropre des TI/SI de l'organisation ? Quels risques pour le fonctionnement du système, pour l'entreprise ?

Les risques semblent similaires à ceux d'un « mauvais usage », comme expliqué plus haut.

Risque de dégradation des ressources du SI jusqu'à la paralysie totale ou sa destruction, et toutes les conséquences qui vont avec.

Si une entreprise dépend à 95% de son SI et que son SI ne fonctionne plus correctement, alors les conséquences sont très graves. Au contraire, si une entreprise ne dépend que très peu de son SI, il ne s'agit pas d'une grande problématique pour elle.

Tout est histoire de dépendances dans une chaîne de causes et conséquences, et d'évaluation du risque.

Que pensez-vous de l'usage des SI de l'organisation à des fins personnelles ?

Il me semble que l'usage des SI d'une organisation n'est pas destiné à des fins personnelles mais professionnelles (semble inhérent..).

En conséquence, l'usage des SI de l'organisation à des fins personnelles n'a pas lieu d'être, ou tout du moins peu lieu d'être.

La réponse à la question « que pensez-vous de l'usage des SI personnels à des fins professionnelles » serait probablement la même, il s'agit, en théorie, de 2 mondes disjoints.

Bien entendu, il arrive qu'une intersection existe entre ces 2 mondes, justifiant le « ou tout du moins peu lieu d'être ».

Jusqu'où peut aller la collecte, le traitement et la commercialisation des données personnelles ? Selon vous quel encadrement ou quelles limites devrait-on imposer pour la protection des données personnelles ?

Dans le temps, la collecte, le traitement et la commercialisation des données personnelles est déjà allée bien trop loin, et George Orwell se retourne probablement dans sa tombe tellement son livre 1984 est dépassé de nos jours.

Dans l'espace, je pense que nous sommes déjà à l'ordre d'une échelle mondiale (c.f. Facebook, Google et bien d'autres).

Cette tripartie (collecte, traitement et commercialisation) est intrinsèquement liée aux gains financiers et très souvent à la publicité (intermédiaire des gains financiers) et à la vente.

Définir les encadrements ou limites à imposer pour la protection des données personnelles est extrêmement complexe, peu contrôlé, et encore moins respecté.

Je pense que comme tout problème mathématique, il faut rechercher s'il existe des solutions possibles avant de chercher la ou les solutions ainsi que combien de temps est nécessaire pour chercher l'existence de solutions possibles (problème de décidabilité). Et s'il en existe au moins une, se poser la question de combien de temps mettrions-nous pour pouvoir en trouver au moins une.

Que pensez-vous de la nécessité voire de l'utilité du contrôle de l'usage des SI dans l'organisation ?

Je pense qu'il n'y aura jamais deux poids et deux mesures en la matière de ce domaine.

Le contrôle de l'usage des SI est nécessaire, jusqu'à un certain niveau (la frontière des libertés individuelles en général).

L'éducation des mentalités fonctionne en général beaucoup mieux que simplement imposer des règles que personne ne comprend ou n'a envie de respecter parce qu'il n'y voit pas d'intérêt ou par méconnaissance ou par manque de confort (procédure lourde et fastidieuse).

Ainsi, « l'utilité » du contrôle de l'usage est mieux justifiée et légitime que « la nécessité ».

En se bornant aux Mathématiques, il conviendrait de déterminer ce qui est nécessaire et suffisant pour éviter de tomber dans le superflu, la complexité, le bruit et l'association de ces 3.

(Fin de l'enregistrement)

Entretien 9

Fiche signalétique

Sexe : masculin

Age : 26 - 35 ans

Lieu de résidence (ville/pays) : Paris / France

Catégorie socioprofessionnelle : cadre

Niveau d'étude : deuxième cycle (Master, Maitrise, DESS, DEA)

Quelles sont les diverses problématiques et risques qu'on rencontre généralement dans l'utilisation des SI dans l'entreprise ?

Comment sauvegarder le travail accompli ? Comment préserver le travail dans sa perspective évolutive... Comment se prémunir du risque de perdre tout ou partie du travail effectué par étapes

Quelles attitudes ou comportements justifieraient le mieux le bon usage des SI ?

Une discipline de régularité dans l'enregistrement des données et une discipline de classification dans l'organisation du travail effectué.

Que veut-dire, selon vous, un usage éthique ou « le bon usage » des SI dans l'organisation ?

Le classement adéquat et l'attention portée à la garantie d'une sûre confidentialité dans le traitement des informations.

Au-delà du respect des règles (légal, déontologiques) existe-il, selon vous, une ligne de conduite personnelle ou des principes de bon usage des technologies de l'information et de la communication dans l'organisation ?

Le caractère confidentiel des informations implique sans doute que le travail utilisant ces données se fasse dans un environnement qui garantisse une telle confidentialité comme un usage limité au lieu de travail et à travers des outils codifiés, dont l'accès est limité aux seuls intéressés.

Quels bénéfices peut-on tirer du « bon usage » des SI à la fois pour l'organisation et pour les individus ?

La garantie d'une circulation, au sein de l'entreprise, d'informations qui restent confidentielles. La préservation du secret constituant un enjeu majeur de compétitivité dans un environnement économique concurrentiel.

Quelle importance revêt la vie privée des individus dans l'usage des SI ? Et pourquoi ?

L'usage des outils informatiques sert au travail professionnel comme à la gestion de sa vie personnelle, ce double emploi peut conduire à des confusions dangereuses quant à la préservation des SI dans un cadre strictement professionnel.

Selon vous, quelle importance revêtent la confidentialité et la sécurité des SI pour les concepteurs, les intégrateurs et les utilisateurs ? Et pourquoi ? Comment garantir cette sécurité et cette confidentialité ?

Les concepteurs et les utilisateurs doivent prendre garde au respect des libertés individuelles dans le contrôle de la confidentialité du traitement des SI.

La garantie d'un accès limité aux seules personnes concernées, l'assurance de l'impossibilité de transfert des informations hors du lieu professionnel, ainsi que des mesures anti-piratage et enfin un contrôle supérieur du traitement peuvent constituer des moyens de garanties.

Que pensez-vous de l'usage des SI de l'organisation à des fins personnelles ?

Un tel usage peut avoir un intérêt pratique puisque toutes ses ressources permettant de traiter une information peuvent bien entendu être utiles dans la vie personnelle.

Cependant, un double emploi menace la préservation de la confidentialité des données professionnelles. Il peut également sur le plan psychologique entretenir l'utilisateur dans un cadre confus où se mêle vie professionnelle et personnelle, ce qui peut ne pas être tout à fait sain au regard de la nécessaire séparation entre les deux sphères en vue d'une équilibre de vie salvateur.

Jusqu'à où peut aller la collecte, le traitement et la commercialisation des données personnelles ? Selon vous quel encadrement ou quelles limites devrait-on imposer pour la protection des données personnelles ?

Elles doivent être limitées à l'identification de l'utilisateur et aucune information personnelle ne doit avoir de conséquence sur la place, le traitement du salarié au sein de l'organisation.

Que pensez-vous de la nécessité voire de l'utilité du contrôle de l'usage des SI dans l'organisation ?

Le contrôle peut constituer un moyen de garantie efficace de l'usage confidentiel et limité des SI par les usagers. Il comporte néanmoins le danger d'une atteinte aux droits des salariés dans l'entreprise.

Quelle est la bonne démarche à entreprendre lors de l'adoption ou de l'intégration d'un SI ?

La bonne et permanente information quant au contenu et au contrôle des autorités à l'égard des usagers.

Selon vous, quels sont les facteurs (individuels ou organisationnels) qui favoriseraient un bon usage des systèmes d'informations ?

Une excellente pratique des outils informatiques par l'ensemble des usagers et une permanente information sur la nécessaire confidentialité et sur les moyens mis en œuvre pour les garantir.

(Fin de l'enregistrement)

Entretien 10

Fiche signalétique

Sexe : féminin

Age : - 25 ans

Lieu de résidence (ville/pays) : Paris / France

Catégorie socioprofessionnelle : étudiant

Niveau d'étude : deuxième cycle (Master, Maitrise, DESS, DEA)

Quelles sont les diverses problématiques et risques qu'on rencontre généralement dans l'utilisation des SI dans l'entreprise ?

Il est presque impossible de dresser une liste exhaustive ; car j'imagine, que la typologie des SI diffère d'une organisation à l'autre. Cependant, nous pouvons tout de même dégager une problématique générale : « comment faire en sorte que les NTIC soient employées à bon escient, sans abus ? » ; ainsi qu'un risque majeur : la violation de la vie privée (ex : espionnage, usurpation d'identité etc...).

Bah le risque premier, est la rupture de la confidentialité ouais ... la transmission de nos données. Parce que euh... il y a pas mal de problèmes qui sont posés. Je connais des personnes qui ont rencontré des euh... des embarras, en fait. Par exemple, quand on effectue un paiement en ligne avec sa carte bleue. Le site internet en apparence à l'air bien, sécurisé etc.. mais finalement on .. la personne s'est rendue compte que son compte a été vidé de plus de Ahahah je rigole hein, mais c'est pas drôle, de plus de 5000 euros, dans un pays qui euh se trouvait pas du tout en Europe en plus, mais après il s'est fait rembourser par sa banque, donc il y a pas de problème. Mais voilà, le risque c'est que nos informations non seulement qu'elles soient transmises à d'autres entreprises, à d'autres sociétés, mais que ces sociétés là soient malhonnêtes. Ça c'est un risque, mais la transmission des informations en soi ce n'est pas le plu grave, mais c'est vraiment la nature et les intentions de chacun.

Quelles attitudes ou comportements justifieraient le mieux le bon usage des SI ?

J'estime qu'il faudrait avant tout une réelle prise de connaissance de la portée des SI ; puis une prise de conscience des enjeux moraux. Ce qui, par la suite, amènera à des comportements respectueux et loyaux. De plus, l'abus de toute chose s'avérant nuisible ; il conviendrait donc d'utiliser les SI avec parcimonie.

Oui, c'est 'fin.. comme j'ai dit précédemment, ce serait par rapport à la vigilance ... ou voilà, la vigilance, le respect et euh... un certain détachement de certains risques, ne pas tomber non plus dans la folie.

Que veut-dire, selon vous, un usage éthique ou « le bon usage » des SI dans l'organisation ?

Il s'agirait d'une utilisation consciencieuse et respectueuse des SI, mais aussi d'autrui (les autres utilisateurs).

Au-delà du respect des règles (légal, déontologique) existe-il, selon vous, une ligne de conduite personnelle ou des principes de bon usage des technologies de l'information et de la communication dans l'organisation ?

Absolument ! Je pense d'ailleurs que c'est cette ligne de conduite personnelle qui devrait influencer les règles formelles et non l'inverse. En réalité, tout ceci relève d'une éthique quotidienne fondée sur des principes moraux propres à chaque être humain. On pourrait même faire référence à « l'habitus » de Bourdieu. Soit, l'ensemble des valeurs, normes etc... qu'apprend et intériorise chaque individu lors de sa socialisation primaire (éducation familiale) ; et qui explique les comportements exprimés au cours de la socialisation secondaire (école, entreprise). A ce moment là, la frontière vie privée/professionnelle n'aurait plus lieu d'être.

Ah oui on peut s'en tenir à la déontologie parce qu'elle est formelle, après la ligne de conduite elle fait directement référence à une éthique personnelle et quotidienne. Donc euh.. cette ligne de conduite.. en fait tout varie et tout dépend de notre propre personnalité, de la personnalité de chacun. Et quand je veux parler de respect, en fait j'envisageais le respect d'autrui, au-delà des règles, et au-delà du formalisme.

Quels bénéfices peut-on tirer du « bon usage » des SI à la fois pour l'organisation et pour les individus ?

Un fonctionnement optimal et durable des SI ce qui permettrait d'envisager l'évolution et le perfectionnement de leur structure.

Quels bénéfices euh ? ben déjà, moi j'y vois une satisfaction personnelle, c'est-à-dire euh... être en cohérence en harmonie avec ses valeurs et ses principes si on en a... la pérennité entre guillemets du système d'information et la continuité, la durabilité et euh.. voilà, une coexistence de tous ces acteurs que ce soient les utilisateurs, et les concepteurs, les responsables qui sont en charge des données. Ça paraît irréaliste, mais bon une harmonie presque parfaite.

Quelle importance revêt la vie privée des individus dans l'usage des SI ? Et pourquoi ?

L'importance accordée à la vie privée des individus peut revêtir d'un triple degré :

Primordiale...en raison d'une méfiance exacerbée des usagers et/ou des concepteurs des SI (cas extrême et rare à mon avis)...

Significative... souci raisonnable de la protection de la vie privée dénué de toute attitude paroxysmique (point d'équilibre, juste milieu)...

Nulle...car, faute de connaissance, de conscience et/ou d'intérêt (autre cas extrême)

Quelle importance revêt la vie privée dans .. ben l'importance elle est présente ça c'est sûr et .. une grande importance aussi parce que.. parce qu'il y a des données personnelles qui sont euh.. qui se trouvent dans des fichiers apparemment euh.. Notamment lors des inscriptions universitaires et on remplit des cadres ce qui est tout à fait normal.... On remplit des cases on concède par moment nos âges nos adresses par moments... et euh... je vous répète elle est importante et il convient de la préserver sans pour autant tomber dans la paranoïa et euh.. un minimum de respect.

Quelle protection pour la vie privée ?

Euh alors quelle manière ? je pense qu'il y a plusieurs manières, et il y en a certaines que je ne pourrais pas citer parce que je ne les connais pas, donc il y a des manières invisibles de ce qui se passe au niveau des bureaux euh... du des personnes, des responsables qui sont en charge de ces traitements d'informations, deuxièmement euh... voilà, en évitant peut être d'inclure par exemple nos adresses mail dans des listes de diffusion de manière à ce qu'on ne reçoive pas plein de ... qu'on ne soit pas envahi de spam ou de mails publicitaires, et euh.. Voilà, en ne dévoilant pas notre identité à des entreprises ou a des organisation partenaires euh... voilà, de cette manière-là, c'est la première idée qui me vient en tête. Ouais.

Selon vous, quelle importance revêtent la confidentialité et la sécurité des SI pour les concepteurs, les intégrateurs et les utilisateurs ? Et pourquoi ? Comment garantir cette sécurité et cette confidentialité ?

La considération de la confidentialité et de la sécurité varient en fonction du degré d'importance attribué à la vie privée des usagers par les concepteurs, intégrateurs et utilisateurs. Ainsi :

Une importance primordiale risque de faire basculer la quête de la confidentialité dans la censure voire l'autocensure. Une importance significative sera consécutive d'une confidentialité et sécurité manifeste. Une importance nulle occultera tout ce qui a été mentionné précédemment

Quelle importance euh... c'est comme la première question, l'importance elle est ... elle est .. elle doit être manifeste euh ... aaaaahhh

Alors la confidentialité et la sécurité euh ... alors euh, elle revêt une importance primordiale, c'est très important euh ça m'est arrivé de recevoir des mails, des publicités que je ne désirais absolument pas, qui m'incitait à acheter des produits que je ne voulais pas acheter, ou soit qui me proposait des commandes que je n'avais pas effectuées en fait, et c'est assez effrayant parce que telle ou telle société, anonyme en plus, connaît mon identité, connaît mon existence et euh.. m'adresse parfois des publicités des offres promotionnelles, qui je dois l'avouer correspondent à mes besoins. Et parfois à mes achats, donc la coïncidence est quand même ... c'est quand mm inquiétant quand même.

...

Alors pour moi ça m'importe peu parce que.. mais dans le cadre de la fac, j'ai pas eu ce problème là. Donc du coup, enfin aucun danger, aucune insécurité ne m'a alerté l'esprit. Ce qui sous-entend peut être, que au sein de la faculté c'est bien géré, et que la sécurité et la confidentialité sont respectées.

Quels problèmes soulève la propriété des biens informationnels dans l'usage des SI ? Quelles sont les réponses qui peuvent être apportées ?

Le principal problème concerne la détention, de l'accès, de l'usage et de la récupération des informations intimes appartenant à la vie privée (ex : obéissance politique, orientation sexuelle etc...)

Réponse d'ordre technique : installation d'un système d'anonymisation et de protection limitant, et au mieux, obstruant la récupération des renseignements privés.

Conseil de l'usage : éviter de livrer l'intégralité des informations jugées délicates et/ou intimes, se réserver le droit et la liberté de s'abstenir.

Alors concernant les articles que je vais télécharger sur CAIRN par exemple, enfin bon ... ils sont tous libres d'accès mais à chaque fois il est mentionné que ... le nom de l'auteur est mentionné et en bas il y a une petite note qui dit qu'il convient de respecter la propriété intellectuelle de l'auteur euh.. et que voilà, que .. qui empêche, et qui prévient certains abus par rapport au téléchargement, et surtout par rapport à la reproduction en fait, par les photocopies par exemple. Et concernant euh... ma propriété, ben je me suis jamais posé la question... me suis jamais posé la question et eug.. je vais encore me répéter justement parce que je n'ai pas eu d'incident, pour ma part. pour ma part,... aucun inquiétude n'a eu lieu d'être en fait.

Pour le téléchargement, êtes-vous pour ou contre le téléchargement que ce soit au sein de l'université ou bien ailleurs ?

Alors les téléchargements légaux, les articles sur CAIRN, oui, pour. Mais euh... donc euh.. c'est raisonnable. Mais pour les autres téléchargements, je suis totalement contre parce que pour moi ça tue l'artiste, ça tue l'œuvre de l'artiste donc euh... je suis contre. Tout ce qui est vidéo ou série, ou la musique je suis contre ce téléchargement là.

Qu'entendez-vous par usage impropre des TI/SI de l'organisation ? Quels risques pour le fonctionnement du système, pour l'entreprise ?

J'associe l'usage impropre des TI/SI à des fins exogènes à l'organisation concernée. Les dérives possibles : des objectifs délictueux, déloyaux et/ou malsains.

Alors usage impropre, ça sous-entend usages qui ne sont pas destinés ...enfin des usages qui sont faits d'une manière illicite ? Commentenfin, une utilisation qui n'est pas destinée pour cet usage là.

Et euh.. quel risque ? euh, rupture de la confidentialité, mise en danger, enfin par rapport à la sécurité et euh.. à la vie tout simplement, euh.. je reviens à la confidentialité un quatrième point à peu près, ouais .. tout ce qui est liste de diffusion aussi.

Et pour vous, le fait que les étudiants utilisent la connexion internet pour aller sur facebook par exemple, c'est de l'usage impropre ou c'est de l'usage normal?

Ahahaha... Honnêtement et objectivement, c'est de l'usage impropre. Mais ... en étant un petit peu subjective, ce n'est pas si impropre que ça parce que... parfois on y va euh... on peut y aller pour télécharger des articles ou pour se renseigner sur un point. Après c'est vrai que aller sur Facebook et tout pendant le cours, nan c'est euh... c'est de l'usage impropre voilà. En étant honnête, je dois admettre que c'est de l'usage impropre.

Que pensez-vous de l'usage des SI de l'organisation à des fins personnelles ?

L'usage des SI d'une organisation à des fins personnelles n'est pas, dans l'absolu condamnable. Pourvu que ces fins ne soient guère amORALES, frauduleuses et dangereuses.

Personnelle c'est-à-dire ?

Mais personnel à des fins privées quoi, autre que les cours ...

Alors euh... Il y a ce que je pense et ce que je constate. Alors ce que je constate euh.. c'est que c'est assez récurrent, c'est fréquent, moi-même je le fais pour être honnête, et euh... je pense que ça dérange pas... bon. Et ce que je pense c'est que ... c'est que en fait on se pose pas assez la question de savoir si c'est impropre ou non, ça va de soi, bon ben, y a internet pourquoi pas, pourquoi pas s'en servir et euh... du moment qu'on arrive en même temps à suivre le cours et à faire nos recherches ou euh... nos rédactions que sais-je ... pourquoi pas. Prendre ce petit temps de libre pour s'évader un petit peu. Donc à ce niveau-là, je ne pense pas que ce soit condamnable en fait. Du moment qu'on ne fait pas du téléchargement illicite ou qu'on ne va pas sur des sites interdits donc euh .. Voilà.

Jusqu'où peut aller la collecte, le traitement et la commercialisation des données personnelles ? Selon vous quel encadrement ou quelles limites devrait-on imposer pour la protection des données personnelles ?

Le traitement des données personnelles s'accorderait, dans l'idéal, à une non transgression de la sphère intime. Or, une problématique sous jacente apparaît : comment définir et délimiter ladite sphère ? L'encadrement et les limites imposés pour la préservation des données personnelles s'appuient donc sur une définition éclairée et commune de la sphère intime.

Alors il y a la collecte la transmission et la commercialisation. Alors la collecte doit être transparente, on doit informer autrui, enfin que le responsable ou que la personne en charge informe enfin voilà, informer autrui. La transmission doit aussi être transparente et surtout sécurisée et raisonnable. Et la commercialisation devrait être totalement prohibée à mon sens. Mais là c'est enfin... on doit tout marchander, moi ça me paraît aberrant.

Pourquoi vous êtes contre la collecte ou la commercialisation ?

La collecte non, pas contre la collecte, je suis contre la commercialisation. Donc c'est un point de vue tout à fait personnel parce que c'est pas éthique... j'ai du mal avec le rapport de tout marchander que même nos données personnelles deviennent des données marchandes moi ça me ... j'sais pas... ça me choque. Après personnellement, qu'on vende mes données à une société, ça m'empêchera pas de dormir, mais d'une manière générale euh... c'est choquant parce que c'est ma vie, enfin ..

Que pensez-vous de la nécessité voire de l'utilité du contrôle de l'usage des SI dans l'organisation ?

Une anticipation purement rationnelle et parfaite n'existant pas ; le contrôle de l'usage des SI, en guise d'alerte, favorise une mise à jour régulière des carences à pallier et des défauts à rectifier.

Ben tout dépend de la nature du contrôle.

De quelle nature par exemple ?

Selon vous, êtes-vous pour un contrôle ?

Euh... ben oui, la vraie question pour moi ce serait euh... enfin... non pas une question, mais la problématique serait la transparence en fait. Sur la transparence du contrôle. Que ceux qui sont contrôlés même si c'est au nom d'une éthique informatique même si c'est pour leur sécurité, etc Je pense qu'ils doivent être informés de quelle manière on est contrôlé, de même en entreprise sur, enfin, les salariés... quand un employeur veut contrôler les accès etc .. les va et vient des salariés, il a

l'obligation impérative de prévenir, et euh je pense que cette .. je pense que ça devrait aussi s'appliquer pour les systèmes informatiques. Si le contrôle est euh... est transparent, est communiqué... oui pourquoi pas. A condition que le contrôle ne devienne pas de l'espionnage et euh...une contrainte quelconque. Sinon je suis contre, radicalement contre.

Quelle est la bonne démarche à entreprendre lors de l'adoption ou de l'intégration d'un SI ?

Bien souvent, l'imprévu orchestre le quotidien, de ce fait concevoir des textes formels unilatéraux dictant des comportements à adopter s'avère stérile (d'où la remise en cause des chartes éthiques en entreprise). Ce qui serait fondamental et efficace ce sont une communication relative aux risques et problématiques éthiques et un dialogue à double sens (échanges entre usagers et concepteurs sur les étapes de l'intégration des SI et du contenu du système).

La bonne démarche, elle serait plurielle. La bonne démarche, euh... l'information la communication, ensuite euh... pourquoi pas le recueil des avis et des choix de l'organisation dans une entreprise, des salariés, voir si eux même, se renseigner, si eux même ont des besoins particuliers, pouvoir y répondre. Si ils ont des propositions, est ce qu'il ont des idées ? pour cette mise en place, pour qu'elle soit bien accueillie, pour qu'elle soit à la fois efficace et satisfaisante. Pour qu'on soit pas ... enfin la on va jouer sur la perception aussi... hein. Pour que ce soit pas perçu comme un sorte d'espionnage ou euh... la délation ou euh... ça dépend des personnalités de chacun donc euh... la bonne démarche, je me répète, doit être plurielle : un l'information ; deux la communication le recueil d'avis, et la proposition et non l'imposition.

Selon vous, quels sont les facteurs (individuels ou organisationnels) qui favoriseraient un bon usage des systèmes d'informations ?

La transparence des procédés, la définition de la sphère intime pour un meilleur du traitement et le respect des données personnelles, la fluidité des échanges en amont (concepteurs) et en aval (utilisateurs), un usage loyal ; en somme la mise en application des valeurs morales concourt à un usage éthique des SI.

Les facteurs ? ça rejoint la question précédente. Les facteurs euh... le dialogue ? instaurer une petite plateforme, ouais euh... ben voilà, la première ... c'est assez aléatoire, tout dépend de de l'organisation, tout dépend des buts de l'organisation, des personnes qui sont en place, du nombre de personnes qui sont en place, donc euh.. pour moi c'est euh... on peut pas émettre une généralité là-dessus. C'est au cas par cas. Et la base, ce serait le dialogue et la transparence logiquement. Enfin j'pense.

Quels conseils donneriez-vous aux utilisateurs des SI ? Vous leurs diriez de se comporter comment ?

D'éviter tout excès, de ne pas tomber dans la paranoïa, mais non plus ne pas tomber dans une totale insouciance en fait. Ne pas, voilà, faut pas non plus dramatiser la chose, on sait que des informations sur nous circulent etc ...mais euh . ça veut pas dire que c'est la fin du monde. Donc un, prendre du

recul par rapport à ça, de la tempérance, et euh... mais faire tout de même gaffe, faire attention, et éviter les téléchargements illégaux, ça je suis totalement contre.

(Fin de l'enregistrement)

Entretien 11

Fiche signalétique

Sexe : féminin

Age : 36 ans – 45 ans

Lieu de résidence (ville/pays) : Paris / France

Catégorie socioprofessionnelle : fonctionnaire

Niveau d'études : deuxième cycle (Master, Maitrise, DESS, DEA)

Quelle importance revêt la vie privée de l'individu dans l'utilisation des technologies de l'information ?

Dans le sens de la bibliothèque universitaire... ou dans le sens général ? Bon la vie privée, je pense que, d'un point de vue professionnel la vie privée n'a pas lieu d'être utilisée pour les technologies de l'information. Après sur un plan plus personnel, je pense que la vie privée joue un grand rôle dans la vie, y compris avec les téléphones portables et dans les réseaux sociaux.

Sur l'utilisation des données personnelles ?

Je pense que après c'est une histoire de respect de la vie personnelle, les gens qui acceptent que leur vie personnelle soit utilisée à d'autres fins... après c'est leur droit. Mais je pense qu'il faut quand même l'accord de la personne concernée avant d'utiliser ses données.

Dans le cadre de votre travail quelle importance revêt la confidentialité et la sécurité des informations ?

Alors c'est important dans le sens où, par exemple pour ce qui va être des traitements des thèses, on parle de la confidentialité des thèses, c'est pas pour rien, c'est qu'on a pas le droit de les mettre à la disposition des gens, à la disposition du public par rapport à un jury de professionnel. Euh, mais la confidentialité elle est importante aussi dans le sens où on n'a pas le droit de garder un historique des prêts de gens, ça relève de la vie personnelle des gens. On n'a pas le droit d'exploiter ces données, quand bien même on peut les avoir, on n'a pas le droit de les exploiter, ni de les fournir à une personne tierce.

Sur la question de la propriété des bien informationnels, quelles sont les questions que vous rencontrez dans votre travail ?

Vous voulez dire la propriété intellectuelle ? Euh, bah on rencontre des problèmes surtout par exemple pour ce qui est des photocopies, photocopies des thèses, des mémoires, et même photocopies

d'ouvrages qui sont soumis aux droits de la propriété intellectuelle. Par exemple un ouvrage n'a pas le droit d'être photocopié en entier ; nous en tant que bibliothécaires, on doit surveiller que les étudiants ne le fasse pas ou même les profs. Après il y a un biais dans lequel on peut facilement s'engager, c'est que les ouvrages sont empruntables. Une fois qu'ils sont sortis de la bibliothèque on ne peut pas surveiller que les gens puisse photocopier le livre en entier, ou faire du plagiat.

Selon vous qu'est ce que vous entendez par usage impropre du matériel technologique ?

L'usage impropre dans le cadre professionnel, ça va être à partir du moment où on utilise les technologies mises à notre disposition à des fins privées. Je ne sais pas, réserver un billet de train pour un week-end à Paris alors qu'on est sur son lieu de travail, voilà, ça pour moi c'est un usage impropre des technologies de l'information qui sont mises à notre disposition dans le cadre professionnel. Il y a ça, ou bien aller sur facebook par exemple.

Donc pour vous, il faut faire une césure entre l'utilisation privée et l'utilisation professionnelle ?

Voilà, mais après, exceptionnellement on peut tolérer certaines utilisations privées... Mais après, la limite elle s'arrête où ? après on l'utilise une fois, puis une deuxième fois, puis une troisième fois et après on peut l'utiliser tout le temps sans qu'on s'en rende compte, et on risque de passer plus de temps justement sur son lieu de travail à faire des choses privées plutôt que des choses professionnelles. Voilà...

Selon vous jusqu'où peut aller la collecte et la transmission de données personnelles ?

Ça après, j'estime que c'est un droit personnel, si une personne veut publier sa vie, à des fins commerciales ou pas, après chacun doit avoir son mot à dire, sur ce qu'elle veut divulguer, 'fin sur ce qu'elle veut dire d'elle, sur ce qu'elle veut divulguer au public à des fins commerciales ou pas.

Quid des données administratives collectives ?

Pour les utilisations commerciales, je suis tout à fait contre. Parce que je maintiens qu'on est sur un lieu professionnel, des fois on a besoin, les administrations notamment pour les salaires etc., ont besoin d'avoir certaines de nos données, on les donne ça c'est clair, après que ce soit réutilisé à d'autres fins ou commerciales, ça c'est autre chose, c'est encore pire, pour moi c'est inconcevable, ça n'a pas lieu d'être.

Quelle est la bonne démarche dans le cadre de l'intégration d'un SI ?

... euh, il faut des formations, il faut que les gens apprennent à s'en servir, de l'information avant l'intégration. Il faut vérifier qu'il y ait des besoins déjà à la base avant d'instaurer un SI, des besoins professionnels pour utiliser ce genre de chose, après des formations. Et puis un suivi, afin de vérifier que l'usage soit propre, et puis faire régulièrement des mises à jour et de mises à niveau.

Et le salarié ?

Les meilleures décisions sont celles qui sont prises en commun, mais après ce qui échappe au salarié c'est le côté financier, il n'a aucune maîtrise de ça. mais je pense que sur les aspects techniques et pratiques le salarié est peut être même le mieux placé pour donner des conseils et orienter les décisions du décideur.

Que pensez vous du téléchargement ?

(... rire) du point de vue personnel ou professionnel ? je pense que ça a du bon comme du mauvais... Je pense que ça a du bon... dans le sens où, on est quand même au 21^e s, il ne faut pas se voiler la face, il y a des choses qui arrangent tout le monde, ça permet à tout le monde d'avoir les information en même temps, de les télécharger. Après au niveau de la propriété intellectuelle, c'est un peu plus compliqué déjà, après dans ma branche je ne connais pas les tenants et les aboutissants. Je sais que ça risque de poser de gros, gros problèmes.

Qu'est ce que vous pensez du contrôle de l'usage ?

Ben de l'usage ? c'est légitime, pour protéger les droits de propriété intellectuelle, sur internet et les téléchargements et elle est nécessaire pour éviter les plagiat par exemple. Donc pour moi c'est nécessaire et légitime.

Au sein de l'université, le contrôle est très faible, un très faible contrôle, selon moi ça pourrait être plus surveillé.

Quelles sont les problématiques que vous rencontrez généralement dans l'utilisation des TSI ?

Le plus gros problème qu'on rencontre, c'est les coupures d'électricité, on ne peut plus travailler. Après les principaux risques, après je ne sais pas, je ne suis pas informaticienne. En risque ça va être l'appropriation à titre privé du matériel professionnel, pour moi c'est l'un des plus gros usages.

Quelles sont les attitudes et comportements qui justifient le mieux le bon usage des TSI ?

De l'éthique professionnelle, pour moi l'éthique professionnelle c'est d'avoir une conscience de ce qu'on fait et de ce pourquoi on est là, voilà ! de savoir qu'on est rémunéré quand même par l'état, donc c'est de l'argent public, on est pas là pour faire ses courses sur internet, on est là dans le service public, il faut se mettre à la disposition du public.

Comment définirez vous l'éthique dans l'usage des TSI ?

Je pense qu'on a la possibilité de faire ce qu'on veut, mais que l'éthique doit être là pour que malgré tout il est un... euh que d'autres personnes ne puissent pas utiliser nos données sans notre accord, quelles que soient les données...

Au-delà du respect des règles (légal, déontologiques) existe-il, selon vous, une ligne de conduite personnelle ou des principes de bon usage des technologies de l'information et de la communication dans l'organisation ?

Y compris dans la vie personnelle ? Ben, une ligne de conduite... je ne sais pas, je pense que chacun doit agir selon son âme et conscience avec internet ou avec les technologies de l'information. Et qu'après chacun a son sens de... ; je ne sais pas, un bon sens qui lui interdira de faire ça ou ça. Je pense qu'il faut surtout réfléchir et savoir qu'il y a assez de cas de détournement de choses.

Quels bénéfices peut-on tirer du « bon usage » des SI à la fois pour l'organisation et pour les individus ?

Bonne questions, les bénéfices... les avantages. Les SI me semblent nécessaire dans la vie d'aujourd'hui notamment pour la rapidité, l'efficacité, l'accessibilité qui est énorme... après il y a

toujours le revers de la médaille. Sur internet on peut avoir tout et n'importe quoi, si on n'a pas le sens critique.

Que peut-on qualifier d'usage non éthique ?

Un exemple d'usage non éthique, c'est quand on regarde des films porno au travail.

Usage éthique c'est quand on utilise la technologie dans le cadre professionnel pour nos usages professionnels.

Qu'est ce que vous pensez du livre numérique ?

Je pense que en matière d'accessibilité c'est excellent, en matière de droit d'auteur si c'est bien encadré ça peut être intéressant. Euh par contre après c'est juste une question de pratique, je trouve que le fait de lire sur un écran ça peut fatiguer les yeux.

Par rapport au livre papier, moi je préfère le livre papier car je suis bibliothécaire, mais après tout il faut vivre avec son temps, je pense que ça se conçoit tout à fait qu'on puisse avoir des livres numériques, on est au 21^e s, c'est normal, c'est l'évolution normale de choses.

(Fin de l'enregistrement)

Entretien 12

Fiche signalétique

Sexe : Masculin

Age : 26 - 35 ans

Lieu de résidence (ville/pays) : Paris / France

Catégorie socioprofessionnelle : fonctionnaire

Niveau d'étude : deuxième cycle (Master, Maitrise, DESS, DEA)

Selon vous, bon, quelle importance revêt la confidentialité et la sécurité des systèmes d'informations dans le cadre de votre travail et aussi dans le cadre de l'université ?

Donc...voilà dans le cadre du travail, nous faisons...nous avons à notre disposition beaucoup d'informations, surtout en ce qui concerne les étudiants et puis...il y en a beaucoup qui viennent pour leurs problèmes et la confidentialité est de mise dans notre mode de travail.

Et la sécurité des informations, quelle importance ça revêt dans votre travail ?

Pour la sécurité des informations aussi nous avons mis en place un système qui consiste au fait qu'il y a un nombre limité de personnes qui ont accès...donc... aux informations et...aux mots de passe de nos bases de données, ce qui garantit une certaine sécurité dans...sur les informations que nous avons sur les personnes.

Ok merci, et selon vous quelle importance revêt la vie privée des individus dans l'usage des systèmes d'informations ?

Donc...l'usage...avec le développement des systèmes d'informations, nous constatons que...

Donc je reprends, quelle importance revêt la vie privée des individus dans l'usage des systèmes d'information ?

Donc... nous constatons aujourd'hui que, euh...tout le monde utilise les systèmes et les technologies de l'information et via les réseaux sociaux et tout ça, donc les personnes, les gens ont souvent tendance à étaler leur vie privée sur les réseaux sociaux et tout ça, et ça peut avoir des conséquences néfastes. L'importance que la...protection de la vie privée est vitale, ce qui fait que les autorités de l'université ont mis en place plusieurs systèmes de protection de la vie privé sur internet et je pense que les gens qui utilisent ces systèmes doivent aussi se conscientiser et essayer de ne pas étaler...tout dévoiler sur les réseaux sociaux.

Selon vous, qu'est ce que vous entendez par usage impropre des technologies ou des systèmes d'informations dans votre lieu de travail, ou dans le cadre général ?

L'usage impropre des technologies de l'information, je pense que c'est ceux qui utilisent les technologies à des fins...à des fins malhonnêtes comme par exemple, ceux qui font des arnaques sur internet, ceux qui utilisent les photos des autres ou bien, ceux qui traquent les enfants, les pédophiles et tout ça, donc c'est ça que j'appelle le banditisme numérique en gros.

Donc, et dans le cadre de l'université ou bien dans le cadre de la structure dans laquelle vous travaillez dans le service civique et le bureau des étudiants, qu'est ce que vous entendez par l'usage impropre des systèmes d'information ou de communication qui ont été mis à votre disposition ?

Donc, dans le cadre du service civique, nous...travaillons plus, moi vu que je suis le chargé de la communication, donc on travaille plus sur les réseaux sociaux, via facebook, twitter et...gmail. Nous constatons que certaines personnes qui...certaines personnes donc qui avaient accès aux comptes du bureau des étudiants, donc...ils en profitaient pour...visiter les profils des autres personnes, ou bien pour poster des publicités, qui...dénigrent d'autres organismes. L'exemple patent c'est quand quelqu'un avait mis une vidéo de la MEP qui parlait des dérives de la LMDE et tout ça... et ça c'est des choses qu'ont doit éviter c'est pour ça qu'on a limité le nombre de personnes qui ont accès à notre page facebook.

Et...qu'est ce que vous pensez de...l'usage des technologies et systèmes d'information à des fins personnelles...dans le cadre du travail bien sûr ?

Dans le cadre du travail à des fins personnelles... ?

A des fins personnelles...c'est-à-dire à des fins personnelles contrairement à des fins professionnelles quoi.

Ah ok. Donc...donc nous au début de la mission on nous a mis en garde contre l'utilisation de ces réseaux sociaux à des fins personnelles. Euh...donc ce qui fait que nous n'avions pas le droit de commenter les publications des membres du groupe. Nous tout ce qu'on pouvait faire c'est faire des publications, faire des annonces qui ont un rapport avec...avec donc la vie étudiante de l'université. Nous n'avions pas, euh...droit de faire usage personnel des réseaux sociaux.

Est-ce que ça doit être toléré, ça doit être accepté dans le travail ?

Non, non, non... je ne pense pas, ça doit pas être accepté parce que nous devons faire la part des choses entre le personnel, euh...entre ce qui concerne la personne en elle-même et son travail. Quand on vient travailler pendant les horaires de travail, on se...donc on porte la tenue de représentant des étudiants donc la personne même de l'étudiant n'a pas sa place dans son lieu de travail

Selon vous jusqu'où peut aller la collecte, le traitement ou bien la commercialisation des données personnelles ?

Nous au sein de notre...au sein de notre bureau, nous n'avons pas eu à faire... à commercialiser les données qu'on a eues mais pour...on a eu beaucoup d'informations sur les personnes à travers les activités qu'on a organisées à chaque fois on essaye de rassembler le plus d'information possible, on est allé même jusqu'à...collecter la taille et les pointures de certaines personnes donc pour vous dire...à quelle point on est informé sur les étudiants.

Pour vous ces informations là ne doivent en aucun cas être transmises à d'autres organismes ou...est ce qu'il y a des règles qui l'interdisent ?

Donc effectivement, en fait il y a des règles, donc...cette année on nous a fait signer une charte de confidentialité par rapport aux informations personnelles qu'on peut avoir sur les étudiants...

et...même en dehors de ça personnellement je ne trouve pas correct de divulguer des informations sur des gens à but commercial, et...voilà sur le plan réglementaire on est soumis à cette charte là

Et que pensez-vous de la nécessité ou de l'utilité du contrôle de l'usage des technologies de l'information au sein du lieu de travail ? C'est-à-dire le fait qu'on contrôle les...qu'on contrôle les accès, les connexions sur internet et tout ça des salariés...qu'est ce que vous en pensez ?

Ouais ben moi...je pense que ça peut être bien dans la mesure où...donc...quand on vient travailler, l'utilisation des réseaux sociaux pendant les heures de travail peut être source de perte de temps et tout ça et pour maximiser le temps qui est mis à la disposition des travailleurs, il faut qu'on interdise l'utilisation personnelle de ces réseaux sociaux. Euh...on peut le permettre si c'est sur la base...euh...à usage professionnel ça peut être permis mais personnellement je trouve que c'est une perte de temps pour l'entreprise.

Concernant l'adoption et l'intégration d'un nouveau, d'un nouvel outil ou d'un nouveau système d'information, selon vous quelle est la bonne démarche à entreprendre au sein de l'organisation, au sein de l'université ?

Quoi.. ?

En fait quand l'université décide d'intégrer un nouvel outil de travail, un nouveau système d'information, un nouveau logiciel, par exemple. Quelle est la bonne démarche à adopter par rapport aux salariés ?

D'abord il faut informer les salariés, faire une formation pour expliquer l'utilité de ce logiciel, comment travailler avec et puis après aussi il faut demander l'opinion des travailleurs parce qu'après tout c'est eux qui sont appelés à travailler avec ce logiciel et leur montrer qu'il y'a une différence entre les logiciels qu'ils utilisaient autrefois et... que à part ces différences aussi il y'a des améliorations qui ont été faites et que c'est dans le bien de leur travail que le nouveau logiciel à été mis en place.

Et quelle opinion avez-vous du téléchargement ?

Moi je pense que...le téléchargement...en fait ça dépend parce qu'on n'est pas tous en mesure d'acheter certaines œuvres, donc pour...après on est obligé de télécharger certaines œuvres, des trucs comme ça. Mais je pense que pour éviter le téléchargement on doit...par exemple, les entreprises ou les universités doivent...euh...doivent essayer de discuter avec...de mettre en place un système de partenariat avec les gens qui mettent leurs œuvres sur internet pour que les travailleurs puissent en bénéficier comme ils le font sur les encyclopédies en ligne à la bibliothèque parce que les étudiants n'ont pas tous les moyens de s'abonner sur Dalloz et tout ça, mais grâce à l'université on peut en avoir accès même chez nous.

Selon vous quelles sont les diverses problématiques et les risques que vous rencontrez généralement dans l'utilisation des technologies et systèmes d'information au sein de l'université...et au sein du bureau des étudiants ?

Donc...au sein de l'université...au bureau des étudiants, vu que nous organisons des activités et parfois on prend des photos qu'on publie sur les réseaux sociaux et ça peut...ça peut causer des

problèmes qui apparaissent sur les photos. En plus on ne peut pas demander à tout le monde si on peut mettre leur photo dans...

ENREGISTREMENT 2

Quelles sont donc les diverses problématiques et risques que vous rencontrez généralement dans l'usage des systèmes d'informations dans votre organisation ?

Donc...les différentes problématiques qu'on peut rencontrer c'est d'abord la violation de la vie privée de certaines personnes à travers la publication des photos ou des informations. Vu que nous organisons des activités, nous sommes appelés à publier des photos à chaque fois et on ne peut pas demander à chaque personne l'autorisation de publier ou pas des photos. C'est pour ça que nous essayons à chaque fois de voir, de juger par nous mêmes si certaines photos sont à même d'être publiées ou pas.

Et...n'y a-t-il pas d'autres problématiques ou d'autres risques liés à...

Les autres risques c'est...euh... c'est donc l'accès de ces informations que nous publions aux personnes extérieures. C'est pour ça que nous avons mis des restrictions, notamment sur euh...les personnes qui ne sont pas membres du bureau et qui n'ont pas accès à notre facebook. Des restrictions comme ça ont été mises quoi.

Quels attitude ou comportements justifieraient le mieux le bon usage des technologies et systèmes d'informations selon vous ?

D'abord le respect de la personne, la recherche de l'intérêt général et donc... d'une bonne...de la mise en place dans l'université d'une vie étudiante animée.

Selon vous que veut dire l'usage éthique et le bon usage des technologies et systèmes d'informations ?

Le bon usage éthique des technologies d'information c'est pour moi d'avoir le respect de la vie privée, le respect des bonnes mœurs et tout ça. Il ne faut pas que les publications que nous faisons sur la page facebook heurte la conscience des personnes...il ne faut pas que ça les choque et...il ne faut pas que ça les touche sur leurs croyances religieuses et leur appartenance ethnique ou leur religion ou leurs origines.

Au-delà du respect des règles légales et déontologiques existe-t-il selon vous une ligne de conduite personnelle ou de principes de bon usage des technologies et systèmes d'informations ?

Donc... je pense que c'est la personne elle-même qui doit...se fixer les règles qui doivent faire...donc qui doivent faire... preuve de discernement et la personne doit savoir ce qui peut être à même d'être publié ou pas pour le respect de la vie privée des personnes.

Qu'est ce qu'on peut qualifier d'usage non éthique par exemple ?

L'usage non éthique c'est un usage qui est contraire aux bonnes mœurs, comme par exemple la publication de photos compromettantes de personnes sur facebook car ça peut plus tard sur le plan professionnel leur porter préjudice et...puis donc...la publication de propos diffamatoires sur certaines personnes aussi ça peut être un usage...considéré comme un usage non éthique.

En fait bon...quels sont les conditions et les facteurs qui font qu'un usage est plus ou moins éthique selon vous ?

Moi je pense que l'usage éthique, c'est d'abord que...euh...les systèmes de communication mis en place soient d'un intérêt, puisse servir...soit d'une utilité quoi pour les gens ou pour le public ciblé, et que ça serve pour aider les gens qui en ont besoin et tout ça, tout en respectant la vie de tout un chacun.

Quel bénéfice peut on tirer d'un bon usage des technologies et systèmes d'information, à la fois pour l'organisation mais aussi pour les salariés ?

L'usage en fait...un bon usage de ces technologies de l'information peut apporter donc... à l'entreprise une visibilité sur le plan extérieur par rapport aux autres, surtout que nous sommes dans une période où tout le monde utilise ces systèmes d'informations et ils peuvent être un outil de communication redoutable.

Et une dernière question qui n'a peut être rien à voir, que pensez-vous du livre numérique ?

Moi je pense que ça peut être un moyen de faire intéresser les gens, les jeunes qui utilisent qui utilisent le numérique surtout en ce moment là avec les outils qui sont mis en place avec les i phones, les i pad, les liseuses et tout ça, ça peut être un moyen de contourner le livre qui peut être un peu ringard avec notre époque parce que ça fait plus quand même...euh...numériser un livre et l'avoir dans son i pad ça peut être plus facile que de porter un ou deux livres dans son sac, ça peut être plus pratique et tout ça. Et moi je pense que c'est une bonne idée quoi.

(Fin de l'enregistrement)

Entretien 13

Fiche signalétique

Sexe : Masculin

Age : 26 - 35 ans

Lieu de résidence (ville/pays) : Perpignan / France

Catégorie socioprofessionnelle : fonctionnaire

Niveau d'études : deuxième cycle (Master, Maîtrise, DESS, DEA)

Quelle importance revêt la confidentialité et la sécurité des informations dans l'utilisation des technologies de l'information ?

Bien sûr que c'est important puisque... effectivement nos lecteurs sont inscrits euh.. dans une base somme toute confidentielle avec des identifiants qui d'une part doivent permettre l'accès à internet, dans un cadre quand même réglementaire, et puis la confidentialité des données. Donc ça on ne doit pas les communiquer à d'autres acteurs, on ne doit pas garder de traces de ces lectures.

Quelle importance revêt la protection de la vie privée de l'individu dans l'utilisation des technologies de l'information ?

Au niveau de la protection des données ? Oui c'est important que les données ne soient pas gardées indéfiniment, voilà. Ensuite il y a des données qui sont conservées.

Qu'entendez vous par usage impropre du matériel informatique ?

Un usage impropre... euh, dans une bibliothèque c'est bien sûr aller sur des sites hors la loi, comme violents, pornographiques etc. Après c'est difficile d'avoir accès, quand on est lecteur, à ce genre de site, ici à la bibliothèque puisqu'ils sont quand même identifiés. L'usage impropre je pense que....

Et l'usage à des fins personnelles ?

Pour moi ça il n'y a pas de soucis, je pense que c'est complètement récréatif, pour les étudiants, ils travaillent en même temps et font des usages personnels du matériel informatique. Ils font des traitements de texte et puis deux minutes après ils vont sur facebook, et puis après ils reviennent travailler, éventuellement c'est leur génération qui veut ça.

Pour les salariés ?

Je pense que ça doit être toléré, malgré tout on peut aller consulter sa messagerie, être en contact avec des collègues ou autre sur facebook, et puis on ne va pas faire ça toute la journée. Et puis c'est du bon sens chacun fait selon son bon sens.

Jusqu'où peut aller la collecte ou la transmission de données personnelles ?

A des fins commerciales pas du tout, je préfère que mes données personnelles soient collectées que dans le cadre de l'université uniquement.

Quelle démarche pour l'adoption d'un nouveau SI ?

Alors, un nouveau logiciel euh... il faudrait quand même un temps de formation obligatoire, en début d'année, il faudrait des formations obligatoires pour apprendre à se servir du logiciel.

La place du salarié ? Euh, on a pas trop le choix c'est une décision qui relève de la hiérarchie.

Que pensez vous du téléchargement ?

Alors c'est illégal, le discours officiel, après le téléchargement personnellement... euh dans ma vie privée je télécharge. Après sur le lieu du travail je ne télécharge pas du tout. Alors là ça incombe à ma responsabilité, je ne le fais pas sur mon lieu de travail. Je sais que ça se fait moi je ne suis pas pour sur le lieu de travail.

Les problèmes concernant la propriété ?

