

Les facteurs de l'intention comportementale : un levier multifactoriel pour comprendre et prédire l'acceptabilité des technologies numériques

Bénédicte Lucazeau et Géraldine Heilporn

Mots-clés : Technologies numériques ; modèle UTAUT ; intention comportementale ; adoption des technologies ; acceptabilité sociale des technologies.

Keywords: Digital technologies ; UTAUT model; behavioral intention; technology adoption; social acceptability of technologies.

Résumé

Le développement des technologies numériques au cours des dernières décennies a donné lieu à une offre croissante et diversifiée d'applications dans tous les secteurs de la société. Cependant, un certain nombre de ces technologies n'atteignent pas l'objectif d'une adoption généralisée par les individus visés. Comme le soulignent Venkatesh et al. (2003), cet échec est souvent attribué à une inadéquation entre les caractéristiques de la technologie et les besoins spécifiques des usagers, ou à un manque de sensibilisation aux bénéfices perçus de ces innovations technologiques ou émergentes. Cet article propose une revue théorique des modèles d'acceptabilité et d'adoption des technologies, centré autour du modèle intégrateur UTAUT de Venkatesh. Il s'agit d'examiner les facteurs influençant l'intention comportementale d'un individu à utiliser une technologie, considérée comme levier prédictif de son acceptabilité sociale. En s'appuyant sur les principales théories de l'acceptabilité technologique et leurs facteurs constitutifs, l'article présente une synthèse des relations complexes entre croyances, influence sociale, attente d'effort et de performance, caractéristiques individuelles, caractéristiques technologiques, motivation, habitudes et intention comportementale. Ainsi, l'objectif de cet article est d'approfondir la compréhension des dynamiques de l'acceptabilité sociale des technologies, futures ou existantes, afin d'éclairer les conditions de leur intégration en tenant compte des contextes d'usage.

Abstract

The development of digital technologies over the last few decades has led to a growing and diverse range of applications in all sectors of society. However, a number of these technologies are not achieving widespread adoption by the individuals they are intended to serve. As Venkatesh et al. (2003), this failure is often attributed to a mismatch between the characteristics of the technology and the specific needs of users, or to a lack of awareness of the perceived benefits of these innovations. This article provides a theoretical review of technology acceptability and adoption models, focusing on Venkatesh's integrative UTAUT model. It examines the factors influencing an individual's behavioural intention to use a technology, considered a predictive lever of its social acceptability. Drawing on the main theories of technology acceptability and their constituent factors, the article presents a synthesis of the complex relationships between beliefs, social influence, effort and performance expectations, individual characteristics, technological characteristics, motivation, habits and behavioural intention. The aim of this article is therefore to deepen our understanding of the dynamics of social acceptability of existing and future technologies in order to shed light on the conditions for their integration, taking into account the contexts in which they are used.

Pour citer cet article

Lucazeau B. et Heilporn G. (2026). Les facteurs de l'intention comportementale : un levier multifactoriel pour comprendre et prédire l'acceptabilité des technologies numériques. *Facteurs humains : revue en sciences humaines et sociales de l'Université Laval*, 4(1). <https://doi.org/10.62920/m0cttk18>

© Bénédicte Lucazeau et Géraldine Heilporn, 2026. Publié par *Facteurs humains : revue en sciences humaines et sociales de l'Université Laval*. Ceci est un article en libre accès, diffusé sous licence [Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Introduction

Les avancées rapides des technologies numériques ont conduit à une diversification sans précédent des applications dans divers secteurs de la société. Cependant, malgré leur potentiel, un grand nombre de ces technologies n'atteignent pas une adoption généralisée par leurs usagers. Ce constat met en lumière la nécessité de mieux comprendre les facteurs influençant l'acceptabilité d'une technologie (Venkatesh, 2003), notamment en explorant son acceptabilité sociale (Dubois et al., 2010). L'acceptabilité sociale d'une technologie, cadre principal de cet article, englobe les perceptions des utilisateurs, leurs attitudes, ainsi que les contraintes sociales et normatives qui influencent les choix d'utiliser une technologie donnée (Bobillier-Chaumon et al., 2009). Ainsi, l'acceptabilité d'une technologie dépend à la fois de son adéquation aux valeurs sociales et de ses caractéristiques fonctionnelles.