Pour les logiciels, les informations. C'est un peu compliqué... euh en fait sur ces questions là on n'est pas associé, même si on est usager au quotidien on est pas vraiment associé.

C'est vrai qu'on a un rôle de médiation par rapport au plagiat et à la protection des propriétés intellectuelles des livres, par rapport aux étudiants au niveau des photocopies. On est là pour le rappeler, de respecter les droits de propriété intellectuelle.

Quelles sont les problématiques que vous rencontrez généralement dans l'utilisation des SI ?

Les principaux risques ou problématiques. Les problématiques ça peut être des problématiques de connexion, d'identifiant erroné, surtout de connexion par rapport à des serveurs.

Des fois il arrive des accès indus dans le système, mais c'est très rare.

Quelles sont les attitudes et comportements qui justifient le mieux le bon usage des TSI ?

Je pense qu'il faut, notre rôle aussi en tant que bibliothécaire est d'avoir une médiation par rapport à ça par rapport à une bonne utilisation des systèmes d'information. Oui voilà essayer de sensibiliser...

Comment vous définissez vous le bon usage ?

Ne pas prendre les identifiants de quelqu'un pour faire des téléchargements, voilà essayer puisque c'est quand même dans un cadre institutionnel, un usage vraiment à des fins d'études, de recherches, éviter le moins possible facebook, la messagerie personnelle, les jeux vidéos pas trop.

Au-delà du respect des règles (légal, déontologiques) existe-il, selon vous, une ligne de conduite personnelle ou des principes de bon usage des technologies de l'information et de la communication dans l'organisation ?

Euh... je sais qu'il y a le respect de la loi informatique quand on est étudiant, quand on est usager du système d'information, quand on s'inscrit, quand on travaille à l'université on doit signer et respecter une charte informatique. Finalement quand on s'inscrit on valide tout ça.

Quels bénéfices peut-on tirer du « bon usage » des SI à la fois pour l'organisation et pour les individus ?

Bon euh... d'aller plus vite, d'aller à l'essentiel, ne pas perdre de temps mais euh la surcharge informationnelle dans les systèmes d'information là, je pense que si on a un bon usage on perd moins de temps.

Qu'est ce que vous pensez du livre numérique ?

Ah mais c'est très bien les livres numériques, pour les étudiants je trouve ça très bien, c'est l'avenir. Alors bien sûr ce n'est pas pour une lecture plaisir, moi je pense que le numérique... C'est très pratique, quand on est étudiant d'avoir accès simultanément à plusieurs ouvrages, un accès simultané, illimité dans l'espace, le temps, voilà, à un savoir je pense que c'est très pratique.

Et par rapport au papier ?

Euh. Mais en même temps je trouve que ça ne concurrence pas dans le cadre des études le livre papier c'est vraiment complémentaire. Et même si dans quelques années tous les manuels seront numériques, il y aura que les ouvrages papier dans les bibliothèques, ce n'est pas gênant en soi. Puisque finalement c'est le contenu qui est important et pas le contenant, c'est l'information qu'il contient.

(Fin de l'enregistrement)

Entretien 14

Fiche signalétique

Sexe : Féminin

Age : 26 - 35 ans

Lieu de résidence (ville/pays) : Perpignan / France

Catégorie socioprofessionnelle : fonctionnaire

Niveau d'études : deuxième cycle (Master, Maitrise, DESS, DEA)

Quelle importance revêt la vie privée de l'individu dans l'utilisation des technologies de l'information ?

Alors euh... c'est très important puisque nous on tient beaucoup à la confidentialité de nos usagers, d'ailleurs c'est pour ça que quand l'on traite les usagers. 'fin ici même dans les services de la fac, les usagers sont identifiés par un numéro étudiant avec des mots de passe personnels qui permet difficilement de retrouver l'étudiant en question. Et nous tout ce qui est ressource électronique, tout ce qui est logiciel, pareil, en fait on traite par des codes barres et par des numéros identifiant. Donc là on a mis en place un logiciel pour des revues électroniques qui s'appelle Numilog, permet aux étudiants d'avoir des ouvrages électroniques, de les télécharger. Là la question de la confidentialité s'était posée puisqu'on avait besoin d'avoir la base de tous les étudiants et de tout le personnel de la fac à disposition. Donc c'est pour ça qu'on a mis en place le fait qu'ils puissent se loger qu'à partir de la date et mois de naissance de numéros.

Quelle importance revêt la sécurité des informations qui transitent dans le SI ?

Alors nous c'est très important chez nous encore plus à la bibliothèque, pour les lecteurs on est obligé d'avoir leur nom prénom, date de naissance, adresse surtout si on a besoin de leur envoyer des lettres comme quoi...

Au niveau de la sécurité des informations je disais que c'était très important chez nous parce que en fait, on est obligé de garder une certaine... euh en fait nos fichiers son t les fichiers d'un grand logiciel à la fac qu'on appel Apogée, mais en fait la fac a des convention avec la CNIL pour pouvoir préserver le nom des gens, leur adresse, pour nous évidemment tout tient de la confidentialité des informations pour éviter d'embêter les gens dans leur sphère privée.

Quels sont les problèmes que soulève la propriété ?

La propriété des ouvrages... propriété intellectuelle. En ce qui nous concerne on a des ouvrages... comme la bibliothèque est un établissement public et fait partie du domaine public, on ne peut pas aliéner comme on veut. Comme par exemple si on décide de détruire des ouvrages, il nous faut un certificat de destruction pour pouvoir les détruire sinon on est en faute devant la loi. Et euh... ce qu'on peut faire aussi... donc voilà on est bien obligé nous à la fac de protéger les données et fichiers. On fait attention à la propriété des biens et des données.

Qu'entendez vous par usage impropre du matériel informatique ou du système d'information ?

Ben... Euh c'est quand on utilise mal les systèmes d'information c'est à dire, où on va partir dans le délit par exemple, on va, on va donner des données confidentielles qu'on ne doit pas donner, ou on va mal utiliser à mauvais escient le matériel.

Quid de l'usage des TSI à des fins personnelles ?

Euh... Pendant le temps de travail, nous on veille évidemment à ce que nos agents aient accès à internet, mais par exemple on doit quand même veiller à surveiller, ce qu'ils font pour ne pas qu'on télécharge des films par exemples... les personnes peuvent quand même aller sur internet s'octroyer une petite pause. Le tout pour nous si vous voulez c'est que le service public soit, soit assuré, après il ne faut pas rentrer dans les dérives, normalement on a pas eu de problème sur ça.

Que pensez vous du téléchargement ?

Alors en tant que juriste, je ne peux pas vous dire que c'est bien ou pas du tout. Je pense qu'on a raison d'interdire le téléchargement, parce que déjà du coup pour les gens qui sont artistes, cinéastes etc. c'est important de protéger leur droit. Mais ce que je pense c'est que surtout il faut faire attention sur le fait que euh... le problème c'est que je pense que les gens ont tendance à télécharger, le problème c'est que au niveau commercial, je pense que les prix sont très élevés, je pense aussi qu'il faut faire une part des choses entre le coté commercial, eh bien et donc euh le problème qu'il y a c'est que au niveau commercial si on réduit les prix des cd et films, je pense que les gens seraient moins pour le téléchargement. Donc je pense que c'est un peu le serpent qui se mord la queue même si ce n'est pas une raison que parce que les prix sont élevés euhh...

Selon vous jusqu'où peut aller la collecte et la transmission de données personnelles ?

Euh... je pense que à des fins comme nous, de service public comme dans d'autres administrations, à des fins de traitement de dossier par exemple comme le dossier de sécurité sociale des bibliothèques euh.. ; donc voilà, je pense que à des fins comme ça des fins de recherche, théoriques et peut être médicales même, mais après attention à ne pas tout rentrer dans le service public qui pourrait amener à des déboires.

Et à des fins commerciales ?

À des fins commerciales bien évidemment non, je pense que au niveau de la commercialité, je pense qu'ils ont assez à faire, ils peuvent utiliser beaucoup de procédés sans par exemple passer par l'enregistrement de données personnelles.

Que pensez vous du contrôle de l'usage du SI ?

Je pense que c'est pas mal... au niveau informatique s'il y a quelque chose qui se passe au. Nous par exemple au niveau euh... là par exemple quand j'ouvre une session, quand j'allume le logiciel, je suis obligé de rentrer mes identifiants, donc s'il y a quelque chose qui se passe par rapport à l'ordinateur où je me trouve, par rapport à l'IP de l'ordinateur ou à l'identifiant que j'ai mis dans l'ordinateur, je trouve que quand même ce n'est mal, et du coup on peut quand même faire attention et limiter les déboires de certains agents.

Je pense que le contrôle de l'usage est nécessaire, nécessaire et légitime.

Quelle est la bonne démarche à adopter dans le cadre de l'intégration d'un SI ?

Je pense que dans toute entreprise et dans tout lieu de travail, ce n'est pas mal qu'il ait un esprit de communication pour manager au mieux les équipes et je pense que ce n'est pas mal de poser la question de mettre déjà les limites avant de mettre en place le système informatique, si c'est possible de le faire, et s'il n'est pas possible de le faire... euh peut-être que c'est mon côté juriste qui va sortir... Mais peut-être de mettre même en place, de dire ben voilà, si là ça ne va pas,, on encourt, on peut avoir des petits soucis. Je pense que c'est normal parce que si dans une entreprise ou une administration on n'arrive pas à être intègre alors, je pense que le minimum dans un travail ou dans une entreprise, c'est quand même rester intègre avec les données des personnes qu'on doit être amené à traiter.

Quelles sont les problématiques que vous rencontrez généralement dans l'utilisation des SI ?

Ben... c'est vrai que des fois internet... bah... il y a tellement d'informations que des fois c'est difficile de trier l'information que l'on souhaite, après je pense que les moteurs de recherche sont assez fiables et on peut avoir maintenant avec internet l'information à l'instant T, ce n'est pas mal.

Quelles sont les attitudes et comportements qui justifient le mieux le bon usage des TSI ?

Euh... bah je pense que c'est, voilà, pouvoir les utiliser au mieux dans le sens où... rester intègre et ne pas tenter de,, voilà, aller pirater, pour pouvoir avoir des données qu'on ne serait pas à même d'avoir.

Selon vous qu'est ce qui est un usage non éthique ?

Je vais peut être me répéter, c'est la diffusion des données personnelles, je trouve ça vraiment critique, notamment sur facebook, il y a une atteinte à la vie privée, d'ailleurs maintenant les juridictions utilisent de plus en plus facebook pour pouvoir par exemple coincer les salariés qui étaient en arrêt maladie alors qu'on voit que sur facebook ils sont entrain de faire la fête avec leur copains. Je pense que oui et non c'est une bonne chose, je pense que c'est dommage de se servir d'un site dont le but était convivial pour pouvoir coincer des gens mais, je pense aussi que voilà là c'est vraiment un étalement de la vie privée. Je pense que facebook ou d'autre réseaux sociaux, il faut vraiment prendre ça avec des pincettes, parce que maintenant il y a beaucoup d'usurpation d'identité et.. et c'est pas facile en fait, je pense que internet maintenant, ou comme vous dites les outils informatiques, on est passé dans une phase où comme on est rodé et on utilise ça avec de plus en plus de tact, de scientificité, on arrive un peu à les détourner à changer leur propriété de base. C'est à dire que à la base c'était fait pour avoir de l'information, faire des études, faire des recherches, voilà c'était pour du positif, je pense que maintenant petit à petit hélas il y a beaucoup de choses qui ont été tournées en négatif et c'est dommage.

Au-delà du respect des règles (légal, déontologique) existe-il, selon vous, une ligne de conduite personnelle ou des principes de bon usage des technologies de l'information et de la communication dans l'organisation ?

Je pense que outre le côté juridique, je pense que en tant que être humain, si on est dans le bon, je pense que ça c'est un peu de l'utopie. Et puis voilà on est tous des personnes humaines à part entière et je pense qu'on n'aimerait pas faire, comme le dicton le dit si bien : ne fais pas à une personne ce que tu n'aimerais pas que l'on te fasse. Donc je pense que c'est peut-être un des dogmes pour pouvoir utiliser au mieux les technologies. C'est à dire que je ne vais pas les utiliser d'une manière méchante. Mais si je n'aimerais pas qu'on utilise mes données, je ne vois pas pourquoi je ferais pareil sur les autres. Et ça c'est ni juridique, ni sociologique c'est juste humain.

Quels bénéfices peut-on tirer du « bon usage » des SI à la fois pour l'organisation et pour les individus ?

Je pense, les systèmes d'information ça permet quand même de résumer beaucoup de choses, ça permet de ... de... maintenant il y a quand même des logiciels qui font pratiquement tout.

Ça permet quand même d'être un peu plus...euh de faire des choses avec plus de précision qu'une feuille et un stylo. C'est vrai que ça peut être pas mal, et on peut pousser l'étude un peu plus loin grâce aux nouvelles technologies.

Qu'est ce que vous pensez du livre numérique ?

Comme je vous l'ai dit, le livre numérique, nous, on en a commandé pour la bibliothèque, ça peut être pas mal. Il faut que ce soit bien encadré pour que cela préserve la propriété intellectuelle. Parce que ce sont des modes de téléchargements. Si vous voulez, nous, on a en données accès à nos bases de lecteurs qui sont inscrits à la BU, on ne donne pas accès à tout le monde, c'est pas plus mal. En plus ce qu'on peut faire, c'est que ça permet aux gens d'avoir accès à des ouvrages, au lieu de les télécharger, ou peut être au niveau financier ils ne peuvent pas accéder. Ce qui est bien c'est qu'on préserve la propriété intellectuelle parce qu'ils ne peuvent que le lire. Moi je parle de ce que je connais de la plateforme qui gère ça chez nous c'est Numilog, c'est à dire qu'on ne peut que le lire, on ne peut pas le télécharger. Je pense que c'est pas mal, c'est préserver un peu, c'est comme youtube avec la musique, ça nous permet de ne pas télécharger et en plus d'avoir le côté positif d'écouter de la musique. C'est un bon palliage entre la commercialité et la propriété intellectuelle.

(Fin de l'enregistrement)

Annexes 2 : Analyse descriptive des chartes d'usage des TSI

Analyse descriptive des chartes avec la grille de Gaumnitz et Lere (2004)

1- ENT.GR/EUR1

L'intitulé : « Charte d'utilisation du système d'information «...»

La longueur : 87 déclarations (4 pages)

L'accent : permet de déterminer le nombre de thèmes et la nature des obligations imposées. La charte contient 18 thèmes abordés, qui peuvent être classés en 3 catégories : les obligations de faire, les obligations de ne pas faire et les principes d'usage.

Les obligations de faire (positives) : Sécurité informatique et sûreté, respect de la vie privée, propriété intellectuelle, utilisation professionnelle et extraprofessionnelle (tolérée), intérêts des utilisateurs, (5).

Les obligations de ne pas faire (négatives) : divulgation d'informations préjudiciables, usage contraire à la loi ou aux règlements internes, accès indû, collecte enregistrement ou archivage non autorisés, (4).

Les principes d'usage : loyauté, responsabilité morale, principe de transparence, principe de proportionnalité, contrôle de l'accès et de l'utilisation, précaution et vigilance, (7).

Le niveau de détail : est reflété par la moyenne de déclarations par thèmes³⁹, et la concentration relative de thèmes par déclaration. Environ 4,8 déclarations par thèmes, sachant que les mêmes thèmes peuvent revenir sur plusieurs déclarations. On note une forte concentration d'obligations dans la grande majorité des déclarations à l'exception de la dernière partie sur l'évolution de la charte.

Le contenu thématique : correspond aux principales thématiques traitées dans chaque déclaration. Dans la charte, les principales thématiques qui reviennent souvent dans les déclarations sont : le respect de la loi et règlements en vigueur*, la sécurité et la sûreté informatique* la vigilance, le comportement loyal et responsable.

Le ton : le ton général employé est plutôt positif, directif et injonctif surtout à l'égard des utilisateurs, la charte met l'accent sur les devoirs et comportements que doivent adopter les utilisateurs des SI. Plusieurs obligations pèsent sur les utilisateurs (d'autres sur l'organisation elle-même), *mais par contre peu de prérogatives pour les utilisateurs à part *l'intérêt des utilisateurs*.

La forme : correspond à la structure globale. Ici la charte est divisée en 5 parties.

La structure globale de la charte

³⁹ C'est le rapport entre le nombre de déclarations (87) et le nombre de thèmes (18)

Préambule :

Nombre de thèmes 5

Nombre de déclarations: 5

1 Principes et champ d'application

Nombre de thèmes : 2

Nombre de déclarations : 3

2 Conditions de mise à disposition

Nombre de thèmes : 15

Nombre de déclarations: 59

3 Audit et contrôle

Nombre de thèmes : 5

Nombre de déclarations : 15

4 Respect de la Charte

Nombre de thèmes : 3

Nombre de déclarations : 3

5 Evolution de la Charte

Nombre de thèmes : 3

Nombre de déclarations : 7

2- ENT.GR/EUR2

L'intitulé : « Ethique de la gestion de l'information : code de bonne conduite »

Charte de 20 pages + un vade-mecum de 36 pages, unique en son genre.

La longueur : la charte, la plus longue de notre échantillon comporte 175 déclarations réparties sur 20 pages et un Vade-mecum de 36 pages.

L'accent : la charte contient 26 thèmes classables en trois sortes d'obligations :

Les obligations de faire (positives) : Respect des réglementations, confidentialité, bon usage, utilisation professionnelle, respect des règles d'usage, protection des données, classification des informations, protection du système, protection de la vie privée, sécurité de l'information, propriété intellectuelle, (10).

Les obligations de ne pas faire (négatives) : téléchargement, accès non autorisé, interdiction des infractions numériques, virus et logiciels malveillants, utilisation des réseaux sociaux, usage extraprofessionnel (6).

Les principes d'usage : principe de vigilance et de précaution, éthique de l'information, contrôle et surveillance, respect de la dignité humaine, responsabilité, sagesse, bon sens, autonomie, prudence, discrétion, (10).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thèmes est de 6,73. La multiplicité des thèmes abordés (26) démontre un traitement quasi intégral de l'ensemble des questions éthiques soulevées dans l'utilisation des TI/SI dans l'organisation.

Le contenu thématique : les thématiques les plus récurrentes sont la confidentialité*, la sécurité* (de l'information et du système), le respect de la réglementation*, la vigilance*, la responsabilité*, le bon comportement*,

Le ton : le ton général de la charte est incitatif, cela est démontré par l'emploi de la première personne du pluriel « nous » dans toutes les déclarations. L'énoncé de la charte traduit une volonté commune de responsabiliser tout le monde.

Remarque générale et particularité* : sans aucun doute c'est la charte la plus complète de par sa longueur et le nombre de thèmes abordés. La seule qui parle explicitement d'éthique de l'information et qui oriente vers un questionnement sur le bon usage des SI dans l'organisation et qui propose un référentiel qui va dans ce sens.

La forme : la structure globale de la charte est assez atypique et très élaborée. Elle comprend la charte elle-même et un vade-mecum d'utilisation.

Préambule : avertissement

Nombre de déclarations: 8

Nombre de thèmes : 4.

Respect des réglementations en vigueur (les réglementations locales, nationales, fédérales, internationales en vigueur.), éthique, confidentialité, accès,

INTRODUCTION

Nombre de déclarations: 11

Nombre de thèmes : 3

Principe de vigilance, comportement responsable, bon usage.

ETHIQUE DE L'INFORMATION* : PRINCIPES GÉNÉRAUX

Nombre de déclarations: 13

Nombre de thèmes : 12

Ethique de l'information, sécurité de l'information, comportements responsables, protection des données, respect de la dignité humaine, confidentialité, téléchargement, propriété intellectuelle, interdiction des infractions numériques, utilisation professionnelle, contrôle et surveillance, respect des règles, sanctions proportionnées.

POUR UN BON USAGE DES INFORMATIONS DE L'ENTREPRISE...

Nombre de déclarations: 10

Nombre de thèmes : 9

Information par rapport à la législation, prudence et discrétion, traçabilité, intégrité, contrôle et surveillance, sécurité, virus et logiciels malveillants, comportement responsable.

ATTITUDES ET BONNES PRATIQUES AU QUOTIDIEN

Tenons-nous informés des obligations réglementaires et des procédures internes et respectons-les.

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 8

Information par rapport aux réglementations (internes et externes), respect des règles d'usage, respect des intérêts des tiers, confidentialité, protection des données (personnelles, sensibles, commerciales ou financières), propriété intellectuelle, éviter le préjudice (de l'entreprise, des utilisateurs et des tiers), Au bureau, comme à l'extérieur, restons prudents et discrets...

Nombre de déclarations: 19

Nombre de thèmes : 6

Discrétion, précaution, prudence, protection des informations, protection du système (matériel informatique) confidentialité.

Gardons sous contrôle le matériel informatique comme les informations.

Nombre de déclarations: 16

Nombre de thèmes : 6

Protection du système, protection des informations, contrôle et surveillance, sécurité informatique, confidentialité, respect de la loi.

Classifions les informations avant de les diffuser et protégeons-les en conséquence

Nombre de déclarations: 32

Nombre de thèmes : 9

Classification des informations, confidentialité, protection des informations, accès, éviter le préjudice, courrier électronique, protection du système, utilisation des réseaux sociaux, modification informations.

Respectons la traçabilité* et l'intégrité* des informations

Nombre de déclarations: 9

Nombre de thèmes : 4

Traçabilité, intégrité, protection de l'information, courrier électronique, Choisissons des mots de passe* sécurisés et ne les communiquons à personne.

Nombre de déclarations: 11

Nombre de thèmes : 5

Sécurité du système, accès, contrôle et surveillance, protection des informations, gestion des mots de passe.

N'installons jamais de matériel ou de logiciel sur nos ordinateurs* sans l'accord du Support utilisateurs.

Nombre de déclarations : 5

Nombre de thèmes : 6

Bon comportement, vigilance, protection de l'information, propriété intellectuelle, sécurité, installation de matériels sans autorisation

Méfions-nous des virus*, vers* et autres logiciels malveillants

Nombre de déclarations: 9

Nombre de thèmes : 5

Vigilance, précaution, bon comportement, virus et logiciels malveillants, protection du système.

Signalons les incidents et les menaces (même potentielles)

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 3

Sécurité, sureté, vigilance, éviter les préjudices (de l'entreprise).

Adoptons en permanence un comportement responsable*

Nombre de déclarations: 8

Nombre de thèmes : 9

Responsabilité, bon comportement, protection des informations, sécurité du système, responsabilité, prudence, sagesse, vigilance, bon sens.

CONTRÔLE, SURVEILLANCE ET SANCTIONS*

Nombre de déclarations: 12

Nombre de thèmes : 10

Contrôle, surveillance, sanction, protection des intérêts (de l'entreprise), responsabilité, autonomie (utilisateur), sécurité, bon usage, respect des règles en vigueur, protection de la vie privée,

VADE-MECUM (36 pages)

Comprend un mode d'emploi et six rubriques pour chaque terme ou question soulevée par l'éthique informationnelle dans le cadre de l'usage des systèmes d'information de l'organisation :

- 1 - Définition ou responsabilité (compliance, préjudices et sanctions)
- 2 - Risques
- 3 - Protection de l'information
- 4 - Protection de l'identité
- 5 - Protection du matériel / processus
- 6 – Consigne

3- ENT.GR/EUR3

L'intitulé : charte de l'utilisateur pour l'usage des systèmes d'information de la «...»

La longueur : la charte contient 124 déclarations réparties sur 12 pages

L'accent : la charte contient 25 thèmes qui peuvent être classés dans trois catégories :

Les obligations : respect de la législation, usage correct, confidentialité, utilisation professionnelle, protection de l'information, respect des règles de sécurité, protection du droit de propriété, (8)

Les interdictions : accès non autorisé, usurpation d'identité, négligence, usage impropre, transmission d'informations sensibles, atteintes au droit des personnes, infractions informatiques, téléchargement, atteinte au système, cybercriminalité, téléchargement, (11)

Les principes d'usage : responsabilité, bon sens, loyauté, vigilance, contrôle de l'usage, sanction, respect d'autrui, (6)

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème⁴⁰ est de 4,96.

Le contenu thématique : les principaux thèmes abordés dans la charte sont : le respect des règles de sécurité*, la protection du système*, la vigilance, le respect de la loi*, la protection des informations*, les atteintes* (aux droits des personnes, au système et aux données).

Le ton : le ton de la charte est ambivalent, avec d'une part des obligations et d'autre part des interdictions. Cependant les thèmes qui portent sur des interdictions ou des comportements prohibés étant plus nombreux, la charte garde un ton prohibitif.

Remarque : prétention de la charte : code de bonne conduite qui conseille et oriente sur les comportements à avoir, les principes à appliquer.

La forme : la charte est bien structurée, a une forme générale très originale avec beaucoup de jeux de couleurs qui facilitent sa lecture.

Préface :

Nombre de déclarations: 9

⁴⁰ C'est le rapport entre le nombre de déclarations (124) et le nombre de thèmes (32)

Nombre de thèmes : 8

Protection du système, intégrité, sécurité du système, qualité, bon sens, législation, droits et devoirs, responsabilité.

Qu'est ce que c'est ? Pourquoi ? Pour qui ?

Nombre de déclarations: 12

Nombre de thèmes :

Législation en vigueur, usage correct, bon comportement, droits et devoirs, responsabilité, courtoisie, respect d'autrui.

Définitions :

Nombre de déclarations: 12

Nombre de thèmes : 0

Accès aux ressources

Nombre de déclarations: 7

Nombre de thèmes : 5

Accès, utilisation professionnelle, utilisation privée, messagerie, internet.

Bon usage des ressources

Nombre de déclarations: 21

Nombre de thèmes : 12

Bon usage, responsabilité, sécurité, loyauté, protection du système, contournement des dispositifs de sécurité, faciliter les intrusions, vigilance, respect des règles de sécurité, usurpation d'identité, exploitation des failles du système, négligence.

Protection de l'information

Nombre de déclarations: 18

Nombre de thèmes : 8

Protection de l'information, confidentialité, usage impropre, transmission d'informations sensibles, manipulation du système, virus et logiciels malveillants, vigilance.

Législation

Nombre de déclarations: 24

Nombre de thèmes : 10

Respect de la législation, responsabilité, protection du droit de propriété, secret professionnel, atteintes aux droits des personnes, infractions informatiques, protection des informations, téléchargement, atteinte au système, usage privé (restrictions).

Usage de l'internet (Web, messagerie, forum...)

Nombre de déclarations: 14

Nombre de thèmes : 6

Vigilance, restriction d'usage, usage correct, devoir de réserve, cybercriminalité, téléchargement, respect de la législation

Contrôle de l'usage des ressources

Nombre de déclarations: 7

Nombre de thèmes : 4

Contrôle de l'usage, protection de l'information, respect de la législation, sanction.

4- ENT.GR/AFRI

L'intitulé : La charte d'utilisation des systèmes d'information est contenue dans « code de conduite «...»

La longueur : la charte contient 13 déclarations réparties sur 2 pages

L'accent ou la récurrence : la charte comprend 6 thèmes :

Les obligations : Respect de la vie privée, usage professionnel exclusif, respect de règles d'utilisation, respect de la propriété intellectuelle, confidentialité, sécurité, respect de la réglementation (6)

Les interdictions : (0)

Les principes d'usage : (0)

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 2,16

Le contenu thématique : les principales thématiques de la charte sont le respect des règles d'usage et l'usage professionnel.

Le ton : la charte a un ton incitatif et directif

La forme : la politique d'utilisation des systèmes d'information est contenue dans le code de conduite de la société dans 3 parties :

Vie privée

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes :

Respect de la vie privée, usage professionnel exclusif, respect de règles d'utilisation,

Confidentialité droit d'auteur et propriété intellectuelle

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 2

Respect de la propriété intellectuelle, confidentialité,

Utilisation du système d'information

Nombre de déclarations :5

Nombre de thèmes : 4

Sécurité, usage professionnel, respect de la réglementation en vigueur, respect des règles d'usage

5- ENT.GR/AFR2

L'intitulé : « ... »

La longueur : 18 déclarations (2 pages)

L'accent : permet de déterminer le nombre de thèmes et la nature des obligations imposées. La charte contient 6 thèmes abordés, qui peuvent être classés en 3 catégories :

Les obligations: Protection des données personnelles, respect des règles d'usage, respect de la propriété intellectuelle, (3).

Les interdictions : Copie et reproduction interdites, altération de données, (2).

Les principes d'usage : Responsabilité, (1).

Le niveau de détail : est reflété par la moyenne de déclarations par thèmes⁴¹, et la concentration relative de thèmes par déclaration. Il est de 3 déclarations par thèmes.

Le contenu thématique : correspond aux principales thématiques traitées dans chaque déclaration. Dans la charte, les principales thématiques qui reviennent souvent dans les déclarations sont : le respect des règles d'usage et la responsabilité.

Le ton : le ton général employé est directif et prohibitif.

La forme : correspond à la structure globale. Ici la charte est divisée en 4 parties.

La structure globale de la charte

Données personnelles

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 1

Protection des données personnelles,

Propriété intellectuelle

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 2

Respect de la propriété intellectuelle, copie et reproduction interdites,

Exclusion de garantie et de responsabilité

Nombre de déclarations : 5

Nombre de thèmes : 3

Responsabilité, respect des règles d'usage, altération de données,

Liens vers d'autres sites

Nombre de déclarations : 5

Nombre de thèmes : 2

Respect des règles d'usage, responsabilité

⁴¹ C'est le rapport entre le nombre de déclarations (87) et le nombre de thèmes (18)

6- ENT.TECH/EUR1

L'intitulé : charte de l'utilisation des moyens informatiques du groupe «...»

La longueur : le document contient 102 déclarations réparties sur 6 pages

L'accent ou la récurrence : la charte comprend 20 thèmes qui peuvent être classés en 3 catégories :

Les obligations : Utilisation professionnelle, protection des informations, respect des lois en vigueur, respect des règles d'utilisation, sécurité du système, propriété intellectuelle, respect de la vie privée, confidentialité, utilisation appropriée, contrôle sites internet, (10)

Les interdictions : utilisation privée, agissements illicites, atteintes à l'entreprise, téléchargement, accès non autorisé, transmissions de données, modifications ou altérations d'informations. (7)

Les principes d'usage : vigilance, responsabilité, précaution. 3

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thèmes est de 5,1

Le contenu thématique : les principales thématiques de la charte sont le respect des lois en vigueur*, le respect des règles d'utilisation* et l'usage professionnel du SI*. De ces trois problématiques centrales découlent directement d'autres thématiques accessoires mais tout aussi importantes telles que la tolérance d'un usage privé* (sous conditions), la confidentialité*, la sécurité* et le respect de certains principes de vigilance* et de précaution*.

Le ton : la charte a un ton directif et impersonnel

Remarque : la charte a vocation à s'appliquer à tout le personnel du groupe (salariés, intérimaires, stagiaires), mais également aux partenaires, sous-traitants, co-traitants amenés à utiliser les SI du groupe. Charte faisant partie intégrante du règlement intérieur de l'entreprise.

La forme : la charte emprunte la forme d'un document juridique, elle est subdivisée en articles qui reprennent les principaux thèmes.

Introduction

Nombre de déclarations: 10

Nombre de thèmes : 5

Utilisation professionnelle, protection des informations, propriété, vigilance (négligence), lois applicables,

Article 1 - Objet

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 1

Respect des règles d'utilisation,

Article 2 - Champ d'application de la charte

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 2

Respect des règles d'utilisation, accès,

Article 3 - Respect de la présente charte

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 3

Responsabilité, respect des règles d'utilisation, respect des lois en vigueur,

Article 4 - Règles générales

Nombre de déclarations: 21

Nombre de thèmes : 12

Respect des règles d'utilisation, utilisation professionnelle, utilisation privée, respect des lois en vigueur, interdiction des comportements illicites, atteintes à l'entreprise, sécurité du système, téléchargement, accès non autorisé, propriété intellectuelle, transmissions de données, modifications ou altérations d'informations,

Article 5 - Protection de la vie privée de l'utilisateur

Nombre de déclarations: 8

Nombre de thèmes : 5

Respect de la vie privée, utilisation professionnelle, utilisation privée, sécurité, confidentialité.

Article 6 - Mesures de sécurité

Nombre de déclarations: 10

Nombre de thèmes : 5

Sécurité, respect des règles d'utilisation, précaution et vigilance, confidentialité, accès.

Article 7 - Respect des standards

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 0

Article 8 - Virus informatiques

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 2

Sécurité, vigilance

Article 9 - Propriété

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 3

Propriété intellectuelle, respect des lois en vigueur, interdiction de reproduction et téléchargement.

Article 10 - Messagerie électronique

Nombre de déclarations: 8

Nombre de thèmes : 4

Messagerie électronique, utilisation professionnelle, utilisation privée, vigilance et discernement.

Article 11 – Internet

Nombre de déclarations: 8

Nombre de thèmes : 4

Utilisation appropriée, précaution et vigilance, respect des lois en vigueur, sites internet accessibles.

Article 12 - Pérennité des données et fichiers

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 3

Responsabilité, pérennité des données, accès

Article 13 – Vigilance

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Vigilance, accès,

Article 14 - Restitution des Moyens informatiques et de télécommunication

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 1

Propriété

Article 15 - Entrée en vigueur

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 0

Article 16 – Publicité

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 0

7- ENT.TECH/EUR2

L'intitulé : charte des données personnelles Groupe «...» SSII

La longueur : la charte contient 57 déclarations réparties sur 4 pages

L'accent : la charte englobe 12 thèmes qui peuvent être classés en trois catégories :

Les obligations : Protection de la vie privée, données personnelles, respect de la réglementation en vigueur, sécurité, protection des informations, confidentialité, durée de conservation, (7)

Les interdictions : transmission des données, accès non autorisé, modification des données, (3)

Les principes d'application : loyauté, Droit d'opposition (2).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thèmes est de 4,75

Le contenu thématique : le document traite essentiellement de la protection des données personnelles*. Cependant d'autres thèmes comme la sécurité * et le respect de la réglementation en vigueur* sont particulièrement présents tout au long de la charte.

Le ton : le ton général de la charte est directif, c'est ce que l'on constate à travers l'importance et la variété des obligations de faire.

Remarque : le document n'est pas une véritable charte d'usage des SI, mais plutôt une charte de protection des données personnelles dans le cadre de l'usage des systèmes d'information de l'entreprise. Ce qui fait que son champ d'application est assez réduit quant aux personnes concernées.

La forme : la charte est divisée en 8 parties :

1. Objectifs de la Charte des Données Personnelles

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 3

Protection vie privée, respect réglementation, données personnelles (protection) :

2. Traitement des Données Personnelles

Nombre de déclarations: 8

Nombre de thèmes : 4

Loyauté, sécurité, protection des informations, accès non autorisé ;

3. Responsable du traitement

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 2

Données personnelles, accès ;

4. Collecte et utilisation des Données Personnelles

Nombre de déclarations: 10

Nombre de thèmes : 3

Données personnelles, respect réglementation, transmission des données ;

5. Communication des Données Personnelles

Nombre de déclarations: 8

Nombre de thèmes : 2

Transmission des données personnelles (non autorisée), messagerie ;

6. Droit d'opposition

Nombre de déclarations: 11

Nombre de thèmes : 2

Droit d'opposition, respect de la réglementation en vigueur ;

7. Droits d'accès, de modification et de suppression de vos Données Personnelles

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 3

Données personnelles, accès, modification des données ;

8. Conservation des Données Personnelles

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 2

Données personnelles, durée de conservation,

9. Sécurité

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 3

Sécurité, protection des données personnelles, confidentialité

8- ENT.TECH/EUR3

L'intitulé : Politique d'utilisation du système informatique, de l'internet et du courrier électronique.

La longueur : la charte comprend 75 déclarations réparties sur 5 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 16 thèmes qui peuvent être classés en 3 catégories :

Les obligations : protection du système, usage professionnel, accès, confidentialité, sécurité, respect de la propriété intellectuelle, respect des règles d'usage. (7)

Les interdictions : utilisation abusive ou inadéquate, comportements malveillants, téléchargement ou copie non autorisés, usage personnel encadré, agissements illicites, comportements et acte malveillants. (6)

Les principes d'usage : contrôle et surveillance, sanctions, vigilance. (3)

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations est de 4,6

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont l'usage professionnel*, l'usage personnel encadré, la sécurité* et les sanctions*.

Le ton : le ton de la charte est à la fois directif, cela se voit à travers l'importance des obligations (7 thèmes) et des interdictions (6 thèmes).

Remarque : la charte comporte une déclaration de l'employé qui s'engage à respecter l'ensemble des règles d'utilisation du système informatique, de l'Internet et du courrier électronique. L'objectif de la

charte étant d'éviter « une utilisation abusive ou inadéquate de ces ressources » qui risque d'entraîner une perte de temps et une baisse de productivité nuisant à l'entreprise et risque même de provoquer une propagation de virus pouvant détériorer le système informatique

La forme : la charte est structurée en six parties:

1. Définitions

Nombre de déclarations : 10

Nombre de thèmes : 0

2. Objectif

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 3

utilisation abusive ou inadéquate, comportements malveillants, protection du système,

3. L'utilisation des ordinateurs et des logiciels

Nombre de déclarations : 16

Nombre de thèmes : 7

Usage professionnel, usage personnel toléré, accès, confidentialité, sécurité, téléchargement ou copie non autorisés, respect de la propriété.

4. L'utilisation de l'Internet et du courrier électronique

Nombre de déclarations : 29

Nombre de thèmes : 8

Usage professionnel, usage personnel encadré, confidentialité, accès, agissements illicites, comportements et actes malveillants (virus hoax, installation..), respect de la propriété intellectuelle, contrôle et surveillance, vigilance.

5. Sanctions en cas de non-respect

Nombre de déclarations : 11

Nombre de thèmes : 3

Sanctions, accès, contrôle et surveillance.

6. Déclaration de l'employé

Nombre de déclarations : 5

Nombre de thèmes : 3

Respect des règles d'usage, contrôle et surveillance, sanctions

9- ENT.TECH/EUR4

L'intitulé : Charte du Groupe «...» pour l'usage des ressources informatiques et des services Internet

La longueur : la charte comprend 98 déclarations réparties sur 6 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 22 thèmes qui peuvent être classés en 3 catégories :

Les obligations : respect de la législation en vigueur, sécurité, usage professionnel, protection du système et des informations, respect des règles d'utilisation, protection de la vie privée, respect de la propriété intellectuelle, confidentialité, traçabilité, notification de la charte. (10)

Les interdictions : téléchargement et copie non autorisés, comportements malveillants, agissements illicites, accès non autorisé. (4)

Les principes d'usage : Usage conforme, responsabilité, usage rationnel et loyal, continuité du service, usage personnel encadré, vigilance, respect des principes généraux contrôle et surveillance, (8)

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations est de 4,45

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont les types d'usage (professionnel/privé)*, le respect des règles d'utilisation*, le respect de la législation en vigueur*, et la sécurité*.

Le ton : le ton de la charte est à la fois directif et incitatif, cela se voit à travers l'importance des obligations (10 thèmes) et des principes d'usage (9 thèmes).

Remarque : la charte prévoit des moyens pour que la charte soit notifiée voir lue par tous les acteurs concernés : annexe dans le règlement intérieur ou dans le contrat de travail, notification par mail à chaque nouvel utilisateur.

La forme : la charte est divisée en onze parties :

Préambule

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 3

Usage conforme, respect de la législation en vigueur, sécurité.

1. Définitions

Nombre de déclarations : 10

Nombre de thèmes : 2

Accès, sécurité.

2. Accès aux ressources informatiques et services Internet

Nombre de déclarations : 7

Nombre de thèmes : 4

respect de la législation en vigueur, usage professionnel, sécurité, accès.

3. Règles d'utilisation et de sécurité

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 3

Responsabilité, accès, usage rationnel et loyal.

3.1 Règles de sécurité

Nombre de déclarations : 7

Nombre de thèmes : 5

Sécurité, protection du système et des informations, accès, respect des règles d'utilisation, continuité du service.

3.2 Règles d'utilisation

Nombre de déclarations : 16

Nombre de thèmes : 8

Protection de la vie privée, protection des données, respect des règles d'utilisation, responsabilité, accès, téléchargement et copie non autorisés, comportements malveillants, vigilance.

4. Respect de la loi informatique et libertés

Nombre de déclarations : 1

Nombre de thèmes : 1

Respect de la législation en vigueur,

5. Respect de la propriété intellectuelle

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 4

Respect de la propriété intellectuelle, téléchargement et copies non autorisés, comportements malveillants, agissements illicites.

6. Préservation de l'intégrité des ressources informatiques

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 3

Protection du système, comportements malveillants, téléchargement et copies non autorisés.

7. Usage des services Internet (Web, messagerie, forum, téléphonie IP...)

7.1 Internet

Nombre de déclarations : 13

Nombre de thèmes : 8

Respect des principes généraux, respect de la législation en vigueur, accès non autorisé, sécurité, agissement illicites, confidentialité, usage professionnel, usage personnel encadré, filtrage.

7.2 Messagerie électronique

Nombre de déclarations : 10

Nombre de thèmes : 4

Usage professionnel, usage privé toléré, vigilance, confidentialité.

8. Analyse et contrôle de l'utilisation des ressources

Nombre de déclarations : 7

Nombre de thèmes : 5

Sécurité, contrôle et surveillance, traçabilité, respect de la législation en vigueur, confidentialité.

9. Traçabilité

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 2

Traçabilité, respect de la législation en vigueur.

10. Rappel des principales dispositions légales

Nombre de déclarations : 6

Nombre de thèmes : 1

Respect de la législation en vigueur.

11. Application

Nombre de déclarations : 8

Nombre de thèmes : 1

Notification de la charte.

10- ENT.TECH/AFR1

L'intitulé : « Charte utilisateur «...»

La longueur : la charte contient 58 déclarations réparties sur 4 pages

L'accent : la charte contient 10 thèmes qui peuvent être classés dans trois catégories :

Les obligations : Respect des règles d'usage, respect de la propriété intellectuelle, vie privée, respect de la législation en vigueur. (4)

Les interdictions : agissement illicite et cybercriminalité, téléchargement ou copie non autorisés, accès non autorisé. (3)

Les principes d'usage : responsabilité, dignité humaine, respect d'autrui, (3)

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 5,8.

Le contenu thématique : les principaux thèmes abordés dans la charte sont : respect de la législation en vigueur*, le respect d'autrui* et le respect de la propriété intellectuelle.

Le ton : le ton de la charte est directif et prohibitif.

La forme : la charte est structurée en 7 parties :

Utilisateurs du Service

Nombre de déclarations : 28

Nombre de thèmes : 9

Respect des règles d'usage, respect de la propriété intellectuelle, vie privée, agissement illicite et cybercriminalité, responsabilité, dignité humaine, respect de la législation en vigueur, téléchargement ou copie non autorisés, respect d'autrui,

Utilisation du Service

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 2

Respect de la réglementation en vigueur, respect d'autrui

Indemnisation

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 0

Garantie

Nombre de déclarations : 15

Nombre de thèmes : 2

Responsabilité, accès,

Propriété intellectuelle - Droit d'auteur

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 1

Respect de la propriété intellectuelle,

Force majeure

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 0

Mentions Légales

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 0

11- ENT.TECH/AFR2

L'intitulé : « Charte utilisateur «...»

La longueur : la charte contient 60 déclarations réparties sur 4 pages

L'accent : la charte contient 10 thèmes qui peuvent être classés dans trois catégories :

Les obligations : Respect des règles d'usage, respect de la propriété intellectuelle, vie privée, respect de la législation en vigueur. (4)

Les interdictions : agissement illicite et cybercriminalité, téléchargement ou copie non autorisés, accès non autorisés. (3)

Les principes d'usage : responsabilité, dignité humaine, respect d'autrui, (3)

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 6.

Le contenu thématique : les principaux thèmes abordés dans la charte sont : respect de la législation en vigueur*, le respect d'autrui* et le respect de la propriété intellectuelle.

Le ton : le ton de la charte est directif et prohibitif.

La forme : la charte est structurée en 7 parties :

Utilisateurs du Service

Nombre de déclarations : 30

Nombre de thèmes : 10

Respect des règles d'usage, respect de la propriété intellectuelle, vie privée, agissement illicite et cybercriminalité, responsabilité, dignité humaine, respect de la législation en vigueur, téléchargement ou copie non autorisés, respect d'autrui, accès

Utilisation du Service

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes :

Respect de la réglementation en vigueur, respect d'autrui

Indemnisation

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 0

Garantie

Nombre de déclarations : 15

Nombre de thèmes : 2

Responsabilité, accès,

Propriété intellectuelle - Droit d'auteur

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 1

Respect de la propriété intellectuelle,

Force majeure

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 0

Mentions Légales

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 0

12- ENT.SERV/EUR1

L'intitulé : charte d'utilisation du système d'information de « ... »

La longueur : la charte comporte 83 déclarations réparties sur 6 pages,

L'accent: le document contient 25 thèmes qui peuvent être classés dans 3 catégories :

Les obligations : bon fonctionnement du SI, confidentialité, utilisation professionnelle, sécurité, respect de la vie privée, droit des personnes, libertés individuelles et collectives, accès personnel, respect des règles d'utilisation, vigilance, conservation des flux d'information, traçabilité, intégrité du système, protection de l'information, propriété intellectuelle, respect de la législation, bonne utilisation (17)

Les interdictions : comportements illicites, utilisation privée, téléchargement, atteinte à l'entreprise (4)

Les principes d'application : loyauté, transparence, sanctions, contrôle de l'utilisation (4)

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 3,32.

Le contenu thématique : l'essentiel de la charte tourne autour de l'utilisation professionnelle* et de l'usage privé* des SI de l'information. Les autres thèmes assez récurrents sont le respect des règles d'utilisation*, la sécurité du système*, la messagerie*, et la connexion internet*.

Le ton : le ton de la charte est très directif, cela se remarque dans l'importance des obligations qui pèsent à la fois sur les utilisateurs du système d'information et sur l'organisation elle-même.

Remarque : référence indirecte à l'éthique informationnelle comme une « nécessité d'adoption de règles relatives à l'utilisation et la diffusion d'une information sur les modalités de contrôle qui seront mises en place dans un esprit de loyauté et de transparence ». *Charte intégrée* au règlement intérieur de l'entreprise. Obligations de l'entreprise (sécurité, respect de la vie privée, de la législation, droit des personnes et libertés individuelles ou collectives). Très nette distinction dans le contrôle de l'usage des SI entre l'utilisation professionnelle (exclusive) et l'utilisation privée (tolérée dans certains cas bien définis).

La forme : la structure de la charte est très simple, elle est composée de 4 parties :

Le préambule :

Nombre de déclarations: 19

Nombre de thèmes : 12

Intégrité, bon fonctionnement du SI, confidentialité, droits et obligations, utilisation professionnelle, loyauté, transparence, sanctions (civiles ou pénales), sécurité, respect de la vie privée, droit des personnes, libertés individuelles et collectives.

Utilisation du système d'information

Nombre de déclarations: 15

Nombre de thèmes : 8

Utilisation professionnelle, utilisation privée, accès personnel, respect des règles d'utilisation, sécurité, vigilance, sites internet consultables, utilisation messagerie.

Contrôle de l'utilisation du système d'information

Nombre de déclarations: 18

Nombre de thèmes : 7

Contrôle de l'utilisation, sécurité du système, conservation des flux d'information, traçabilité, connexions internet (contrôle), messagerie, confidentialité.

Règles d'utilisation du système d'information

Nombre de déclarations: 31

Nombre de thèmes : 12

Interdiction des comportements illicites (publication, diffusion ou stockage illicites), téléchargement, atteinte à l'entreprise, intégrité du système, sanctions, utilisation privée, utilisation professionnelle, protection de l'information, confidentialité, propriété intellectuelle, respect de la législation, bonne utilisation.

13- ENT.SERV/EUR 2

L'intitulé : L'essentiel de l'utilisation des moyens informatiques et téléphoniques.

La longueur : la charte comprend 89 déclarations réparties sur 6 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 18 thèmes qui peuvent être classés en 3 catégories :

Les obligations : Protection du système, sécurité, respect de la propriété intellectuelle, protection des données, protection du système, respect de la législation en vigueur, respect des règles d'usage, confidentialité, Propriété du SI. (9)

Les interdictions : Téléchargement et copie non autorisés, accès non autorisé, comportements et actes malveillants, usage non professionnel toléré. (4)

Les principes d'usage : usage professionnel, vigilance, respect dignité de la personne humaine, sanction, respect des règles générales de bonne conduite, responsabilité, continuité du service, traçabilité, contrôle et surveillance. (9)

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations est de 4,04

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont l'usage professionnel*, le respect des règles générales de bonne conduite*, le respect de la législation en vigueur*, et la sécurité*.

Le ton : le ton de la charte est à la fois directif et incitatif, cela se voit à travers l'importance des obligations (9 thèmes) et des principes d'usage (9 thèmes).

Remarque : la charte est très bien écrite avec une présentation en couleur qui incite l'utilisateur à la lire. Elle détaille de manière très précise les règles d'utilisation et donne (sous forme de bulles) des exemples de comportements à adopter ou à éviter dans l'utilisation des systèmes d'informations fixes ou nomades.

La forme : la charte est structurée en trois parties contenant chacune plusieurs subdivisions :

I/ Les règles de base

1. 1 Définitions

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 2

Sécurité, accès

1. 2 Accès aux ressources informatiques

Nombre de déclarations : 10

Nombre de thèmes : 4

Accès, usage professionnel, respect législation en vigueur, sécurité,

1. 3 Usage des services internet (web, messagerie, forum...)

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 5

Usage professionnel, respect législation en vigueur, respect principe généraux, respect propriété intellectuelle, respect dignité de la personne humaine.

1. 4 Règles d'utilisation, de sécurité et de bon usage

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 3

Responsabilité, sécurité, protection du système

1. 5 Conditions de confidentialité

Nombre de déclarations : 8

Nombre de thèmes : 4

Confidentialité, accès, protection des données, respect de la législation en vigueur.

1. 6 Respect de la législation concernant les logiciels

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 2

Téléchargement et copie non autorisés, respect de la propriété intellectuelle.

1. 7 Utilisation et protection des ressources matérielles

Nombre de déclarations : 9

Nombre de thèmes : 4

Propriété du SI, usage professionnel, protection du système, vigilance.

1. 8 Préservation de l'intégrité des systèmes informatiques

Nombre de déclarations : 6

Nombre de thèmes : 4

Protection du système, comportements malveillants, sécurité, responsabilité.

1. 9 Organisation de l'utilisation non professionnelle des moyens informatiques et de communication

Nombre de déclarations : 7

Nombre de thèmes : 2

Usage non professionnel toléré, protection du système.

1. 10 Mobilité

Nombre de déclarations : 5

Nombre de thèmes : 2

Matériel nomade, responsabilité.

1. 11 Gestion des absences et droits d'accès

Nombre de déclarations : 5

Nombre de thèmes : 1

Continuité su service,

1. 12 Gestion des départs

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 1

Accès

1. 13 Analyse et contrôle de l'utilisation des ressources

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 2

Sécurité, respect de la législation en vigueur,

II/ Les règles applicables à certaines catégories de personnel

2. 1 Droits et devoirs des administrateurs du système

Nombre de déclarations : 12

Nombre de thèmes : 6

Protection du système, confidentialité, sécurité, actes de malveillance, traçabilité, contrôle et surveillance

2. 2 Personnels affectés à des opérations de maintenance et d'assistance

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 1

Confidentialité,

III/ Contrôles et sanctions

3. 1 Contrôle du respect des obligations

Nombre de déclarations : 1

Nombre de thèmes : 3

Contrôle, respect des règles d'usage, sanctions.

3. 2 Sanctions

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 4

Sanctions, respect des règles de bonne conduite, responsabilité, respect de la législation en vigueur.

14- ENT.SERV/EUR3

L'intitulé : « Charte de l'utilisateur des ressources informatiques et des services internet».

La longueur : la charte contient 77 déclarations réparties sur 6 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 15 thèmes qui peuvent être classés en trois catégories :

Les obligations : (6)

Les interdictions : (5).

Les principes d'usage : (4).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 4,8.

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont le respect de la législation en vigueur*, la responsabilité*, l'usage correct* et l'usage professionnel*.

La forme : le document est structuré en 9 parties :

I / définitions

II / Accès aux ressources informatiques et services internet

III / Règles d'utilisation de sécurité et de bon usage

IV / Confidentialité

V/ Propriété partagée

VI / Préservation de l'intégrité des systèmes informatiques

VI / Usage des services internet (Web, messagerie, forum, téléphonie etc.)

VII / Analyse et contrôle de l'utilisation des ressources

VIII / Récupération des données

15- ENT.SERV/AFR1

L'intitulé : « conditions générales d'utilisation des services « ... »

La longueur : la charte comporte 73 déclarations réparties sur 5 pages..

L'accent : la charte contient 11 thèmes classables en trois sortes d'obligations :

Les obligations: Respect de règles d'usage, protection des données personnelles, respect de la réglementation en vigueur, , confidentialité, sécurité, (5).

Les interdictions : transmission, divulgation d'informations non autorisée, accès non autorisé, agissement illicite et cybercriminalité, (3).

Les principes d'usage : Respect dignité de la personne humaine, sanction, vigilance, responsabilité (3).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thèmes est de 6,63. La multiplicité des thèmes abordés (26) démontre un traitement quasi intégral de l'ensemble des questions éthiques soulevées dans l'utilisation des TI/SI dans l'organisation.

Le contenu thématique : les thématiques les plus récurrentes sont le respect de la réglementation en vigueur*, la responsabilité*, et le respect des règles d'usage*,

Le ton : le ton général de la charte est directif,.

La forme : la charte est subdivisée en plusieurs parties.

1. OBJET

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 1

Respect des règles d'usages

2. HIERARCHIE, ACCEPTATION ET MODIFICATION

Nombre de déclarations : 9

Nombre de thèmes : 1

Respect des règles d'usage,

3. INSCRIPTION AUX SERVICES

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 1

Sanction,

4. DONNEES PERSONNELLES

Nombre de déclarations : 9

Nombre de thèmes : 6

Protection des données personnelles, transmission divulgation d'informations non autorisée, accès non autorisé, usage illicite, respect de la réglementation en vigueur, vigilance

5. COOKIES

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 0

6. IDENTIFIANT ET MOT DE PASSE

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 3

Accès non autorisé, confidentialité, sécurité, responsabilité

7. MODIFICATION DES SERVICES

Nombre de déclarations : 1

Nombre de thèmes : 1

Continuité du service

8. COUT D'ACCES AUX SERVICES

Nombre de déclarations : 1

Nombre de thèmes : 0

9. UTILISATION DES SERVICES PAR DES MINEURS

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 1

Responsabilité,

10. UTILISATION DES SERVICES PAR L'UTILISATEUR

Nombre de déclarations : 10

Nombre de thèmes : 5

Respect, dignité de la personne humaine, agissement illicite et cybercriminalité, respect de la législation en vigueur, intrusion virus ou logiciel informatique

11. RESTRICTION D'ACCES

Nombre de déclarations : 1

Nombre de thèmes : 1

Sanctions,

12. LIENS

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 1

Contrôle,

13. RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES ET ANNONCEURS

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 1 responsabilité,

14. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 2

Respect de la propriété intellectuelle, respect de la législation en vigueur

15. MARQUES

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 1

respect de la législation en vigueur

16. GARANTIE

Nombre de déclarations : 5

Nombre de thèmes : 3

respect de la législation en vigueur, contrôle, continuité et disponibilité,

17. LIMITATION DE RESPONSABILITE

Nombre de déclarations : 11

Nombre de thèmes : 2

respect de la législation en vigueur, responsabilité,

18. DIVERS

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 0

19. LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 0

16- ENT.SERV/AFR2

L'intitulé : « Charte d'utilisation de « ... »

La longueur : la charte contient 66 déclarations réparties sur 5 pages

L'accent : la charte contient 7 thèmes qui peuvent être classés dans trois catégories :

Les obligations : Respect de la législation en vigueur, respect des règles d'usage, protection des données personnelles, confidentialité, respect de la propriété intellectuelle. (5)

Les interdictions : transmission des infos non autorisée. (1)

Les principes d'usage : responsabilité. (1)

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 9,42.

Le contenu thématique : les principaux thèmes abordés dans la charte sont : respect de la législation en vigueur* et la responsabilité.

Le ton : le ton de la charte est directif.

La forme : la charte est structurée en 12 articles :

Article 1 – Préambule

Nombre de déclarations :3

Nombre de thèmes : 0

Article 2 – Objet

Nombre de déclarations :1

Nombre de thèmes : 2

Respect de la législation en vigueur, respect des règles d'usage

Article 3 - Description du service

Nombre de déclarations :16

Nombre de thèmes : 2

Responsabilité, respect de la législation en vigueur,

Article 4 - Exploitation des fichiers

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 2

protection des données personnelles, transmission des infos non autorisée,

Article 5 – Cookies

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 0

Article 6 - Obligations du membre et limitations de garanties

Nombre de déclarations : 13

Nombre de thèmes : 5

Transmission de données ou d'information non autorisée, confidentialité, respect de la propriété intellectuelle, responsabilité, respect de la législation en vigueur,

Article 7 – Durée

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 0

Article 8 - Responsabilités de l'utilisateur

Nombre de déclarations : 10

Nombre de thèmes : 3

Responsabilité, Respect de la législation en vigueur, , respect de la propriété intellectuelle,

Article 9 - Vente en ligne

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 1

Responsabilité,

Article 10 - Données personnelles

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 2

Protection des données personnelles, responsabilité,

Article 11 - Identification et mot de passe

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 1

confidentialité

Article 12 - Les services communautaires

Nombre de déclarations : 6

Nombre de thèmes : 2

Respect de la législation en vigueur, responsabilité

Stade 3 ou 2

17- ENT.SERV/AFR3

L'intitulé : « conditions générales d'utilisation des services « ... »

La longueur : la charte comporte 28 déclarations réparties sur 2 pages..

L'accent : la charte contient 10 thèmes classables en trois catégories :

Les obligations: Respect de la vie privée, respect de la législation en vigueur, protection des informations et données, sécurité, confidentialité, respect de la propriété intellectuelle. (6).

Les interdictions : accès non autorisé, (1).

Les principes d'usage : responsabilité, contrôle, éthique professionnelle (3).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thèmes est de 2,8.

Le contenu thématique : les thématiques les plus récurrentes sont le respect de la législation en vigueur* et la responsabilité*.

Le ton : le ton général de la charte est directif et incitatif.

La forme : la charte est subdivisée en 5 parties.

CONTENU EDITORIAL

Nombre de déclarations : 7

Nombre de thèmes : 0

RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Nombre de déclarations : 8

Nombre de thèmes : 6

Respect de la vie privée, protection des informations et données, confidentialité, responsabilité, sécurité, accès,

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Nombre de déclarations : 5

Nombre de thèmes : 2

Respect de la propriété intellectuelle, respect de la législation en vigueur,

RESPONSABILITÉ

Nombre de déclarations : 7

Nombre de thèmes : 3

Responsabilité, contrôle, éthique professionnelle

DROIT APPLICABLE

Nombre de déclarations : 1

Nombre de thèmes : 1

Respect de la législation en vigueur

18- ENT.SERV/AFR4

L'intitulé : « conditions d'utilisation des services « ... »

La longueur : la charte comporte 67 déclarations réparties sur 4 pages..

L'accent : la charte contient 13 thèmes classables en trois catégories :

Les obligations: Respect de la législation en vigueur, respect des règles d'usage, confidentialité, respect de la propriété intellectuelle, protection des données personnelles. (5).

Les interdictions : Usage illicite, accès non autorisé, agissements illicites et cybercriminalité, modification diffusion de données sans autorisation. (4).

Les principes d'usage : Responsabilité, respect d'autrui, continuité du service, éthique professionnelle (4).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thèmes est de 5,15.

Le contenu thématique : les thématiques les plus récurrentes sont la confidentialité*, la transmission interdite des données*, le respect de la législation en vigueur* et la responsabilité*.

Le ton : le ton général de la charte est prohibitif et directif.

La forme : la charte est subdivisée en 9 parties.

1. Objet

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes :

Respect des règles d'usage

2. Description des services et conditions de validation des annonces sur Agrivoire.com

Nombre de déclarations : 21

Nombre de thèmes : 2

Respect de la réglementation en vigueur, usage illicite

3. Inscription

Nombre de déclarations : 6

Nombre de thèmes : 4

Accès non autorisé, confidentialité, responsabilité, agissements illicites et cybercriminalité,

4. Fonctionnement des services

Nombre de déclarations : 7

Nombre de thèmes : 1

Continuité du service

5. Paiement

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 0

6. Droits de propriété intellectuelle

Nombre de déclarations : 7

Nombre de thèmes : 3

Respect de la propriété intellectuelle, respect d'autrui, modification diffusion de données sans autorisation

7. Droit informatique et libertés

Nombre de déclarations : 8

Nombre de thèmes : 3

Protection des données personnelles, confidentialité, transmission interdite des données

8. Responsabilité

Nombre de déclarations : 8

Nombre de thèmes :

Responsabilité, contrôle,

9. Droit Applicable et juridiction compétente

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes :

Respect de la législation en vigueur

Stade 3 ou 4

19- ADM/EUR1

L'intitulé : charte d'usage des TIC du ministère de «...».

La longueur : la charte comprend 109 déclarations réparties sur 6 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 18 thèmes qui peuvent être classés en 3 catégories :

Les obligations : respect des règles d'utilisation, sécurité et qualité des SI, vie privée, usage raisonné, confidentialité, protection des données, traçabilité, utilisation professionnelle. (8)

Les interdictions : téléchargement, altération ou modification de données, accès non autorisé, transmission ou divulgation d'informations, utilisation privée. (5)

Les principes d'usage : vigilance, responsabilité, précaution, contrôle et surveillance de l'usage, sanctions. (5)

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations est de 6,05

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont le respect des lois et règlements*, la divulgation d'informations*, la confidentialité* et la sécurité*.

Le ton : le ton de la charte est directif, cela se voit à travers l'importance des obligations de faire.

Remarque : la charte met surtout l'accent sur l'importance d'adopter des comportements d'usage qui n'altèrent pas le bon fonctionnement du système d'information et ne causent pas de préjudices à l'entreprise.

La forme : la structure générale de la charte se décompose en 6 parties :

Introduction

Nombre de déclarations: 11

Nombre de thèmes : 2

Sécurité et qualité des SI, vie privée, respect des règles d'utilisation.

I - Domaine d'application

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 0

II - Bonnes pratiques

Nombre de déclarations: 18

Nombre de thèmes : 6

Usage raisonné, respect des règles d'usage, vigilance, téléchargement, accès, altération ou modification de données.

III - Règles de Sécurité

Nombre de déclarations: 29

Nombre de thèmes : 9

Sécurité, responsabilité, accès non autorisé, respect des règles d'utilisation, vigilance, confidentialité, transmission ou divulgation d'informations, précaution (sauvegarde), protection des données.

IV - Règles déontologiques

Nombre de déclarations: 28

Nombre de thèmes : 9

Sécurité, responsabilité, accès non autorisé, respect des règles d'utilisation, vigilance, confidentialité, transmission ou divulgation d'informations, précaution (sauvegarde), protection des données.

V - Traitement de contrôle

Nombre de déclarations: 11

Nombre de thèmes : 4

Contrôle et surveillance de l'usage, traçabilité, divulgation d'informations, vie privée.

VI - Application de la charte

Nombre de déclarations: 9

Nombre de thèmes : 2. Sanctions, respect des règles d'utilisation.

20- ADM/EUR2

L'intitulé : charte d'utilisation (messagerie électronique) proposée à tout personnel de l'éducation nationale par le ministère de «...».

La longueur : la charte comprend 122 déclarations réparties sur 6 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 17 thèmes qui peuvent être classés en 3 catégories :

Les obligations : protection de la vie privée, respect de la législation en vigueur, sécurité, confidentialité, propriété intellectuelle, protection des données personnelles, protection du système. (7)

Les interdictions : agissements illicites, téléchargement, copie et reproduction non autorisées, accès non autorisé, comportement malveillants. (4)

Les principes d'usage : Usage professionnel/ privé, sanctions, responsabilité, contrôle et surveillance, usage rationnel et loyal, continuité du service. (6)

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations est de 7,15

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont le respect des lois et règlements*, le type d'usage*, la confidentialité* et la sécurité*.

Le ton : le ton de la charte est directif, cela se voit à travers l'importance des obligations et des interdictions qui pèsent sur les utilisateurs.

Remarque : le document n'est pas une véritable charte d'usage des SI, mais plutôt une charte d'utilisation de la messagerie mise à la disposition du personnel de l'éducation nationale par le ministère de l'éducation nationale.

La forme : la structure générale de la charte se décompose en 7 parties :

PREAMBULE

Nombre de déclarations: 8

Nombre de thèmes : 4

Usage privé, protection de la vie privée, respect de la législation en vigueur, sanctions.

IL EST TOUT D'ABORD RAPPELE LA NECESSITE DE RESPECTER LA LEGISLATION

Nombre de déclarations: 13

Nombre de thèmes : 4

respect de la législation en vigueur, agissements illicites, vie privée, téléchargement, copie et reproduction non autorisés,

IL EST ENSUITE CONVENU CE QUI SUIVRA

2 Description du Service proposé

Nombre de déclarations: 8

Nombre de thèmes : 2

Usage professionnel et personnel, accès.

3 Définition et droits et devoirs de l'Utilisateur

3-1 Définition de l'Utilisateur

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 1

Accès.

3-2 Droits et devoirs de l'Utilisateur

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 5

Accès, respect de la législation en vigueur, protection des données personnelles, contrôle, responsabilité.

4 Engagements du Ministère

4-1 Obligations techniques et disponibilité du Service

Nombre de déclarations: 12

Nombre de thèmes : 2

Accès, sécurité.

4-2 Protection des données à caractère personnel de l'Utilisateur

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 2

Protection des données personnelles, respect de la législation en vigueur.

4.3 Conservation

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 0

4.4 Contrôles techniques

Nombre de déclarations: 10

Nombre de thèmes : 4

Contrôle et surveillance, sécurité, protection de la vie privée, confidentialité.

5 Engagements de l'Utilisateur

5-1 Respect de la législation

Nombre de déclarations: 11

Nombre de thèmes : 4

respect de la législation en vigueur, propriété intellectuelle, vie privée, agissements illicites.

5-2 Préservation de l'intégrité du Service

Nombre de déclarations: 10

Nombre de thèmes : 5

Sécurité, comportements malveillants, protection du système, téléchargement, copies ou reproductions non autorisées, accès.

5-3 Fonctionnement normal du Service

Nombre de déclarations: 7

Nombre de thèmes : 1

Usage raisonnable,

5-4 Fonctionnement en cas d'absence ou de mutation de l'Utilisateur

Nombre de déclarations: 8

Nombre de thèmes : 2

Confidentialité, continuité du service.

5-5 Utilisation rationnelle et loyale du Service

Nombre de déclarations: 12

Nombre de thèmes : 3

Usage rationnel et loyal, accès, vigilance.

6- Obligation particulière de confidentialité et discrétion

Nombre de déclarations: 7

Nombre de thèmes :

Confidentialité, accès.

**II EST ENFIN PRECISE QUE LE NON-RESPECT DU CONTENU DE CETTE CHARTE POURRA
FAIRE L'OBJET DES SANCTIONS SUIVANTES**

7- Sanctions

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 1

Sanctions.

21- ADM/EUR3

L'intitulé : « Charte de la ville de «...» pour le bon usage de l'informatique, des réseaux et du téléphone»

La longueur : la charte comporte 63 déclarations 11 pages

L'accent : la charte contient 14 thèmes principaux qui peuvent être classés en trois sortes d'obligations :

les obligations : Protection du système, sécurité, confidentialité, respect des règles d'usage, respect de la propriété intellectuelle (5).

les interdictions : téléchargement, copie ou installation non autorisés, accès non autorisé (2).

les principes d'usage : règles de bonne conduite, responsabilité, usage professionnel, usage personnel toléré, respect, devoir de probité et laïcité, contrôle et surveillance, sanctions (7).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thèmes est de 4,5.

Le contenu thématique : les principales thématiques traitées, qui reviennent le plus souvent dans les déclarations sont *la sécurité, *, la protection du système* et les types d'usage*.

Le ton : le ton général est plutôt incitatif eu égard à la formulation des déclarations et à la prépondérance des principes d'usage par rapport aux obligations dans la formulation générale des déclarations.

Remarque : la charte a un large champ d'application, elle met l'accent par ailleurs sur les devoirs de probité, de neutralité et de réserve inhérents à la fonction publique, ainsi que dans le plus strict respect de la laïcité républicaine.

La forme : la charte est structurée en plusieurs articles :

ARTICLE 1 - PREAMBULE

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 3

Respect des règles d'utilisation, sécurité, confidentialité.

ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 0

ARTICLE 3 - ACCES AUX RESSOURCES INFORMATIQUES, SERVICES INTERNET/INTRANET ET MOYENS TELEPHONIQUES

3.1 UTILISATION DES RESSOURCES :

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 3

Respect des règles d'usage, usage personnel toléré, usage professionnel.

3.2 DOCUMENTS PRIVES ET PROFESSIONNELS :

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes :

Usage professionnel/privé.

3.3 RESPONSABILITES :

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 3

Responsabilité, respect les lois et règlements en vigueur, sécurité.

3. ABUS ET CONTROLES :

Nombre de déclarations: 9

Nombre de thèmes : 4

Contrôle et surveillance, comportements malveillants, téléchargement et copie non autorisés, respect de la législation.

3.5 MESURES CONSERVATOIRES ET SANCTIONS :

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Respect des règles d'utilisation, sanctions.

3.6 PRISE DE MAIN ET OBSERVATION A DISTANCE :

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 1

Contrôle et surveillance.

3.7 ABSENCE DE L'AGENT :

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Continuité du service, accès.

ARTICLE 4 - REGLES D'UTILISATION, DE SECURITE ET DE BON USAGE

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Responsabilité, usage rationnel et loyal.

4.1 SECURITE DES DONNEES ET DU RESEAU

4.1.1 Mots de passe

Nombre de déclarations: 9

Nombre de thèmes : 4

Accès, protection du système, responsabilité, vigilance.

4.1.2 Usurpation d'identité

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 2

Accès, confidentialité.

4.1.3 Données d'autrui :

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Accès, protection des données.

4.1.4 Informations confidentielles – déclarations CNIL :

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 3

Accès, confidentialité, respect de la législation.

4.1.5 Accès aux postes de travail :

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes :

Accès, confidentialité, respect de la législation.

4.1.6 Sauvegardes

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 1

protection des données.

4.1.7 Téléchargement et installation de logiciels :

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 1

Téléchargement, copies ou installations non autorisés.

4.1.8 Droits de reproduction :

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes :

Téléchargement, copies ou installations non autorisés.

4.1.9 Photographies, droit à l'image :

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 1

Respect de la vie privée.

4.1.10 Equipements étrangers :

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 1

Protection du système.

4.1.11 Messagerie :

Nombre de déclarations: 14

Nombre de thèmes : 2

Usage professionnel, traçabilité.

4.1.12 Virus

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Protection du système, comportements malveillants.

4.1.13 Antivirus :

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 2

Protection du système, vigilance.

4.2 REGLES MINIMALES DE COURTOISIE ET DE RESPECT D'AUTRUI

Nombre de déclarations: 1

Nombre de thèmes : 1

Courtoisie.

4.2.1 Opinions personnelles et propos illicites :

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 3

Agissements illicites, devoir de réserve et de neutralité, téléchargement non autorisé.

4.2.2 Messages non sollicités :

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 0

4.2.3 Emploi de la langue Française :

Nombre de déclarations: 1

Nombre de thèmes : 0

ARTICLE 5 - APPLICATION DE LA CHARTE

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 0

ARTICLE 6 - BASES LEGALES

Nombre de déclarations: 14

Nombre de thèmes : 1

Respect de la législation en vigueur.

22- ADM/EUR4

L'intitulé : « Charte d'utilisation des systèmes informatiques»

La longueur : la charte comporte 63 déclarations 5 pages

L'accent : la charte contient 14 thèmes principaux qui peuvent être classés en trois sortes d'obligations :

les obligations : Protection du système, sécurité, confidentialité, respect des règles d'usage, respect de la propriété intellectuelle (5).

les interdictions : téléchargement, copie ou installation non autorisées, accès non autorisé (2).

les principes d'usage : règles de bonne conduite, responsabilité, usage professionnel, usage personnel toléré, respect, devoir de probité et laïcité, contrôle et surveillance, sanctions (7).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thèmes est de 4,5.

Le contenu thématique : les principales thématiques traitées, qui reviennent le plus souvent dans les déclarations sont *la sécurité, *, la protection du système* et les types d'usage*.

Le ton : le ton général est plutôt incitatif eu égard à la formulation des déclarations et à la prépondérance des principes d'usage par rapport aux obligations dans la formulation générale des déclarations.

Remarque : la charte a un large champ d'application, elle met l'accent par ailleurs sur les devoirs de probité, de neutralité et de réserve inhérents à la fonction publique, ainsi que dans le plus strict respect de la laïcité républicaine.

La forme : la charte est structurée en 10 parties

I. Préambule

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 4

Protection du système, sécurité, règle de bonne conduite, responsabilité.

II. Champ d'application de la charte

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 0

III. Les systèmes informatiques

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 1

Protection du système.

IV. Le maintien en bon état d'utilisation des matériels

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 1

Protection du système.

V. La bonne utilisation des logiciels ou progiciels

Nombre de déclarations: 7

Nombre de thèmes : 3

Usage professionnel, téléchargement, copie ou installation non autorisées, confidentialité.

VI. Préserver la sécurité du système informatique

Nombre de déclarations: 10

Nombre de thèmes : 5

Protection du système, respect des règles d'usage, sécurité, confidentialité, accès.

VII. Maîtriser les technologies Internet

Nombre de déclarations: 20

Nombre de thèmes : 5

Usage professionnel, confidentialité, respect de la propriété intellectuelle, téléchargement, usage privé interdit.

VIII. Utilisation des outils informatiques à des fins personnelles

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 3

Usage personnel toléré, respect du devoir de probité et laïcité, contrôle et surveillance.

IX. Contrôles et maintenance

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 2

contrôle et surveillance, protection du système.

X. Sanctions

Nombre de déclarations: 1

Nombre de thèmes : 1

Sanctions.

XI. Acceptation de la charte d'utilisation

Nombre de déclarations: 1

Nombre de thèmes : 1

Sanction,

23- ADM/EUR5

L'intitulé : « Charte d'utilisation des systèmes d'information du Conseil général des «...». (Usage des ressources informatiques, électroniques, numériques et des réseaux)».

La longueur : la charte comporte 137 déclarations 12 pages (+15 pages d'annexes).

L'accent : la charte contient 19 thèmes principaux qui peuvent être classés en trois sortes d'obligations :

les obligations : Respect des lois et règlements en vigueur, sécurité du système, confidentialité, protection du système et des données, respect de la propriété intellectuelle, respect des règles d'usage, protection des données personnelles, respect de la vie privée, (8).

les interdictions : agissements illicites (cybercriminalité), Téléchargement, copie ou installation non autorisées, accès non autorisé, (3).

les principes d'usage : responsabilité, sanction, usage professionnel/privé, bon usage, vigilance, continuité du service, contrôle et surveillance, bon usage. (8).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thèmes est de 7,21.

Le contenu thématique : les principales thématiques traitées, qui reviennent le plus souvent dans les déclarations sont *la sécurité du système, *, la responsabilité*, le respect de la législation en vigueur* et les types d'usage*.

Le ton : le ton général est plutôt incitatif au regard de l'utilisation régulière de l'expression « l'utilisateur est invité à... ». La charte s'adresse à la fois aux utilisateurs et aux administrateurs du système.

Remarque : la charte met beaucoup l'accent sur le bon usage des systèmes d'information du Conseil Général. Elle comporte par ailleurs des annexes tout aussi longues que le corpus de la charte elle-même (15 pages). D'une part, une annexe d'ordre technique relative aux « conseils à l'intention des utilisateurs du système » concernant la sécurité du système, l'usage de la messagerie ou encore la circulation des fichiers, et d'autre part une annexe d'ordre juridique comportant l'ensemble des textes de référence législatifs et réglementaires.

La forme : la charte est structurée en 6 parties

1. POURQUOI UNE CHARTE TIC

Nombre de déclarations: 7

Nombre de thèmes : 4

Respect des lois et règlements en vigueur, protection du système, sécurité, responsabilité.

2. LA CHARTE TIC

Nombre de déclarations: 30

Nombre de thèmes : 11

sécurité, fiabilité, confidentialité, responsabilité, respect de la législation en vigueur, protection du système et des données, sanctions, respect de la propriété intellectuelle, agissement illicite (cybercriminalité), usage professionnel/privé, bon usage.

3. L'UTILISATEUR

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Responsabilité, accès.

3.1 PROPRIETE DU MOT DE PASSE

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 2

Accès, confidentialité.

3.2 LA RESPONSABILITE DE L'UTILISATEUR

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Responsabilité, vigilance.

3.3 LE MATERIEL

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 1

Responsabilité.

3.4 LES LOGICIELS

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 1

Téléchargement, copie ou installation non autorisés.

3.5 LES FICHIERS

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 2

Responsabilité, continuité du service.

3.6 LA MESSAGERIE

Nombre de déclarations: 16

Nombre de thèmes : 4

Usage professionnel, confidentialité, usage privé, agissements illicites.

3.7 INTERNET

Nombre de déclarations: 11

Nombre de thèmes : 5

Usage professionnel, protection du système, usage privé toléré (encadré), téléchargement et copie non autorisés, agissements illicites.

3.8 DOSSIER PERSONNEL INFORMATIQUE

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes :

Usage privé toléré (encadré), responsabilité, confidentialité.

3.9 OBLIGATION DE VIGILANCE

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 2

Sécurité du système, vigilance.

4. LES UTILISATEURS COLLECTIFS

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 1

Respect des règles d'usage.

4.1 PROPRIETE

Nombre de déclarations: 1

Nombre de thèmes : 1

Propriété du système.

4.2 CONFIDENTIALITE DES ECHANGES

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 1

Confidentialité.

4.3 RESPONSABILITE DES UTILISATEURS COLLECTIFS ET DE LEURS MEMBRES

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 4

Responsabilité, respect des règles d'usage, respect de la législation en vigueur, protection des données personnelles.

4.4 MESSAGERIE INTERNE

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 1

Usage professionnel.

5. L'ADMINISTRATEUR

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 0

5.1 FONCTIONNEMENT DU SYSTEME

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 1

Protection du système et des données.

5.2 DEVOIR DE PROTECTION

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 1

Protection du système et des données.

5.3 NECESSITE DE SURVEILLANCE

Nombre de déclarations: 1

Nombre de thèmes : 1

Contrôle et surveillance.

5.4 CONTROLE SYSTEMATIQUE

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 1

Contrôle et surveillance.

5.5 ANALYSE ET CONTROLE DE L'UTILISATION DES RESSOURCES

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 3

Contrôle et surveillance, respect de la législation en vigueur, protection du système.

5.6 RESPECT DE LA VIE PRIVEE

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 1

Respect de la vie privée.

5.7 RESPECT DE LA LEGALITE DES USAGES DES OUTILS TIC

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 3

Respect de la législation en vigueur, confidentialité, agissements illicites.

6. LA PORTEE DE LA CHARTE

6.1 QUI EST CONCERNE PAR LA CHARTE

Nombre de déclarations: 1

Nombre de thèmes : 0

6.2 NATURE DE LA CHARTE

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 0

6.3 MODALITES D'APPLICATION

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 1

Accès.

6.4 EVOLUTION DE LA CHARTE

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 1

Bon usage.

24- ADM/AFR1

L'intitulé : charte informatique (guide de sécurité informatique) du Ministère des «...».

La longueur : la charte comporte 45 déclarations réparties sur 5 pages,

L'accent: le document contient 12 thèmes qui peuvent être classés dans 3 catégories :

Les obligations : Sécurité, respect des règles d'usage, usage professionnel exclusif, protection des données et informations, respect de la législation en vigueur, respect de la propriété intellectuelle, vie privée (7)

Les interdictions : usage abusif ou illicite ; copie, altération ou modification de données interdite,(2)

Les principes d'application : vigilance, responsabilité, contrôle-sanction, (3)

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 3,75.

Le contenu thématique : l'essentiel de la charte tourne autour de la sécurité du système et des données*, le respect des règles d'usage et le respect de la législation en vigueur*.

Le ton : le ton de la charte est très directif et positif.

La forme : la charte est divisée en 8 parties :

Portée

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 0

Mise en garde

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 3

Sécurité, contrôle-sanction, respect des règles d'usage,

Règles générales de sécurité

Nombre de déclarations : 13

Nombre de thèmes : 4

Sécurité, vigilance, responsabilité, usage abusif ou illicite,

Services Internet

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 2

Usage professionnel exclusif, sécurité

Messagerie électronique

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 1

Usage privé toléré

Données de l'entreprise

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 2

Protection des données et information, copie, altération ou modification de données interdite,

Logiciels

Nombre de déclarations : 5

Nombre de thèmes : 5

Sécurité, téléchargement et copie non autorisés, respect de la législation en vigueur, respect de la propriété intellectuelle, vie privée.

Droits et devoirs spécifiques des administrateurs

Nombre de déclarations : 10

Nombre de thèmes : 3

Sécurité, accès non autorisé, protection du système, sanction

25- ASSO/EUR1

L'intitulé : « Charte informatique de l'association «...»

La longueur : la charte comprend 32 déclarations réparties sur 3 pages.

L'accent : permet de déterminer le nombre de thèmes et la nature des obligations imposées. Dans la charte, 11 thèmes ont été abordés. Ils peuvent être classés en 3 catégories :

Les obligations de faire (positives) : confidentialité, protection des mineurs, politique de filtrage des liens commerciaux, protection des utilisateurs, courrier électronique (5) ;

Les obligations de ne pas faire (négatives) : piratage informatique, transmission de données personnelles non autorisée, publications contraires à la loi (3) ;

Les principes d'usage: engagement, valeurs (morales), responsabilité, transparence (3).

Le niveau de détail : se reflète par l'analyse de la moyenne de déclarations par thèmes⁴², on a environ 2,9 déclarations par thèmes. Il convient de noter que plusieurs déclarations ne contiennent que peu ou pas de thèmes. C'est le cas dans la partie **2/4 Protection des mineurs** où tous les thèmes sont inclus sur deux déclarations.

Le contenu thématique : les principaux thèmes qui reviennent le plus souvent dans les déclarations sont : le piratage informatique, l'utilisation des données personnelles, et l'engagement moral. Ces différentes thématiques ont été abordées tout au long de la charte dans une relation de cause à effet. Ainsi, on dénote un engagement moral des responsables de l'organisation à garantir le bon usage des ressources informatiques, ce qui implique le respect de certaines valeurs morales et la protection des données personnelles sauf en cas de piratage informatique indépendant de leur volonté.

Le ton : le ton de la charte est plutôt positif, marqué par de nombreuses obligations à l'égard de l'organisation elle-même et des engagements de cette dernière.

Remarque : charte plutôt volontariste* (# légaliste)

La forme : la structure générale de la charte se décompose en un préambule et quatre parties :

Préambule

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 2

Engagement moral, piratage informatique ;

1/4 Confidentialité et courrier électronique :

Nombre de déclarations: 7

Nombre de thèmes : 3

Confidentialité, transmission de données personnelles non autorisée, courrier électronique ;

2/4 Protection des mineurs :

Nombre de déclarations: 9

Nombre de thèmes : 3

⁴² C'est le rapport entre le nombre de déclarations (32) et le nombre de thèmes (11)

Protection des mineurs, responsabilité, courrier électronique, valeurs morales ;

3/4 Contenus et publications :

Nombre de déclarations: 8

Nombre de thèmes : 3

Politique de filtrage des liens commerciaux, publications contraires à la loi, piratage informatique ;

4/4 Utilisation des données :

Nombre de déclarations : 5

Nombre de thèmes : 3

Utilisation des données à des fins commerciales, protections des utilisateurs, transparence.

26- ASSO/EUR2

L'intitulé : « charte informatique de l'association «...»

La longueur : la charte comprend 127 déclarations réparties sur 6 pages .

L'accent ou la récurrence : le document contient 17 thèmes classables en trois catégories :

Les obligations : respect de la confidentialité, sécurité, sanction, propriété intellectuelle, respect des règles d'utilisation, respect de la législation. (6)

Les interdictions : agissements illicites, accès non autorisé, intrusion système, altération ou modification d'informations, téléchargement, délits informatiques. (6)

Les principes d'usage : responsabilité, bon usage, respect d'autrui, équité, précaution.(5)

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 7,47

Le contenu thématique : les principaux thèmes de la charte sont le respect de la législation en vigueur*, le respect des règles d'utilisation*, la confidentialité et l'interdiction des agissements illicites.

Le ton : la charte a un ton à la fois prohibitif et directif, marqué par l'abondance des interdictions et des obligations de faire.

Remarque : la charte prétend être un code de déontologie pour régir l'usage des ressources informatiques mises à la disposition des adhérents de l'association. Elle met en balance d'une part les droits et les devoirs de chaque utilisateur, c'est-à-dire les adhérents et ceux de l'association elle-même.

La forme : la charte se décompose en quatre parties :

Généralité

Nombre de déclarations: 10

Nombre de thèmes : 3

Bon usage, accès, sanctions.

Droits et devoirs

Nombre de déclarations: 27

Nombre de thèmes : 9

Accès, sécurité, responsabilité, respect de la confidentialité, propriété, agissements illicites, respect de la législation, respect d'autrui, respect des règles d'utilisation.

Utilisation des ressources communes

Nombre de déclarations: 37

Nombre de thèmes : 10

Equité, précaution, respect des règles d'utilisation, sanctions, respect de la législation, accès non autorisé, intrusion système, altération ou modification d'informations, téléchargement, sécurité.

Respect des restrictions légales

Nombre de déclarations: 19

Nombre de thèmes : 8

Respect de la législation, respect des règles d'utilisation, propriété intellectuelle, téléchargement, sanctions, agissements illicites, accès non autorisé, altération ou modification de données.

Sanctions

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Respect de la législation, sanctions.

Annexes

Nombre de déclarations: 31

Nombre de thèmes : 8

Respect de la législation, sanctions, agissements illicites, délits informatiques, propriété intellectuelle, sécurité informatique, altération ou modification de données, accès non autorisé.

27- ASSO3

L'intitulé : « Charte de l'usager de «...» Règlement intérieur. »

La longueur : la charte comprend 71 déclarations réparties sur 5 pages.

L'accent ou la récurrence : le document contient 13 thèmes classables en trois catégories :

Les obligations : Respect des règles d'usage, protection du système et du matériel informatique, respect de la propriété intellectuelle, respect de la législation en vigueur, respect des règles d'utilisation, protection des données personnelles (6) ;

Les interdictions : accès indû, téléchargement non autorisé ; agissements illicites, usage illicite (4) ;

Les principes d'usage : Responsabilité, respect d'autrui, bienséance (3).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 5,46.

Le contenu thématique : les principaux thèmes de la charte sont le respect des règles d'utilisation*, et l'interdiction des agissements illicites.

Le ton : la charte a un ton directif, marqué par l'importance des obligations de faire (6 thèmes) et des interdictions (4 thèmes).

Remarque : le document est à la fois un règlement intérieur et une charte d'utilisation de l'espace public numérique (ENP) de l'association Relais 59.

La forme : la charte comporte 7 subdivisions :

Préambule

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 1

Respect des règles d'usage .

1. Conditions d'accès

Nombre de déclarations: 16

Nombre de thèmes : 1

Accès.

2. Respect des lieux et des usagers

Nombre de déclarations: 7

Nombre de thèmes : 2

Respect d'autrui, bienséance.

3. Respect du matériel et des logiciels

Nombre de déclarations: 13

Nombre de thèmes : 4

Accès, protection du système et du matériel informatique, téléchargement non autorisé, respect de la propriété intellectuelle.

4. Fonctionnement des activités et consignes d'utilisation

Nombre de déclarations: 13

Nombre de thèmes : 4

Agissements illicites, respect de la législation en vigueur, respect des règles d'utilisation, protection des données personnelles.

5. Sanctions

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 1

Sanctions.

6. Responsabilité de l'EPN

Nombre de déclarations: 9

Nombre de thèmes : 3

Responsabilité, protection des données, usage illicite.

7. Modifications des données personnelles

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 2

Protection des données personnelles, respect de la législation en vigueur.

28- ASSO/EUR4

L'intitulé : « Charte d'utilisation des ressources informatiques et des télécommunications. »

La longueur : la charte comprend 85 déclarations réparties sur 8 pages (+ 10 pages d'annexes).

L'accent ou la récurrence : le document contient 18 thèmes classables en trois catégories :

Les obligations : Sécurité informatique, respect des règles d'usage, confidentialité, protection du système et des données, respect de la législation en vigueur, respect de la propriété intellectuelle, protection des données personnelles, protection du système et des informations, respect des règles d'usage (9) ;

Les interdictions : accès non autorisé, téléchargement, copie ou installation non autorisées, agissements illicites (3) ;

Les principes d'usage : disponibilité, contrôle et surveillance, usage professionnel, responsabilité, usage privé toléré, sanction (6).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 4,77

Le contenu thématique : les principaux thèmes de la charte sont la protection du système et des informations*, le respect des règles d'utilisation*, le respect de la réglementation en vigueur* et le type d'usage (professionnel / privé)*.

Le ton : la charte a un ton à la fois directif et incitatif, marqué par l'importance des obligations de faire (9 thèmes) et des principes d'usage (6 thèmes).

Remarque : la charte comporte une annexe.

La forme : la charte comporte 7 subdivisions

1. introduction

Nombre de déclarations: 11

Nombre de thèmes : 6

Sécurité informatique, respect des règles d'usage, protection du système et des données, confidentialité, disponibilité, contrôle et surveillance.

2. Additif au règlement intérieur

2.0. Usage professionnel des ressources informatiques et des télécommunications

Nombre de déclarations: 7

Nombre de thèmes : 4

Usage professionnel, accès, responsabilité, téléchargement, copie ou installation non autorisées.

2.1. Usage privé des ressources informatiques et des télécommunications

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 2

Usage privé toléré, protection du système et des données.

2.2. Confidentialité

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 2

Confidentialité, accès non autorisé.

2.3. Respect des lois

Nombre de déclarations: 13

Nombre de thèmes : 5

Respect de la législation en vigueur, respect de la propriété intellectuelle, téléchargement copie ou installation non autorisés, agissement illicites, protection des données personnelles.

2.4. Protection des ressources informatiques et des télécommunications

Nombre de déclarations: 10

Nombre de thèmes : 4

Protection du système et des informations, respect des règles d'usage, accès, sécurité.

2.5. Authentification

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 1

Accès.

2.6. Remontée des incidents

Nombre de déclarations: 1

Nombre de thèmes : 1

Sécurité.

2.7. Utilisation des moyens de télécommunication

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Usage professionnel, usage privé toléré.

2.8. Conditions d'accès et d'utilisation des nouvelles technologies d'information et de communication par les instances représentatives du personnel

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 1

Accès.

2.9. Respect de la charte

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes :

Respect des règles d'usage, sécurité, sanctions.

3. Moyens et techniques de contrôle

Nombre de déclarations: 17

Nombre de thèmes : 2

Contrôle et surveillance, protection des données personnelles.

4. Entrée en vigueur, modification de la charte d'utilisation des ressources informatiques et des télécommunications

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 0

29- ASSO/EUR5

L'intitulé : « Charte pour l'utilisation des ressources informatiques & des services Internet »

La longueur : la charte comprend 42 déclarations réparties sur 2 pages

L'accent ou la récurrence : le document contient 15 thèmes classables en trois catégories :

Les obligations : respect des règles d'usage, protection du système et des données, sécurité, confidentialité, respect de la législation en vigueur, propriété intellectuelle (6) ;

Les interdictions : Accès non autorisé, téléchargement, copies ou installations non autorisées, actes de malveillance, usage illicite (4) ;

Les principes d'usage : usage professionnel, sanctions, usage rationnel et loyal, responsabilité, contrôle et surveillance (5) .

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 2,8

Le contenu thématique : les principaux thèmes de la charte sont le respect de la législation en vigueur*, le respect des règles d'utilisation*, et l'usage professionnel*.

Le ton : la charte a un ton à la fois directif et impersonnel, marqué par l'utilisation régulière à chaque début de déclaration de l'expression « il doit... » ou « il ne doit pas... »

Remarque : la charte prétend avoir pour vocation d'assurer un « usage correct » des ressources informatiques et des services internet avec « des règles minimales de courtoisie et de respect d'autrui ».

La forme : la charte se décompose 9 parties :

1. APPLICATION

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 0

2. ACCÈS AUX RESSOURCES INFORMATIQUES ET SERVICES INTERNET

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 3

Accès non autorisé, usage professionnel, respect des règles d'usage, sanctions :

3. RÈGLES D'UTILISATION, DE SÉCURITÉ ET DE BON USAGE

Nombre de déclarations: 12

Nombre de thèmes : 5

Accès, usage rationnel et loyal, protection du système et des données, comportements malveillants, sécurité ;

4. CONDITIONS DE CONFIDENTIALITÉ

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 3

Accès, confidentialité, respect de la législation en vigueur ;

5. RESPECT DE LA LÉGISLATION CONCERNANT LES LOGICIELS

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 3

Respect de la législation en vigueur, propriété intellectuelle, téléchargement, copies ou installation non autorisées ;

6. PRÉSERVATION DE L'INTÉGRITÉ DES SYSTÈMES INFORMATIQUES

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 2

Protection du système et des données, actes de malveillance ;

7. USAGE DES SERVICES INTERNET (WEB, MESSAGERIE, FORUM, PLATEFORME DE FORMATION...)

Nombre de déclarations: 12

Nombre de thèmes : 7

Usage professionnel, respect de la législation en vigueur, accès non autorisé, responsabilité, sécurité, confidentialité, usage illicite ;

8. ANALYSE ET CONTRÔLE DE L'UTILISATION DES RESSOURCES

Nombre de déclarations: 1

Nombre de thèmes :

Contrôle et surveillance, respect de la législation ;

9. RAPPEL DES PRINCIPALES LOIS FRANÇAISES

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 1

Respect de la législation en vigueur.

30- ASSO/EUR6

L'intitulé : « Charte d'utilisation des ressources informatiques et réseau de «...»

La longueur : la charte comprend 75 déclarations réparties sur 4 pages.

L'accent ou la récurrence : le document contient 16 thèmes classables en trois catégories :

Les obligations : Respect de la législation en vigueur, sécurité du système, respect de la propriété intellectuelle, confidentialité, respect des règles d'usage, protection des données personnelles (6) ;

Les interdictions : accès non autorisé, agissements illicites, actes de malveillance, téléchargement, copie ou installation non autorisées, usurpation (5) ;

Les principes d'usage : usage correct, usage professionnel, responsabilité, sanction, vigilance (5).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 4,68

Le contenu thématique : les principaux thèmes de la charte sont la sécurité informatique, le respect de la législation en vigueur*, la responsabilité*, et l'usage professionnel*.

Le ton : la charte a un ton à la fois directif et prohibitif.

Remarque : la charte met particulièrement l'accent sur les risques qui peuvent découler du mauvais usage des systèmes d'information à la fois pour l'organisation que pour les utilisateurs, à savoir les risques concernant la sécurité informatique, les atteintes au droit de propriété et les usages à des fins illicites.

La forme : la charte comporte 7 articles :

Préambule : le cadre juridique

Nombre de déclarations: 9

Nombre de thèmes : 6

Respect de la législation en vigueur, sécurité du système, respect de la propriété intellectuelle, agissements illicites, confidentialité, usage correct ;

Article 1er - Définitions

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 0

Article 2 - Règles d'accès aux ressources

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 2

Accès, usage professionnel ;

Article 3 - Règles de sécurité

Nombre de déclarations: 15

Nombre de thèmes : 7

Sécurité du système, respect des règles d'usage, accès non autorisé, confidentialité, vigilance, actes de malveillance, téléchargement, copie ou installation non autorisées ;

Article 4 - Règles de déontologie

Nombre de déclarations: 10

Nombre de thèmes :

Usurpation, actes de malveillance, responsabilité ;

Article 5 - Utilisation des logiciels

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Responsabilité, téléchargement, copie ou installation non autorisées ;

Article 6 - Rappel des lois spécifiques au Droit de l'Informatique et des dispositions du code pénal concernant les infractions en matière informatique

Nombre de déclarations: 27

Nombre de thèmes : 9

Sanctions, respect de la législation en vigueur, protection des données personnelles, accès non autorisé, agissements illicites, respect de la propriété intellectuelle, sécurité, responsabilité, téléchargement, copie ou installation non autorisées ;

Article 7 Sanctions encourues

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 1

Sanction.

31- ASSO/EUR7

L'intitulé : « Charte sur l'utilisation des ressources informatiques. »

La longueur : la charte comprend 47 déclarations réparties sur 4 pages.

L'accent ou la récurrence : le document contient 20 thèmes classables en trois catégories :

Les obligations : Sécurité informatique, protection du système et des informations, signalement, respect de la législation en vigueur, propriété intellectuelle, vie privée, respect des règles d'utilisation (7) ;

Les interdictions : usurpation, accès non autorisé, négligence, agissements illicites (cybercriminalité), téléchargement, copies non autorisées, usage personnel interdit (6) ;

Les principes d'usage : vigilance, usage professionnel, contrôle et surveillance, bon usage, sanction, responsabilité, disponibilité (7).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 2,35.

Le contenu thématique : les principaux thèmes de la charte sont la protection du système et des informations*, la sécurité* et le respect de la législation en vigueur*.

Le ton : la charte a un ton directif, marqué par l'importance des obligations de faire (7 thèmes) et des interdictions (6 thèmes), et l'emploi récurrent des expressions telles que « l'utilisateur doit... » ou « il est strictement interdit... ».

Remarque : la charte comporte dans son annexe une liste informative des infractions numériques susceptibles d'être commises dans l'usage des systèmes d'informations. .

La forme : la charte comporte 7 subdivisions :

Préambule /introduction

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 2

Sécurité informatique, protection du système ;

Accès au réseau d'OVE

Nombre de déclarations: 8

Nombre de thèmes : 3

Accès, protection du système, négligence ;

Règles d'utilisation et de sécurité

Nombre de déclarations: 7

Nombre de thèmes : 5

Protection du système et des informations, signalement, vigilance, usurpation, accès non autorisé ;

Conditions d'usage du système d'information et des matériels qui y sont liés.

Rappel du règlement intérieur disciplinaire (article 12.5)

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes :1

Usage professionnel.

Respect de la législation concernant les logiciels

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 5

Respect de la législation en vigueur, agissements illicites (cybercriminalité), propriété intellectuelle, vie privée, sanctions.

Respect des règles légales

Nombre de déclarations: 21

Nombre de thèmes : 9

Respect de la législation en vigueur, propriété intellectuelle, téléchargement, copies non autorisées, contrôle et surveillance, protection du système, sécurité, bon usage, respect des règles d'utilisation, usage personnel interdit, vigilance.

Disponibilité des ressources

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 3

Sanction, responsabilité, disponibilité.

32- ASSO/AFR1

L'intitulé : « chartes d'utilisation du portail «...»