Parmi les facteurs de l'acceptabilité d'une technologie évoqués par Venkatesh (2003), l'intention comportementale d'accepter d'utiliser une technologie future ou existante émerge comme un levier clé. L'intention comportementale représente la volonté d'un individu d'accepter d'utiliser une technologie spécifique. Elle est influencée par des facteurs diversifiés allant des caractéristiques individuelles aux contextes sociaux et technologiques. Dans cette revue théorique, une exploration approfondie de ces facteurs qui composent l'intention comportementale sera proposée.

Dans un premier temps seront présentés les principaux courants qui ont modélisé les approches théoriques permettant de comprendre et d'évaluer l'acceptabilité des technologies. Dans un deuxième temps, en s'appuyant sur les travaux des fondateurs des huit théories majeures du domaine, telles que la théorie de l'action raisonnée, le modèle d'acceptation de la technologie ou encore la théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation des technologies (UTAUT), une analyse détaillée des facteurs qui les composent sera proposée. Cette démarche vise à décrypter les dynamiques comportementales sous-jacentes des individus, tout en mettant en lumière les interactions complexes entre les facteurs clés et leurs sous-facteurs associés influençant l'acceptabilité d'une technologie. Dans un dernier temps, en nous appuyant sur les modèles théoriques de l'UTAUT 2012 et 2022 de Venkatesh, nous proposons un schéma conceptuel synthétique qui illustre les relations hiérarchiques et interdépendantes entre ces facteurs et sous-facteurs dans une perspective prédictive de l'intention comportementale à accepter d'utiliser une technologie. La dernière partie de l'article contextualise ce schéma conceptuel intégrateur en examinant les démarches adoptées par différents chercheurs pour sélectionner les facteurs utilisés dans l'évaluation de l'acceptabilité d'une technologie. En mobilisant des exemples empiriques, cette analyse permet de mieux comprendre les méthodologies et choix conceptuels sous-jacents mobilisés, en mettant en relief les défis et perspectives associées à ces approches. L'analyse de ces différents travaux de recherche permettra ainsi d'enrichir la compréhension des dynamiques de l'acceptabilité et de l'acceptation des technologies, et d'offrir des pistes concrètes pour guider les évaluations futures, notamment dans le cadre de technologies émergentes ou à venir.

1 Approches théoriques pour comprendre et évaluer l'acceptabilité des technologies

Avant d'analyser l'acceptabilité des technologies d'un point de vue théorique, nous nous appuyons sur les travaux de Bobillier Chaumon (2013) et de Terrade et al. (2010) afin de définir les principaux termes utilisés dans ce domaine ([tableau 1](#)).

Tableau 1. Définition des termes du domaine de l'acceptabilité des technologies.

Termes	Définitions
Acceptabilité	Jugement a priori sur l'usage d'une technologie (de prédéploiement)
Acceptation	Attitude ou comportement effectif d'usage (post-déploiement)
Adoption	Processus d'intégration durable dans les pratiques
Innovation	Toute technologie ou usage perçu comme nouveau, indépendamment de sa nature

Une diversité d'approches théoriques a été développée dans la littérature scientifique pour comprendre et évaluer l'acceptabilité d'une technologie. Ces courants, issus de disciplines variées, reposent sur différentes perspectives et critères d'évaluation. Chaque approche théorique influence et contribue à enrichir l'approche théorique suivante du cadre conceptuel de l'acceptabilité d'une technologie.

D'abord, l'**approche centrée sur l'outil** (*Tool-centered Approach*) est fondée sur l'ergonomie et les normes ISO, parmi d'autres principes. Elle se concentre sur la facilité d'accès (accessibilité), l'attrait visuel (esthétique) et la facilité d'utilisation (utilisabilité) d'un outil. En parallèle, l'**approche psychosociale** (*Social Psychologic Approach*) regroupe notamment la théorie de l'action raisonnée (*Theory of Reasoned Action, TRA*) et la théorie du comportement planifié (*Theory of Planned Behaviour, TPB*). Ces théories évaluent l'acceptabilité sur la base de normes sociales, d'attitudes personnelles et de croyances. L'**approche orientée vers la productivité** (*Productivity-Oriented Approach*) met ensuite l'accent sur l'utilité et la facilité d'utilisation comme principaux critères d'acceptabilité, visant à améliorer la performance et la productivité. Elle inclut notamment la théorie d'acceptation de la technologie (*Technology Acceptance Model, TAM*) et la théorie unifiée d'acceptation et d'usage des technologies (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, UTAUT*). En complément, l'**approche hédonique** (*Hedonic Approach*) évalue l'acceptabilité à travers le plaisir et de la satisfaction qu'une technologie procure. Enfin, l'**approche de l'expérience utilisateur** (*User-Experience Approach*) considère l'acceptabilité en matière d'expérience globale de l'utilisateur avec la technologie en incorporant des émotions et des réponses affectives de l'utilisateur.