La longueur : le document contient 32 déclarations réparties sur 3 pages

L'accent ou la récurrence : la charte comprend 13 thèmes qui peuvent être classés en 3 catégories :

Les obligations : respect des règles d'usage, confidentialité, respect de la vie privée, sécurité, respect de la propriété intellectuelle, respect de la législation en vigueur, protection des données, (7)

Les interdictions : accès non autorisé, usage illicite, agissement illicites et cybercriminalité, transmission ou publication non autorisée,. (4)

Les principes d'usage : Responsabilité, sanction. (2)

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 2,46

Le contenu thématique : les principales thématiques de la charte sont le respect des règles d'utilisation*, le respect des lois en vigueur*.

Le ton : la charte a un ton directif et impersonnel

La forme : la charte comporte 3 parties.

Introduction

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 1

Respect des règles d'utilisation

1 Présentation et missions

Nombre de déclarations : 6

Nombre de thèmes : 1

Respect des règles d'utilisation

2 Les règles de fonctionnement du Portail

Nombre de déclarations : 12

Nombre de thèmes : 11

Usage illicite, respect de la vie privée, sécurité, respect de la propriété intellectuelle, respect de la législation en vigueur, agissement illicites et cybercriminalité, transmission ou publication non autorisée, protection des données, responsabilité, respect des règles d'usage, sanction.

3 Limites de responsabilité

Nombre de déclarations : 11

Nombre de thèmes : 3

Responsabilité, accès, confidentialité,

Stade 2, 3, 4

33- ASSO/AFR2

L'intitulé : « chartes d'utilisation «...»

La longueur : le document contient 51 déclarations réparties sur 5 pages

L'accent ou la récurrence : la charte comprend 14 thèmes qui peuvent être classés en 3 catégories :

Les obligations : Respect des règles d'usage, respect de la législation en vigueur, respect de la propriété intellectuelle, confidentialité, protection des données personnelles, sécurité. (6)

Les interdictions : agissement illicite et cybercriminalité, usage illicite ou malveillant, atteinte à la vie privée, accès indu, usurpation. (5)

Les principes d'usage : Responsabilité, sanction, respect principes généraux de bonne conduite. (3)

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 3,64

Le contenu thématique : les principales thématiques de la charte sont le respect des règles d'utilisation*, le respect de la propriété intellectuelle*, le respect des lois en vigueur* et la responsabilité*.

Le ton : la charte a un ton directif et prohibitif

La forme : la charte comporte plusieurs parties.

Introduction

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes :

Respect des règles d'usage,

I- Mission et présentation du site Internet

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 0

II- Fonctionnement du site collaboratif

Nombre de déclarations : 5

Nombre de thèmes : 1

Accès,

III- Principes généraux et de déontologie

III-1 Sécurité et responsabilité

Nombre de déclarations : 8

Nombre de thèmes : 3

Sécurité, responsabilité, protection des données,

III-2 Gestion du contenu du site

Nombre de déclarations : 15

Nombre de thèmes : 7

Respect de la législation en vigueur, agissement illicite et cybercriminalité, usage illicite ou malveillant, respect de la propriété intellectuelle, atteinte à la vie privée, accès, usurpation

III-3 Droit d'auteur

Nombre de déclarations : 5

Nombre de thèmes : 2

Respect de la propriété intellectuelle, responsabilité

III-4 Principes généraux de bonne conduite

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes :

Respect principes généraux de bonne conduite, sanction,

III-5 Clause de non responsabilité

Nombre de déclarations : 1

Nombre de thèmes : 1

Responsabilité,

III-6 Liens hypertextes

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 0

III-7 Données personnelles

Nombre de déclarations : 5

Nombre de thèmes : 3

Confidentialité, protection des données personnelles, respect des règles d'utilisation,

34- ASSO/AFR3

L'intitulé : « Charte de bon usage des ressources de la salle informatique de «...»

La longueur : le document contient 28 déclarations réparties sur 2 pages

L'accent ou la récurrence : la charte comprend 10 thèmes qui peuvent être classés en 3 catégories :

Les obligations : confidentialité, respect des règles d'usage, respect de la législation en vigueur. (3)

Les interdictions : Accès indû, usage abusif ou illicite, téléchargement copie non autorisés, intrusion logiciels. (4)

Les principes d'usage : Responsabilité, sanction, vigilance. (3)

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 2,8

Le contenu thématique : les principales thématiques de la charte sont le respect des règles d'utilisation*, et l'accès indû*.

Le ton : la charte a un ton prohibitif et directif

La forme : la charte comporte 6 parties.

1- Gestion de la salle informatique

Nombre de déclarations : 1

Nombre de thèmes : 0

2- Conditions d'accès à la salle informatique

Nombre de déclarations : 6

Nombre de thèmes : 3

Accès indû, confidentialité, respect des règles d'usage

3- Procédure d'accès à la salle informatique

Nombre de déclarations : 7

Nombre de thèmes : 2

Accès indû, respect des règles d'usage

4- Utilisation des ressources informatiques

Nombre de déclarations : 6

Nombre de thèmes : 4

Usage abusif ou illicite, accès indu, téléchargement copie non autorisés, intrusion logiciels malveillant

5- Règles particulières

Nombre de déclarations : 5

Nombre de thèmes : 3

Confidentialité, vigilance, responsabilité

6- Sanctions applicables

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 2 : Sanction, respect de la législation en vigueur

35- ASSO/AFR4

L'intitulé : « Charte d'utilisation de la plateforme internet «...»

La longueur : le document contient 40 déclarations réparties sur 3 pages

L'accent ou la récurrence : la charte comprend 12 thèmes qui peuvent être classés en 3 catégories :

Les obligations : Sécurité, respect des règles d'utilisation, confidentialité, respect de la législation en vigueur, protection des informations et données, respect de la propriété intellectuelle, respect de la vie privée. (7)

Les interdictions : accès indû, téléchargement et copie non autorisés, agissement illicites et cybercriminalité. (3)

Les principes d'usage : Responsabilité, contrôle et sanction. (2)

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 3,33

Le contenu thématique : les principales thématiques de la charte sont le respect des règles d'utilisation*, le respect des lois en vigueur* et la confidentialité*.

Le ton : la charte a un ton directif et prohibitif

La forme : la charte comporte 4 parties.

Avant-propos :

Nombre de déclarations : 5

Nombre de thèmes : 2

Sécurité, respect des règles d'utilisation,

Définitions :

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 2

Confidentialité, accès indû,

Périmètre :

Nombre de déclarations : 8

Nombre de thèmes : 1

Respect des règles d'usage

Utilisation de la plateforme Internet

Nombre de déclarations : 23

Nombre de thèmes :

Responsabilité, respect des règles d'usage, contrôle et sanction, respect de la législation en vigueur, protection des informations et données, respect de la propriété intellectuelle, téléchargement et copie non autorisés, agissement illicites et cybercriminalité, respect de la vie privée, confidentialité

36- ASSO/AFR5

L'intitulé : «...»

La longueur : le document contient 53 déclarations réparties sur 4 pages

L'accent ou la récurrence : la charte comprend 11 thèmes qui peuvent être classés en 3 catégories :

Les obligations : Respect des règles d'utilisation, confidentialité, sécurité, continuité du service, respect de la propriété intellectuelle, protection des données personnelles, respect de la vie privée, respect de la législation en vigueur. (8)

Les interdictions : accès indu, (1)

Les principes d'usage : Responsabilité, sanction. (2)

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 4,81

Le contenu thématique : les principales thématiques de la charte sont le respect des règles d'utilisation*, le respect des lois en vigueur* et la confidentialité*.

Le ton : la charte a un ton directif et prohibitif

La forme : la charte comporte 9 parties.

Définitions

Nombre de déclarations : 10

Nombre de thèmes : 3

Respect des règles d'utilisation, confidentialité, accès indu,

Accès au site

Nombre de déclarations : 9

Nombre de thèmes : 4

accès indu, responsabilité, sanction, continuité du service,

Propriété intellectuelle

Nombre de déclarations : 7

Nombre de thèmes : 2

Respect de la propriété intellectuelle, responsabilité,

Données personnelles

Nombre de déclarations : 8

Nombre de thèmes : 3

Protection des données personnelles, respect de la vie privée, respect de la législation en vigueur

Limites de responsabilité

Nombre de déclarations : 16

Nombre de thèmes : 7

Responsabilité, accès, confidentialité, protection des données, sécurité, respect des règles d'usage, respect de la législation en vigueur

Liens

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 0

Force majeure

Nombre de déclarations : 1

Nombre de thèmes : 0

Evolution du présent contrat

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 0

Droit applicable et juridiction compétente

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 1

Respect de la législation en vigueur

37- EDUC/EUR1

L'intitulé : « Charte utilisateur pour l'usage de ressources informatiques et de services Internet »

La longueur : la charte comporte 69 déclarations 3 pages.

L'accent : la charte contient 20 thèmes principaux qui peuvent être classés en trois sortes d'obligations :

les obligations de faire (positives) : respect d'autrui, respect des lois en vigueur, utilisation professionnelle, protection des informations, confidentialité (5) ;

les obligations de ne pas faire (négatives) : utilisation à des fins personnelles, violation de la propriété intellectuelle, interdictions d'usage, usurpation d'identité, commission d'infractions (5) ;

les obligations mixtes : responsabilité, loyauté, sécurité, droit des utilisateurs, accès, courrier électronique, intégrité des systèmes, engagement volontaire, Contrôle de l'utilisation, usage correct (10).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thèmes est de 3,45. Par contre on remarque que certains thèmes reviennent plus souvent que les autres, c'est le cas des interdictions d'usage et de la sécurité informatique, ce qui confirme par la même occasion le ton plutôt prohibitif de la charte.

Le contenu thématique : les principales thématiques traitées, qui reviennent le plus souvent dans les déclarations sont *les interdictions d'usage, *le respect des lois en vigueur, *la sécurité informatique et *la protection des informations contre toute altération, modification ou copie non autorisée.

Le ton : le ton général est plutôt directif voire prohibitif avec une légère prépondérance des interdictions par rapport aux obligations positives dans la formulation générale des déclarations. On note des emphases sur certains points avec une rubrique en gras dénommée « en particulier » qui vise précisément les types de comportements qui sont exigés ou ceux qui sont prohibés.

La forme : la charte a une structure assez élaborée comprenant 10 parties

Structure globale de la charte

Préambule

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 3,

Responsabilité, usage correct, respect d'autrui.

1. Définitions

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 0

2. Accès aux ressources informatiques et services Internet

Nombre de déclarations : 7

Nombre de thèmes : 3

Conditions d'accès aux ressources informatiques, utilisation professionnelle, sécurité.

3. Règles d'utilisation, de sécurité et de bon usage

Nombre de déclarations: 18

Nombre de thèmes : 8

Responsabilité, règles d'utilisation, sécurité, bon usage, loyauté, utilisation à des fins personnelles, protection des informations (interdiction de modification, transformation ou copie non autorisées), droit des utilisateurs.

4. Conditions de confidentialité

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 5

Confidentialité, accès, courrier électronique, protection informations personnelles, respect de la loi informatique et liberté.

5. Respect de la législation concernant les logiciels

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 3

Respect de la législation des logiciels, violation de la propriété intellectuelle, interdictions d'usage.

6. Préservation de l'intégrité des systèmes informatiques

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 4

Intégrité des systèmes, engagement volontaire, manipulations anormales, respect des règles d'utilisation.

7. Usage des services Internet (Web, messagerie, forum...)

Nombre de déclarations: 12

Nombre de thèmes : 12

Usage exclusivement professionnel, respect de la législation en vigueur, interdiction d'usage, accès non autorisé, sécurité, usurpation d'identité, confidentialité, bon comportement, messagerie électronique, détérioration d'informations, commission d'infractions, responsabilité.

8. Analyse et contrôle de l'utilisation des ressources

Nombre de déclarations: 1

Nombre de thèmes : 2

Contrôle de l'utilisation, respect des lois.

9. Rappel des principales lois françaises :

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 3

Respect des lois en vigueur, sécurité informatique, propriété intellectuelle.

10. Application

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 0

38- EDUC/EUR2

L'intitulé : « Charte utilisateur pour l'usage de ressources informatiques de « ... »

La longueur : la charte comporte 10 déclarations 10 pages

L'accent : la charte contient 21 thèmes principaux qui peuvent être classés en trois sortes d'obligations :

Les obligations : Sécurité, protection du système et des données, respect de la législation en vigueur, respect des règles d'usage, confidentialité, propriété intellectuelle, protection des données personnelles, respect de la vie privée (8) ;

Les interdictions : agissements illicites (cybercriminalité), accès non autorisé, usurpation (3) ;

Les principes d'usage : Bon usage, contrôle et surveillance, responsabilité, autodiscipline, respect d'autrui, sanctions, usage professionnel, usage personnel (toléré), loyauté et prudence, contrôle et surveillance, discrétion professionnelle et bonne moralité (10).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thèmes est de 5,23.

Le contenu thématique : les principales thématiques traitées, qui reviennent le plus souvent dans les déclarations sont la responsabilité, la sécurité du système et la protection des données, le respect des lois en vigueur*, et le bon usage*.

Le ton : le ton général est plutôt directif avec une opposition, tout au long de la charte entre les obligations à respecter par les utilisateurs et les interdictions.

Remarque : la charte met beaucoup l'accent sur les principes d'usage dans le but de favoriser le bon usage du système. Par exemple elle privilégie l'autodiscipline et l'autoresponsabilité sur les prescriptions légales ou réglementaires.

La forme : la charte a une structure assez élaborée comprenant 4 parties :

Résumé

Nombre de déclarations:9

Nombre de thèmes : 3

Bon usage, sécurité, contrôle.

Préambule

Nombre de déclarations:4

Nombre de thèmes : 2

Responsabilité, autodiscipline.

1. Objet de la charte

Nombre de déclarations:15

Nombre de thèmes : 8

Bon usage, respect de la législation en vigueur, respect des règles d'usage, respect d'autrui, sécurité, confidentialité, agissements illicites (cybercriminalité), sanctions.

2. Principes généraux d'accès aux ressources informatiques

Nombre de déclarations:17

Nombre de thèmes : 4

Usage professionnel, respect de la législation en vigueur, accès, propriété intellectuelle.

2.1. Garanties accordées aux agents

Nombre de déclarations:9

Nombre de thèmes : 2

Protection des données personnelles, respect de la vie privée.

2.2 Droits et Propriétés

Nombre de déclarations:4

Nombre de thèmes : 3

propriété intellectuelle, confidentialité, loyauté et prudence.

2.3. Sécurisation des ressources informatiques

Nombre de déclarations:16

Nombre de thèmes : 4

Sécurité, contrôle et surveillance, respect des règles d'usage, prudence.

3. Règles d'utilisation, de sécurité et de bon usage des ressources informatiques, à respecter par les utilisateurs

Nombre de déclarations:7

Nombre de thèmes : 3

Sécurité, responsabilité, protection du système et des données.

3.1. Obligations à respecter par tout utilisateur

Nombre de déclarations:11

Nombre de thèmes : 5

protection du système et des données, responsabilité, confidentialité, discrétion professionnelle et bonne moralité, agissements illicites (cybercriminalité).

3.2. Interdictions à respecter par tout utilisateur

Nombre de déclarations:9

Nombre de thèmes : 3

Accès non autorisé, usurpation, agissement illicites.

3.3. Utilisation et protection des ressources informatiques à des fins personnelles

Nombre de déclarations:6

Nombre de thèmes : 3

Usage professionnel, usage personnel (toléré), respect des règles d'usage.

4. Modalités d'application

Nombre de déclarations:7

Nombre de thèmes : 2

Respect des règles d'usage, sécurité.

39- EDUC/EUR3

L'intitulé : « charte de bon usage des ressources informatiques, électroniques et numériques «...»

La longueur : la charte contient 104 déclarations réparties sur 6 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 21 thèmes qui peuvent être classés en trois catégories :

Les obligations : respect de la légalité, bon usage, sécurité, confidentialité, utilisation professionnelle ou pédagogique, respect des règles d'usage, contrôle et surveillance, protection des informations, respect de la propriété intellectuelle (9) ;

Les interdictions : usage privé, protection des informations, accès non autorisé, modification ou altération de données, téléchargement, agissements illicites, divulgation ou altération de l'information (7) ;

Les principes d'usage : responsabilité, loyauté, vigilance, précaution, sanctions (5).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 4,95.

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont le respect de la législation*, le respect des règles d'usage*, la sécurité* et la propriété intellectuelle*. Ce contenu thématique donne à la charte une orientation juridique.

Le ton : le ton de la charte est directif. Cela se voit à travers l'utilisation fréquente de l'expression « l'utilisateur doit ou ne doit pas » au début de chaque déclaration.

La forme : le document est structuré en 7 parties :

Introduction :

Nombre de déclarations: 7

Nombre de thèmes : 6

Accès, respect de la légalité, bon usage, sécurité, confidentialité, propriété intellectuelle.

1. Définitions

Nombre de déclarations: 7

Nombre de thèmes : 1

Accès.

2. Utilisation des ressources informatiques, services internet, intranet et extranet

Nombre de déclarations: 12

Nombre de thèmes : 6

Accès, utilisation professionnelle ou pédagogique, respect de la législation, respect des règles d'usage, sécurité, responsabilité.

3. Règles de sécurité

Nombre de déclarations: 22

Nombre de thèmes : 12

Responsabilité, sécurité, loyauté, usage personnel, respect des règles d'utilisation, protection des informations, vigilance et précaution, accès non autorisé, modification ou altération de données, confidentialité, téléchargement, usage professionnel.

4. Règles de bon usage

Nombre de déclarations: 13

Nombre de thèmes : 4

Respect des règles d'usage, respect de la législation, agissements illicites, divulgation ou altération de l'information.

5. Conditions de confidentialité

Nombre de déclarations: 11

Nombre de thèmes : 5

Confidentialité, sécurité, contrôle et surveillance, accès, protection des informations.

6. Code de la propriété intellectuelle et sites internet

Nombre de déclarations: 21

Nombre de thèmes : 8

Respect de la propriété intellectuelle, respect des règles d'usage, respect de la législation en vigueur, agissements illicites, divulgation ou commercialisation d'informations, protection des données personnelles, accès.

7. Application

Nombre de déclarations: 11

Nombre de thèmes : 5

Accès, responsabilité, sécurité, confidentialité, sanctions.

40- EDUC/EUR4

L'intitulé : charte pour l'utilisation des ressources informatiques de l'université «...»

La longueur : la charte contient 174 déclarations réparties sur 9 pages

L'accent ou la récurrence : le document comprend 19 thèmes qui peuvent être classés en trois catégories :

Les obligations : sécurité, usage professionnel, respect de la législation en vigueur, respect des règles d'usage, respect de la vie privée, confidentialité, usage raisonnable, protection des données personnelles, propriété intellectuelle, contrôle et surveillance (10) ;

Les interdictions : accès non autorisé, agissements illicites, téléchargement, transmission ou altération d'informations, sanctions, utilisation extraprofessionnelle (5) ;

Les principes d'usage : responsabilité, vigilance, précaution, traçabilité (4).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thèmes est de 9,15.

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont l'usage professionnel*, le respect des règles d'usage*, le respect de la réglementation*, la propriété intellectuelle*, la confidentialité et la sécurité*.

Le ton : le ton utilisé est à la fois directif et incitatif. Directif à cause de l'importance des obligations de faire et l'utilisation de l'expression « l'utilisateur doit ». D'un autre côté le ton est incitatif à cause de l'usage de l'expression « pour assurer... » ou « pour garantir... ».

Remarque : emploi du mot éthique dans le cadre du respect des règles déontologiques auxquelles les utilisateurs sont soumis résultant de leur contrat ou de leur statut. Charte annexée au règlement intérieur de l'organisation.

La forme : la charte est structurée en plusieurs articles :

Préambule

Nombre de déclarations: 19

Nombre de thèmes :9

Sécurité, accès, usage professionnel, respect de la législation en vigueur, respect des règles d'usage, protection des données personnelles, respect de la vie privée, confidentialité ;

Article I. Champ d'application

Nombre de déclarations: 1

Nombre de thèmes : 0

Article II. Conditions d'utilisation des systèmes d'information

Nombre de déclarations: 52

Nombre de thèmes : 11

Utilisation professionnelle, utilisation privée, usage raisonnable, respect des règles d'usage, respect de la réglementation en vigueur, responsabilité, accès, protection des données personnelles, respect de la vie privée, propriété intellectuelle, agissements illicites ;

Article III. Principes de sécurité

Nombre de déclarations: 49

Nombre de thèmes : 12

Sécurité, accès, vigilance et précaution, respect des règles d'usage, respect de la réglementation en vigueur, protection des données, confidentialité, usage professionnel, téléchargement, contrôle et surveillance ;

Article IV. Communication électronique

Nombre de déclarations: 42

Nombre de thèmes : 11

Usage professionnel, usage privé, respect des règles d'usage, vigilance, responsabilité, sécurité, confidentialité, respect de la réglementation en vigueur, téléchargement, protection des informations, transmission ou altération d'informations :

Article V. Traçabilité

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 2

Traçabilité, contrôle et surveillance ;

Article VI. Limitations des usages

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 3

Contrôle et surveillance, respect des règles d'utilisation, sanctions d'utilisation extraprofessionnelle ;

Article VII. Entrée en vigueur de la charte

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 0

41- EDUC/EUR5

L'intitulé : Charte régissant l'usage du système d'information par les étudiants de l'université de «...»

La longueur : la charte contient 99 déclarations réparties sur 2 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 13 thèmes qui peuvent être classés en trois catégories :

Les obligations : respect de la législation en vigueur, protection du système, sécurité, respect de la vie privée, respect de la propriété intellectuelle (5) ;

Les interdictions : accès non autorisé, utilisation malveillante ou abusive, agissements illicites, usurpation, téléchargement (5) ;

Les principes d'usage : responsabilité, sanction, usage rationnel et loyal (3).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thèmes est de 7,6.

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont le respect de la législation en vigueur*, les agissements illicites* et les sanctions pénales.

Le ton : le ton utilisé est directif et injonctif. L'accent est mis sur les obligations et les droits des utilisateurs ainsi que sur la portée et le champ d'application de ces prérogatives.

Remarque : la charte est très légaliste dans le sens où elle relate tout au long du texte les diverses infractions pénales et les dispositions de loi qui prévoient les sanctions. Elle insiste beaucoup sur les sanctions, car elle consacre les trois derniers articles de la charte au thème « sanctions » décliné en sanctions pénales, sanctions pénales spécifiques et sanctions disciplinaires.

On note aussi un manque de rigueur dans la rédaction de la charte, car on passe de l'article 8 à 18 pour terminer avec un article 9.

Cependant elle a la particularité de ne pas interdire l'usage privé des SI notamment la messagerie électronique ou la connexion internet.

La forme : la charte est structurée en plusieurs articles :

Préambule

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 1

Respect de la législation en vigueur :

Article 1 : Services proposés, engagement de l'Université

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 2

Respect de la législation en vigueur, protection du système ;

Article 2 : Compte d'accès

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 2

Accès, utilisation malveillante ou abusive ;

Article 3 : Droits de l'étudiant

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 3

Accès, utilisation, vie privée ;

Article 4 : Obligations de l'étudiant

Nombre de déclarations: 18

Nombre de thèmes : 6

Respect de la législation en vigueur, protection du système, sécurité, respect de la vie privée, respect de la propriété intellectuelle, sanctions ;

Article 5 : Respect de la législation

Nombre de déclarations: 13

Nombre de thèmes : 6

Respect de la législation en vigueur, protection du système, sécurité, respect de la vie privée, respect de la propriété intellectuelle, sanctions ;

Article 6 : Adresse électronique

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 2

Accès, usurpation ;

Article 7 : Utilisation de la messagerie

Nombre de déclarations: 7

Nombre de thèmes : 1

Utilisation malveillante ou abusive ;

Article 8 : vie privée

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 3

Vie privée, responsabilité, sanctions ;

Article 9 : Délits passibles de sanctions pénales

Nombre de déclarations: 19

Nombre de thèmes : 4

Sanctions, agissements illicites, utilisation malveillante ou abusive, téléchargement ;

Article 10 : Sanctions pénales spécifiques

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 3

Sanctions, agissements illicites, accès ;

Article 11 : Sanctions disciplinaires

Nombre de déclarations: 1

Nombre de thèmes : 1, Sanctions.

42- EDUC/EUR6

L'intitulé : Charte relative à l'usage du système d'information et des technologies de l'information et de la communication à l'Université «...».

La longueur : la charte contient 105 déclarations réparties sur 4 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 16 thèmes qui peuvent être classés en trois catégories :

Les obligations : Sécurité, Protection des données personnelles, respect de la propriété intellectuelle, secret des correspondances, respect de la vie privée, confidentialité, protection du système (7) ;

Les interdictions : accès non autorisé, téléchargement et copies non autorisés, agissements illicites, usage privé toléré (4) ;

Les principes d'usage : responsabilité, sanction, vigilance, respect, contrôle et surveillance (5).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thèmes est de 6,5.

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont la sécurité*, la protection du système* et le respect des règles d'utilisation.

Le ton : le ton utilisé est incitatif, les phrases sont formulées sous forme de préconisation. Cela se voit à travers l'emploi de l'expression « afin de... » à chaque début de phrase.

Remarque : la charte est très claire et très détaillée, car elle définit l'ensemble des termes qui peuvent porter à confusion et décrit de manière assez précise les droits et les obligations des utilisateurs et les différents types d'usage.

La forme : la charte est structurée en quatre chapitres contenant plusieurs articles :

Chapitre 1er - Objet de la charte, champ d'application

Article 1er – Objet

Nombre de déclarations: 1

Nombre de thèmes : 0

Article 2 – Définition du SI et des TIC

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 1

Accès ;

Article 3 – Définition des utilisateurs

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 1

Accès ;

Article 4 – Les réseaux extérieurs

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 1

Accès ;

Chapitre 2 - Conditions et règles d'utilisation du système d'information et des technologies de l'information et de communication

Article 5 – Utilisation liée à l'activité de service public et utilisation privée

Nombre de déclarations: 8

Nombre de thèmes : 3

Usage privé, responsabilité, protection du système ;

Article 6 – Respect de la vie privée

Nombre de déclarations: 7

Nombre de thèmes : 3

Respect de la vie privée, contrôle et surveillance, sécurité (du système et des données) ;

Article 7 – Respect du secret de la correspondance

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 2

Secret des correspondances, sanctions ;

Article 8 – Respect de la propriété intellectuelle

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 2

Respect de la propriété intellectuelle, téléchargements et copies non autorisés ;

Article 9 – Respect des dispositions de la loi informatique et libertés

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 2

Protection des données personnelles, accès ;

Article 10 – Responsabilité en matière de transmission d'informations

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 3

Agissements illicites, sanctions, responsabilité ;

Article 11 – Respect des contrats passés par l'université

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 0

Article 12 – Communications électroniques

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 3

Accès, protection du système, sécurité ;

Article 13 – Valeur juridique d'un message électronique

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 2

Vigilance, responsabilité ;

Article 14 – Continuité du service et interopérabilité

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 2

Accès, protection et continuité du système ;

Chapitre 3 - Protection et sécurité

Article 15 – Protection

Nombre de déclarations: 8

Nombre de thèmes : 4

Sécurité, protection du système, accès, agissements illicites ;

Article 16 – Mesures de sécurité prises par l'établissement

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 4

Sécurité, protection du système, accès, sanctions ;

Article 17 – Règles de sécurité que l'utilisateur doit respecter

Nombre de déclarations: 12

Nombre de thèmes : 6

Sécurité, respect, confidentialité, accès, téléchargement et copies non autorisés, protection du système ;

Article 18 – Obligations d'information

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 3

Sécurité, accès, sanctions ;

Article 19 – Dispositions relatives à la maintenance et au contrôle

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 5

Respect de la législation en vigueur, sécurité, contrôle et surveillance, confidentialité, respect de la vie privée ;

Chapitre 4 – Dispositions finales

Article 20 – Sanction du non respect des dispositions de la charte

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 1 : Sanctions ;

Article 21 – Entrée en vigueur de la charte

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 0.

43- EDUC/EUR7

L'intitulé : Charte d'usage des technologies de l'information et de la communication «...»

La longueur : la charte contient 86 déclarations réparties sur 6 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 20 thèmes qui peuvent être classés en trois catégories :

Les obligations : respect des règles d'usage, respect de la législation en vigueur, respect de la propriété intellectuelle, protection du système, continuité du service, respect de la vie privée, confidentialité, information/signalement, protection des données personnelles (9) ;

Les interdictions : accès non autorisé, téléchargement et copies non autorisés, utilisation malveillante, usage privé toléré (4) ;

Les principes d'usage : responsabilité, sanctions, précautions, respect, traçabilité, contrôle et surveillance, respect des règles d'éthique et de déontologie (7).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thèmes est de 4,3.

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont la sécurité*, la protection du système*, le respect des règles d'utilisation*, les types d'usage et le respect des règles d'éthique et de déontologie*.

Le ton : le ton utilisé est à la fois directif et incitatif.

Remarque : la charte contrairement à la majorité des autres chartes s'adresse à la fois aux utilisateurs et à l'établissement lui-même. Elle décrit de manière assez précise les droits et les obligations de chacune des parties et les différents types d'usage. Elle évoque expressément le respect des règles d'éthique et de déontologie*.

La forme : la charte est structurée en 9 articles subdivisés en section. On distingue une dualité tout au long du texte entre les utilisateurs et l'établissement :

Préambule

Nombre de déclarations: 9

Nombre de thèmes : 4

Respect des dispositions législatives en vigueur, sécurité, protection du système, données personnelles ;

Engagement de l'institution

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Sécurité, respect de la vie privée ;

Engagement de L'utilisateur

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 2

Responsabilité, confidentialité, respect des règles d'éthique et de déontologie* ;

Article I . Champ d'application

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Sécurité, respect des règles d'usage ;

Article II . Conditions d'utilisation des systèmes d'information

Section II.1 Utilisation universitaire privée

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 2

Usage privé toléré, vie privée ;

Section II.2 Continuité de service : gestion des absences et des départs

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Continuité du service, responsabilité ;

Article III . Principes de sécurité

Section III.1 Règles de sécurité applicables

Nombre de déclarations: 19

Nombre de thèmes : 8

Sécurité, protection du système, accès, utilisation malveillante, respect des règles d'usage, précautions, continuité du service, téléchargements non autorisés ;

Section III.2 Devoir de signalement et d'information

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Information, accès ;

Section III.3 Mesures de contrôle de la sécurité

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 3

Contrôle et surveillance, sécurité, traçabilité ;

Article IV . Communications électroniques

Section IV.1 Messagerie électronique

Nombre de déclarations: 8

Nombre de thèmes : 1

Usage privé toléré ;

Section IV.2 Internet

Nombre de déclarations : 9

Nombre de thèmes : 4

Respect de la législation en vigueur, accès, usage privé toléré, sécurité ;

Section IV.3 Téléchargements

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Téléchargement ou copie non autorisés, protection du système ;

Article V. Traçabilité

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 1

Traçabilité ;

Article VI. Respect de la propriété intellectuelle

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Respect de la propriété intellectuelle, téléchargement et copies non autorisés ;

Article VII. Respect de la loi informatique et libertés

Nombre de déclarations: 1

Nombre de thèmes : 1

Respect de la législation en vigueur ;

Article VIII. Limitation des usages

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Sanction, respect des règles d'usage ;

Article IX. Entrée en vigueur de la charte

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 0

44- EDUC/EUR8

L'intitulé : « Charte pour l'utilisation des ressources informatiques et des services Internet «...»

La longueur : la charte contient 64 déclarations réparties sur 4 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 18 thèmes qui peuvent être classés en trois catégories :

Les obligations : usage professionnel exclusif, respect de la réglementation en vigueur, sécurité, protection du système et des informations, respect des règles d'usage, confidentialité, protection des données, signalement, propriété intellectuelle, sécurité (10) ;

Les interdictions : usage personnel interdit, accès non autorisé, téléchargement ou copies non autorisés, actes de malveillance, usurpation, agissements illicites.(6) ;

Les principes d'usage : usage rationnel et loyal, contrôle et surveillance (2).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thèmes est de 3,44.

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont l'usage professionnel*, le respect des règles d'usage*, et le respect de la réglementation en vigueur*.

Le ton : le ton utilisé est à la fois directif eu égard à l'importance des obligations de faire (10 thèmes) et des interdictions (6 thèmes).

Remarque : la charte se prétend être avant tout un code de bonne conduite qui a pour objet de préciser la responsabilité des utilisateurs, en accord avec la législation, afin « d'assurer un usage correct des ressources informatiques et des services Internet, avec des *règles minimales* de *courtoisie* et de *respect d'autrui* ».

La forme : la charte est structurée en 10 parties :

1. Définitions

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 0

2. Accès aux ressources informatiques et services Internet

Nombre de déclarations: 9

Nombre de thèmes : 3

Accès, usage professionnel exclusif, respect de la réglementation en vigueur ;

3. Règles d'utilisation, de sécurité et de bon usage

Nombre de déclarations: 13

Nombre de thèmes : 6

Sécurité, usage rationnel et loyal, usage personnel interdit, protection du système et des informations, signalement, accès non autorisé, respect des règles d'usage ;

4. Conditions de confidentialité

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 4

Confidentialité, accès, respect de la législation en vigueur, protection des données ;

5. Respect de la législation concernant les logiciels

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 2

Téléchargement ou copies non autorisés, propriété intellectuelle ;

6. Préservation de l'intégrité des systèmes informatiques

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Actes de malveillance, respect des règles d'usage ;

7. Usage des services Internet (Web, messagerie, forum, ...)

Nombre de déclarations: 13

Nombre de thèmes : 5

usage professionnel exclusif, accès non autorisé, respect de la législation en vigueur, usurpation, agissements illicites ;

8. Analyse et contrôle de l'utilisation des ressources

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 2

respect de la législation en vigueur, contrôle et surveillance ;

9. Rappel des principales lois françaises

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 3

Respect de la législation en vigueur, propriété intellectuelle, sécurité ;

10. Application

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 0 .

45- EDUC/EUR9

L'intitulé : « Charte des utilisateurs concernant l'usage du système d'information de l'université «...»

La longueur : la charte contient 159 déclarations réparties sur 11 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 23 thèmes qui peuvent être classés en trois catégories :

Les obligations : Sécurité, protection du système et des informations, respect de la législation en vigueur, protection des données personnelles, respect de la vie privée, confidentialité, respect des règles d'usage, respect de la propriété intellectuelle, devoir de signalement (9) ;

Les interdictions : accès non autorisé, téléchargement, reproduction ou copie non autorisées, agissements illicites, actes de malveillance(4) ;

Les principes d'usage : usage professionnel, usage privé toléré, responsabilité, respect des règles d'éthique professionnelle et de déontologie, continuité du service, usage raisonnable, vigilance, traçabilité, contrôle et surveillance, sanctions (10).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thèmes est de 6,91.

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont le type d'usage*, le respect des règles d'usage*, et le respect de la réglementation en vigueur*.

Le ton : le ton utilisé est à la fois directif et incitatif eu égard à l'importance des obligations de faire (9 thèmes) et principe d'usage (10 thèmes) qui renforcent l'aspect incitatif.

Remarque : la charte contient un engagement de l'organisme et un engagement de l'utilisateur qui mettent l'accent sur le respect des règles d'éthique professionnelle et de déontologie.

La forme : la charte est structurée en plusieurs articles :

Préambule

Nombre de déclarations: 10

Nombre de thèmes : 6

Sécurité, protection du système et des informations, accès, usage professionnel, respect de la législation en vigueur, protection des données personnelles ;

Engagements de l'université de Perpignan Via Domitia

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes :

Sécurité, protection du système et des informations, accès non autorisé, respect de la vie privée ;

Engagements de l'utilisateur

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 4

Responsabilité, respect des règles d'éthique professionnelle et de déontologie, accès, confidentialité ;

Article I. Champ d'application

Nombre de déclarations: 1

Nombre de thèmes : 2

Respect des règles d'usage, sécurité ;

Article II. Conditions d'utilisation des systèmes d'information

Section II - 1 Utilisation professionnelle / privée

Nombre de déclarations: 15

Nombre de thèmes : 2

Usage professionnel, usage privé toléré ;

Section II - 2 Continuité du service : gestion des absences et des départs

Nombre de déclarations: 7

Nombre de thèmes : 3

Continuité du service, responsabilité, accès ;

Section II - 3 Utilisation conforme aux lois en vigueur

Nombre de déclarations: 23

Nombre de thèmes : 10

Respect de la réglementation en vigueur, respect de la propriété intellectuelle, téléchargement, reproduction ou copie non autorisées, protection des données personnelles, accès, respect de la vie privée, usage raisonnable, usage professionnel, agissement illicite ;

Article III. Principes de sécurité

Section III - 1 Règles de sécurité applicables

Nombre de déclarations: 33

Nombre de thèmes : 11

Sécurité, protection du système et des données, accès, confidentialité, actes de malveillance, agissements illicites, continuité du service, respect de la propriété intellectuelle, téléchargement, reproduction ou copie non autorisés, respect des règles d'usage, vigilance ;

Section III - 2 Devoirs de signalement et d'information

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Devoir de signalement, accès non autorisé ;

Section III - 3 Mesures de contrôle de la sécurité

Nombre de déclarations: 8

Nombre de thèmes : 5

Contrôle et surveillance, sécurité, traçabilité, respect de la vie privée, sanctions ;

Article IV. Communications électroniques

Section IV - 1 Messagerie électronique

Nombre de déclarations: 20

Nombre de thèmes : 5

Usage professionnel, usage privé toléré, respect des règles d'usage, vigilance, protection du système et des données ;

Section IV.2 Internet

Nombre de déclarations: 18

Nombre de thèmes :

Respect de la législation en vigueur, sécurité, accès, contrôle et surveillance, respect de la propriété intellectuelle, téléchargement, reproduction ou copie non autorisés ;

Section IV.3 Unités mixtes de recherche et spécificité défense

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Accès, confidentialité ;

Article V. Traçabilité

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

Traçabilité, contrôle et surveillance ;

Article VI. Limitations des usages

Nombre de déclarations: 2

Nombre de thèmes : 1

Sanctions ;

Article VII. Entrée en vigueur de la charte

Nombre de déclarations: 5

Nombre de thèmes : 2

Respect des règles d'usage, respect de la législation en vigueur .

46- EDUC/EUR10

L'intitulé : « règles régissant la protection de la vie privée des utilisateurs du réseau informatique
« ... ».

La longueur : la charte contient 75 déclarations réparties sur 4 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 13 thèmes qui peuvent être classés en trois catégories :

Les obligations : (6)

Les interdictions : (4).

Les principes d'usage (3).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 5,76.

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont le respect de la législation en vigueur*, la responsabilité*, l'usage correct* et l'usage professionnel*.

La forme : le document est structuré en 4 parties :

1) contrôle du contenu des communications : interdiction de principe

2) contrôle des données des communications

3) Enregistrements systématiques de données réalisés dans le but d'assurer la sécurité et le bon fonctionnement technique du réseau

4) Durée de la conservation des données

47- EDUC/EUR11

L'intitulé : « Charte informatique du bon usage de l'informatique « ... »

La longueur : la charte contient 38 déclarations réparties sur 2 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 9 thèmes qui peuvent être classés en trois catégories :

Les obligations : (4)

Les interdictions : (3).

Les principes d'usage : (2).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 4,22.

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont le respect de la législation en vigueur*, la responsabilité*, l'usage correct*

La forme : le document est structuré en 10 parties :

Introduction

Définitions

Les droits des utilisateur-trice-s

Sécurité

Utilisation de matériel privé

Cadre d'utilisation

Confidentialité et propriété intellectuelle

Les administrateur-trice-s systèmes

Contrôles

Sanctions : Usage respectueux de l'environnement

48- EDUC/EUR12

L'intitulé : « Charte d'utilisation des services informatiques centraux ».

La longueur : la charte contient 45 déclarations réparties sur 4 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 8 thèmes qui peuvent être classés en trois catégories :

Les obligations : (4)

Les interdictions : (2).

Les principes d'usage : (2).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 5,62.

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont le respect de la législation en vigueur*, la responsabilité*, l'usage correct.

La forme : le document est structuré en 8 parties :

1. Définitions
2. Validité
3. Obligations/Interdictions
4. Responsabilités
5. Limitations
6. Infrastructure d'authentification et d'autorisation
7. Pratiques d'enseignement intégrant les technologies
8. Violation

49- EDUC/AFR1

L'intitulé : « Charte d'utilisation du réseau informatique de l'Université «...»

La longueur : la charte contient 19 déclarations réparties sur 1 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 8 thèmes qui peuvent être classés en trois catégories :

Les obligations : respect des règles d'usage, usage normal, protections des données, usage professionnel, (4) ;

Les interdictions : téléchargement et copies non autorisés, intrusion virus et logiciel malveillants, (2) ;

Les principes d'usage : Responsabilité, sanctions. (2).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 2,37.

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont le respect des règles d'usage*, le respect de la législation*, la sécurité* et la responsabilité*.

Le ton : le ton de la charte est directif.

La forme : le document est structuré en 4 parties :

1. Domaine d'application

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 2

Responsabilité, usage normal

2. Condition d'accès

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 1

Accès indu,

3. Responsabilité de l'utilisateur

Nombre de déclarations: 6

Nombre de thèmes : 4

Usage professionnel, responsabilité, respect des règles d'usage, téléchargement et copies non autorisés,

4. Règles de protection de votre ordinateur et de vos données

Nombre de déclarations : 6

Nombre de thèmes : 3

Protections des données, sanctions, intrusion virus et logiciel malveillants,

50- EDUC/AFR2

L'intitulé : « Charte d'utilisation du réseau informatique de l'université «...».

La longueur : la charte contient 101 déclarations réparties sur 6 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 18 thèmes qui peuvent être classés en trois catégories :

Les obligations : respect des règles d'usage, respect de la législation en vigueur, respect de la propriété intellectuelle, protection du système, respect de la vie privée, confidentialité, protection des données personnelles (7) ;

Les interdictions : accès non autorisé, téléchargement et copies non autorisés, utilisation malveillante, usage privé toléré (4) ;

Les principes d'usage : responsabilité, sanctions, précautions, respect, traçabilité, contrôle et surveillance, respect d'autrui (7).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 5,61.

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont le respect des règles d'usage*, le respect de la législation*, la sécurité* et la responsabilité*.

Le ton : le ton de la charte est directif et incitatif.

La forme : le document est structuré en 12 parties :

1. Définitions

Nombre de déclarations : 13

Nombre de thèmes : 3

2. Conditions générales d'utilisation

Nombre de déclarations: 10

Nombre de thèmes : 4

3. Règles d'utilisation, de sécurité et de bon usage

Nombre de déclarations: 14

Nombre de thèmes : 6

4. Conditions de confidentialité

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 2

5. Respect de la législation concernant les logiciels

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 3

6. Préservation de l'intégrité des systèmes informatiques

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 2

7. Usage des services Internet (web, messagerie, forum...)

Nombre de déclarations: 12

Nombre de thèmes : 5

8. Analyse et contrôle de l'utilisation des ressources

Nombre de déclarations: 3

Nombre de thèmes : 1

9. Fichiers de traces

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 3

10. Charte éditoriale

Nombre de déclarations: 9

Nombre de thèmes : 1

11. Modification et altération des moyens informatiques

Nombre de déclarations: 4

Nombre de thèmes : 2

12. Conséquences des manquements à la charte et poursuites

Nombre de déclarations: 20

Nombre de thèmes : 9

51- EDUC/AFR3

L'intitulé : « Charte d'utilisation des ressources informatiques et des services internet «...».

La longueur : la charte contient 51 déclarations réparties sur 2 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 11 thèmes qui peuvent être classés en trois catégories :

Les obligations : respect de la législation en vigueur, respect des règles d'usage, sécurité, confidentialité, protection des données, respect de la vie privée, respect de la propriété intellectuelle (6) ;

Les interdictions : accès non autorisé, utilisation malveillante ou abusive, agissements illicites, (2).

Les principes d'usage : responsabilité, sanction, bon usage (3).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 4,63.

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont le respect des règles d'usage*, le respect de la législation*, la sécurité* et la responsabilité*.

Le ton : le ton de la charte est directif et positif.

La forme : le document est structuré en 9 parties :

PRÉLIMINAIRES

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 1

DÉFINITIONS

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 2

A CCÈS A UX RESSOURCES INFORMATIQUES ET SERVICES INTERNET

Nombre de déclarations : 5

Nombre de thèmes : 3

RÈGLES D'UTILISATION, DE SÉCURITÉ ET DE BON USAGE

Nombre de déclarations : 16

Nombre de thèmes : 5

CONDITIONS DE CONFIDENTIALITÉ

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 2

RESPECT DE LA LÉGISLATION CONCERNANT LES LOGICIELS

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 1

PRÉSERVATION DE L'INTEGRITÉ DES SYSTÈMES INFORMATIQUES

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 2

USAGE DES SERVICES INTERNET (WEB, MESSAGERIE,, FORUM...)

Nombre de déclarations : 11

Nombre de thèmes : 7

ANALYSE ET CONTRÔLE DE L'UTILISATION DES RESSOURCES

Nombre de déclarations : 1

Nombre de thèmes : 1

APPLICATION DE LA PRÉSENTE CHARTE

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 0

52- EDUC/AFR4

L'intitulé : « Charte informatique «...».

La longueur : la charte contient 79 déclarations réparties sur 8 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 17 thèmes qui peuvent être classés en trois catégories :

Les obligations : Usage professionnel, protection des données et informations, confidentialité, sécurité, respect de la législation en vigueur, respect de la propriété intellectuelle, respect des règles d'usage (7) ;

Les interdictions : accès indû, modification ou altération des données, usurpation, agissements illicites et cybercriminalité, téléchargement, installation de logiciel malveillant (6).

Les principes d'usage : responsabilité, bon usage, vigilance, usage rationnel et loyal (4).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 4,64.

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont le respect de la législation*, l'usage professionnel, la sécurité* et la responsabilité*.

Le ton : le ton de la charte est directif et positif.

La forme : le document est structuré en 15 parties :

Objet de Cette Charte

Nombre de déclarations : 1

Nombre de thèmes : 1

Respect des règles d'usage

Domaine d'Application

Nombre de déclarations : 5

Nombre de thèmes : 0

Accès aux Moyens Informatiques

Nombre de déclarations : 9

Nombre de thèmes :

Accès,

Nature de l'Activité

Nombre de déclarations : 8

Nombre de thèmes : 5

Usage professionnel, accès indû, protection des données et infos, modification, altération des données, usurpation

Confidentialité et Sécurité

Nombre de déclarations : 8

Nombre de thèmes : 4

Confidentialité, sécurité, protection des données, vigilance,

Responsabilité des Utilisateurs

Nombre de déclarations : 1

Nombre de thèmes : 1

Responsabilité,

Droits de Propriétés et Droits d'Auteurs.

Nombre de déclarations : 5

Nombre de thèmes : 4

Respect de la législation en vigueur, responsabilité, respect de la propriété intellectuelle, usage professionnel

Système d'Exploitation

Nombre de déclarations : 1

Nombre de thèmes : 0

Installation et Détention des Logiciels

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 2

Téléchargement, installation de logiciel malveillant, sécurité,

Nature des Téléchargement

Nombre de déclarations : 6

Nombre de thèmes : 2

Sécurité, respect de la législation en vigueur,

Topologie du Réseau Informatique

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 1

Accès indû,

Droits et Devoirs du Personnel du Département Informatique

Nombre de déclarations : 9

Nombre de thèmes : 4

Responsabilité, accès, sécurité, vigilance

Certaines Infractions en Matière Informatique

(Législation Algérienne – Section 7 bis)

Nombre de déclarations : 6

Nombre de thèmes : 4

Agissements illicites et cybercriminalité, accès indu, sanction, usage illicite,

Sanctions Applicables

Nombre de déclarations : 7

Nombre de thèmes : 3

Respect de la législation en vigueur, respect des règles d'usage, sanction

Règles de bon Usage : annexes

Nombre de déclarations : 9

Nombre de thèmes : 4

Bon usage, vigilance, responsabilité, usage rationnel et loyal.

53- EDUC/AFR5

L'intitulé : « Charte d'utilisation des ressources informatiques et des services internet «...».

La longueur : la charte contient 57 déclarations réparties sur 3 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 18 thèmes qui peuvent être classés en trois catégories :

Les obligations : respect de la réglementation en vigueur, usage professionnel, sécurité, protection des données, confidentialité, respect de la vie privée, respect de la propriété intellectuelle. (6)

Les interdictions : accès indû, téléchargement ou copie non autorisés, installation ou intrusion de logiciels malveillants, usurpation, agissement illicite et cybercriminalité, (6).

Les principes d'usage : Usage correct, sanction, bon usage, responsabilité, usage rationnel et loyal, respect d'autrui, (6).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 3,16.

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont le respect de la législation*, la sécurité* et l'usage professionnel*.

La forme : le document est structuré en 9 parties :

PRÉLIMINAIRES

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 3

Usage correct, respect d'autrui, respect des règles d'usage

DÉFINITIONS

Nombre de déclarations : 5

Nombre de thèmes : 0

A CCÈS A UX RESSOURCES INFORMATIQUES ET SERVICES INTERNET

Nombre de déclarations : 6

Nombre de thèmes : 3

Accès, usage professionnel, sanction

RÈGLES D'UTILISATION, DE SÉCURITÉ ET DE BON USAGE

Nombre de déclarations : 15

Nombre de thèmes : 7

Sécurité, bon usage, responsabilité, usage rationnel et loyal, protection des données, téléchargement ou copie non autorisés, installation ou intrusion de logiciels malveillants,

CONDITIONS DE CONFIDENTIALITÉ

Nombre de déclarations : 4

Nombre de thèmes : 3

Confidentialité, accès, respect de la vie privée,

RESPECT DE LA LÉGISLATION CONCERNANT LES LOGICIELS

Nombre de déclarations : 2

Nombre de thèmes : 3

Respect de la législation en vigueur, respect de la propriété intellectuelle, installation ou intrusion de logiciels malveillants,

PRÉSERVATION DE L'INTEGRITÉ DES SYSTÈMES INFORMATIQUES

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 1

installation ou intrusion de logiciels malveillants,

USAGE DES SERVICES INTERNET (WEB, MESSAGERIE,, FORUM...)

Nombre de déclarations : 13

Nombre de thèmes : 5

Usage professionnel, respect de la législation en vigueur, usurpation, agissement illicite et cybercriminalité,

ANALYSE ET CONTRÔLE DE L'UTILISATION DES RESSOURCES

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 2

Contrôle et surveillance, respect de la législation en vigueur,

APPLICATION DE LA PRÉSENTE CHARTE

Nombre de déclarations : 3

Nombre de thèmes : 2

respect de la législation en vigueur, sanction

54- EDUC/AFR6

L'intitulé : « Règlement intérieur relatif aux études, à la discipline, au régime des examens, aux diplômes et à la charte informatique ».

La longueur : la charte contient 8 déclarations réparties sur 5 pages.

L'accent ou la récurrence : le document comprend 4 thèmes qui peuvent être classés en trois catégories :

Les obligations : Respect de la législation en vigueur, usage professionnel. (2)

Les interdictions : (0).

Les principes d'usage : responsabilité, usage correct, (2).

Le niveau de détail : le nombre moyen de déclarations par thème est de 2,25.

Le contenu thématique : les principales thématiques abordées par la charte sont le respect de la législation en vigueur*, la responsabilité*, l'usage correct* et l'usage professionnel*.

La forme : le document est structuré en 7 parties :

I / PRINCIPES GENERAUX

II / LE RECRUTEMENT ET INSCRIPTION DES ETUDIANTS A L'ITD

III / LES DROITS D'INSCRIPTION

IV / L'ASSIDUITE

V/ LE REGIME DES EXAMENS

VI / LE CONSEIL DE DISCIPLINE

VI / LES DIPLOMES

VII / LA CHARTE INFORMATIQUE

Nombre de déclarations : 9

Nombre de thèmes : 4

Respect de la législation en vigueur, responsabilité, usage correct, usage professionnel

55- INDUS.LIV/EUR1

L'intitulé : « Charte de prêt des liseuses et conditions générales d'utilisation «...»

La longueur : 21 déclarations (2 pages)

L'accent : permet de déterminer le nombre de thèmes et la nature des obligations imposées. La charte contient 5 thèmes abordés, qui peuvent être classés en 3 catégories : les obligations de faire, les obligations de ne pas faire et les principes d'usage.

Les obligations de faire (positives) : respect des règles d'usage, sécurité.

Les interdictions : usage non conforme à la destination.

Les principes d'usage : responsabilité, sanction.

Le niveau de détail : est reflété par la moyenne de déclarations par thèmes, et la concentration relative de thèmes par déclaration. Environ 4,2 déclarations par thèmes.

Le contenu thématique : correspond aux principales thématiques traitées dans chaque déclaration. Dans la charte, les principales thématiques qui reviennent souvent dans les déclarations sont : responsabilité*, respect des règles d'usage, sécurité, usage non conforme à la destination

Le ton : le ton général employé est plutôt positif, directif et injonctif surtout à l'égard des utilisateurs, seuls concernés.

La forme : correspond à la structure globale. Ici la charte est divisée en 5 parties.

La structure globale de la charte

- Conditions générales d'utilisation
- Modalités de prêt
- Le matériel prêté
- Matériel perdu ou détérioré
- Recommandations d'usage

56- INDUS.LIV/EUR2

L'intitulé : « Charte d'utilisation des ressources numériques de la Bibliothèque municipale de «...»

La longueur : 47 déclarations (2 pages)

L'accent : permet de déterminer le nombre de thèmes et la nature des obligations imposées. La charte contient 15 thèmes abordés, qui peuvent être classés en 3 catégories : les obligations de faire, les obligations de ne pas faire et les principes d'usage.

Les obligations de faire (positives) : respect des règles d'usage, sécurité, confidentialité, protection des fichiers, respect des droits d'auteur, respect de la législation en vigueur.

Les interdictions : usage non conforme à la destination, usurpation d'identité, piratage, cybercriminalité

Les principes d'usage : responsabilité, contrôle de l'usage, accès/disponibilité, respect dignité humaine, usage conforme

Le niveau de détail : est reflété par la moyenne de déclarations par thèmes, et la concentration relative de thèmes par déclaration. Environ 3,1 déclarations par thèmes.

Le contenu thématique : correspond aux principales thématiques traitées dans chaque déclaration. Dans la charte, les principales thématiques qui reviennent souvent dans les déclarations sont : accès/disponibilité*, responsabilité*, respect des règles d'usage, sécurité, usage non conforme à la destination

Le ton : le ton général employé est plutôt directif et incitatif surtout à l'égard des utilisateurs, seuls concernés.

La forme : correspond à la structure globale. Ici la charte est divisée en 4 parties.

La structure globale de la charte

- 1- Missions et services offerts
- 2- Conditions d'accès
- 3- Conditions d'utilisation
- 4- Respect de la Charte

57- INDUS.LIV/EUR3

L'intitulé : « Charte liseuses et conditions générales d'utilisation médiathèque «...»

La longueur : 34 déclarations (8 pages)

L'accent : permet de déterminer le nombre de thèmes et la nature des obligations imposées. La charte contient 7 thèmes abordés, qui peuvent être classés en 3 catégories : les obligations de faire, les obligations de ne pas faire et les principes d'usage.

Les obligations de faire (positives) : respect des règles d'usage, sécurité.

Les interdictions : téléchargement illégal, usage non conforme à la destination.

Les principes d'usage : responsabilité, sanction, accès/disponibilité

Le niveau de détail : est reflété par la moyenne de déclarations par thèmes, et la concentration relative de thèmes par déclaration. Environ 4,8 déclarations par thèmes.

Le contenu thématique : correspond aux principales thématiques traitées dans chaque déclaration. Dans la charte, les principales thématiques qui reviennent souvent dans les déclarations sont : responsabilité* accès, respect des règles d'usage, usage non conforme à la destination

Le ton : le ton général employé est plutôt positif, directif et incitatif surtout à l'égard des utilisateurs, seuls concernés.

La forme : correspond à la structure globale. Ici la charte est divisée en 5 parties.

La structure globale de la charte

- Guide d'utilisation de la liseuse
- Modalités de prêt
- Le matériel prêté
- Matériel perdu ou détérioré
- Recommandations d'usage

58- INDUS.LIV/EUR4

L'intitulé : « Charte KDP et conditions d'utilisation «...»

La longueur : 126 déclarations (7 pages)

L'accent : permet de déterminer le nombre de thèmes et la nature des obligations imposées. La charte contient 15 thèmes abordés, qui peuvent être classés en 3 catégories : les obligations de faire, les obligations de ne pas faire et les principes d'usage.

Les obligations de faire (positives) : vie privée, respect des règles d'usage, protection des données personnelles, respect propriété intellectuelle et droits d'auteurs, respect de la réglementation en vigueur, protection des informations et des bases de données, confidentialité, protection des mineurs.

Les interdictions : téléchargement illégal, usage non conforme à la destination, cybercriminalité, spamming

Les principes d'usage : responsabilité, sanction, accès/disponibilité

Le niveau de détail : est reflété par la moyenne de déclarations par thèmes, et la concentration relative de thèmes par déclaration. Environ 8,4 déclarations par thèmes.

Le contenu thématique : correspond aux principales thématiques traitées dans chaque déclaration. Dans la charte, les principales thématiques qui reviennent souvent dans les déclarations sont : respect de la réglementation en vigueur*, responsabilité*, protection des données personnelles, respect des règles d'usage, respect de la propriété intellectuelle.

Le ton : le ton général employé est directif surtout à l'égard des utilisateurs, et très peu pour les autres parties prenantes.

La forme : correspond à la structure globale. Ici la charte est divisée en 18 parties.

La structure globale de la charte

1. Vie privée
2. Communications électroniques
3. Propriété intellectuelle, droit d'auteur, et protection des bases de données
4. Marques déposées
5. Brevets
6. Licence et accès
7. Votre compte
8. Commentaires, critiques, communications et autre contenu
9. Revendications de propriété intellectuelle
10. Conditions logiciel...
11. Rôle...
12. Notre responsabilité
13. Droit applicable
14. Modification du service ou des conditions d'utilisation

15. Renonciation
16. Mineurs
17. Procédure et formulaire de notification de violation de droits
18. Procédure et formulaire de notification en vue de notifier un contenu injurieux ou diffamatoire

59- INDUS.LIV/EUR5

L'intitulé : « Condition d'utilisation Informations et mentions légales, lutte contre le piratage, droit d'auteur «...»

La longueur : 111 déclarations (6 pages)

L'accent : permet de déterminer le nombre de thèmes et la nature des obligations imposées. La charte contient 17 thèmes abordés, qui peuvent être classés en 3 catégories : les obligations de faire, les obligations de ne pas faire et les principes d'usage.

Les obligations de faire (positives) : respect de la législation en vigueur, respect des règles d'usage, respect propriété intellectuelle, sécurité, confidentialité, protection du système.

Les interdictions : téléchargement illégal, concurrence déloyale, transmissions non autorisée de données, usage non conforme à la destination, accès indu, usurpation d'identité, actes de malveillance, téléchargement illicite, cybercriminalité.

Les principes d'usage : responsabilité, sanction,

Le niveau de détail : est reflété par la moyenne de déclarations par thèmes, et la concentration relative de thèmes par déclaration. Environ 6,5 déclarations par thèmes.

Le contenu thématique : correspond aux principales thématiques traitées dans chaque déclaration. Dans la charte, les principales thématiques qui reviennent souvent dans les déclarations sont : confidentialité*, respect de la législation en vigueur*, responsabilité*, respect des règles d'usage, sécurité, concurrence déloyale

Le ton : le ton général employé est plutôt directif et prohibitif surtout à l'égard des utilisateurs.

La forme : correspond à la structure globale. Ici la charte est divisée en 12 parties.

La structure globale de la charte

- Contenu
- Utilisation du Site
- Achats ; autres conditions générales
- Comptes, mots de passe et sécurité
- Confidentialité
- Liens vers d'autres sites et vers le site...
- Exclusions de garantie
- Limitation de responsabilité

- Indemnisation
- Infraction aux présentes conditions d'utilisation
- Droit applicable ; résolution des litiges
- Divers

60- INDUS.LIV/EUR6

L'intitulé : « Condition d'utilisation et de service, règles de confidentialité relatives aux livres «...»

La longueur : 64 déclarations (5 pages)

L'accent : permet de déterminer le nombre de thèmes et la nature des obligations imposées. La charte contient 11 thèmes abordés, qui peuvent être classés en 3 catégories : les obligations de faire, les obligations de ne pas faire et les principes d'usage.

Les obligations de faire (positives) : respect propriété intellectuelle, respect de la législation en vigueur, respect des règles d'usage, sécurité, confidentialité, respect des droits d'auteurs, protection des données personnelles.

Les interdictions : téléchargement illégal, acte de cybercriminalité.

Les principes d'usage : responsabilité, intégrité,

Le niveau de détail : est reflété par la moyenne de déclarations par thèmes, et la concentration relative de thèmes par déclaration. Environ 5,8 déclarations par thèmes.

Le contenu thématique : correspond aux principales thématiques traitées dans chaque déclaration. Dans la charte, les principales thématiques qui reviennent souvent dans les déclarations sont : sécurité*, confidentialité, responsabilité et respect de la législation en vigueur*.

Le ton : le ton général employé est plutôt directif et incitatif surtout à l'égard des utilisateurs et de certaines parties prenantes.

La forme : correspond à la structure globale. Ici la charte est divisée en 3 parties.

La structure globale de la charte :

- Règles de confidentialité relatives aux livres
- Dispositions principales des règles de confidentialité
- Pratiques spécifiques aux livres sur...

61- INDUS.LIV/EUR7

L'intitulé : « Condition d'utilisation et de service ouvrage numérique «...»

La longueur : 118 déclarations (9 pages)

L'accent : permet de déterminer le nombre de thèmes et la nature des obligations imposées. La charte contient 10 thèmes abordés, qui peuvent être classés en 3 catégories : les obligations de faire, les obligations de ne pas faire et les principes d'usage.

Les obligations de faire (positives) : respect propriété intellectuelle, respect des lois en vigueur, respect des règles d'usage, confidentialité, respect des droits d'auteurs, protection des données.

Les interdictions : usage non conforme.

Les principes d'usage : responsabilité, accès/disponibilité,

Le niveau de détail : est reflété par la moyenne de déclarations par thèmes, et la concentration relative de thèmes par déclaration. Environ 11,8 déclarations par thèmes.

Le contenu thématique : correspond aux principales thématiques traitées dans chaque déclaration. Dans la charte, les principales thématiques qui reviennent souvent dans les déclarations sont : confidentialité, responsabilité* et respect des lois en vigueur*.

Le ton : le ton général employé est plutôt incitatif et directif.

La forme : correspond à la structure globale. Ici la charte est divisée en 9 parties.

1. Domaine d'application
2. Abonnement
3. Accès au service
4. Utilisation des données
5. Droit d'accès
6. Radiation
7. Modifications des conditions générales
8. Renseignements – Réclamations
9. Loi applicable - Contestations

62- INDUS.LIV/EUR8

L'intitulé : « Condition d'utilisation catalogue documentaire et bibliothèque de fond numérique «...»

La longueur : 22 déclarations (2 pages)

L'accent : permet de déterminer le nombre de thèmes et la nature des obligations imposées. La charte contient 7 thèmes abordés, qui peuvent être classés en 3 catégories : les obligations de faire, les obligations de ne pas faire et les principes d'usage.

Les obligations de faire (positives) : respect propriété intellectuelle, respect des lois en vigueur, respect des droits d'auteurs, protection des données.

Les interdictions : contrefaçon, reproduction non autorisée.

Les principes d'usage : accès/disponibilité,

Le niveau de détail : est reflété par la moyenne de déclarations par thèmes, et la concentration relative de thèmes par déclaration. Environ 3,14 déclarations par thèmes.

Le contenu thématique : correspond aux principales thématiques traitées dans chaque déclaration. Dans la charte, les principales thématiques qui reviennent souvent dans les déclarations sont : respect propriété intellectuelle*, respect des lois en vigueur, respect des droits d'auteurs*.

Le ton : le ton général employé est plutôt directif et incitatif.

La forme : correspond à la structure globale. Ici la charte est divisée en 3 articles.

Article 1 : Utilisation de la base de données (...)

Article 2 : Consultation et utilisation des rapports d'opération

Article 3 : Déclaration CNIL

63- INDUS.LIV/AFR1

L'intitulé : « Condition d'utilisation et de service ouvrage numérique «...»

La longueur : 47 déclarations (2 pages)

L'accent : permet de déterminer le nombre de thèmes et la nature des obligations imposées. La charte contient 11 thèmes abordés, qui peuvent être classés en 3 catégories : les obligations de faire, les obligations de ne pas faire et les principes d'usage.

Les obligations de faire (positives) : respect des lois en vigueur, respect propriété intellectuelle, respect des règles d'usage, confidentialité, protection du système.

Les interdictions : actes de malveillance, usurpation d'identité, accès non autorisé, piratage

Les principes d'usage : responsabilité, usage conforme,

Le niveau de détail : est reflété par la moyenne de déclarations par thèmes, et la concentration relative de thèmes par déclaration. Environ 4,27 déclarations par thèmes.

Le contenu thématique : correspond aux principales thématiques traitées dans chaque déclaration. Dans la charte, les principales thématiques qui reviennent souvent dans les déclarations sont : confidentialité, responsabilité* et respect des lois en vigueur*.

Le ton : le ton général employé est plutôt directif.

La forme : correspond à la structure globale. Ici la charte est divisée en 1 partie.

64- INDUS.LIV/AFR2

L'intitulé : « Terms of use digital «...»

La longueur : 48 déclarations (4 pages)

L'accent : permet de déterminer le nombre de thèmes et la nature des obligations imposées. La charte contient 12 thèmes abordés, qui peuvent être classés en 3 catégories : les obligations de faire, les obligations de ne pas faire et les principes d'usage.

Les obligations de faire (positives) : sécurité, respect des lois en vigueur, respect propriété intellectuelle, confidentialité, vie privée.

Les interdictions : cybercriminalité et actes de malveillance, accès non autorisé, piratage, téléchargement illégal

Les principes d'usage : responsabilité, intégrité, accès/disponibilité,

Le niveau de détail : est reflété par la moyenne de déclarations par thèmes, et la concentration relative de thèmes par déclaration. Environ 4 déclarations par thèmes.

Le contenu thématique : correspond aux principales thématiques traitées dans chaque déclaration. Dans la charte, les principales thématiques qui reviennent souvent dans les déclarations sont : sécurité*, responsabilité* et respect des lois en vigueur, respect propriété intellectuelle*.

Le ton : le ton général employé est plutôt directif et incitatif.

La forme : correspond à la structure globale. Ici la charte est divisée en 10 parties.

- TRADEMARKS
- LICENSE
- PRICE
- CONTENT
- THIRD-PARTY CONTENT
- ONLINE CONDUCT
- PRIVACY POLICY
- DISCLAIMERS AND LIMITATION OF LIABILITY
- TERMINATION OF USAGE
- SEVERABILITY

65- INDUS.LIV/AFR3

L'intitulé : « Terms and Conditions of use «...»

La longueur : 28 déclarations (2 pages)

L'accent : permet de déterminer le nombre de thèmes et la nature des obligations imposées. La charte contient 10 thèmes abordés, qui peuvent être classés en 3 catégories : les obligations de faire, les obligations de ne pas faire et les principes d'usage.

Les obligations de faire (positives) : protection des données et intégrité, respect des lois en vigueur, respect propriété intellectuelle, confidentialité, vie privée, respect des règles d'utilisation.

Les interdictions : accès non autorisé, cybercriminalité et actes de malveillance, usage illicite,

Les principes d'usage : responsabilité,

Le niveau de détail : est reflété par la moyenne de déclarations par thèmes, et la concentration relative de thèmes par déclaration. Environ 2,8 déclarations par thèmes.

Le contenu thématique : correspond aux principales thématiques traitées dans chaque déclaration. Dans la charte, les principales thématiques qui reviennent souvent dans les déclarations sont : responsabilité* et respect des lois en vigueur, respect propriété intellectuelle*, vie privée, accès non autorisé.

Le ton : le ton général employé est plutôt directif et incitatif.

La forme : correspond à la structure globale. Ici la charte est divisée en 10 parties.

- Introduction
- Use of the website
- Disclaimer
- Jurisdiction
- Accuracy of information
- Privacy
- Copyright and Use
- Comments
- External links and linking
- Exclusion of liability

66- INDUS.LIV/AFR4

L'intitulé : « condition d'utilisation librairie numérique «...»

La longueur : 44 déclarations (3 pages)

L'accent : permet de déterminer le nombre de thèmes et la nature des obligations imposées. La charte contient 9 thèmes abordés, qui peuvent être classés en 3 catégories : les obligations de faire, les obligations de ne pas faire et les principes d'usage.

Les obligations de faire (positives) : respect propriété intellectuelle, protection des données personnelles, respect des lois en vigueur, confidentialité.

Les interdictions : contrefaçon, téléchargement illégal, piratage.

Les principes d'usage : responsabilité, accès/disponibilité

Le niveau de détail : est reflété par la moyenne de déclarations par thèmes, et la concentration relative de thèmes par déclaration. Environ 4,8 déclarations par thèmes.

Le contenu thématique : correspond aux principales thématiques traitées dans chaque déclaration. Dans la charte, les principales thématiques qui reviennent souvent dans les déclarations sont : responsabilité* et respect des lois en vigueur, respect propriété intellectuelle*.

Le ton : le ton général employé est plutôt directif et incitatif.

La forme : correspond à la structure globale. Ici la charte est divisée en 6 parties.

CONDITIONS D'ACCÈS

PROTECTION DES DROITS D'AUTEUR

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

CONFIDENTIALITÉ

RESPONSABILITÉ

LOI APPLICABLE

Annexe 3 : Questionnaire d'enquête sur les pratiques et la perception des acteurs de l'industrie du livre

Introduction et consignes du questionnaire

Cette étude réalisée au sein du laboratoire CEDAG (EA 1516) de l'Université Paris Descartes s'intéresse aux défis et aux enjeux actuels de l'industrie de l'édition face au développement du livre numérique.

La participation à cette enquête est volontaire, nous vous garantissons l'anonymat et la confidentialité des données qui seront utilisées exclusivement à des fins statistiques dans le cadre de cette étude. Les résultats peuvent vous être communiqués si vous le souhaitez.

Nous vous remercions de prendre quelques minutes pour répondre à notre questionnaire (une quinzaine de minutes environ).

Définition du livre numérique : "ouvrage édité et diffusé sous forme numérique et destiné à être lu sur écran"(JORF 4 avril 2012). C'est la version numérique du livre imprimé disponible sous plusieurs formats (ePub, PDF, HTML, etc.) et destinée à 4 types de supports de lecture (Liseuses, Ordinateurs, Tablettes et Smartphones).

*Obligatoire

I- Les usages et pratiques de lecture et d'acquisition du livre numérique

1- En moyenne combien de livres version papier lisez-vous par mois ? *

(Une seule réponse possible)

- Au moins 1 par mois
- Entre 2 et 5 par mois
- Plus de 5 par mois
- Très peu de livres sur l'année

2- Habituellement vous lisez ? *

(Une seule réponse possible). Si vous choisissez "Uniquement des livres papiers", aller directement à la question 25 ci-dessous.

- Uniquement des livres papiers
- Uniquement des livres numériques
- Les deux à la fois

3- En moyenne combien de livres numériques lisez-vous par mois ?

(Une seule réponse possible)

- Au moins 1 par mois
- Entre 2 et 5 par mois
- Plus de 5 par mois
- Très peu de livres sur l'année

4- Depuis que vous lisez des livres numériques, vos lectures de livres papiers ont-elles diminué ?

(Une seule réponse possible)

- Oui
- Non

5- Concernant le livre papier, diriez-vous que c'est un support auquel vous êtes :

(Une seule réponse possible)

Très peu attaché(e) 1 2 3 4 5 Très attaché(e)

6- Parmi ces raisons, pouvez-vous indiquer celles qui vous incitent à utiliser les livres numériques ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Capacité de stockage Facilité de partage
- Mobilité d'une bibliothèque de livres (portabilité)
- Prix réduit par rapport au papier
- Possibilité d'accéder à des livres à tout moment (24h/24h) et rapidement
- Accès à un catalogue diversifié
- Accès à des livres enrichis et interactifs (audio, multimédia, lien hypertexte)
- Mise en forme personnalisée du livre
- Plus écologique
- Usages de lecture sociale (commentaires, annotations, recommandations, etc.)
- Les statistiques de lecture
- La possibilité de partage des commentaires de lecture dans les réseaux sociaux

7- Parmi ces raisons, pouvez-vous indiquer celles qui vous incitent à ne pas utiliser les livres numériques

(Plusieurs réponses possibles)

- La lecture sur écran Le prix élevé
- Les difficultés d'accès
- L'insuffisance de l'offre légale (disponibilité des titres)
- Les difficultés techniques lors de l'achat, du téléchargement ou de la lecture de livres numériques
- L'impossibilité d'avoir les conseils ou de contacter un libraire
- La nécessité de confier vos coordonnées personnelles (identité, carte bleue, etc.)
- Le nombre d'opérations à effectuer (création de compte, identification, etc.)
- La présence de systèmes de protection (DRM, et autres mesures de protection)

8- Avez-vous déjà rencontré des difficultés d'accès aux livres numériques (achat, téléchargement, lecture etc.) ?

(Une seule réponse possible)

- Jamais
- Au moins une fois
- Régulièrement (au moins une fois par mois)
- Très régulièrement (plusieurs fois par mois)

9- Selon vous, ces difficultés sont-elles dues :

(Plusieurs réponses possibles)

- A l'incompatibilité des formats de fichiers et ou des supports de lecture

- A l'existence de systèmes fermés de commercialisation
- A l'insuffisance de l'offre légale disponible
- A l'absence ou l'insuffisance de standardisation des fichiers, normes ou protocoles
- A la complexité des supports de lecture et/ou formats de fichiers
- Autre :

10- Vous-est-il arrivé, concernant un livre numérique :

(Plusieurs réponses possibles)

- de le prêter
- de l'échanger
- de l'emprunter
- de l'offrir
- de le revendre
- aucun de ces items

11- Si vous avez déjà partagé un livre numérique par quel moyen l'avez-vous fait ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Par mail
- Par copie sur un support physique (clé usb, disque dur, cd, dvd)
- À partir d'un site de stockage et de partage de contenus (Dropbox, Drive, Filserve, etc.)
- Par les réseaux peer-to-peer (emule, torrent)
- Je n'ai jamais partagé de livre numérique

12- Quelles plates-formes utilisez-vous pour vous procurer des livres numériques ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Librairies numériques sur internet
- Sites de maisons d'édition
- Sites d'auteurs et d'auto-édition
- Bibliothèques et archives numériques
- Sites proposant des livres gratuits libres de droit (domaine public)
- Sites ou forums proposant des livres piratés illégaux
- Echange de mails ou stockage personnel (dropbox, googledrive)
- Echange de support de stockage (clé usb, disque dur, cd)

13- Quelles pratiques considérez-vous comme étant du téléchargement illégal de livres numériques ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Téléchargements à partir de sites ou forums proposant des livres piratés
- Téléchargements à partir de bibliothèques et archives numériques
- Téléchargements à partir de sites proposant des livres gratuits libres de droit (domaine public)
- Téléchargements, copie et/ou échange par mail ou stockage personnel (dropbox, googledrive)
- Téléchargements, copie et/ou échange par support de stockage (clé usb, disque dur, cd)
- Achat à partir de librairies numériques sur internet
- Téléchargements, copie et/ou échange via les réseaux peer-to-peer, les réseaux sociaux

14- Avez-vous déjà téléchargé ou copié indûment un livre numérique ?

(Une seule réponse possible)

- Jamais
- Au moins une fois
- Régulièrement (au moins une fois par mois)
- Très régulièrement (plusieurs fois par mois)

15- Selon vous qu'est ce qui incite au téléchargement ou à la copie induite de livres numériques ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Le prix
- L'insuffisance de l'offre légale
- La faiblesse des dispositifs de protection
- Le désir d'enrichir sa bibliothèque personnelle
- Autre :

16- Selon vous le livre numérique est-il ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Un produit culturel
- Une marchandise
- Un moyen d'accès au savoir
- Un service
- Un bien de consommation courante
- Un produit technologique

II- Les questionnements éthiques soulevés par le livre numérique

17- Vous considérez la circulation (prêt, don, échange etc.) de livres numériques entre lecteurs comme étant : *

(Une seule réponse possible par ligne)

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Juste					
Acceptable (pour vous)					
Acceptable (dans votre culture)					
Profitable (pour vous)					
Profitable (Pour les acteurs en présence)					
Conforme (aux normes et pratiques en vigueur)					
Conforme (aux règles de bonne conduite)					

18- Vous considérez-vous comme pleinement propriétaire de vos livres numériques ? *

(Une seule réponse possible)

Pas du tout 1 2 3 4 5 Tout à fait

19- Vous considérez que ce niveau de propriété perçue est : *

(Une seule réponse possible par ligne)

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Juste					
Acceptable (pour vous)					
Acceptable (dans votre culture)					
Profitable (pour vous)					
Profitable (Pour les acteurs en présence)					
Conforme (aux normes et pratiques en vigueur)					
Conforme (aux règles de bonne conduite)					

20- Considérez-vous la pratique de prix (diminution agressive des prix) des grandes plates- formes de librairie numérique comme étant : *

(Une seule réponse possible par ligne)

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Je ne me sens pas concerné (e)
Juste						
Acceptable (pour vous)						
Acceptable (dans votre culture)						
Profitable (pour vous)						
Profitable (Pour les acteurs en présence)						
Conforme (aux normes et pratiques en vigueur)						
Conforme (aux règles de bonne conduite)						

21- Le téléchargement ou la copie sans droit de livres numériques vous semble : *

(Une seule réponse possible par ligne)

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Juste					
Acceptable (pour vous)					
Acceptable (dans votre culture)					
Profitable (pour vous)					
Profitable (Pour les acteurs en présence)					
Conforme (aux normes et pratiques en vigueur)					
Conforme (aux règles de bonne conduite)					

22- Pensez-vous que la répartition des revenus entre les auteurs, éditeurs, libraires et autres intermédiaires de l'industrie du livre est : *

(Une seule réponse possible par ligne)

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Je ne me sens pas concerné (e)
Juste						
Acceptable (pour vous)						
Acceptable (dans votre culture)						
Profitable (pour vous)						
Profitable (Pour les acteurs en présence)						
Conforme (aux normes et pratiques en vigueur)						
Conforme (aux règles de bonne conduite)						

23- Dans les transactions et la circulation des livres numériques, les mesures de sécurité (DRM, et autres mesures de protection) vous semblent : *

(Une seule réponse possible par ligne)

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Juste					
Acceptable (pour vous)					
Acceptable (dans votre culture)					
Profitable (pour vous)					
Profitable (Pour les acteurs en présence)					
Conforme (aux normes et pratiques en vigueur)					
Conforme (aux règles de bonne conduite)					

24- Dans les transactions et la circulation des livres numériques, la protection des données personnelles vous semble : *

(Une seule réponse possible par ligne)

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Juste					
Acceptable (pour vous)					
Acceptable (dans votre culture)					
Profitable (pour vous)					
Profitable (Pour les acteurs en présence)					
Conforme (aux normes et pratiques en vigueur)					
Conforme (aux règles de bonne conduite)					

25- A long terme comment voyez-vous l'avenir du livre papier face au développement du livre numérique ? *

(Plusieurs réponses possibles, 2 au maximum)

- Coexistence entre les deux supports de lecture
- Prépondérance du support papier
- Prépondérance du support numérique
- Disparition du support papier
- Disparition du support numérique

26- Trouvez-vous que l'autoédition (le fait pour l'auteur d'éditer et de diffuser lui-même ses propres ouvrages) constitue une opportunité pour : *

(Plusieurs réponses possibles)

- L'amélioration de la qualité des ouvrages publiés
- La découverte de nouveaux talents
- L'enrichissement des catalogues et de l'offre disponible
- Pour les acteurs traditionnels du livre (éditeurs, libraires, distributeurs etc.)

27- Trouvez-vous que l'autoédition (le fait pour l'auteur d'éditer et de diffuser lui-même ses propres ouvrages) constitue un risque pour : *

(Plusieurs réponses possibles)

- La qualité des ouvrages publiés
- La découverte de nouveaux talents
- L'enrichissement des catalogues et de l'offre disponible
- Pour les acteurs traditionnels du livre (éditeurs, libraires, distributeurs etc.)

28- Considérez-vous l'autoédition (le fait pour l'auteur d'éditer et de diffuser lui-même ses propres ouvrages) comme étant : *

(Une seule réponse possible par ligne)

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Juste					
Acceptable (pour vous)					
Acceptable (dans votre culture)					
Profitable (pour vous)					
Profitable (Pour les acteurs en présence)					
Conforme (aux normes et pratiques en vigueur)					
Conforme (aux règles de bonne conduite)					

29- Considérez-vous l'impact du livre numérique sur la transformation de l'industrie du livre comme étant : *

(Une seule réponse possible)

Pas du tout important 1 2 3 4 5 Très important

30- Considérez-vous que le développement du livre numérique contribuera à diffuser davantage le savoir et la connaissance ? *

(Une seule réponse possible)

Pas du tout d'accord 1 2 3 4 5 Tout à fait d'accord

III- Fiche signalétique

31- Vous êtes ? *

(Une seule réponse possible)

- Un homme
- Une femme

32- Votre âge ? *

(Une seule réponse possible)

- 18-25 ans
- 26-35 ans
- 36-45 ans
- 46-55 ans
- 56-65 ans
- 65 et plus

33- Quel est votre lieu de résidence ? *

Ville / Pays

..... /

34- Quel est votre niveau d'études ? *

(Une seule réponse possible)

- Bac ou moins élevé
- Premier cycle universitaire (IUT, BTS, Licence Deug)
- Deuxième cycle (Master, Maitrise, DESS, DEA)
- Troisième cycle (Doctorat ou équivalent)

35- Quelle est votre catégorie socio-professionnelle ? *

(Une seule réponse possible)

- Agriculteur
- Artisan, commerçant
- Cadre, profession libérale, chef d'entreprise
- Enseignant
- Etudiant
- Fonctionnaire
- Ouvrier
- Parent au foyer

- Profession intermédiaire
- Sans activité
- Retraité
- Autre :

36- Quel acteur êtes-vous dans la chaîne du livre : *

(Plusieurs réponses possibles)

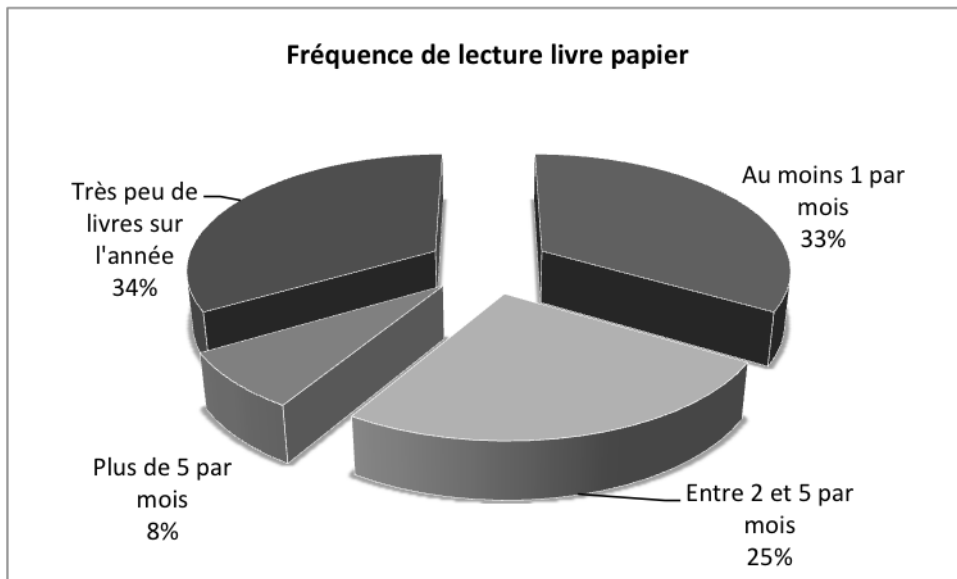
- Lecteur
- Auteur
- Agent d'auteur
- Editeur
- Editeur de livre numérique
- Imprimeur
- Distributeur /Diffuseur
- E-Distributeur / E-Diffuseur Libraire
- E-libraire
- Fabricant de supports de lecture (liseuse)
- Autre :

Annexe 4 : Résultats statistiques descriptives des usages, pratiques et perceptions éthiques des acteurs de l'industrie du livre

I- Usages et pratiques de lecture

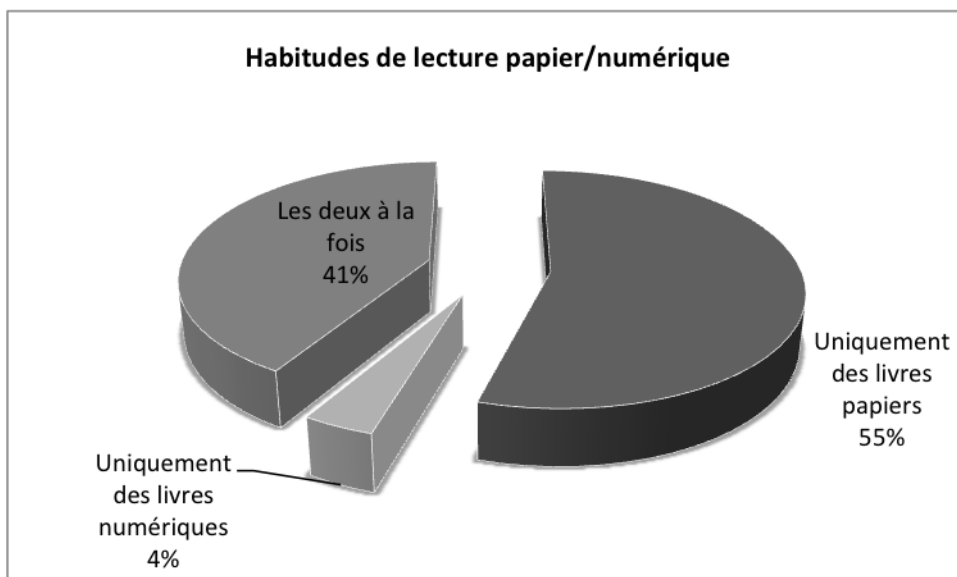
1. Fréquence de lecture livre papier

En moyenne combien de livres version papier lisez-vous par mois ?



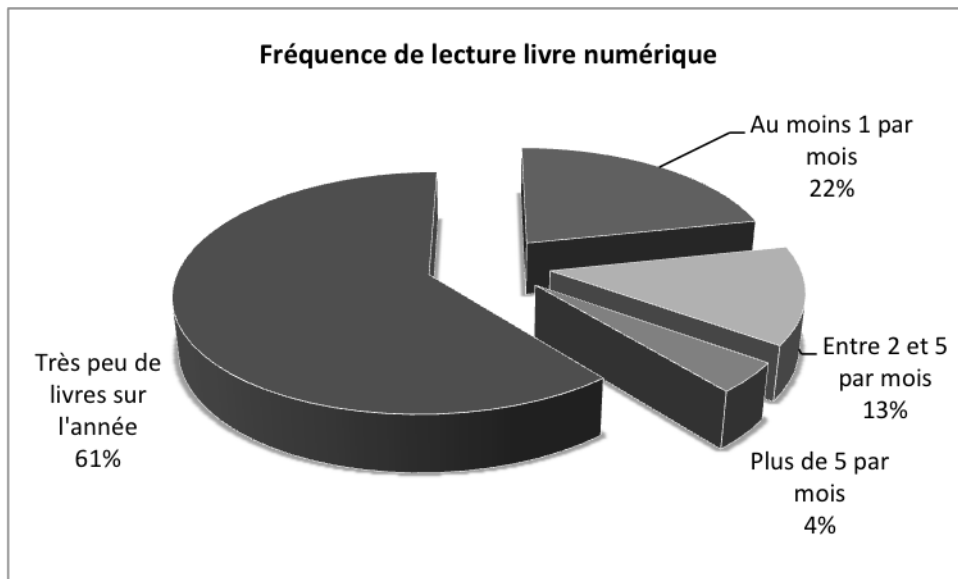
2. Habitudes de lecture papier/numérique

Habituellement vous lisez ?



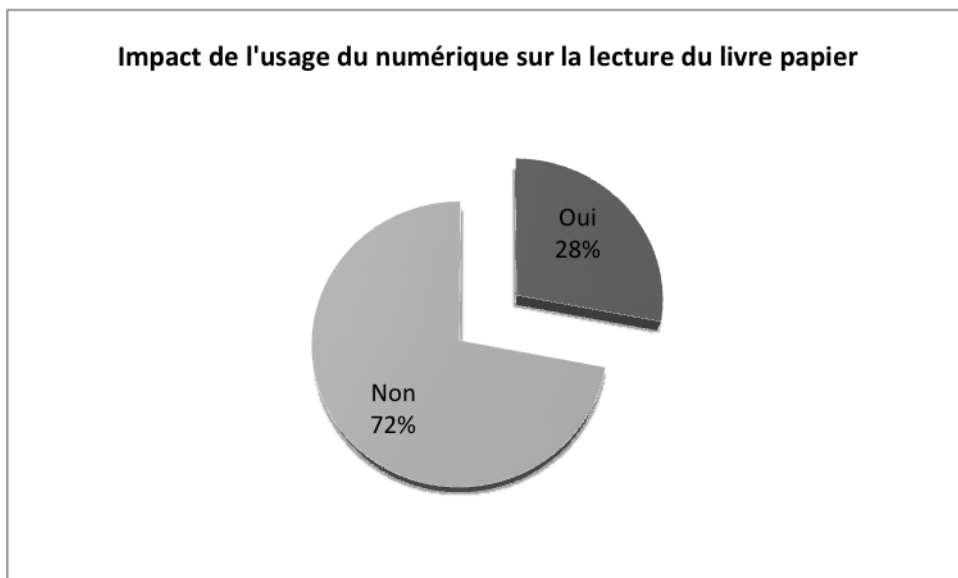
3. Fréquence de lecture du livre numérique

En moyenne combien de livres numériques lisez-vous par mois ?



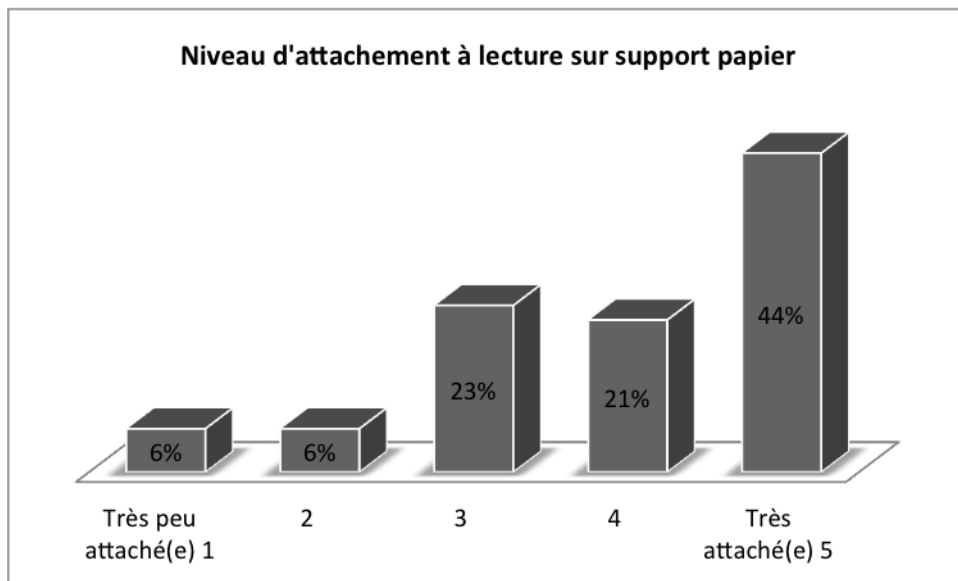
4. Impact de l'adoption et de l'usage du numérique sur la lecture du livre papier

Depuis que vous lisez des livres numériques, vos lectures de livres papiers ont-elles diminué ?



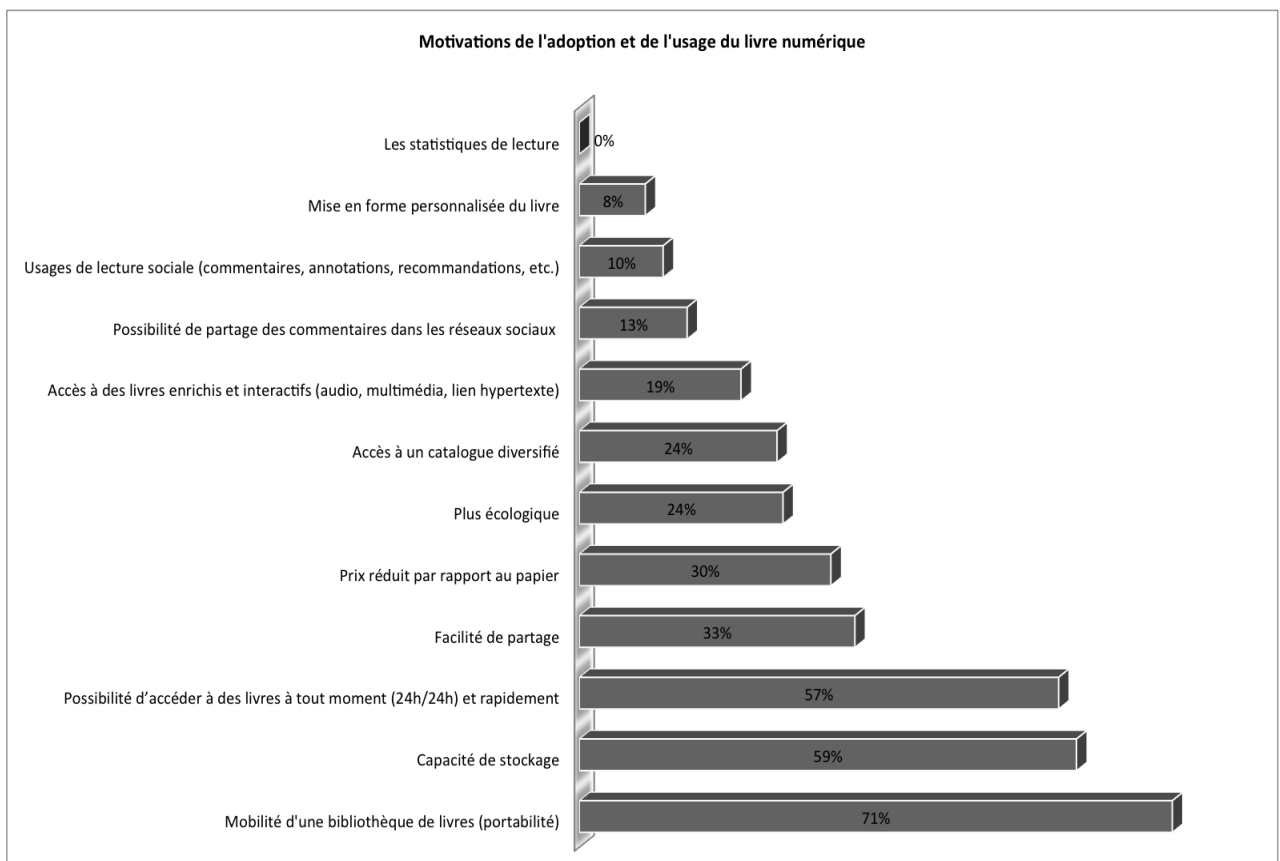
5. Niveau d'attachement à lecture sur support papier

Concernant le livre papier, diriez-vous que c'est un support auquel vous êtes :



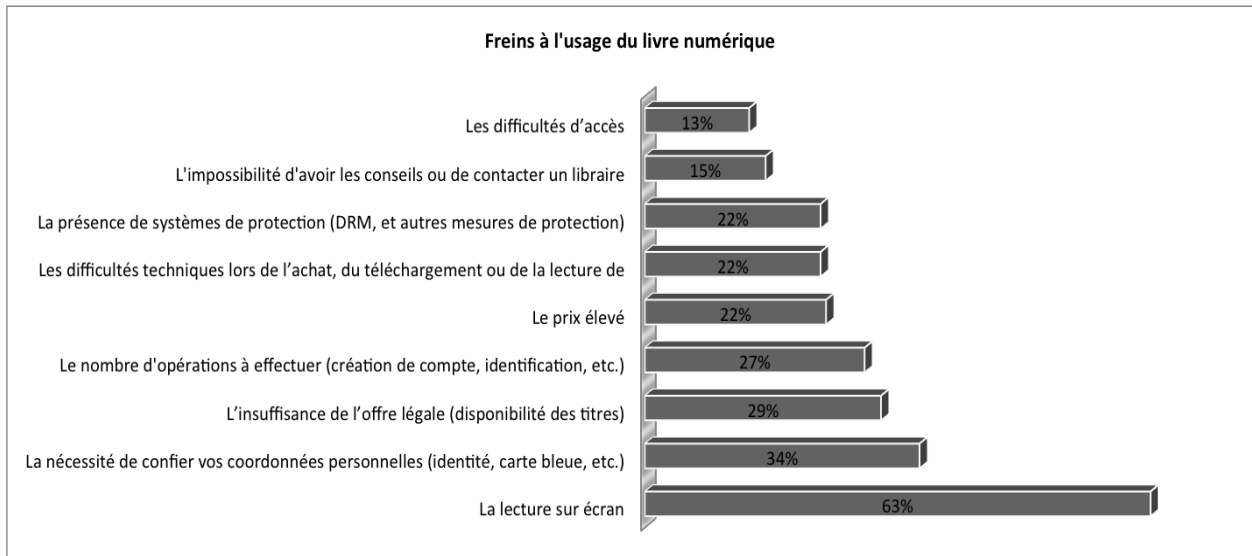
6. Motivations de l'adoption et de l'usage du livre numérique

Parmi ces raisons, pouvez-vous indiquer celles qui vous incitent à utiliser les livres numériques ?



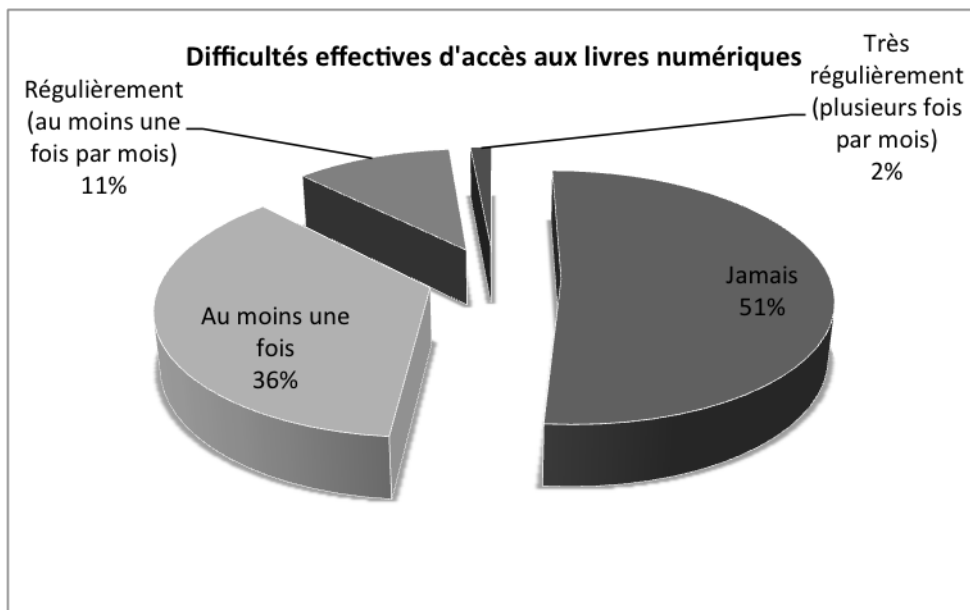
7. Freins à l'usage du livre numérique

Parmi ces raisons, pouvez-vous indiquer celles qui vous incitent à ne pas utiliser les livres numériques?