Nous présentons ci-dessous ([tableau 2](#)) une synthèse chronologique des contributions majeures d'auteurs de référence, dont les modèles et travaux de recherche ont marqué les courants théoriques de l'acceptabilité technologique et continuent de constituer les fondements de nombreuses recherches contemporaines.

Tableau 2. Synthèse chronologique des contributions les plus importantes concernant les courants théoriques de l'acceptabilité technologique.

Ajzen et Fishbein (1975) – Théorie de l'action raisonnée (TRA)
Selon la théorie de l'action raisonnée, l'intention comportementale d'un individu est déterminée par son attitude à l'égard du comportement et par les normes subjectives. L'attitude rassemble les sentiments positifs ou négatifs (affect évaluatif) d'un individu à l'égard de l'exécution du « comportement cible » (Fishbein et Ajzen, 1975, p. 216).
Davis et al. (1989) – Modèle d'acceptation de la technologie (TAM)

Davis et al. (1989) ont proposé le modèle d'acceptation de la technologie, qui suggère que l'utilité perçue et la facilité d'utilisation perçue sont les deux facteurs principaux de l'intention comportementale et de l'usage réel d'un système informatique. Contrairement à la TRA, le TAM exclut le concept d'attitude afin de mieux expliquer l'intention de manière précise. Le TAM a été largement adopté pour évaluer la façon dont les personnes abordent les décisions à adopter un ensemble varié de nouvelles technologies, notamment comme prédiction de l'acceptation des technologies de l'information en milieu de travail.

Ajzen (1991) – Théorie du comportement planifié (TPB)

La théorie du comportement planifié a élargi la TRA en y ajoutant le concept de contrôle comportemental perçu comme un déterminant supplémentaire de l'intention et du comportement dans un nombre varié de contextes. La TPB, largement reconnue et utilisée dans les recherches sur le comportement des consommateurs, permet aussi d'examiner leur acceptation de différentes technologies. De ce fait, la TAM et la TPB sont toutes deux pertinentes pour analyser l'adoption potentielle de technologies émergentes (Ajzen, 1991).

Davis et al. (1992) – Modèle motivation (MM)

Dans le domaine des systèmes d'information, Davis et al. (1992) ont appliqué la théorie de la motivation pour comprendre l'adoption et l'utilisation des nouvelles technologies. Ce modèle motivationnel se concentre en particulier sur la motivation extrinsèque et la motivation intrinsèque.

Compeau et Higgins (1995a) – Théorie sociale cognitive (SCT)

L'une des théories les plus puissantes du comportement humain est la théorie sociale cognitive de Bandura (1986). Compeau et Higgins (1995) ont appliqué cette théorie au contexte de l'utilisation de l'ordinateur. Cette théorie examine les conséquences du comportement sur les performances, c'est-à-dire sur les attentes en matière de résultats et de performances liées à l'emploi. Cela comprend l'estime de soi et le sentiment d'accomplissement. D'autres facteurs sont mobilisés, comme l'affect et l'anxiété. La théorie sous-jacente développée par ces auteurs peut être étendue à l'acceptation et à l'utilisation des technologies de l'information en général (Venkatesh et al., 2003).

Moore et Benbasat (1996) – Théorie de la diffusion de l'information (IDT)

Ces auteurs se sont concentrés sur les caractéristiques de l'innovation elle-même, comme l'avantage relatif et la compatibilité de celle-ci avec les valeurs de l'individu, pour comprendre comment ces caractéristiques influencent l'acceptation et l'usage des systèmes informatiques. D'autres facteurs sont également mobilisés dans cette théorie, notamment la facilité d'utilisation, l'image (amélioration du statut d'une personne dans le système social), la visibilité (le fait de voir d'autres personnes utiliser le système dans l'organisation), les résultats démontrables (tangibilité des résultats de l'utilisation) et la volonté d'utilisation par l'individu.

Venkatesh et al. (2003) – Théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT)

Dans une tentative d'intégrer les différents modèles et théories sur l'acceptation des technologies de l'information, Venkatesh et al. (2003) ont proposé une théorie unifiée de l'acceptation et de l'utilisation de la technologie (UTAUT). L'UTAUT combine des éléments de huit théories différentes pour prédire avec précision l'intention d'utilisation et l'usage effectif des technologies, un grand nombre des facteurs présentés dans la TAM et la TPB ayant été repris dans l'UTAUT. Ainsi, la théorie UTAUT est la synthèse des modèles théoriques préexistants, ayant évolué de 1985 à 2003 et basés sur la compréhension du comportement des utilisateurs envers l'utilisation de la technologie. Venkatesh a aussi enrichi ce modèle par quatre modérateurs (le sexe, l'âge, l'expérience et le volontariat ou obligation d'utilisation de la technologie) qui influencent les facteurs.

Venkatesh et al. (2012) – UTAUT 2

Dans une démarche d'affinement de la théorie UTAUT, Venkatesh et al. (2012) proposent une extension du modèle. Des sous-facteurs supplémentaires sont introduits pour rendre le modèle plus adapté à une utilisation par les consommateurs : l'attente de plaisir, le prix de l'effort et l'habitude.

Dwivedi (2019) – Théorie UTAUT révisée

Pour Dwivedi (2019), les caractéristiques individuelles ne sont pas incluses dans le modèle original d'UTAUT, soit l'intention de s'engager ou l'engagement effectif de l'individu avec le système d'information ou la technologie de l'information. Pour ce faire, Dwivedi a réintégré l'attitude à l'égard de l'utilisation des technologies, supprimé du modèle

par Venkatesh et al. (2003). Cette variable est une médiatrice notable de l'espérance d'effort dans l'acceptation des nouvelles technologies par l'individu et exercerait une influence directe sur le comportement d'utilisation. A contrario, les quatre modérateurs ont été supprimés.

Venkatesh et al. (2022) – UTAUT 22 et le contexte d'outils utilisant l'intelligence artificielle

Venkatesh et al. (2022) proposent un modèle UTAUT 22 en contexte d'adoption de l'intelligence artificielle en milieu de travail. L'ensemble des facteurs présents dans l'UTAUT 2 est conservé, auxquels s'ajoutent des facteurs propres aux enjeux de l'intelligence artificielle : le risque perçu de la vie privée, la confiance vs l'aversion envers les algorithmes et l'innovation personnelle.

2 L'intention comportementale, levier de l'acceptabilité des technologies

Les recherches actuelles se divisent en plusieurs courants. Certains courants de recherches s'intéressant particulièrement à l'acceptation individuelle des technologies et se basant sur l'intention ou l'usage comme variable dépendante, notamment dans les travaux de Compeau et Higgins (1995b) et de Davis et al. (1989). D'autres courants de recherche se centrent sur la réussite de la mise en œuvre technologique au niveau organisationnel (Leonard-Barton et Deschamps, 1988) ou sur la corrélation entre la tâche et la technologie (Goodhue, 1995 ; Goodhue et Thompson, 1995). Les pivots sur lesquels s'ancrent ces courants représentent les réactions individuelles à l'utilisation des technologies et l'intention d'utilisation des technologies (Venkatesh et al, 2003).

Selon Ajzen et Fishbein (1980), le comportement individuel est influencé par les intentions comportementales, elles-mêmes déterminées par l'attitude individuelle envers le comportement et les normes subjectives. L'objectif principal est de prédire l'acceptabilité des technologies par les utilisateurs et d'identifier d'éventuels freins avant que les utilisateurs interagissent avec la technologie (Dillon et al., 1996). Les facteurs qui composent l'intention comportementale incluent de nombreux éléments mobilisés dans les théories de l'acceptabilité présentées plus bas : sept facteurs et près de trente-deux sous-facteurs contribuent à influencer l'acceptabilité d'utilisation de la technologie par l'individu.

Selon Venkatesh et al. (2003), l'ensemble des facteurs peuvent être classés selon deux catégories : les facteurs de l'intention comportementale d'utiliser la technologie et les facteurs directs du comportement d'utilisation de la technologie par les individus.

2.1 Les facteurs de l'intention comportementale d'utiliser la technologie

La première catégorie regroupe les facteurs attribués à l'intention comportementale d'utiliser la technologie, ce qui inclut l'espérance de performance ou d'effort, l'influence sociale.