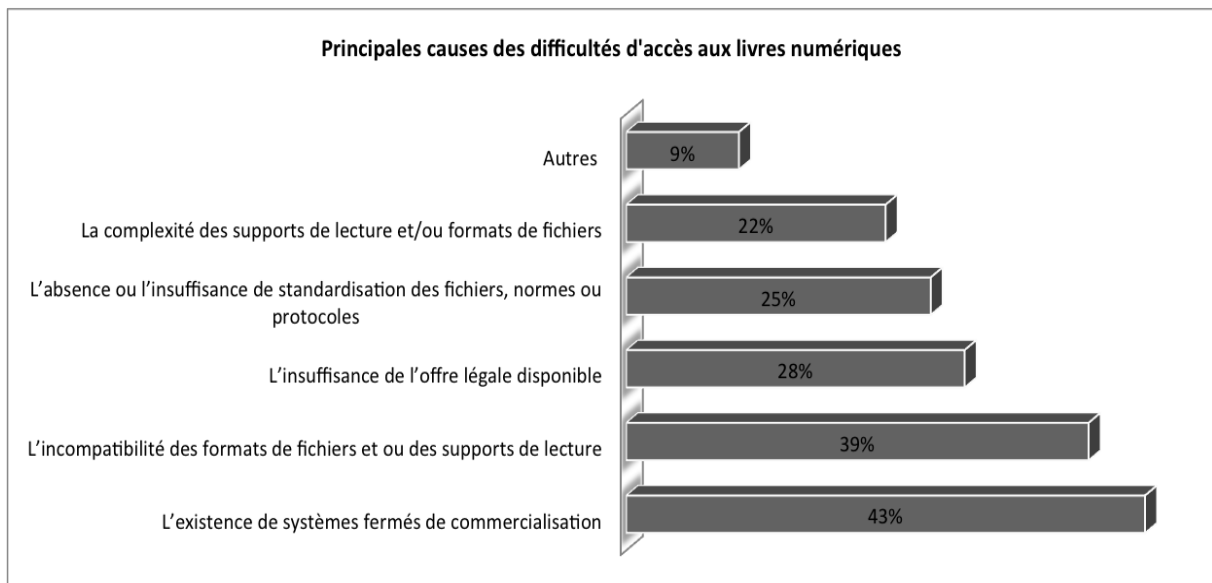
8. Expériences réelles de difficultés d'accès aux livres numérique lors de l'acquisition, du téléchargement ou de la lecture des livres numériques

Avez-vous déjà rencontré des difficultés d'accès aux livres numériques (achat, téléchargement, lecture etc.) ?



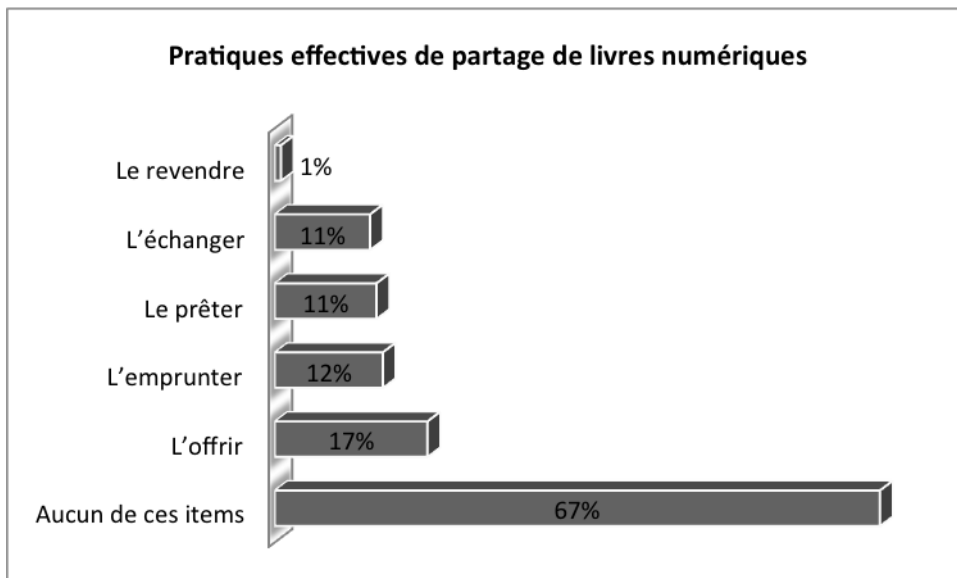
9. Principales causes des difficultés d'accès au livre numérique

Selon vous, ces difficultés sont-elles dues par :



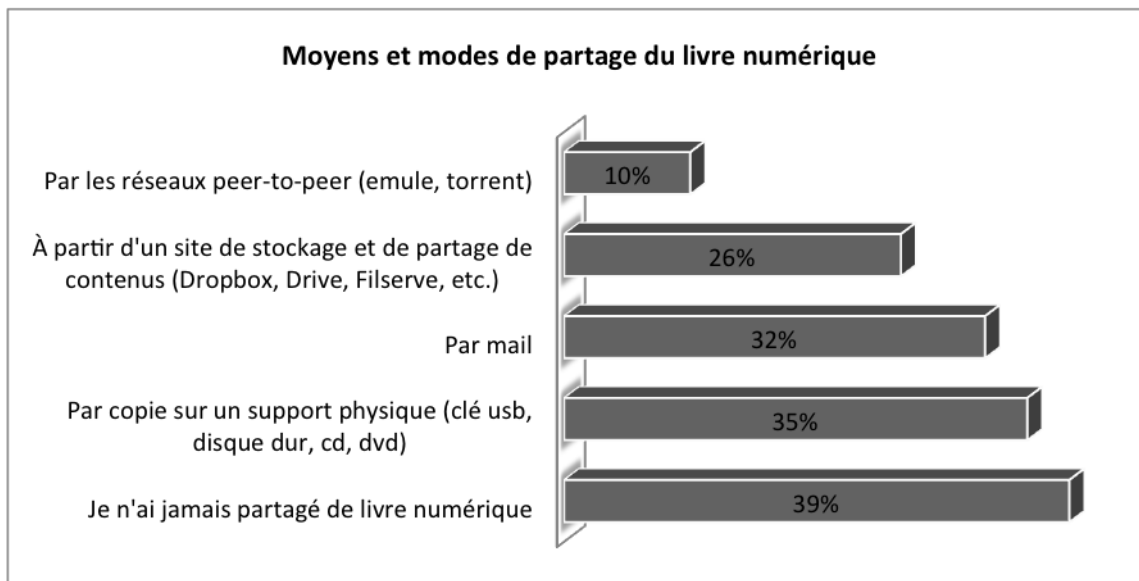
10. Expériences effectives de partage du livre numérique

Vous-est-il arrivé, concernant un livre numérique



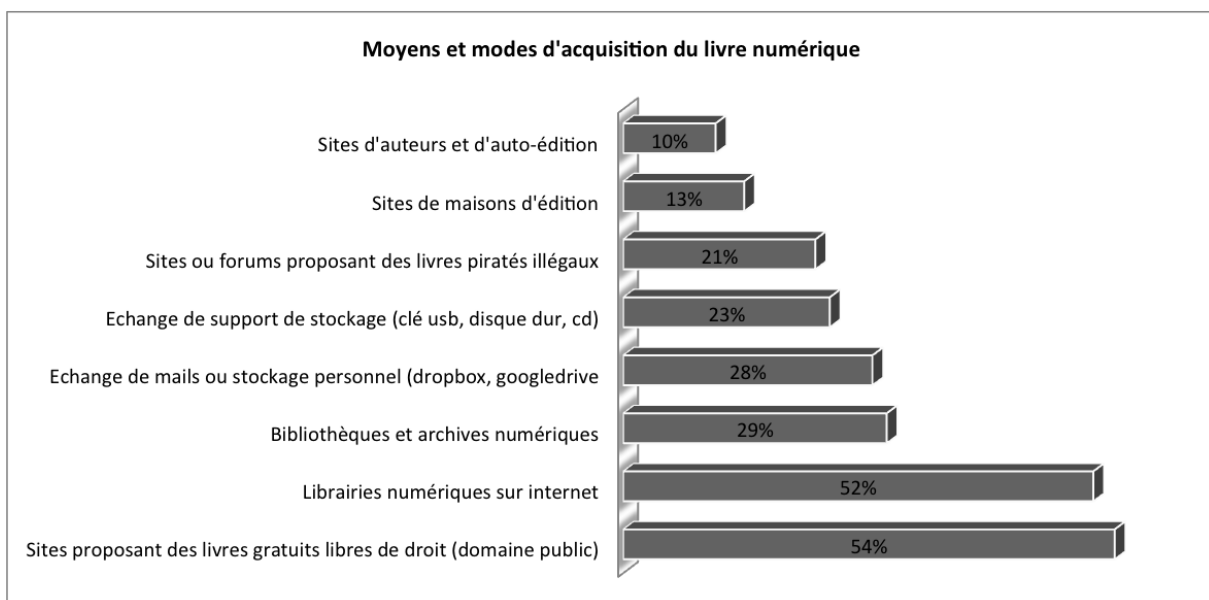
11. Moyens et modes de partage du livre numérique

Si vous avez déjà partagé un livre numérique par quel moyen l'avez-vous fait ?



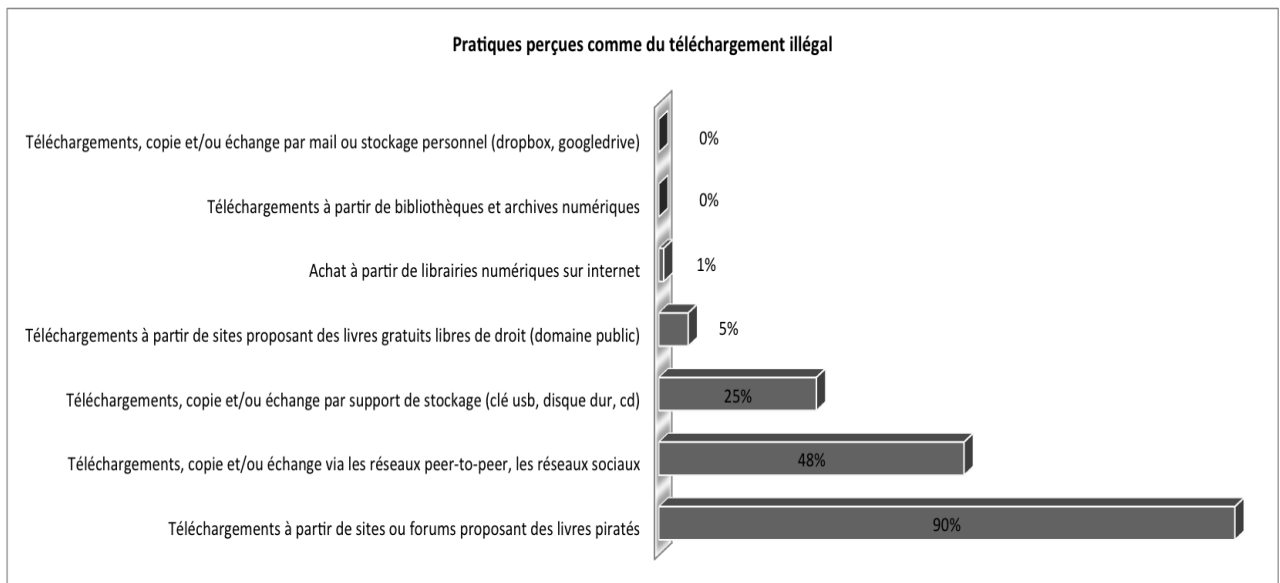
12. Moyens et modes d'acquisition du livre numérique

Quelles plates-formes utilisez-vous pour vous procurer des livres numériques ?



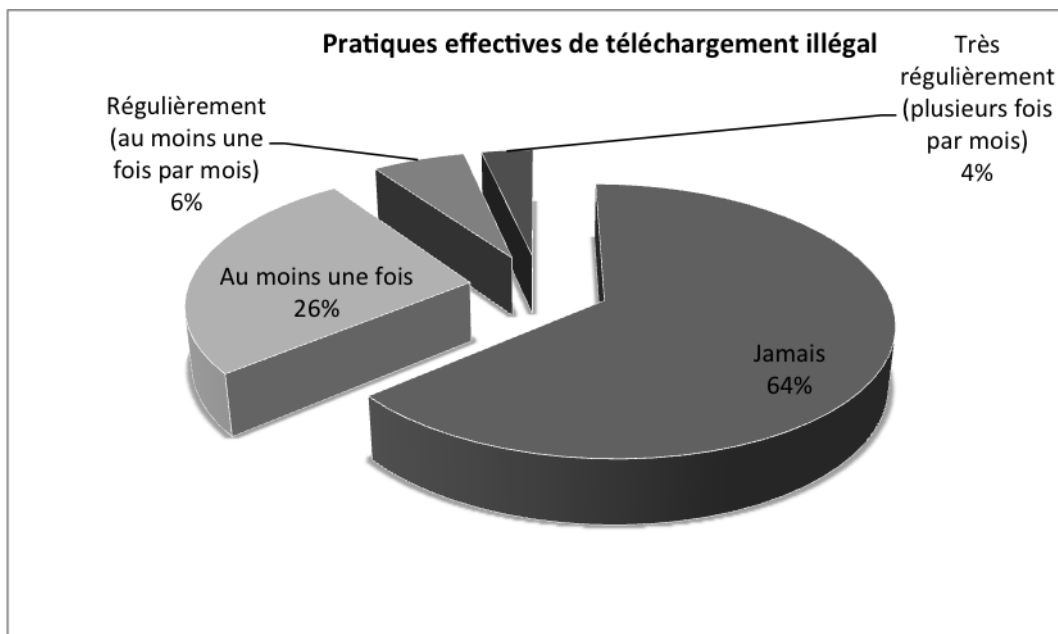
13. Téléchargement illégal de livres numériques

Quelles pratiques considérez-vous comme étant du téléchargement illégal de livres numériques ?



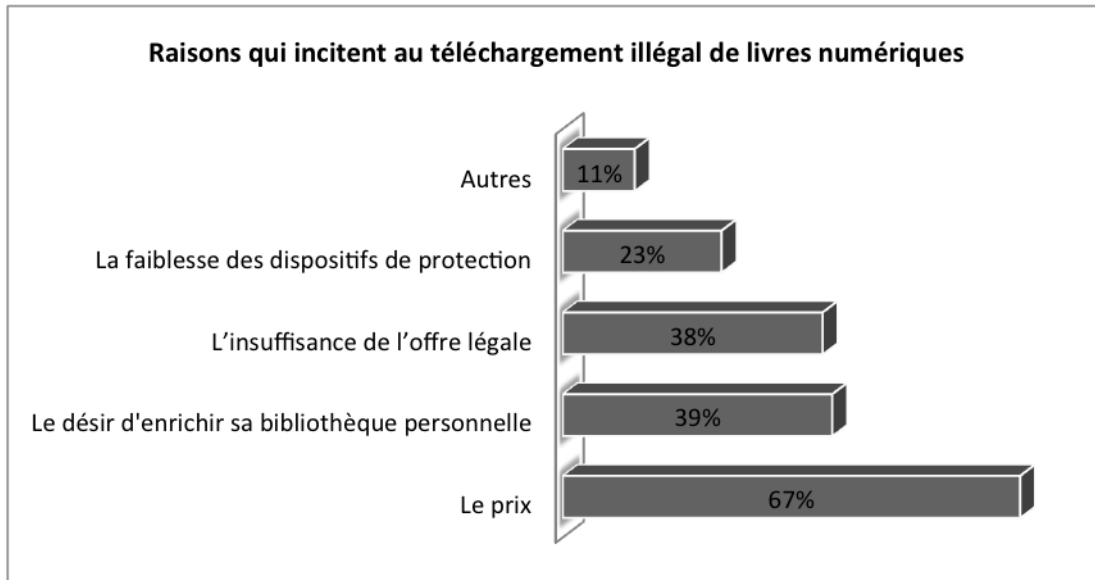
14. Pratiques effectives de téléchargement illégal

Avez-vous déjà téléchargé ou copié indûment un livre numérique ?



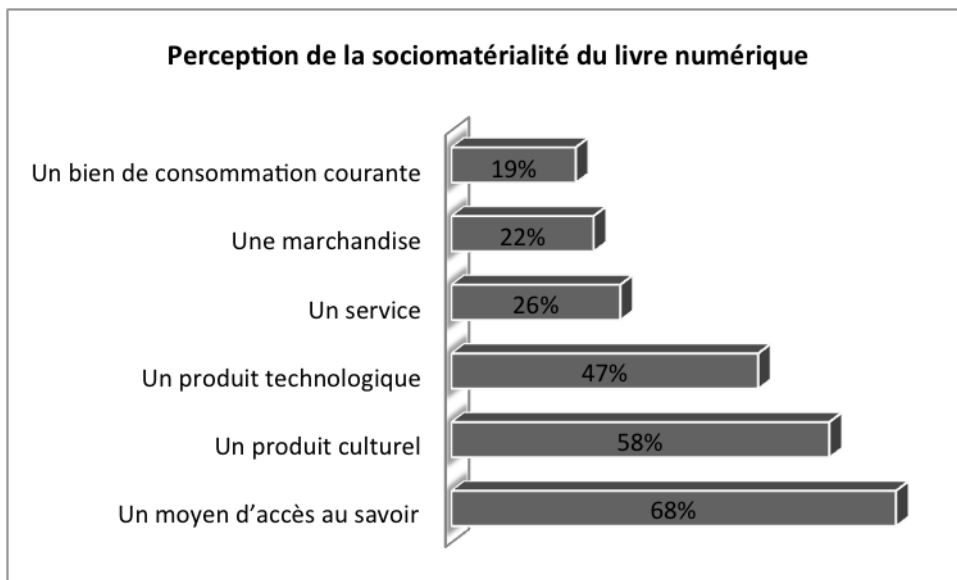
15. Raisons qui incitent au téléchargement illégal de livres numériques

Selon vous qu'est ce qui incite au téléchargement ou à la copie indue de livres numériques ?



16. Perception de la nature et de la sociomatérialité du livre numérique

Selon vous le livre numérique est-il ?

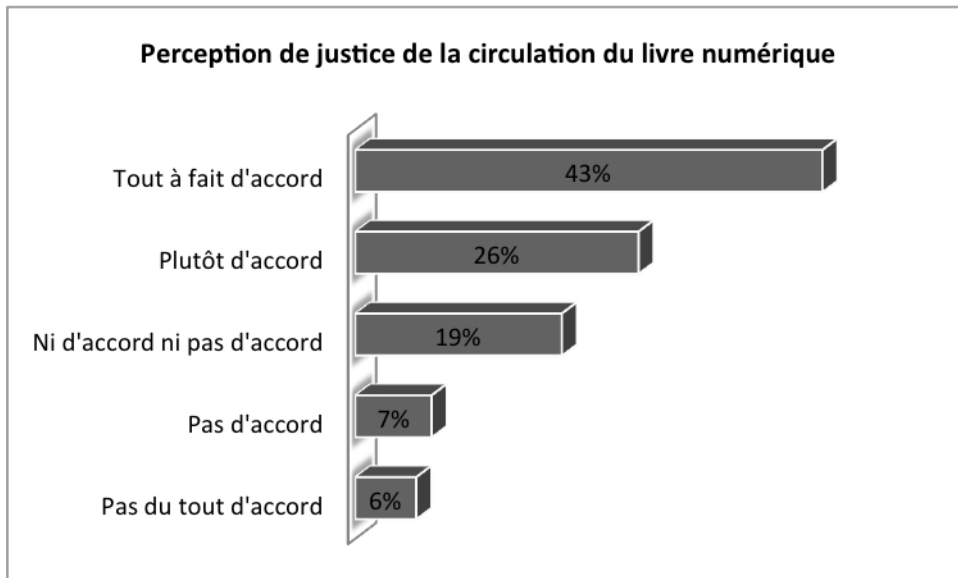


II- Perception des problématiques éthiques soulevées par le numérique dans l'industrie du livre

17. Circulation du livre numérique

17.1. Circulation du livre numérique / Perception éthique de justice

Vous considérez la circulation (prêt, don, échange etc.) de livres numériques entre lecteurs comme étant : Juste

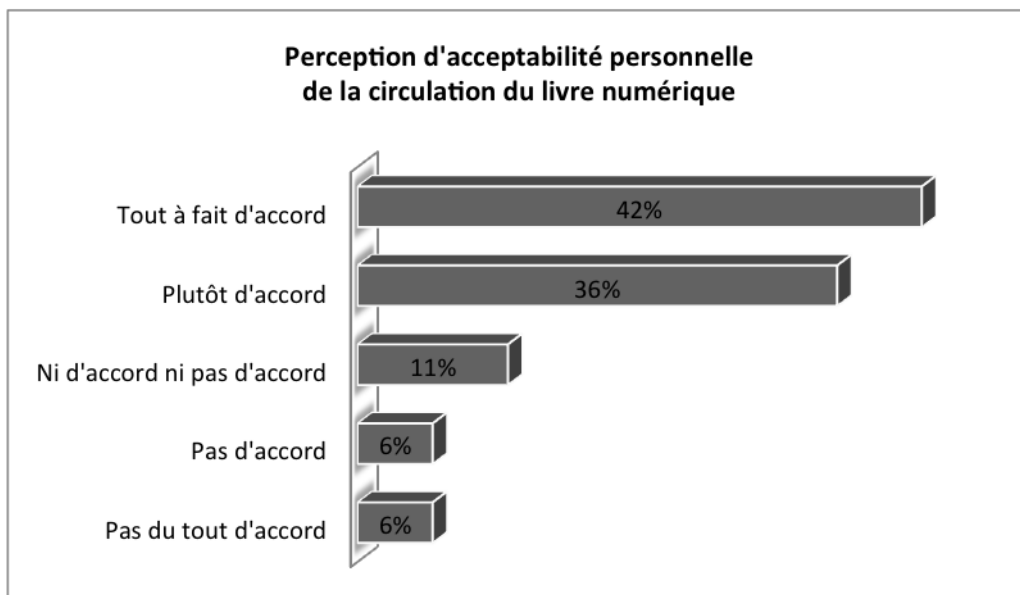


17.2. Circulation du livre numérique / Perception éthique relativiste (acceptabilité personnelle)

Vous considérez la circulation (prêt, don, échange etc.) de livres numériques entre lecteurs comme

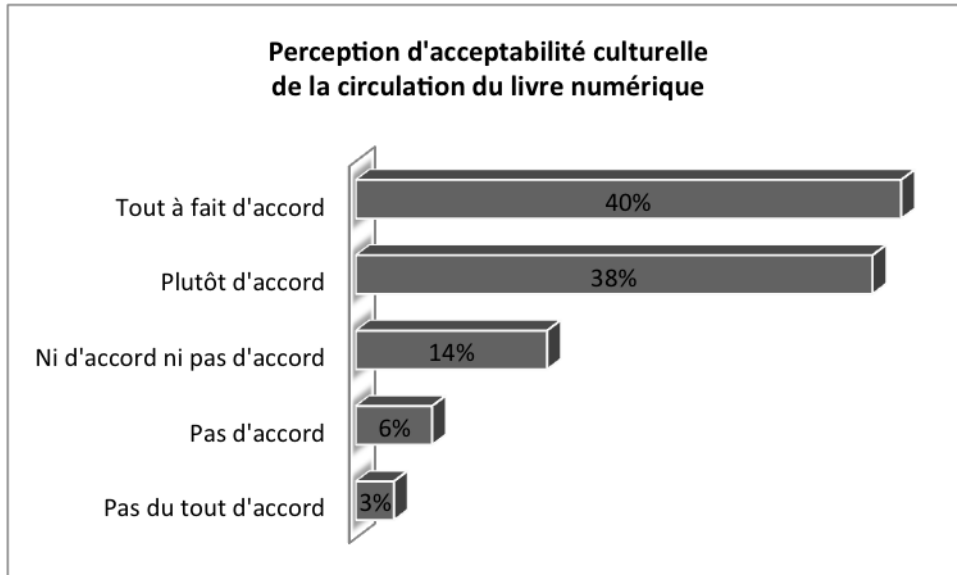
étant :

Acceptable
(pour vous)



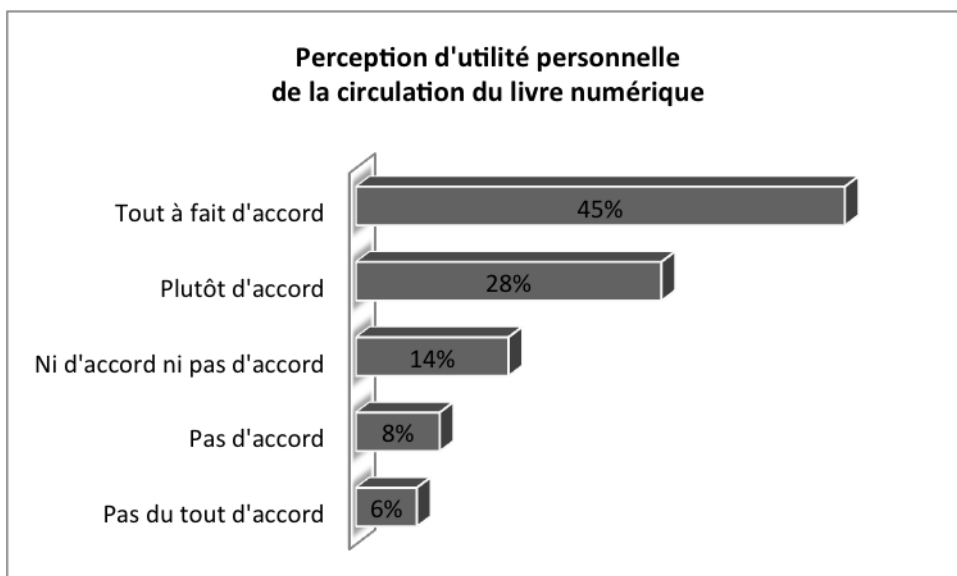
17.3. Circulation du livre numérique / Perception éthique relativiste (acceptabilité culturelle)

Vous considérez la circulation (prêt, don, échange etc.) de livres numériques entre lecteurs comme étant : Acceptable (dans votre culture)



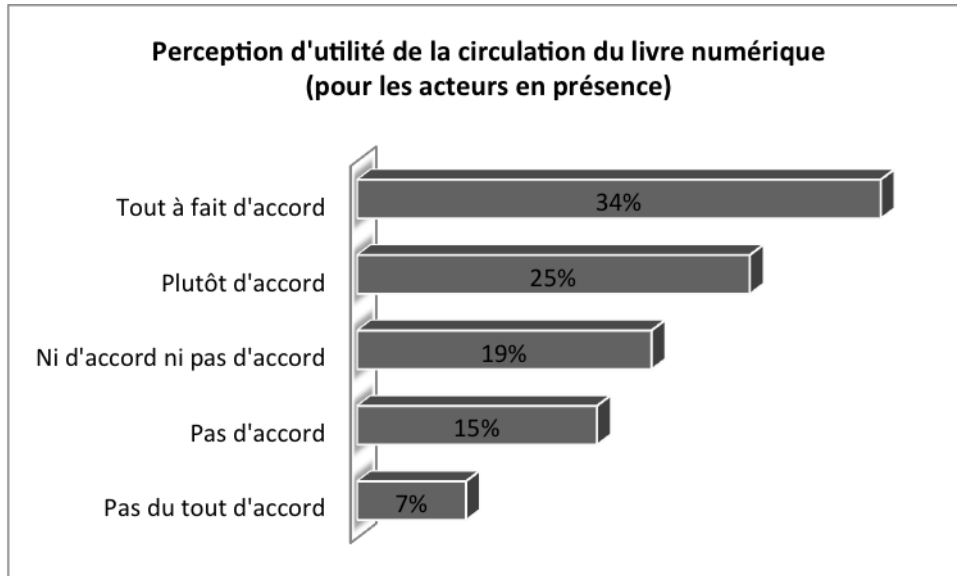
17.4. Circulation du livre numérique / Perception éthique utilitariste (utilité personnelle)

Vous considérez la circulation (prêt, don, échange etc.) de livres numériques entre lecteurs comme étant : Profitable (pour vous)



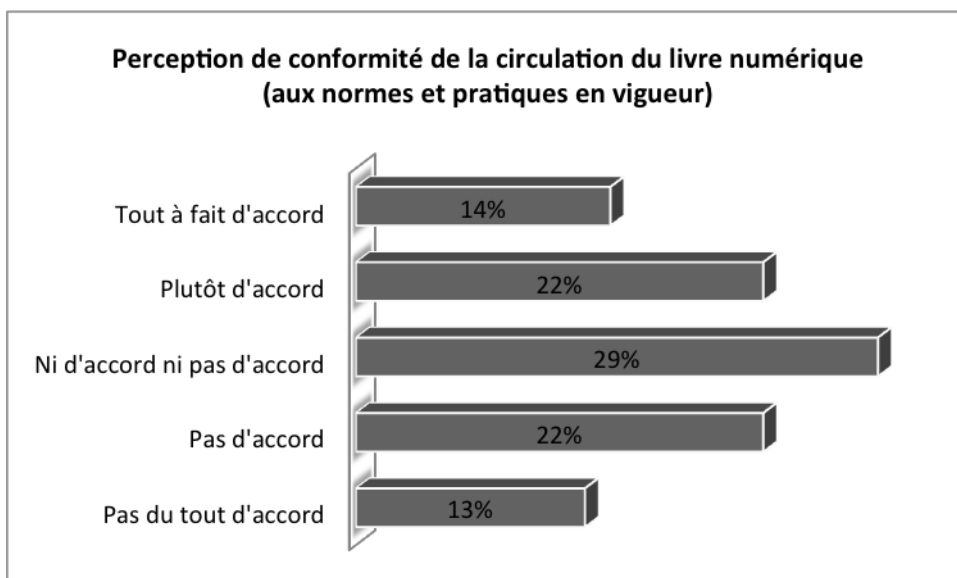
17.5. Circulation du livre numérique / Perception éthique utilitariste (utilité pour les acteurs en présence)

Vous considérez la circulation (prêt, don, échange etc.) de livres numériques entre lecteurs comme étant : Profitable (pour les acteurs en présence)



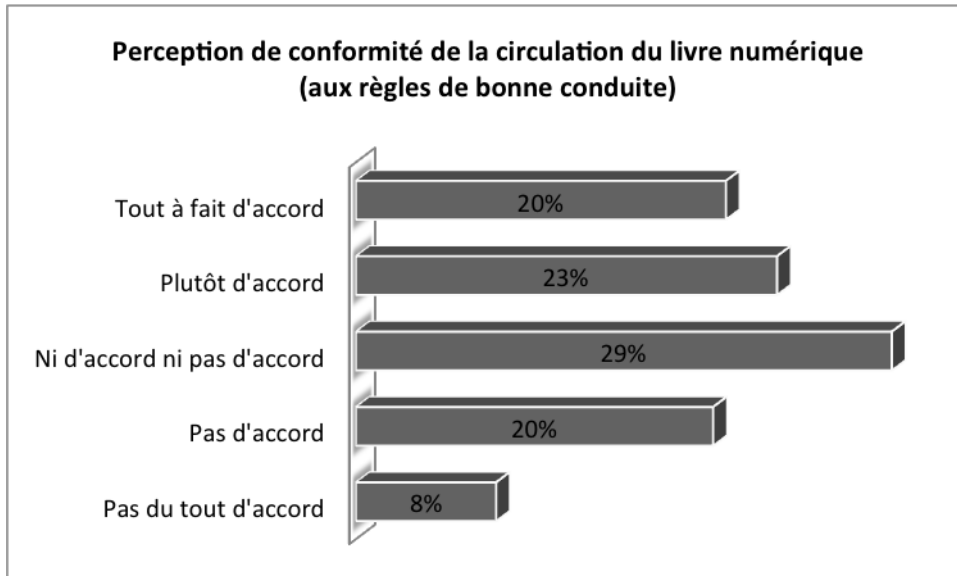
17.6. Circulation du livre numérique / Perception éthique déontologique (conformité aux normes et pratiques en vigueur)

Vous considérez la circulation (prêt, don, échange etc.) de livres numériques entre lecteurs comme étant : Conforme (aux normes et pratiques en vigueur)



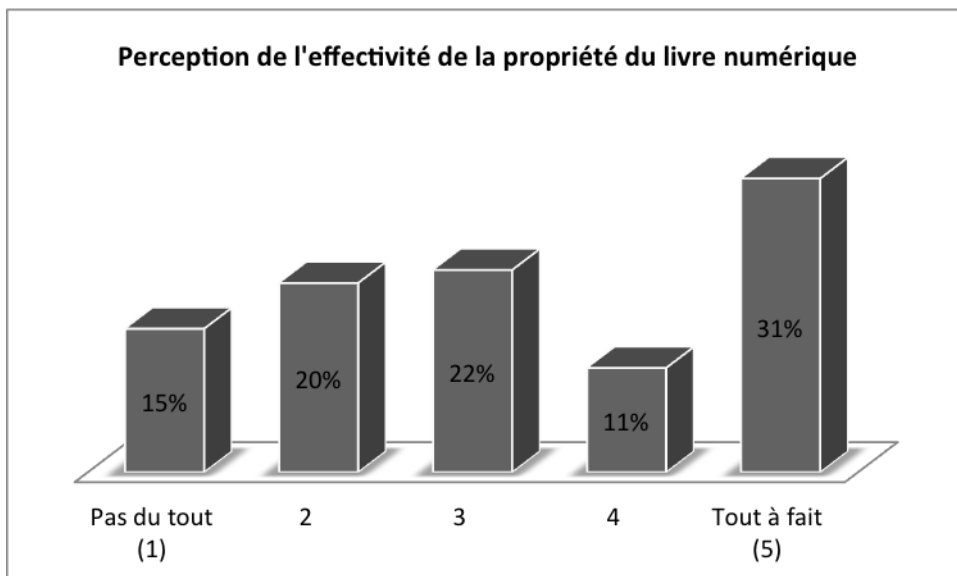
17.7. Circulation du livre numérique / Perception éthique déontologique (conformité aux règles de bonne conduite)

Vous considérez la circulation (prêt, don, échange etc.) de livres numériques entre lecteurs comme étant : Conforme (aux règles de bonne conduite)



18- Perception de l'effectivité de la propriété du livre numérique

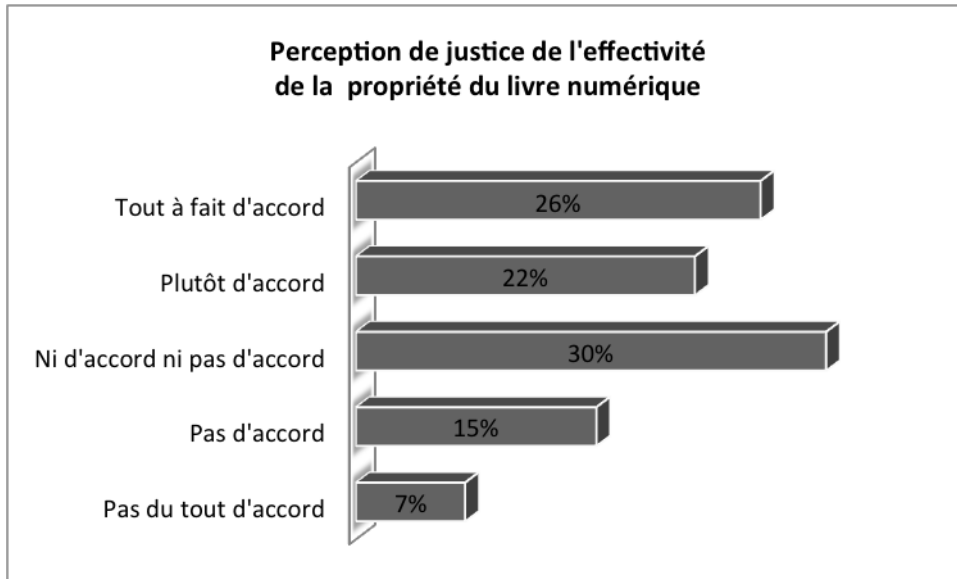
Vous considérez-vous comme pleinement propriétaire de vos livres numériques ?



19. Propriété du livre numérique

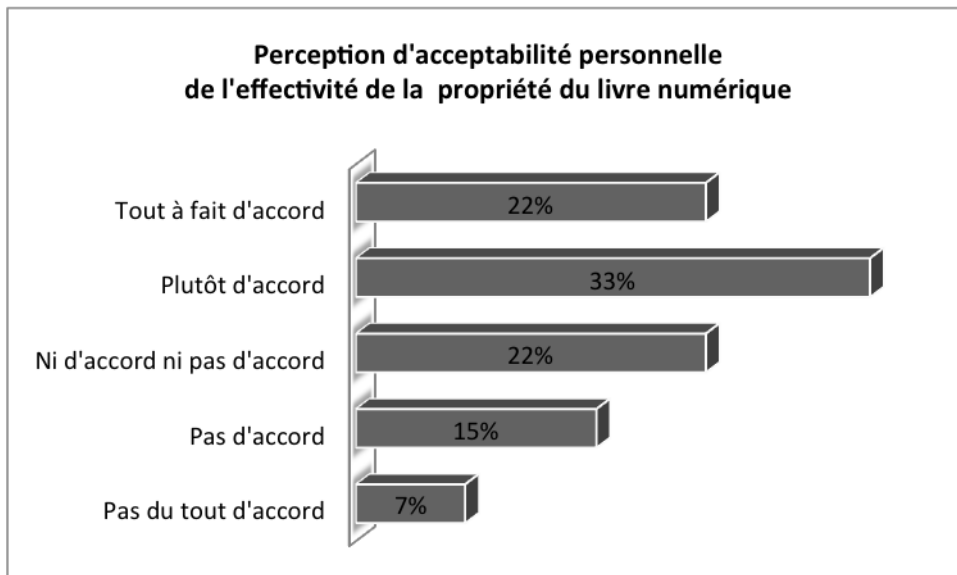
19.1. Effectivité de la propriété du livre numérique / Perception éthique de justice

Vous considérez que ce niveau de propriété perçue est : Juste



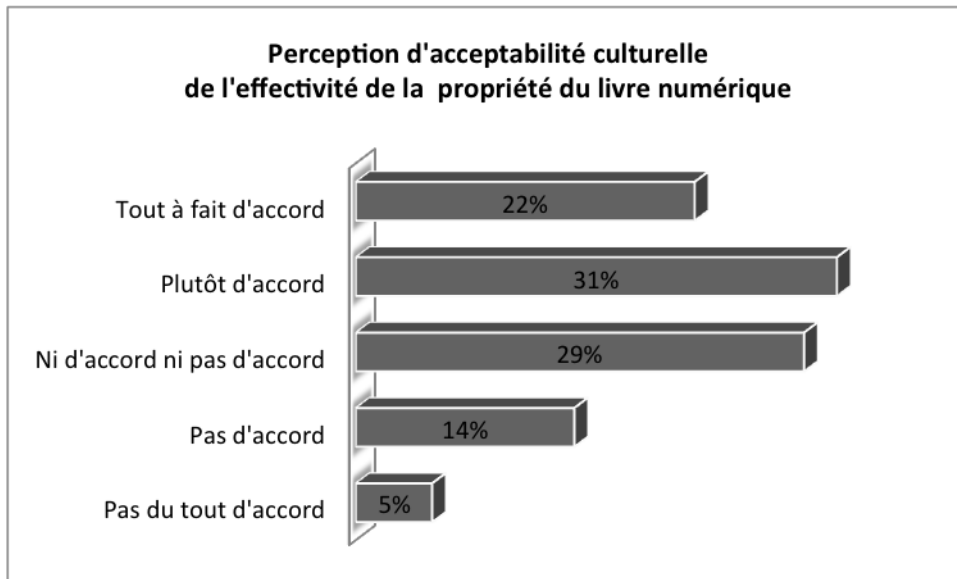
19.2. Effectivité de la propriété du livre numérique / Perception éthique relativiste (acceptabilité personnelle)

Vous considérez que ce niveau de propriété perçue est : Acceptable (pour vous)



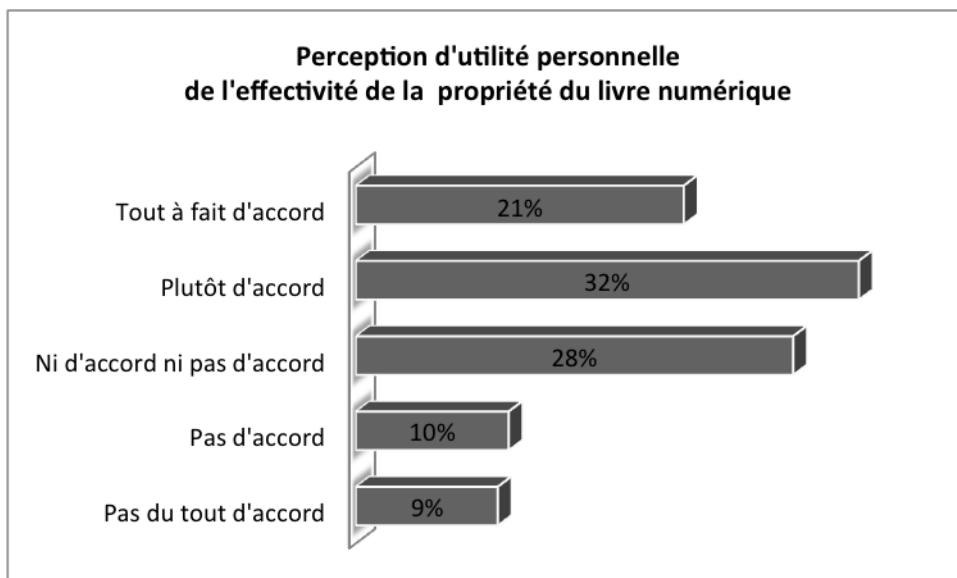
19.3. Effectivité de la propriété du livre numérique / Perception éthique relativiste (acceptabilité culturelle)

Vous considérez que ce niveau de propriété perçue est : Acceptable (dans votre culture)



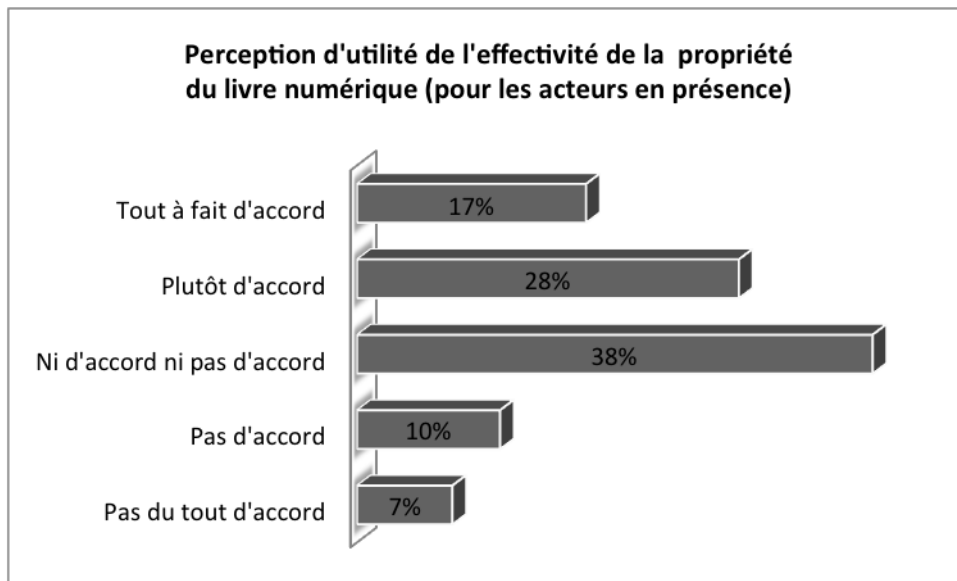
19.4. Effectivité de la propriété du livre numérique / Perception éthique utilitariste (utilité personnelle)

Vous considérez que ce niveau de propriété perçue est : Profitable (pour vous)



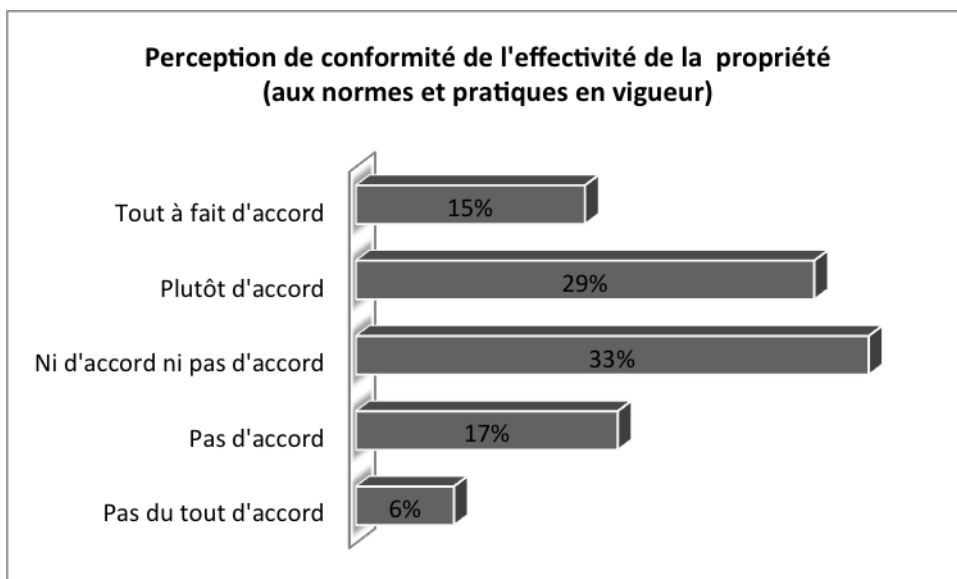
19.5. Effectivité de la propriété du livre numérique / Perception éthique utilitariste (utilité pour les acteurs en présence)

Vous considérez que ce niveau de propriété perçue est : Profitable (pour les acteurs en présence)



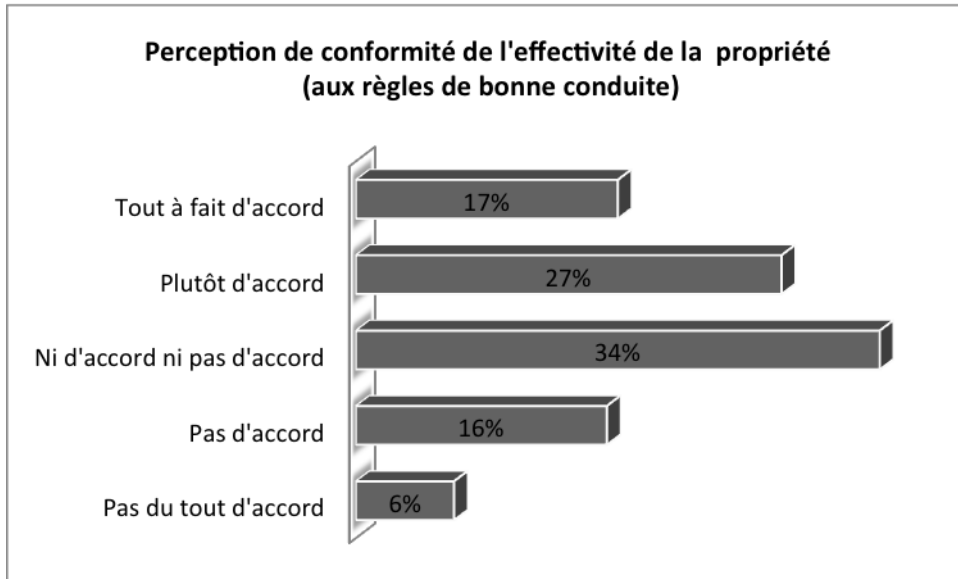
19.6. Effectivité de la propriété du livre numérique / Perception éthique déontologique (conformité aux normes et pratiques en vigueur)

Vous considérez que ce niveau de propriété perçue est : Conforme (aux normes et pratiques en vigueur)



19.7. Effectivité de la propriété du livre numérique / Perception éthique déontologique (conformité aux règles de bonne conduite)

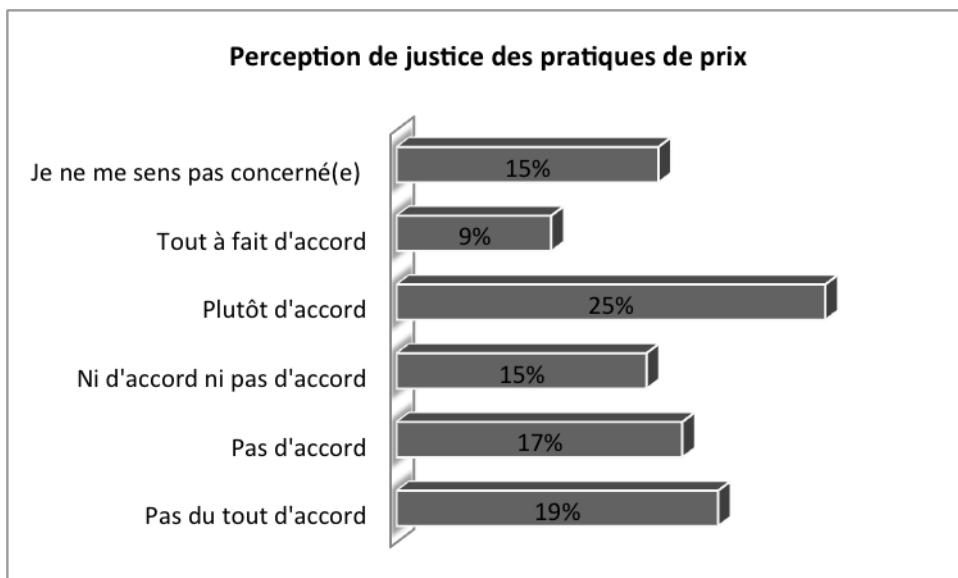
Vous considérez que ce niveau de propriété perçue est : Conforme (aux règles de bonne conduite)