2.1.1 L'espérance de performance ou attente de performance

L'espérance de performance, nommée également attente de performance, est abordée selon différentes perspectives par les auteurs. Compeau et Higgins (1995b) abordent l'espérance de performance comme l'influence que les actions ou comportements d'un individu ont sur ses résultats ou son efficacité dans un

contexte professionnel ou une tâche spécifique. De plus, ces auteurs précisent que les conséquences personnelles du comportement et les attentes sont liées à l'estime de soi et au sentiment d'accomplissement.

Venkatesh et al. (2003) définissent l'espérance de performance comme la mesure selon laquelle un individu croit que l'utilisation d'un système améliorera ses performances professionnelles. Compeau et Higgins (1995b) ont corrélé l'espérance de performance avec les réactions anxieuses ou émotionnelles lors de l'exécution d'un comportement (par exemple, l'utilisation d'un ordinateur) ainsi qu'avec l'auto-efficacité, soit le jugement de la capacité d'une personne à utiliser une technologie pour accomplir un travail ou une tâche particulière. Pour Venkatesh et al. (2003), l'espérance de performance se révèle être le facteur le plus déterminant de l'intention comportementale. Elle garde sa signification, que la situation soit volontaire ou obligatoire.

Enfin, l'espérance de performance ou l'attente de performance dépend, selon les auteurs, de l'utilité perçue (Davis, 1989 ; Davis et al., 1989), de la motivation extrinsèque (Davis et al., 1992), de l'adaptation à l'emploi (Thompson et al., 1991), de l'avantage relatif (Moore et Benbasat, 1991) et de l'attente en matière de résultats (Compeau et Higgins, 1995b ; Compeau et al., 1999).

2.1.2 L'espérance d'effort ou effort attendu

L'espérance d'effort est définie comme le degré de facilité associé à l'utilisation du système d'un produit ou d'un service. Selon Venkatesh et al. (2003), trois sous-facteurs composent l'espérance d'effort : la facilité d'utilisation perçue (d'après TAM/TAM2), la complexité (d'après le Modèle d'utilisation de l'ordinateur – MPCU) et la facilité d'utilisation (d'après la théorie de la diffusion de l'information – IDT).

Contrairement à Compeau et Higgins (1995b) qui ont associé les sous-facteurs d'anxiété et d'auto-efficacité à l'espérance d'effort, Venkatesh (2000) les exclut du modèle UTAUT. Les recherches de Venkatesh ont montré que l'auto-efficacité et l'anxiété affectent l'intention d'utiliser la technologie, mais à travers un autre facteur : la facilité d'utilisation perçue. Ainsi, si une personne croit qu'une technologie est facile à utiliser, cette croyance peut atténuer son anxiété et renforcer son auto-efficacité, ce qui à son tour rend plus probable son intention d'utiliser cette technologie. Selon les recherches de Venkatesh (2000), l'auto-efficacité et l'anxiété, bien que distincte conceptuellement et empiriquement de l'espérance d'effort, influencent indirectement l'intention comportementale. Elles sont modélisées comme des facteurs indirects de l'intention, dont l'effet est transmis par la perception de la facilité d'utilisation.

Dwivedi et al. (2019) ont observé que les attributs technologiques d'espérance d'effort et d'espérance de performance exercent une influence directe sur l'attitude des utilisateurs ainsi que sur leurs intentions comportementales. Cette observation suggère que les utilisateurs attribuent une grande importance à la facilité d'utilisation et à l'utilité perçue de la technologie concernée.

2.1.3 Influence sociale

Le rôle de l'influence sociale dans les décisions d'acceptation des technologies est complexe et soumis à un large éventail d'influences contingentes. De nombreux auteurs mettent en relief l'interdépendance entre le comportement d'usage de la technologie et l'acceptabilité sociale (Terrade et al., 2010). Ainsi, la façon dont les individus se conduisent envers la technologie implique des normes sociales et organisationnelles liées à son environnement.