20. Pratiques de prix

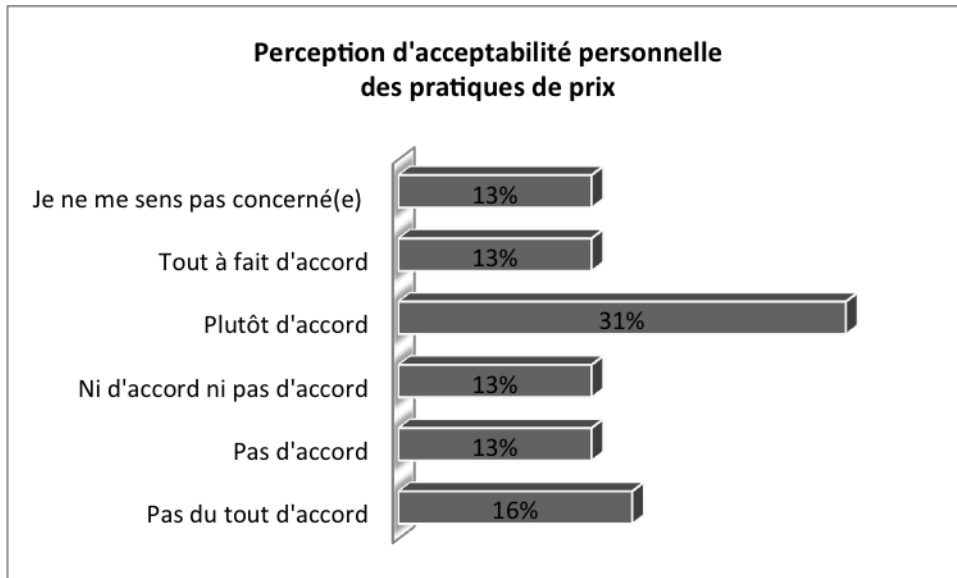
20.1. Pratiques de prix / Perception éthique de justice

Considérez-vous la pratique de prix (diminution agressive des prix) des grandes plates- formes de librairie numérique comme étant : Juste



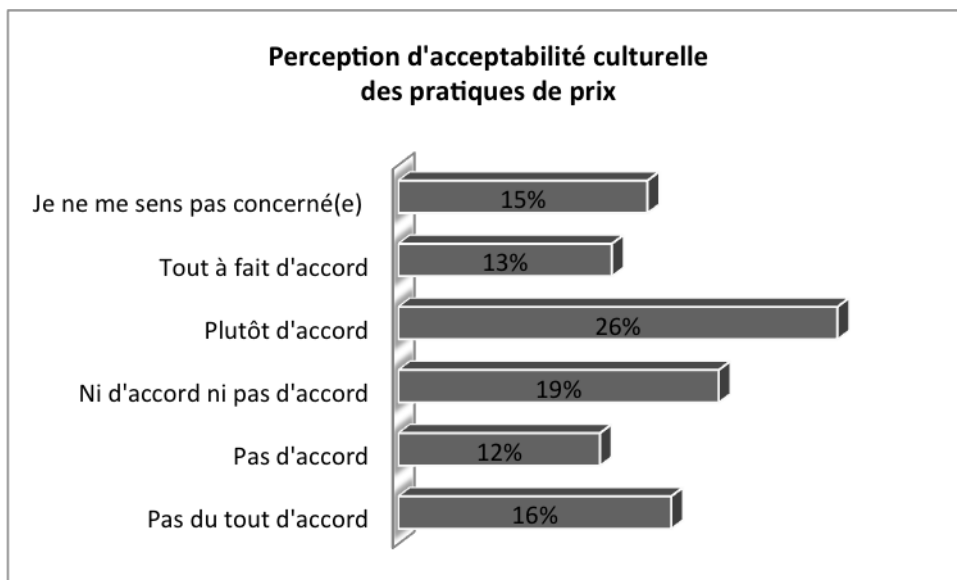
20.2. Pratiques de prix / Perception éthique relativiste (acceptabilité personnelle)

Considérez-vous la pratique de prix (diminution agressive des prix) des grandes plates- formes de librairie numérique comme étant : Acceptable (pour vous)



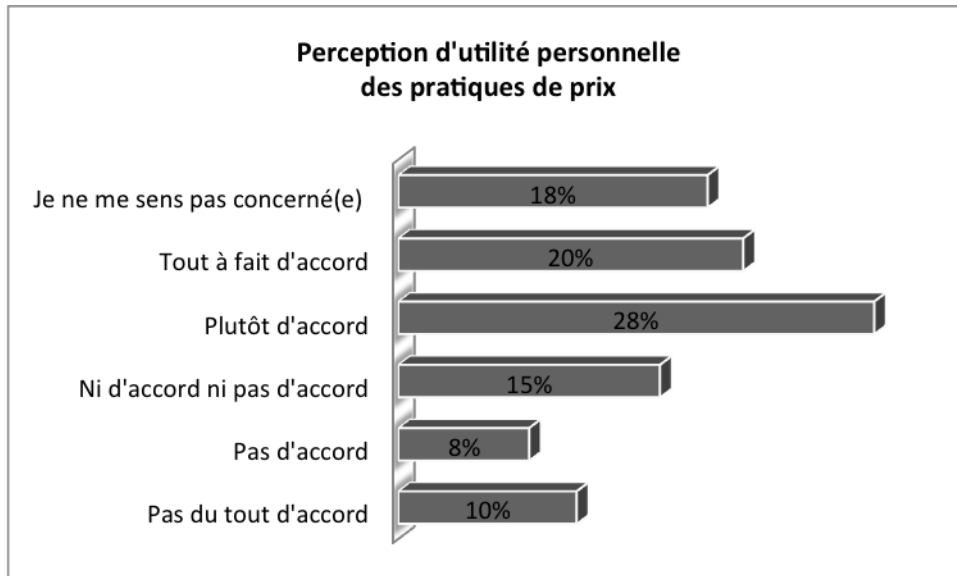
20.3. Pratiques de prix / Perception éthique relativiste (acceptabilité culturelle)

Considérez-vous la pratique de prix (diminution agressive des prix) des grandes plates- formes de librairie numérique comme étant : Acceptable (dans votre culture)



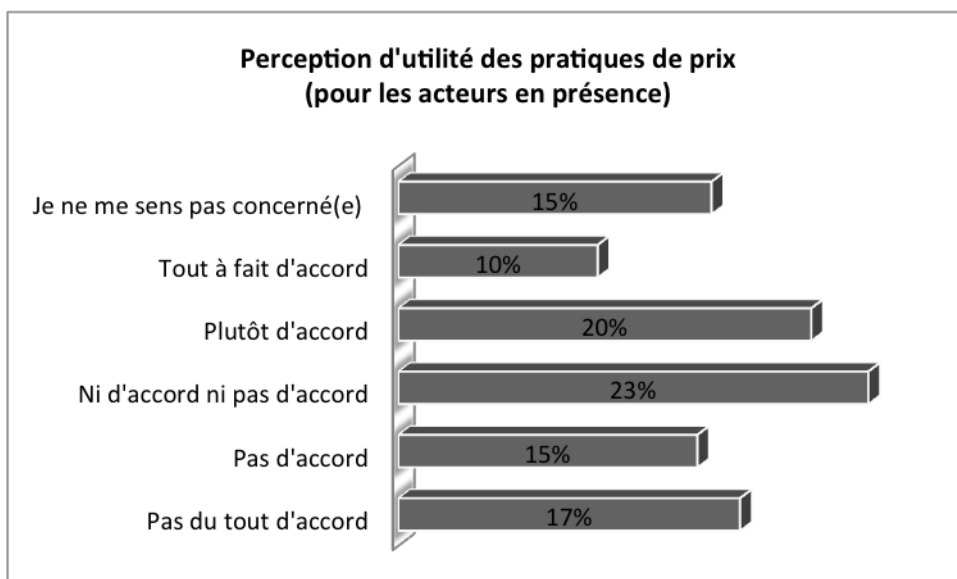
20.4. Pratiques de prix / Perception éthique utilitariste (utilité personnelle)

Considérez-vous la pratique de prix (diminution agressive des prix) des grandes plates- formes de librairie numérique comme étant : Profitable (pour vous)



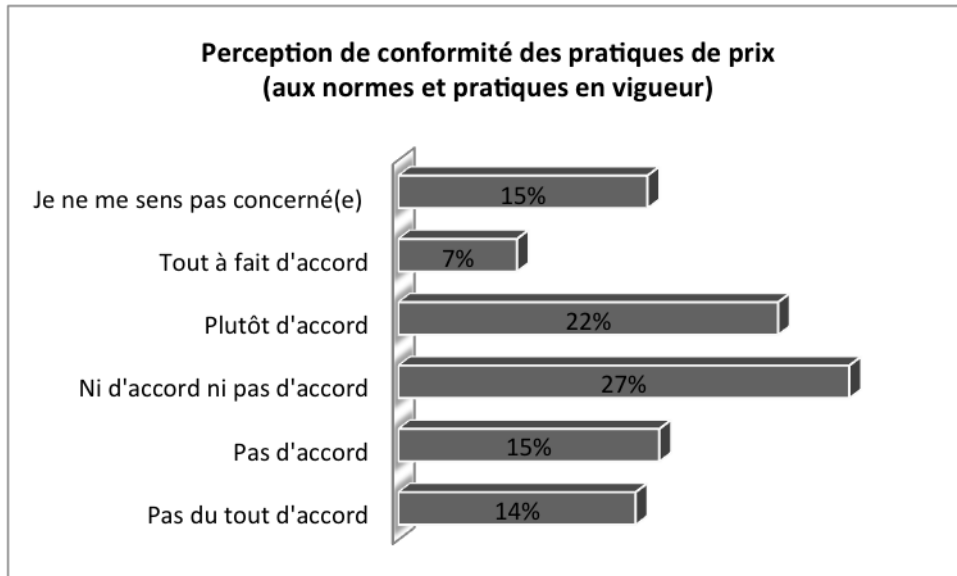
20.5. Pratiques de prix / Perception éthique utilitariste (utilité pour les acteurs en vigueur)

Considérez-vous la pratique de prix (diminution agressive des prix) des grandes plates- formes de librairie numérique comme étant : Profitable (pour les acteurs en présence)



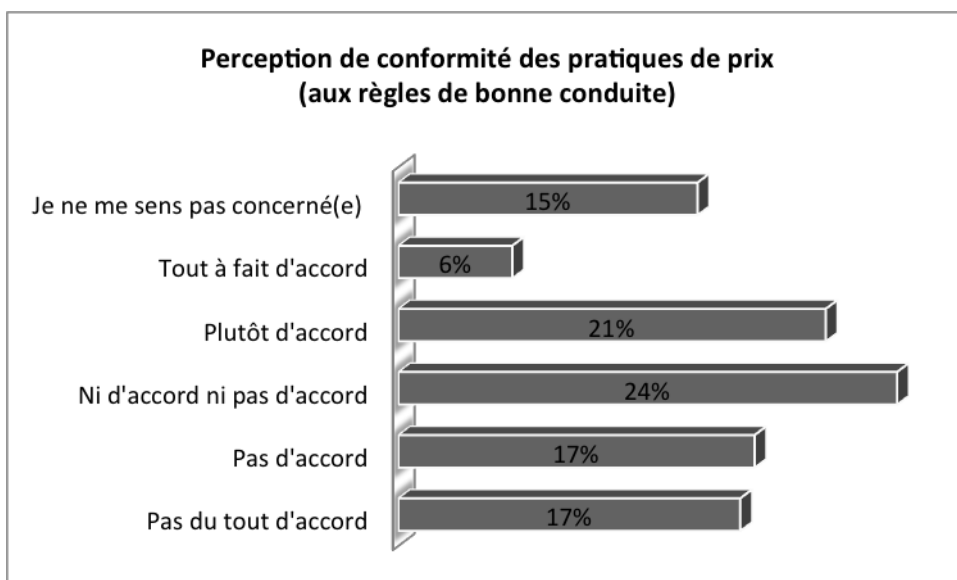
20.6. Pratiques de prix / Perception éthique déontologique (conformité aux normes et pratiques en vigueur)

Considérez-vous la pratique de prix (diminution agressive des prix) des grandes plates- formes de librairie numérique comme étant : Conforme (aux normes et pratiques en vigueur)



20.7. Pratiques de prix / Perception éthique déontologique (conformité aux règles de bonne conduite)

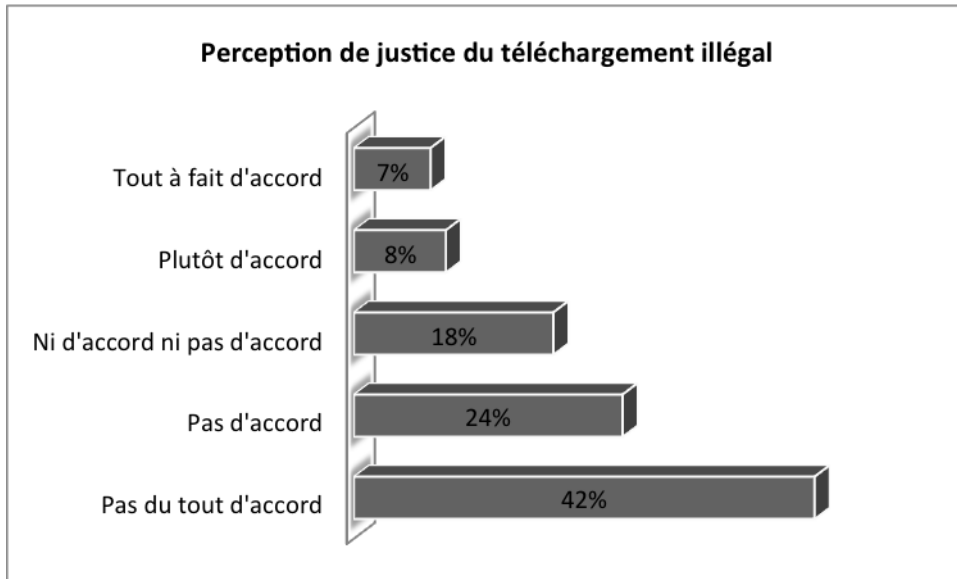
Considérez-vous la pratique de prix (diminution agressive des prix) des grandes plates- formes de librairie numérique comme étant : Conforme (aux règles de bonne conduite)



21. Téléchargement illégal

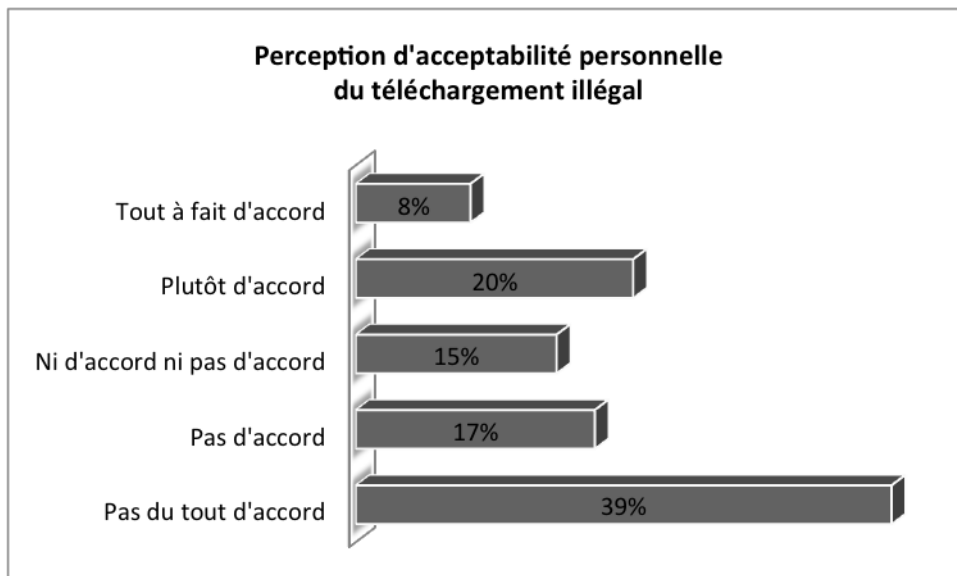
21.1. Téléchargement illégal / Perception éthique de justice

Le téléchargement ou la copie sans droit de livres numériques vous semble : Juste



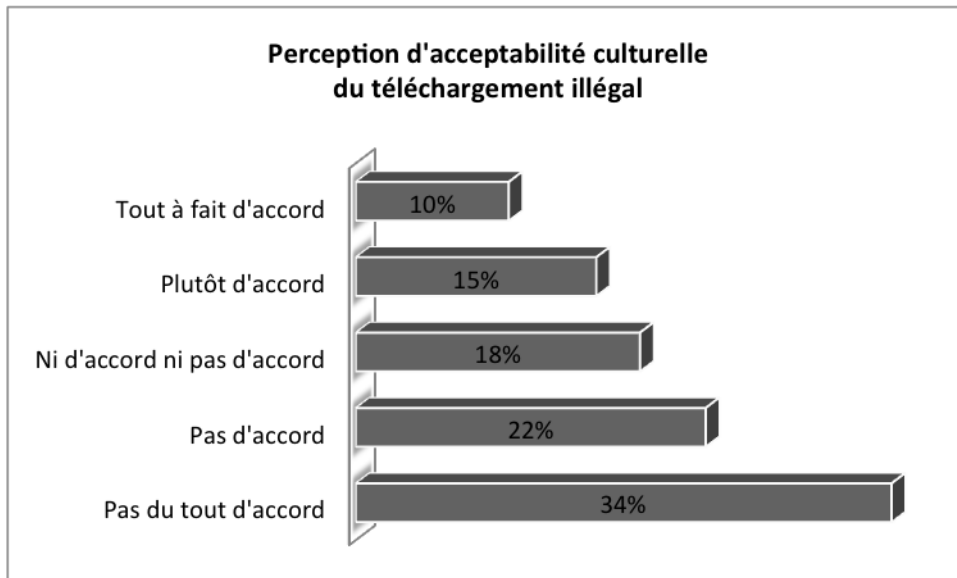
21.2. Téléchargement illégal / Perception éthique relativiste (acceptabilité personnelle)

Le téléchargement ou la copie sans droit de livres numériques vous semble : Acceptable (pour vous)



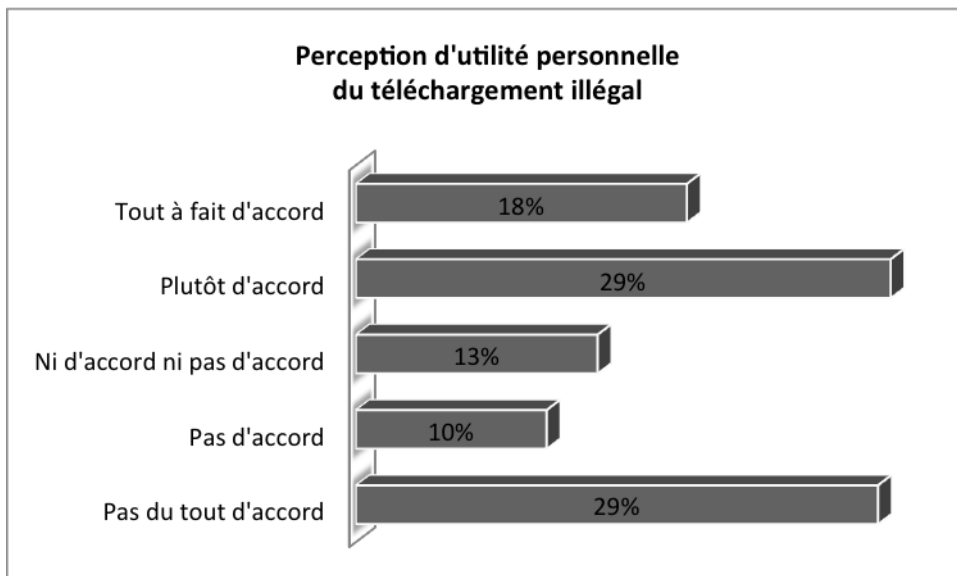
21.3. Téléchargement illégal / Perception éthique relativiste (acceptabilité culturelle)

Le téléchargement ou la copie sans droit de livres numériques vous semble : Acceptable (dans votre culture)



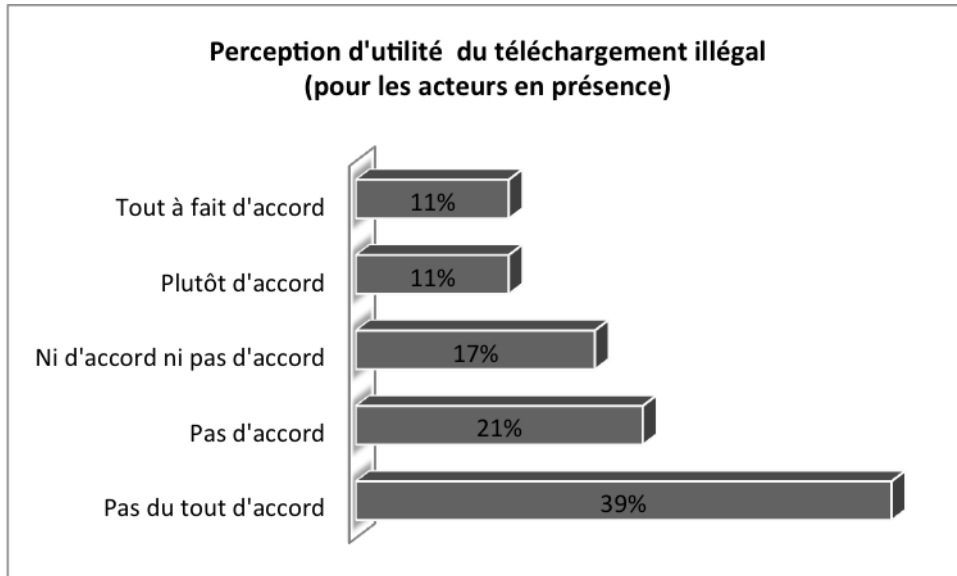
21.4. Téléchargement illégal / Perception éthique utilitariste (utilité personnelle)

Le téléchargement ou la copie sans droit de livres numériques vous semble : Profitable (pour vous)



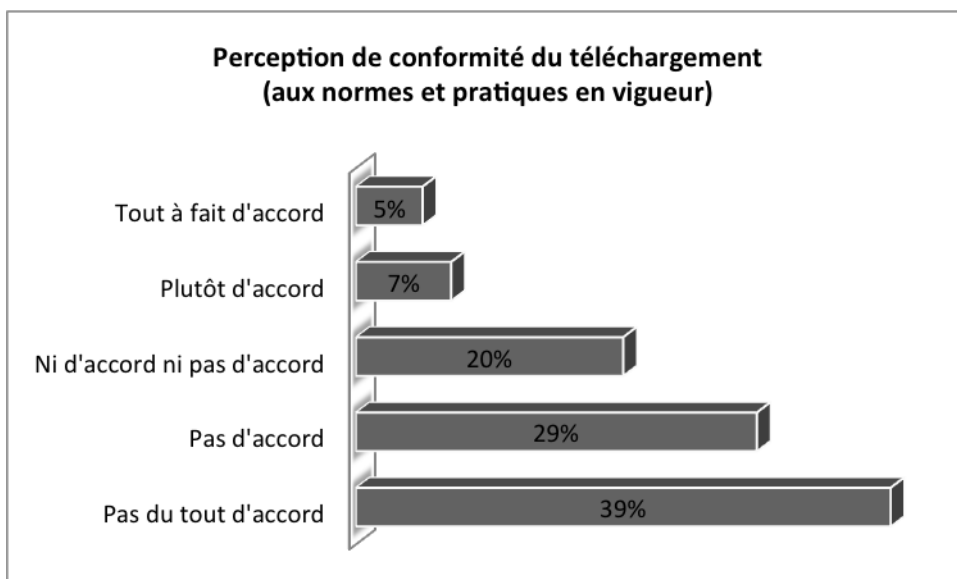
21.5. Téléchargement illégal / Perception éthique utilitariste (utilité pour les acteurs en présence)

Le téléchargement ou la copie sans droit de livres numériques vous semble : Profitable (pour les acteurs en présence)



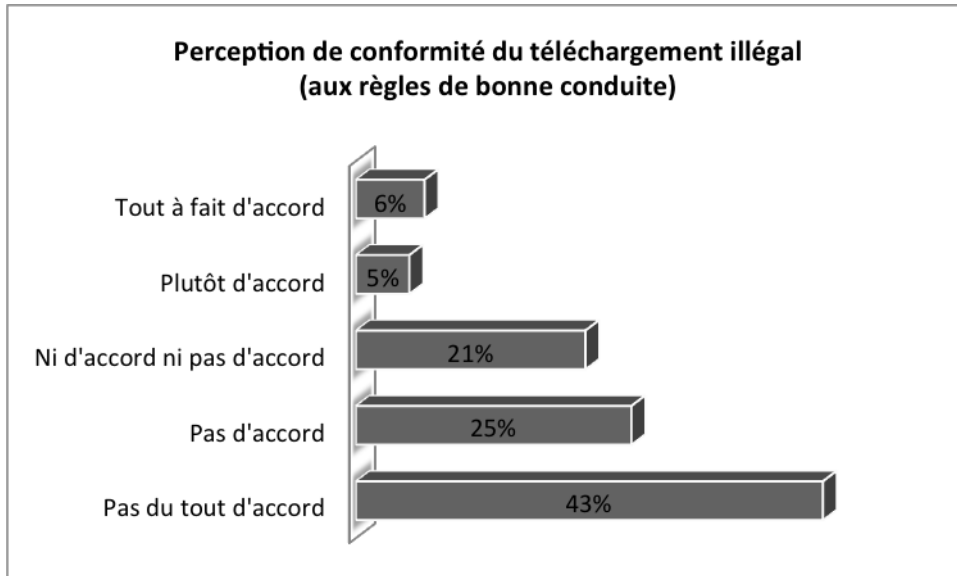
21.6. Téléchargement illégal / Perception éthique déontologique (conformité aux normes et pratiques en vigueur)

Le téléchargement ou la copie sans droit de livres numériques vous semble : Conforme (aux normes et pratiques en vigueur)



21.7. Téléchargement illégal / Perception éthique déontologique (conformité aux règles de bonne conduite)

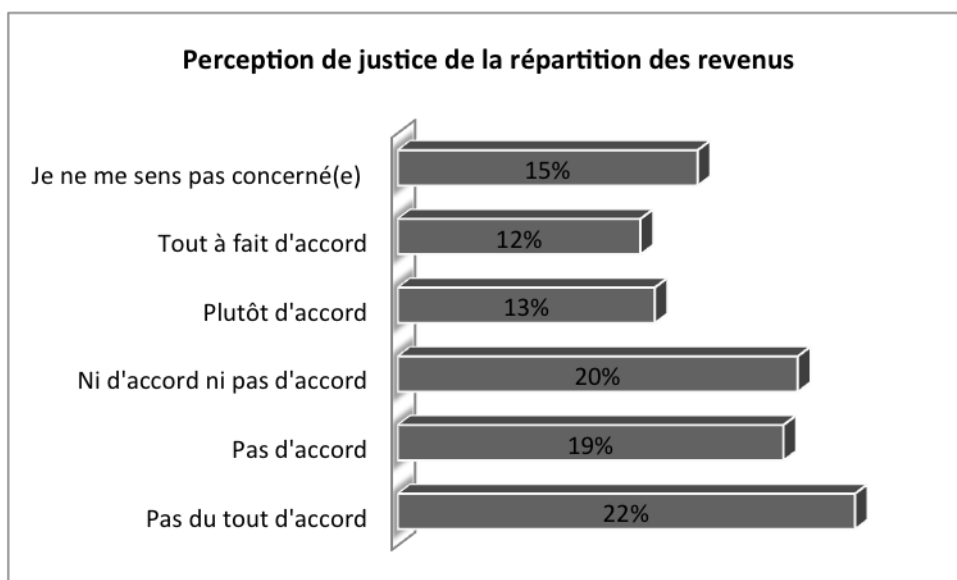
Le téléchargement ou la copie sans droit de livres numériques vous semble : Conforme (aux règles de bonne conduite)



22. Répartition des revenus du livre numérique

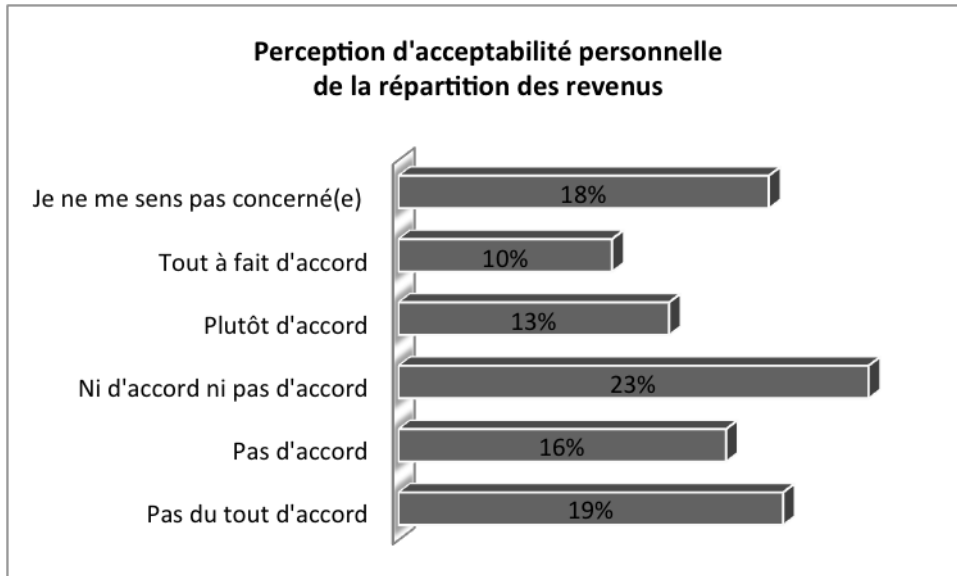
22.1. Répartition des revenus du livre numérique / Perception éthique de justice

Pensez-vous que la répartition des revenus entre les auteurs, éditeurs, libraires et autres intermédiaires de l'industrie du livre est : Juste



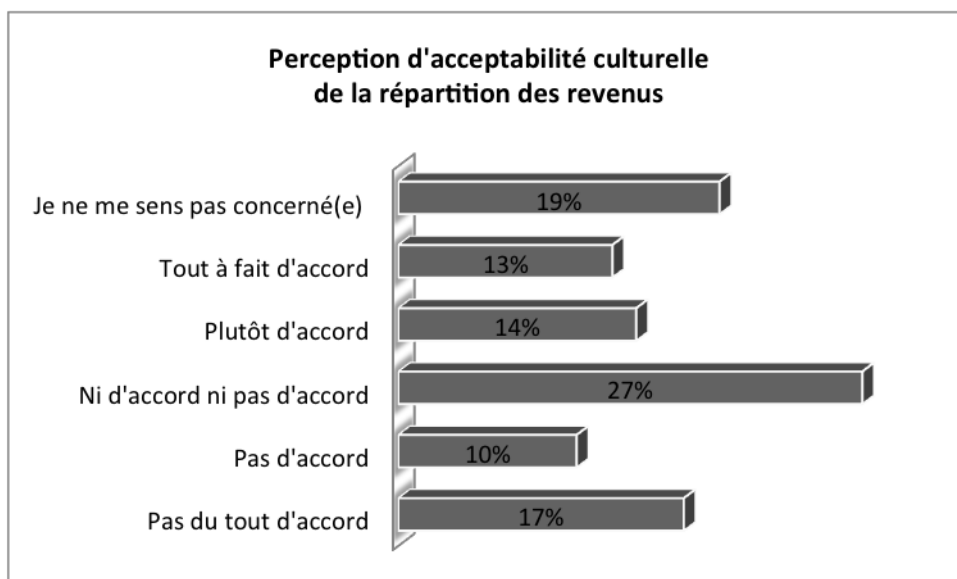
22.2. Répartition des revenus du livre numérique / Perception éthique relativiste (acceptabilité personnelle)

Pensez-vous que la répartition des revenus entre les auteurs, éditeurs, libraires et autres intermédiaires de l'industrie du livre est : Acceptable (pour vous)



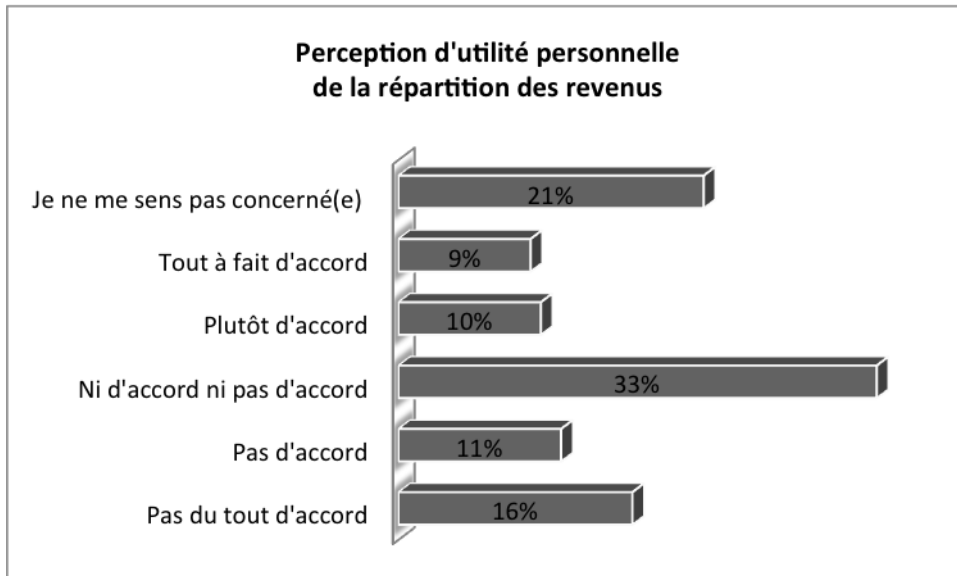
22.3. Répartition des revenus du livre numérique / Perception éthique relativiste (acceptabilité culturelle)

Pensez-vous que la répartition des revenus entre les auteurs, éditeurs, libraires et autres intermédiaires de l'industrie du livre est : Acceptable (dans votre culture)



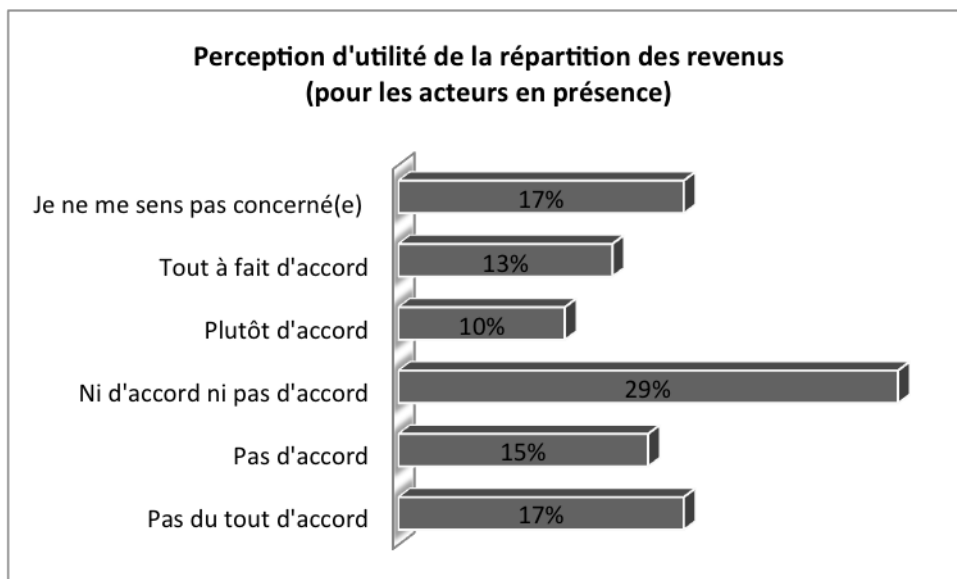
22.4. Répartition des revenus du livre numérique / Perception éthique utilitariste (utilité personnelle)

Pensez-vous que la répartition des revenus entre les auteurs, éditeurs, libraires et autres intermédiaires de l'industrie du livre est : Profitable (pour vous)



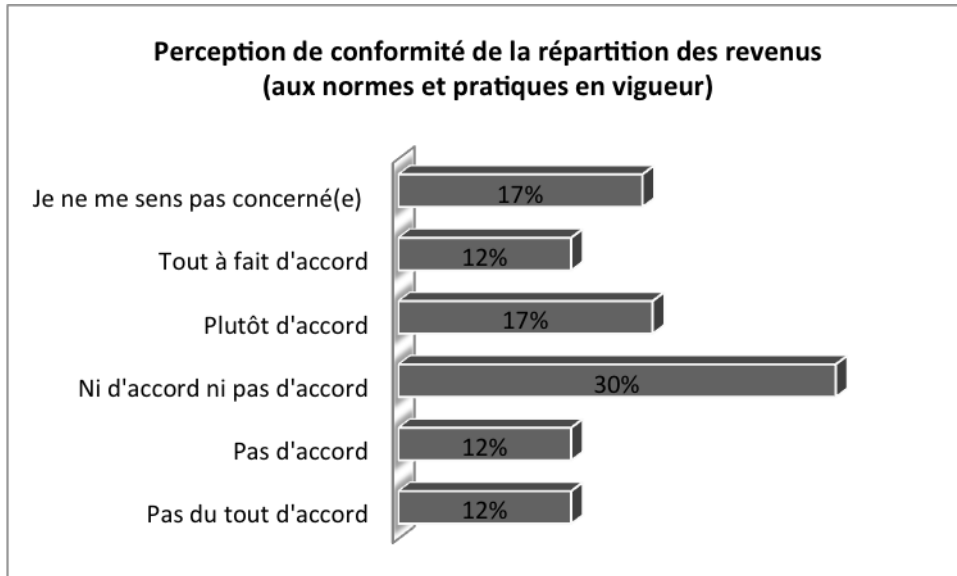
22.5. Répartition des revenus du livre numérique / Perception éthique utilitariste (utilité pour les acteurs en présence)

Pensez-vous que la répartition des revenus entre les auteurs, éditeurs, libraires et autres intermédiaires de l'industrie du livre est : Profitable (pour les acteurs en présence)



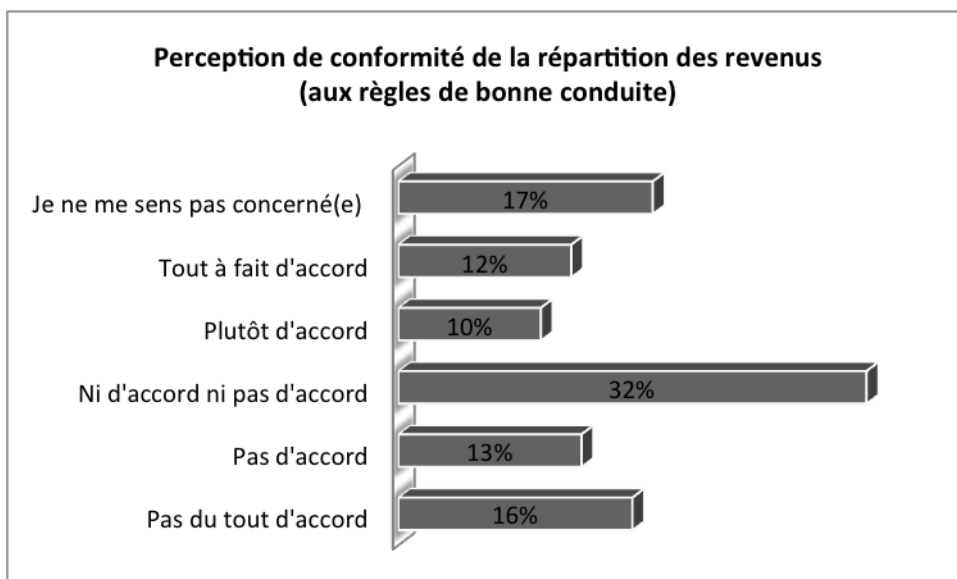
22.6. Répartition des revenus du livre numérique / Perception éthique déontologique (conformité aux normes et pratiques en vigueur)

Pensez-vous que la répartition des revenus entre les auteurs, éditeurs, libraires et autres intermédiaires de l'industrie du livre est : Conforme (aux normes et pratiques en vigueur)



22.7. Répartition des revenus du livre numérique / Perception éthique déontologique (conformité aux règles de bonne conduite)

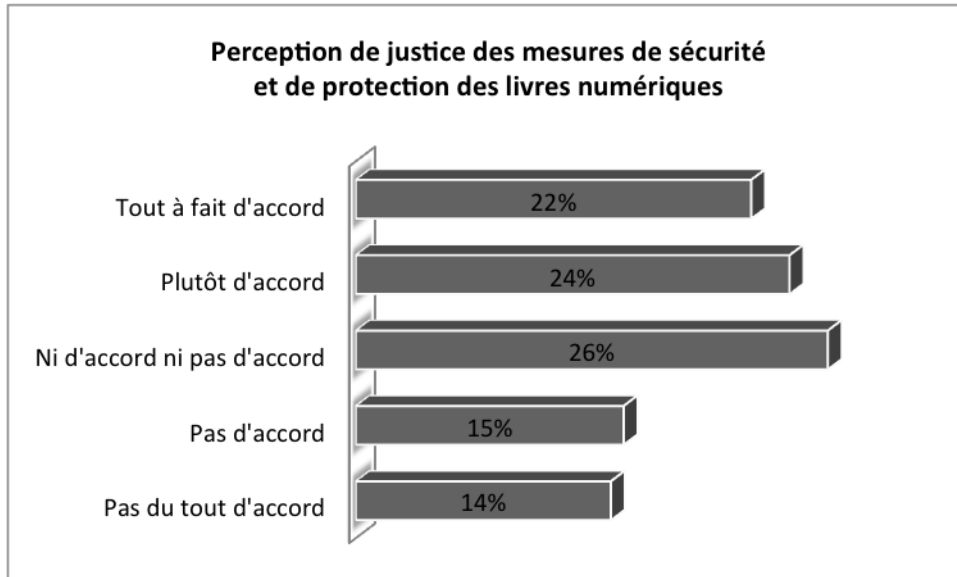
Pensez-vous que la répartition des revenus entre les auteurs, éditeurs, libraires et autres intermédiaires de l'industrie du livre est : Conforme (aux règles de bonne conduite)



23. Dispositifs de protection du livre numérique

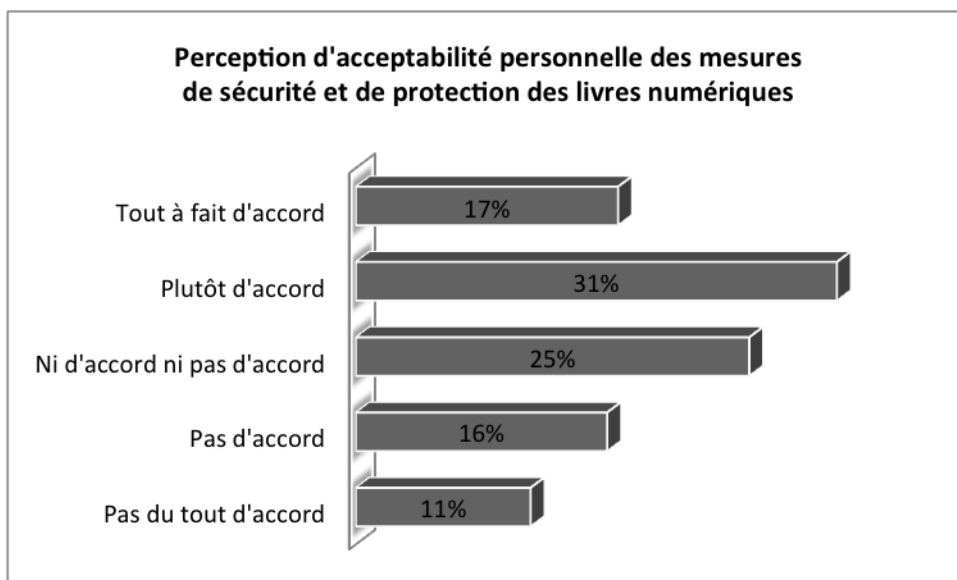
23.1. Mesures de sécurité et de protection (DRM et autres) / Perception éthique de justice

Dans les transactions et la circulation des livres numériques, les mesures de sécurité (DRM, et autres mesures de protection) vous semblent : Justes



23.2. Mesures de sécurité et de protection (DRM et autres) / Perception éthique relativiste (acceptabilité personnelle)

Dans les transactions et la circulation des livres numériques, les mesures de sécurité (DRM, et autres mesures de protection) vous semblent : Acceptables (pour vous)



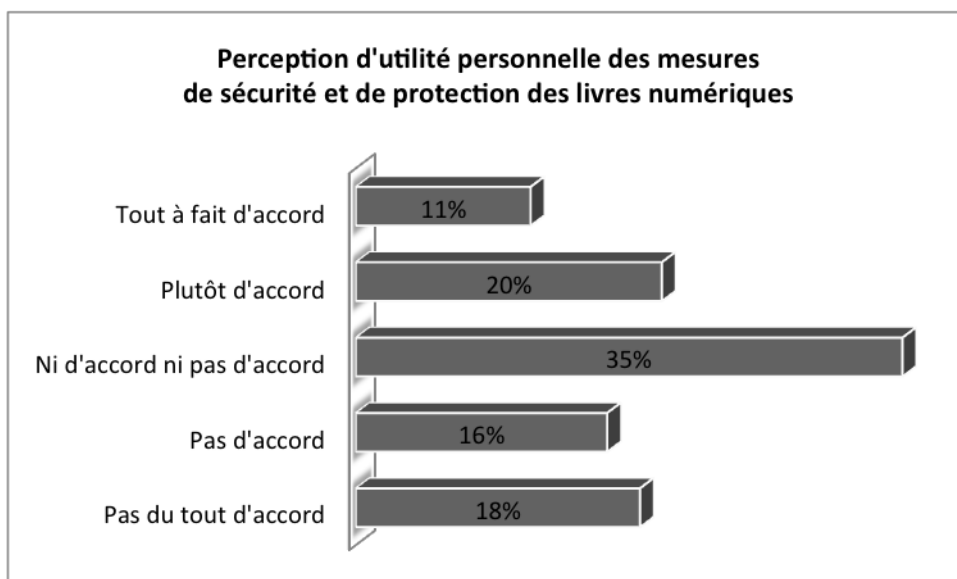
23.3. Mesures de sécurité et de protection (DRM et autres) / Perception éthique relativiste (acceptabilité culturelle)

Dans les transactions et la circulation des livres numériques, les mesures de sécurité (DRM, et autres mesures de protection) vous semblent : Acceptables (dans votre culture)



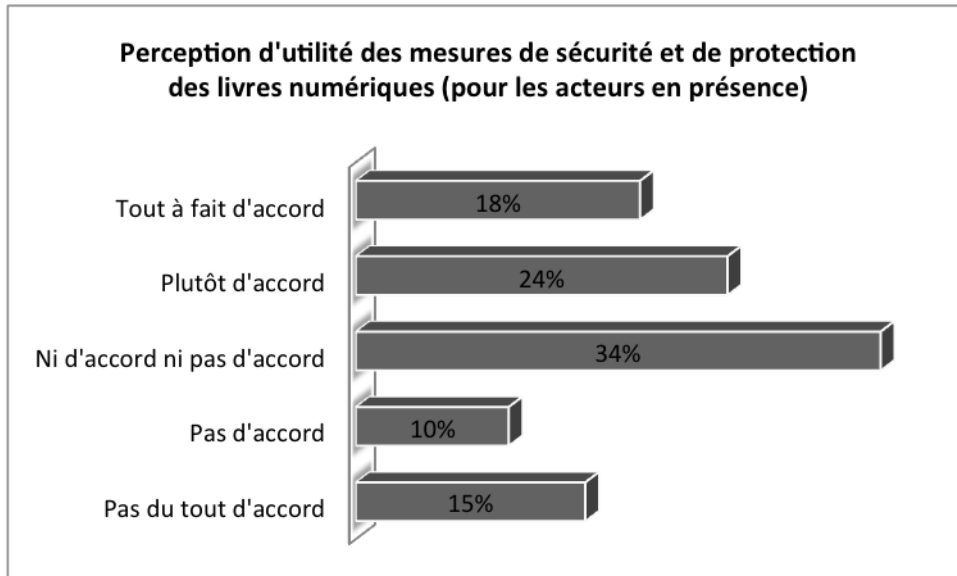
23.4. Mesures de sécurité et de protection (DRM et autres) / Perception éthique utilitariste (utilité personnelle)

Dans les transactions et la circulation des livres numériques, les mesures de sécurité (DRM, et autres mesures de protection) vous semblent : Profitables (pour vous)



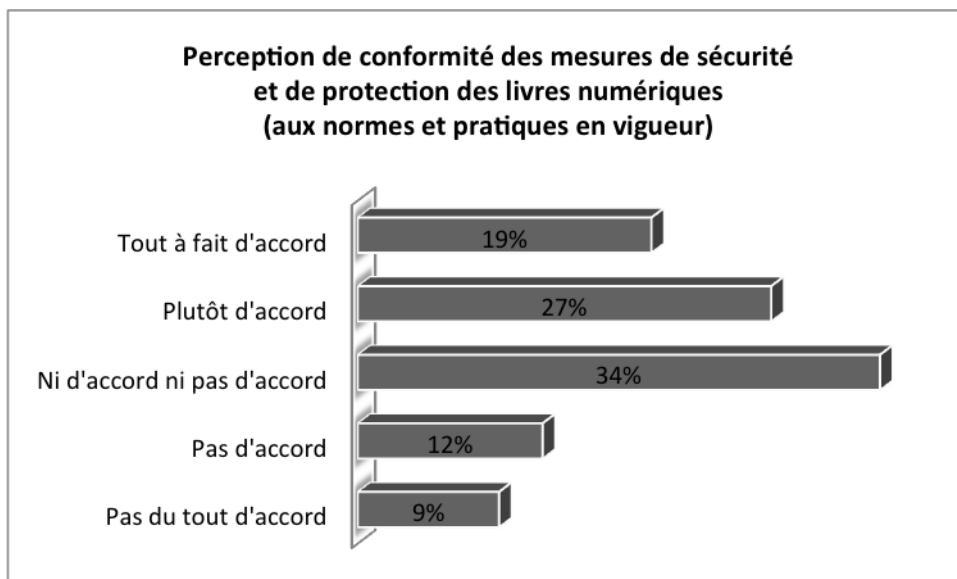
23.5. Mesures de sécurité et de protection (DRM et autres) / Perception éthique utilitariste (utilité pour les acteurs en présence)

Dans les transactions et la circulation des livres numériques, les mesures de sécurité (DRM, et autres mesures de protection) vous semblent : Profitables (pour les acteurs en présence)



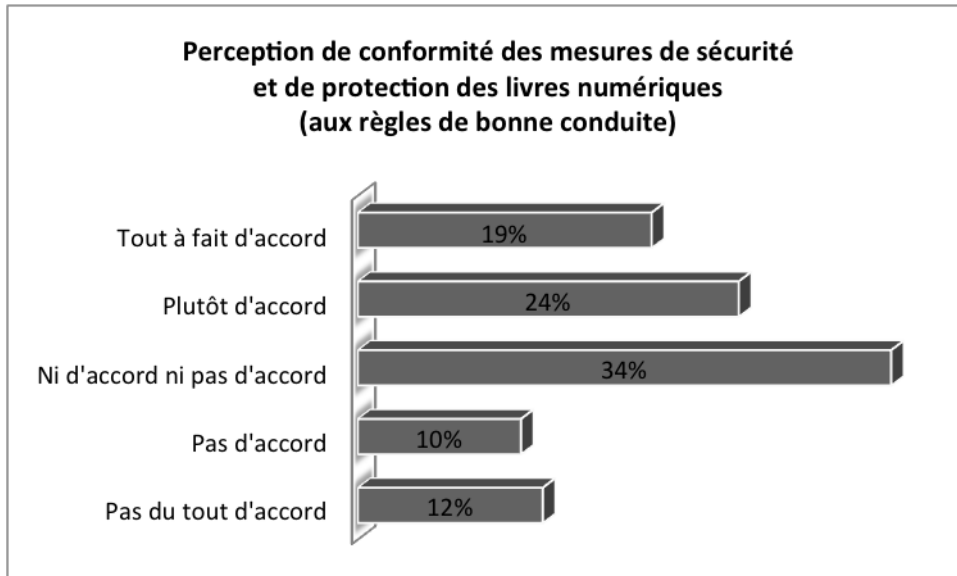
23.6. Mesures de sécurité et de protection (DRM et autres) / Perception éthique déontologique (conformité aux normes et pratiques en vigueur)

Dans les transactions et la circulation des livres numériques, les mesures de sécurité (DRM, et autres mesures de protection) vous semblent : Conformes (aux normes et pratiques en vigueur)



23.7. Mesures de sécurité et de protection (DRM et autres) / Perception éthique déontologique (conformité aux règles de bonne conduite)

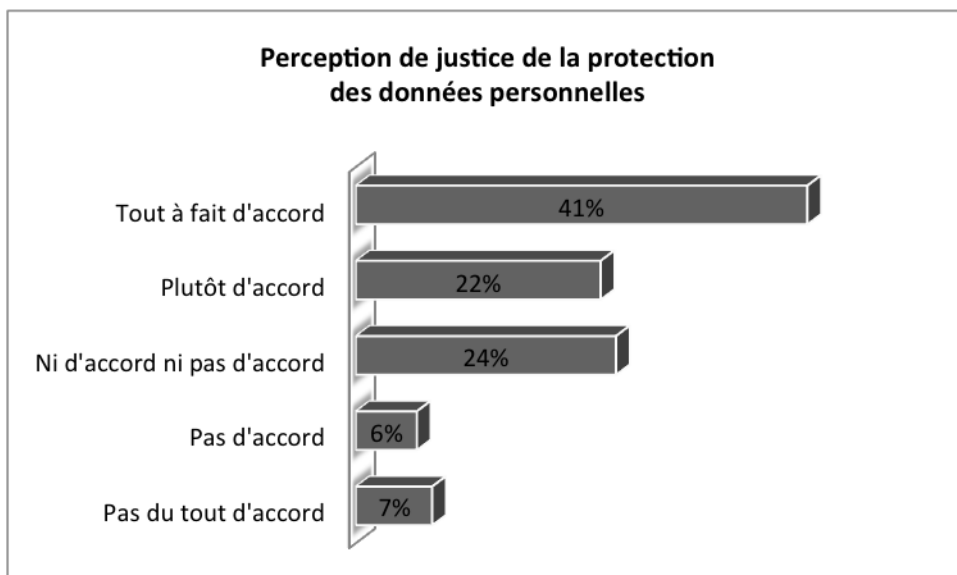
Dans les transactions et la circulation des livres numériques, les mesures de sécurité (DRM, et autres mesures de protection) vous semblent : Conformes (aux règles de bonne conduite)



24. Protection des données personnelles

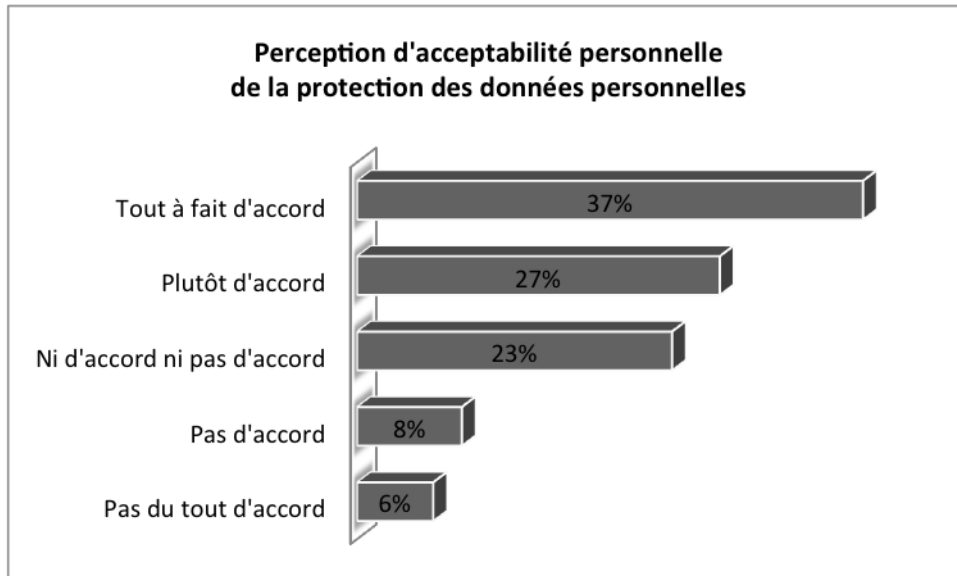
24.1. Protection des données personnelles / Perception éthique déontologique

Dans les transactions et la circulation des livres numériques, la protection des données personnelles vous semblent : Juste



24.2. Protection des données personnelles / Perception éthique relativiste (acceptabilité personnelle)

Dans les transactions et la circulation des livres numériques, la protection des données personnelles vous semblent : Acceptable (pour vous)



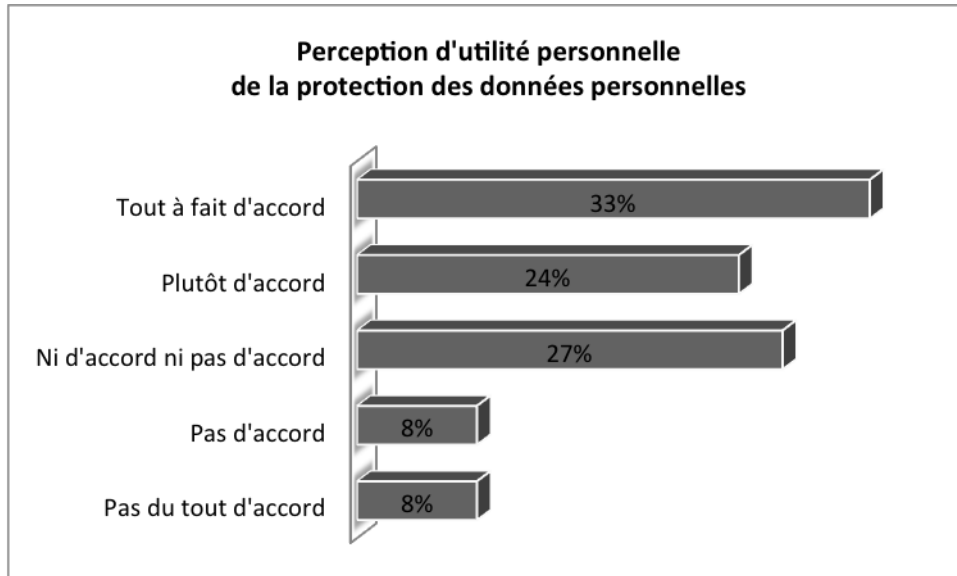
24.3. Protection des données personnelles / Perception éthique relativiste (acceptabilité culturelle)

Dans les transactions et la circulation des livres numériques, la protection des données personnelles vous semblent : Acceptable (dans votre culture)



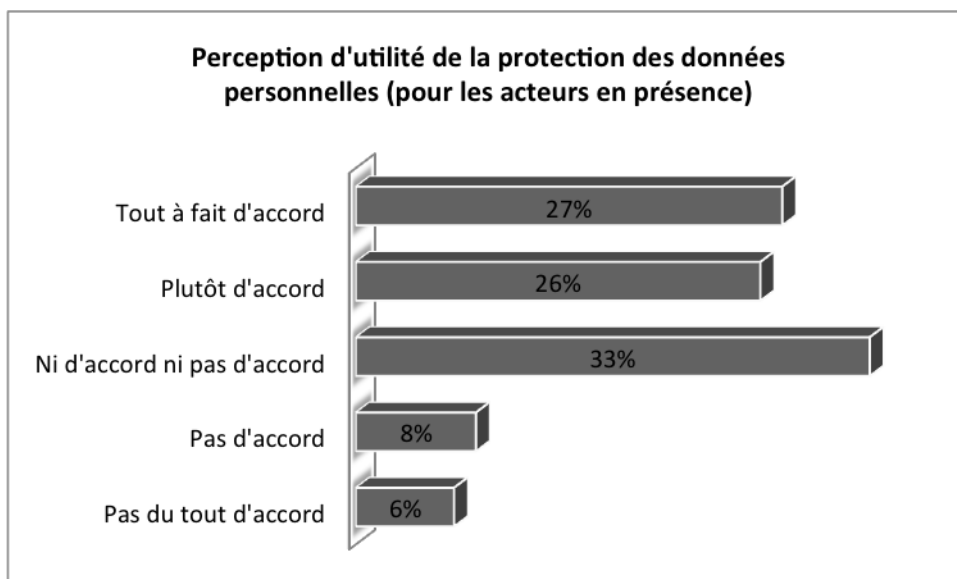
24.4. Protection des données personnelles / Perception éthique utilitariste (utilité personnelle)

Dans les transactions et la circulation des livres numériques, la protection des données personnelles vous semblent : Profitable (pour vous)



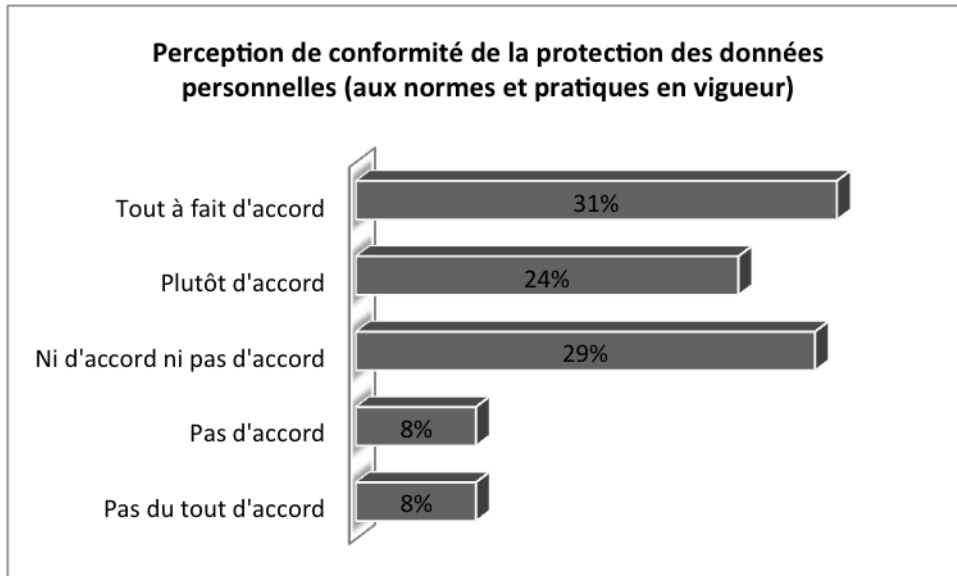
24.5. Protection des données personnelles / Perception éthique utilitariste (utilité pour les acteurs en présence)

Dans les transactions et la circulation des livres numériques, la protection des données personnelles vous semblent : Profitable (pour les acteurs en présence)



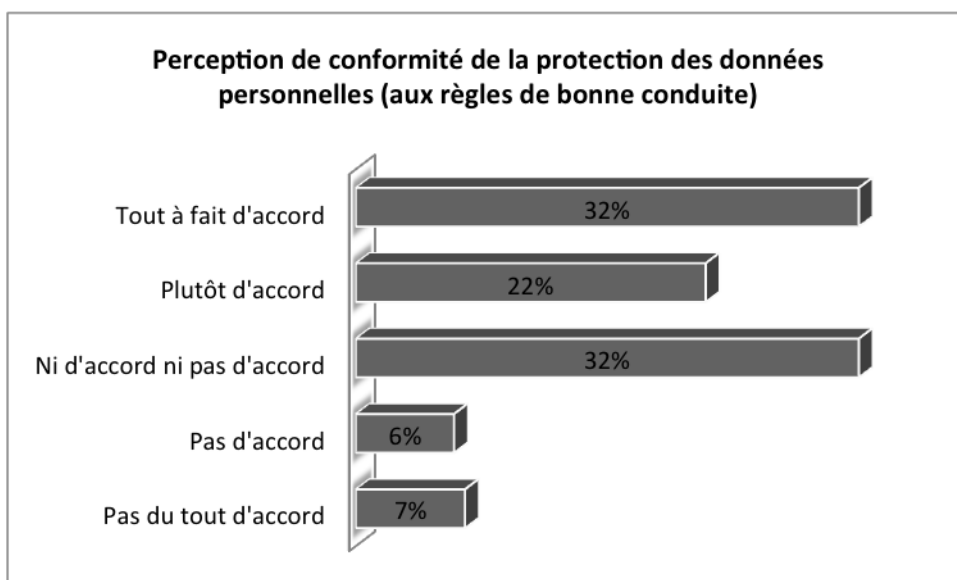
24.6. Protection des données personnelles / Perception éthique déontologique (conformité aux normes et pratiques en vigueur)

Dans les transactions et la circulation des livres numériques, la protection des données personnelles vous semblent : Conforme (aux normes et pratiques en vigueur)



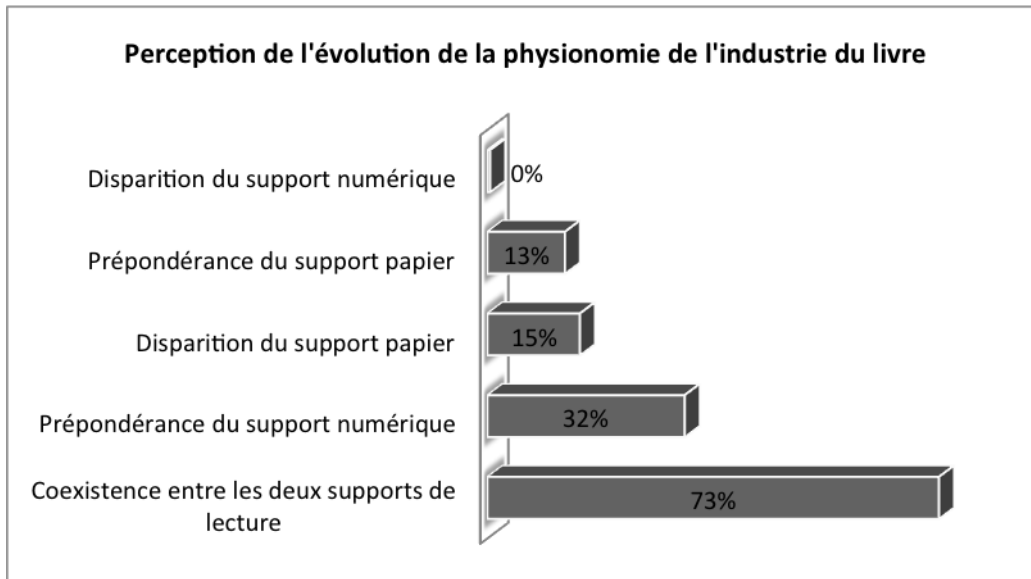
24.7. Protection des données personnelles / Perception éthique déontologique (conformité aux règles de bonne conduite)

Dans les transactions et la circulation des livres numériques, la protection des données personnelles vous semblent : Conforme (aux règles de bonne conduite)



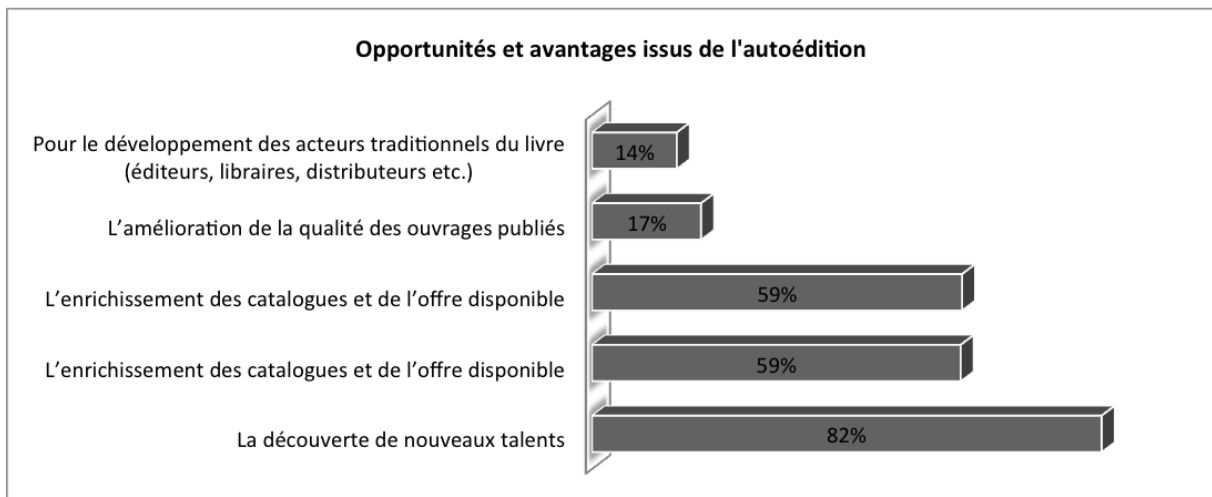
25. Perception de l'évolution de la physionomie de l'industrie du livre

A long terme comment voyez-vous l'avenir du livre papier face au développement du livre numérique?



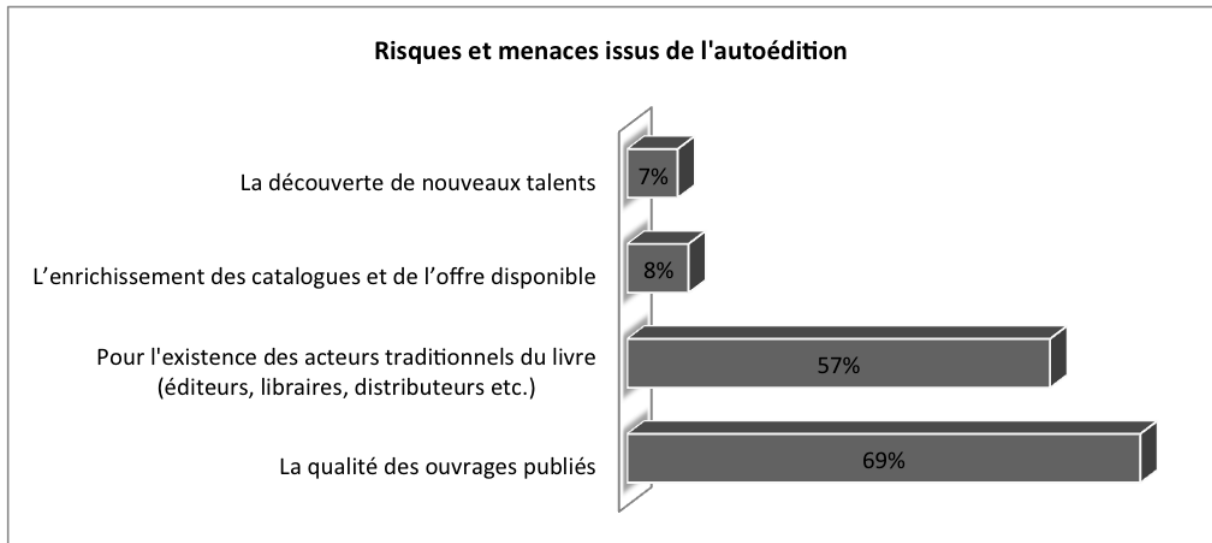
26. Autoédition : opportunités et avantages

Trouvez-vous que l'autoédition (le fait pour l'auteur d'éditer et de diffuser lui-même ses propres ouvrages) constitue une opportunité pour :



27. Autoédition : risques et menaces

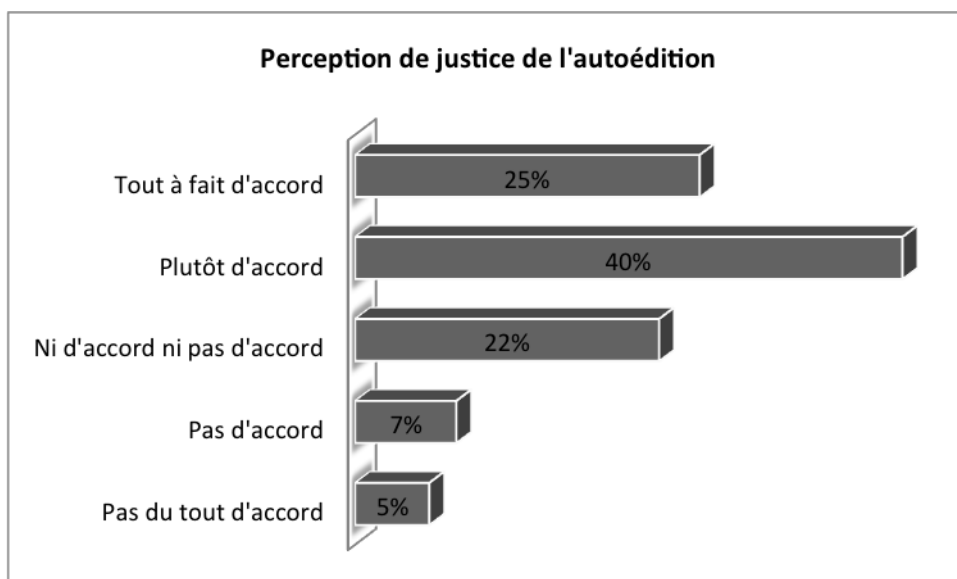
Trouvez-vous que l'autoédition (le fait pour l'auteur d'éditer et de diffuser lui-même ses propres ouvrages) constitue un risque pour :



28. Autoédition

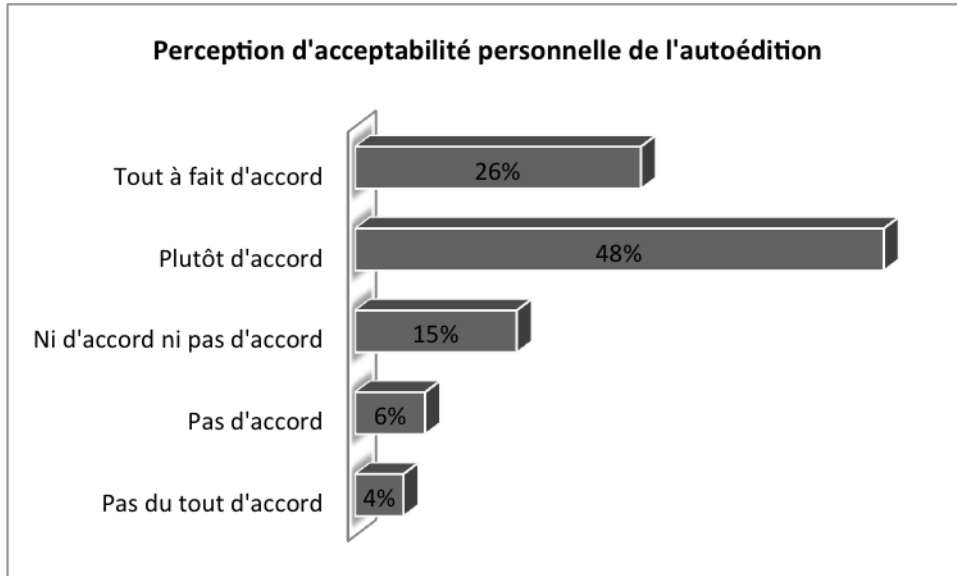
28.1. Autoédition / Perception éthique de justice

Considérez-vous l'autoédition (le fait pour l'auteur d'éditer et de diffuser lui-même ses propres ouvrages) comme étant : Juste



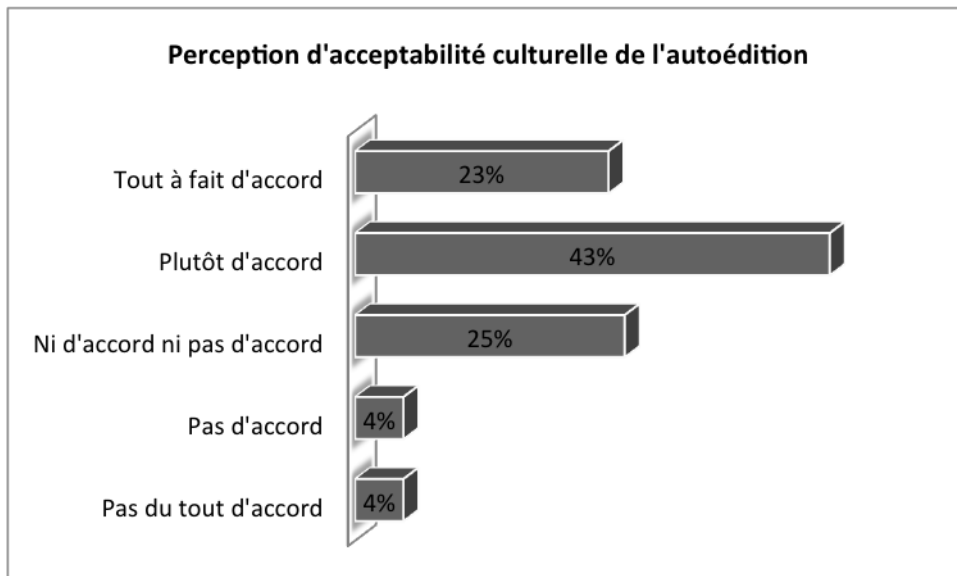
28.2. Autoédition / Perception éthique relativiste (acceptabilité personnelle)

Considérez-vous l'autoédition (le fait pour l'auteur d'éditer et de diffuser lui-même ses propres ouvrages) comme étant : Acceptable (pour vous)



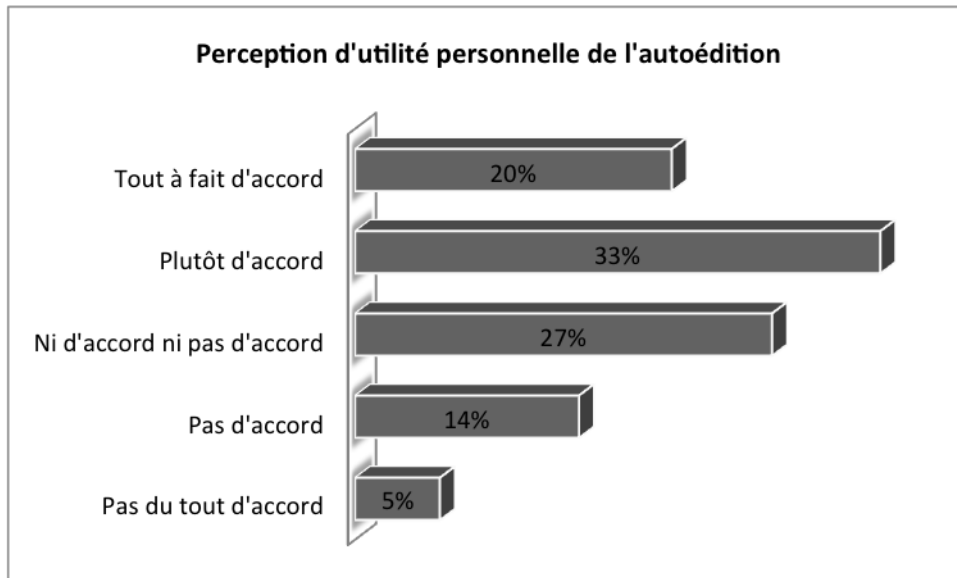
28.3. Autoédition / Perception éthique relativiste (acceptabilité culturelle)

Considérez-vous l'autoédition (le fait pour l'auteur d'éditer et de diffuser lui-même ses propres ouvrages) comme étant : Acceptable (dans votre culture)



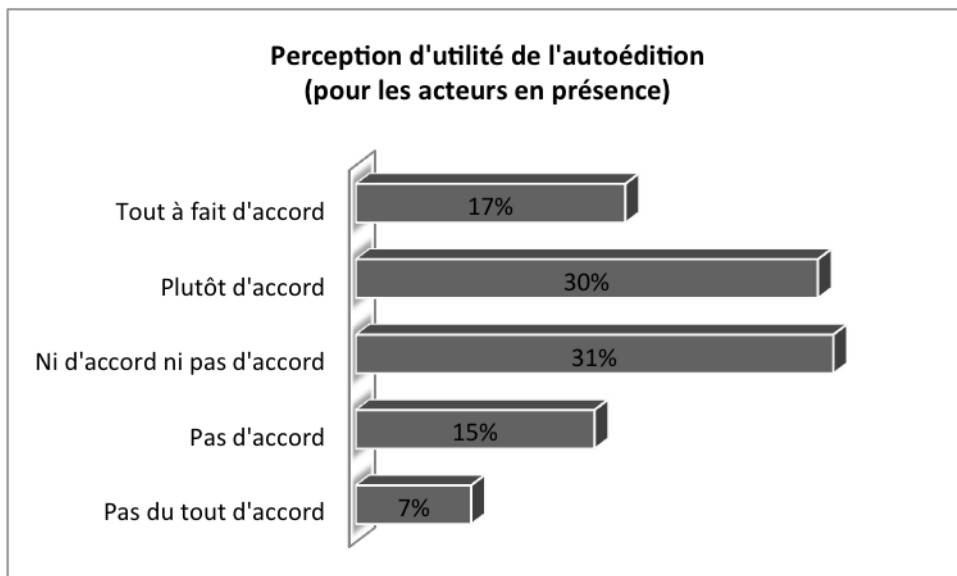
28.4. Autoédition / Perception éthique utilitariste (utilité personnelle)

Considérez-vous l'autoédition (le fait pour l'auteur d'éditer et de diffuser lui-même ses propres ouvrages) comme étant : Profitable (pour vous)



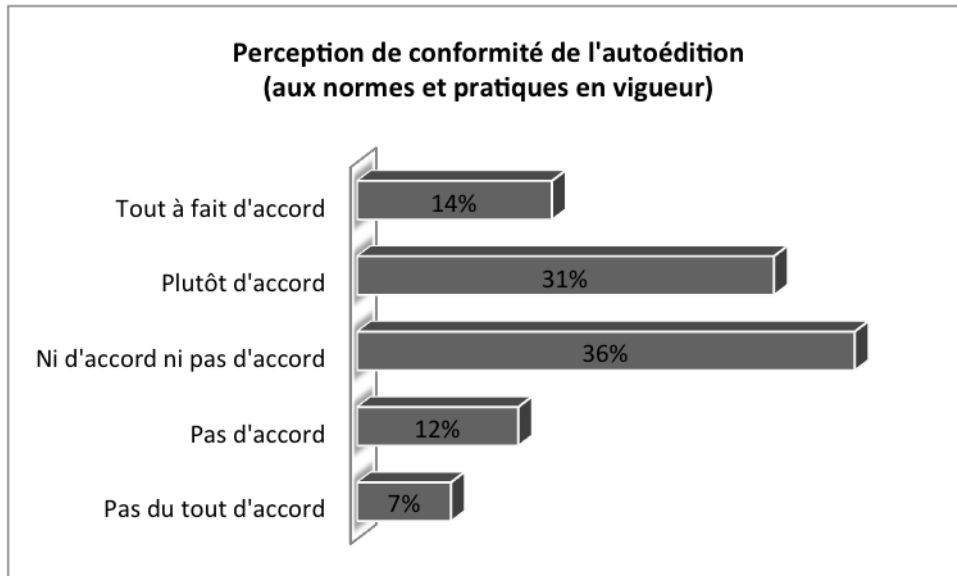
28.5. Autoédition / Perception éthique utilitariste (utilité pour les acteurs en présence)

Considérez-vous l'autoédition (le fait pour l'auteur d'éditer et de diffuser lui-même ses propres ouvrages) comme étant : Profitable (pour les acteurs en présence)



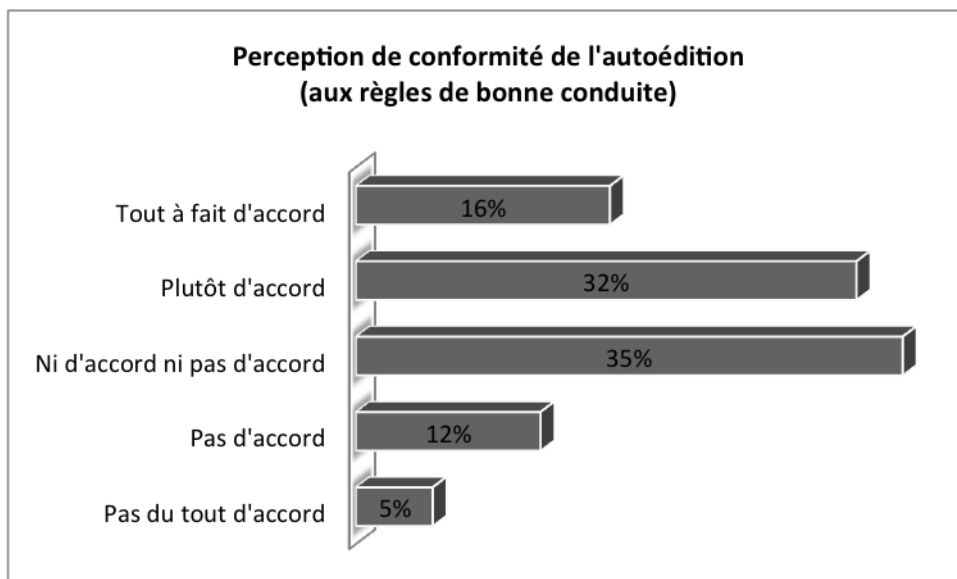
28.6. Autoédition / Perception éthique déontologique (conformité aux normes et pratiques en vigueur)

Considérez-vous l'autoédition (le fait pour l'auteur d'éditer et de diffuser lui-même ses propres ouvrages) comme étant : Conforme (aux normes et pratiques en vigueur)



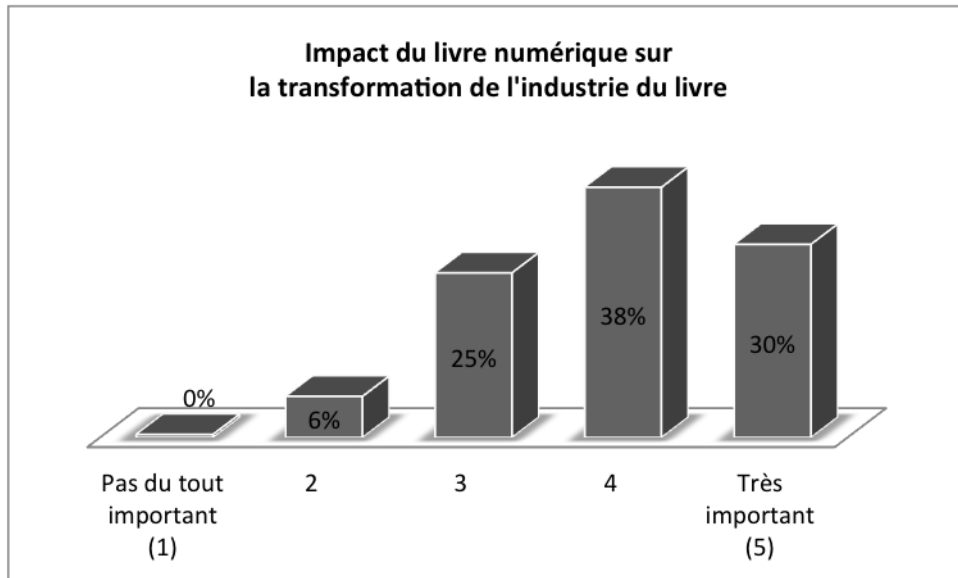
28.7. Autoédition / Perception éthique déontologique (conformité aux règles de bonne conduite)

Considérez-vous l'autoédition (le fait pour l'auteur d'éditer et de diffuser lui-même ses propres ouvrages) comme étant : Conforme (aux règles de bonne conduite)



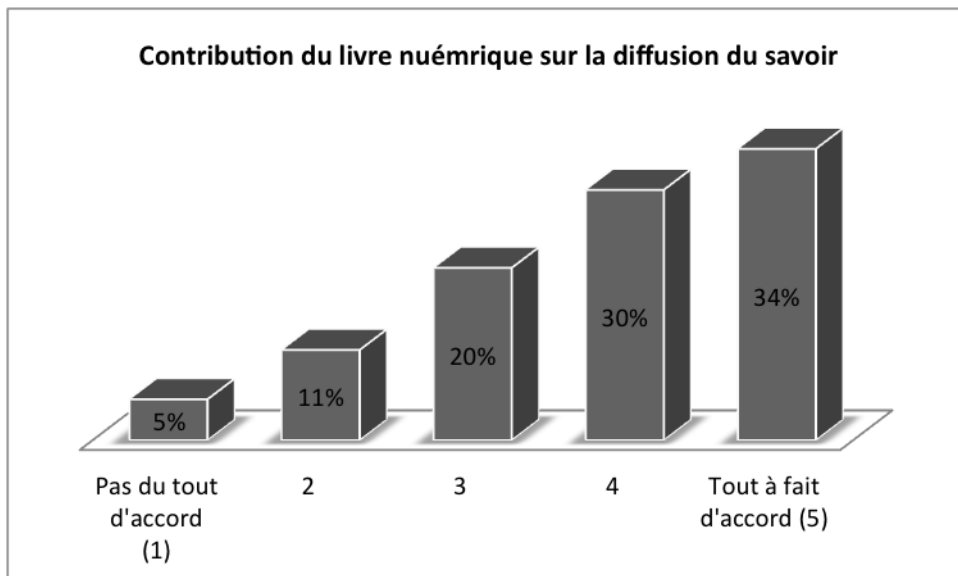
29. Impact du livre numérique sur la transformation de l'industrie du livre

Considérez-vous l'impact du livre numérique sur la transformation de l'industrie du livre comme étant:



30. Contribution du livre numérique sur la diffusion du savoir

Considérez-vous que le développement du livre numérique contribuera à diffuser davantage le savoir et la connaissance ?



III- Informations sociodémographiques

31. Genre

Vous êtes ?

Homme	49,5%
Femme	50,5%

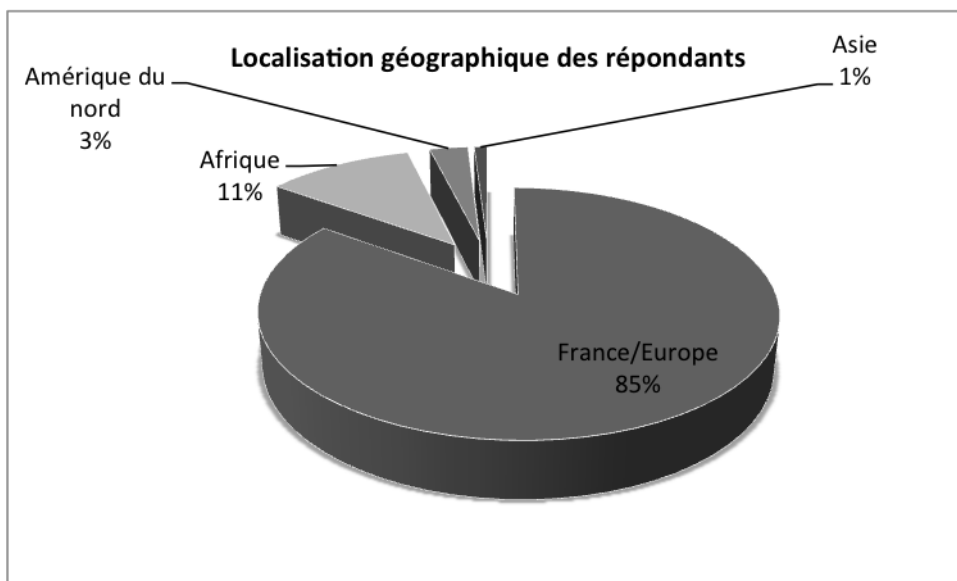
32. Age

Votre âge ?

18-25 ans	37%
26-35 ans	30%
36-45 ans	17%
46-55 ans	7%
56-65 ans	6%
65 et plus	2%

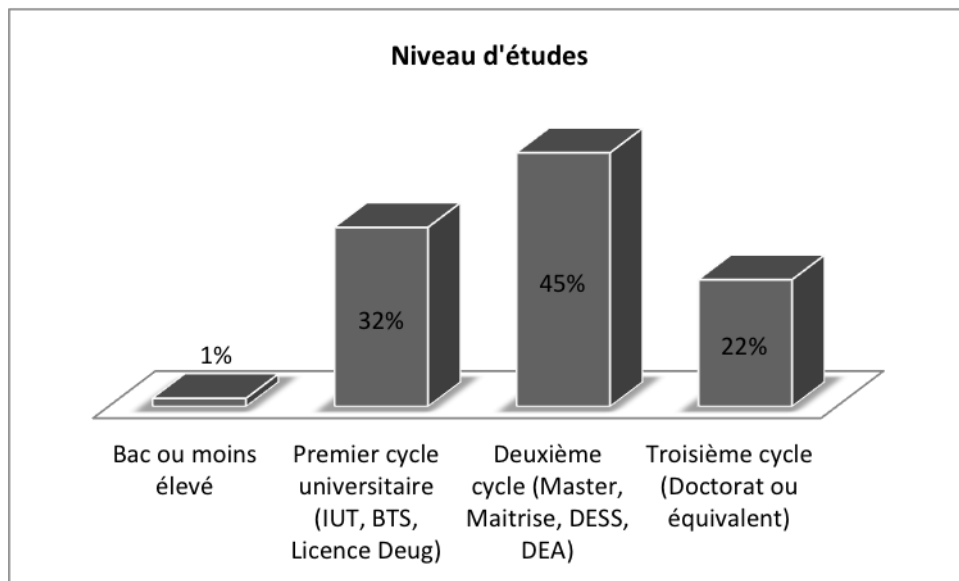
33. Localisation géographique

Quel est votre lieu de résidence ?



34- Niveau d'études

Quel est votre niveau d'études ?



35. Catégorie socio-professionnelle

Quelle est votre catégorie socio-professionnelle ?

Agriculteur	0,5%
Artisan, commerçant	1,9%
Cadre, profession libérale, chef d'entreprise	24,8%
Enseignant	13,6%
Etudiant	41,3%
Fonctionnaire	5,3%
Ouvrier	1,0%
Parent au foyer	3,4%
Profession intermédiaire	2,9%
Sans activité	2,4%
Retraité	1,5%
Autres	1,5%

36. Type d'acteur dans la chaîne du livre

Quel acteur êtes-vous dans la chaîne du livre :

Lecteur	95,1%
Auteur	13,1%
Agent d'auteur	0,0%
Editeur	5,3%
Editeur de livre numérique	2,4%
Imprimeur	0,0%
Distributeur /Diffuseur	1,5%
E-Distributeur / E-Diffuseur	0,5%
Libraire	2,4%
E-libraire	1,5%
Fabricant de supports de lecture (liseuse)	0,5%
Autres : Traducteur, Critique, Bibliothécaire, Documentaliste etc.	8,7%

Annexe 5 : Résultats des analyses du modèle de recherche

1- Mesures de la validité convergente

Construit	Variables de mesure	Coefficient de corrélation	Statistique T
Contrôle comportemental perçu			
CR = 0,873852 Alpha de Cronbach = 0,808238 AVE = 0,634525	Q6	0,788278	22,551253
	Q7	0,763557	14,929047
	Q8	0,862889	23,106691
	Q9	0,767543	21,842330
Attitude			
CR = 0,787901 Alpha de Cronbach = 0,621750 AVE = 0,561464	Q16	0,806145	17,457254
	Q18	0,857408	34,527884
	Q30	0,547151	4,552452
Utilisation			
CR = 0,919780 Alpha de Cronbach = 0,868860 AVE = 0,792771	Q3	0,870021	29,515187
	Q4	0,928989	55,667105
	Q5	0,870836	26,128426
Jugement Moral (MES global)			
CR = 0,962221 Alpha de Cronbach = 0,953838 AVE = 0,784828	Q17	0,924189	48,602863
	Q19	0,928014	59,845408
	Q20	0,878782	37,761765
	Q21	0,801526	24,095154
	Q22	0,845717	32,436352
	Q23	0,891963	38,099841
	Q24	0,923537	48,814327
Usage éthique			
CR = 0,897910 Alpha de Cronbach = 0,857832 AVE = 0,637977	Q10	0,844408	29,188991
	Q11	0,740483	15,344406
	Q12	0,794347	25,339907
	Q13	0,815861	18,379724
	Q14	0,794941	26,552418

2- Contributions factorielles et contributions factorielles croisées

	Attitude	C.C Perçu	MES global	Usage éthique	Utilisation
Q16	0,806145	0,606990	0,590507	0,607533	0,566497
Q18	0,857408	0,572228	0,784101	0,656377	0,685214
Q30	0,547151	0,283628	0,329895	0,274618	0,194719
Q6	0,673259	0,788278	0,649004	0,683671	0,516390
Q7	0,442113	0,763557	0,504847	0,571126	0,596074
Q8	0,585107	0,862889	0,690018	0,743729	0,678246
Q9	0,441853	0,767543	0,448422	0,571812	0,447647
Q17	0,748562	0,758227	0,924189	0,785459	0,844578
Q19	0,818493	0,670192	0,928014	0,763802	0,806355
Q20	0,702789	0,611902	0,878782	0,752275	0,696515
Q21	0,602702	0,613700	0,801526	0,666385	0,701282
Q22	0,663327	0,551391	0,845717	0,654338	0,690002
Q23	0,719035	0,634719	0,891963	0,728551	0,744992
Q24	0,716821	0,690797	0,923537	0,774878	0,782414
Q10	0,629788	0,664912	0,748085	0,844408	0,768732
Q11	0,459874	0,622080	0,573017	0,740483	0,611014
Q12	0,624680	0,691765	0,647247	0,794347	0,551841
Q13	0,585251	0,573802	0,652413	0,815861	0,632610
Q14	0,601380	0,706169	0,671596	0,794941	0,633675
Q3	0,610345	0,591952	0,759726	0,660068	0,870021
Q4	0,652031	0,664554	0,824940	0,790696	0,928989
Q5	0,625305	0,638054	0,685876	0,697589	0,870836

3- Critère de validité des échelles de mesure

	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha
Attitude	0,561464	0,787901	0,466245	0,621750
CC. Perçu	0,634525	0,873852		0,808238
MES global	0,784828	0,962221	0,647681	0,953838
Usage éthique	0,637977	0,897910	0,723663	0,857832
Utilisation	0,792771	0,919780	0,596794	0,868860

4- Corrélations entre construits et validité discriminante

	Attitude	CC Perçu	MES global	Usage éthique	Utilisation
Attitude	0,74930901				
CC Perçu	0,682821	0,7965707			
MES global	0,804786	0,732676	0,8859051		
Usage éthique	0,728598	0,814786	0,828369	0,7987346	
Utilisation	0,706994	0,710236	0,851035	0,806614	0,8903768

5- Validation des hypothèses

Hypothèses	Relation de corrélation	Coefficient de corrélation standardisé	T-statistique	Vérification des hypothèses	R2 (variance expliquée)
H1	CCPU → ATT	0,683***	14,265	oui	0,466
H2	CCPU → UT	0,426***	4,860	oui	0,597
H3	ATT → UT	0,416***	4,990	oui	
H4	ATT → MES	0,805***	26,938	oui	0,648
H5	UT → US ETHQ	0,369**	2,837	oui	0,724
H6	MES → US ETHQ	0,515***	4,024	oui	