L'influence sociale désigne la perception qu'a un individu que les personnes importantes pour lui jugent qu'il doit utiliser le nouveau système. (Venkatesh et al., 2003). Ce constat est modulé en fonction des circonstances d'utilisation de la technologie. Dans les contextes où l'utilisation est volontaire, l'influence sociale agit en modifiant les perceptions sur la technologie par l'individu (Venkatesh et al., 2003). Venkatesh et al. (2003) expliquent que les mécanismes en jeu ici sont l'intériorisation et l'identification. Cela fait référence à la modification de la structure des croyances d'un individu ou à la réaction d'un individu à des gains potentiels de statut social. À ce sujet, Davis (1989) offre une perspective plus centrée sur l'individu. Il observe que la décision de la personne d'utiliser la technologie peut répondre à une cohérence avec sa propre attitude et non pas celle d'une personne influente. A contrario, dans le contexte d'utilisation obligatoire de la technologie, les effets de l'influence sociale [a-ont](#) un impact direct sur l'intention d'utilisation. Le mécanisme sollicité dans ce cas est la conformité, c'est-à-dire le fait qu'un individu modifie son intention en réponse à la pression sociale, en somme de se conformer à l'influence sociale.

L'influence sociale, en tant que facteur majeur de l'intention comportementale, repose sur une interaction complexe entre trois sous-facteurs : les facteurs contextuels, les facteurs sociaux et l'acceptabilité sociale. Chacun joue un rôle clé dans la compréhension et la prédiction de l'acceptation des technologies.

2.1.3.1 Les facteurs contextuels

La perspective de Terrade et al. (2010) souligne l'importance de l'intra-individualité dans les facteurs contextuels, avec l'étude des éléments liés aux fonctionnements biologiques de l'organisme, à la personnalité et à la motivation de l'utilisateur en ce qui concerne son comportement d'utilisation. Les modèles, selon Doise (1982, cité dans Terrade et al., 2010), illustrent comment les individus structurent leur perception, évaluent leur environnement social et se comportent par rapport à celui-ci. Doise (1982) analyse plus spécifiquement les mécanismes internes des individus à structurer ses expériences. Finalement, Terrade et al. (2010) suggèrent d'apprécier l'aspect social à travers l'intériorisation des valeurs du groupe d'appartenance de l'individu et, par conséquent, sa volonté de respecter ou non les normes du groupe. Les influences sociales sont mesurées par la conscience de l'individu des attentes de son groupe d'appartenance.

2.1.3.2 Les facteurs sociaux

Toutes les actions sont sociales, car elles sont inévitablement influencées par leur contexte social (Terrade et al., 2010). Différents critères pertinents sont identifiés pour apprécier l'importance de la dimension sociale dans l'acceptabilité d'une nouvelle technologie. Pour Thompson et al. (1991), les facteurs sociaux sont une « intériorisation par l'individu de la culture subjective du groupe de référence et des accords interpersonnels spécifiques que l'individu a conclus avec d'autres dans des situations sociales spécifiques » (traduction libre de Thompson et al., 1991, p. 126). D'après Terrade et al. (2010), la nature du modèle développé par ces auteurs permet de prédire l'acceptation et l'utilisation par les individus d'une série de technologies de l'information. Pour Thompson et al. (1991), cela prédit le comportement d'utilisation plutôt que l'intention.

2.1.3.3 L'acceptabilité sociale

L'acceptabilité sociale est principalement déterminée par la norme sociale, laquelle se compose de deux types de normes, considérées comme sous-facteurs influençant le comportement interpersonnel et les jugements de valeur : les normes descriptives et les normes injonctives (Terrade et al., 2010). Les normes descriptives fournissent un cadre sur le comportement à tenir et qui paraît le plus adapté dans une situation donnée. Les normes injonctives se réfèrent aux jugements sur ce qui est moralement approuvé ou désapprouvé dans une situation donnée. Autrement dit, elles indiquent ce que l'on devrait faire dans une

situation, en fonction de la valeur que l'on accorde à cette situation. L'auteur souligne l'importance de cette distinction, car elle permet de comprendre à la fois le caractère majoritaire d'un comportement (normes descriptives) et son caractère socialement désirable ou acceptable (normes injonctives).

Enfin, soulignons que la majorité des auteurs s'accordent pour dire que l'influence sociale, en tant que facteur direct de l'intention comportementale, constitue un élément central des différentes théories de l'acceptabilité sociale des technologies.

2.2 Les facteurs directs du comportement d'utilisation

La deuxième catégorie de facteurs qui agissent directement sur le comportement d'utilisation de l'individu regroupe les conditions facilitantes, l'intention comportementale à utiliser la technologie, les motivations, l'utilité perçue et la facilité d'utilisation, les croyances, les habitudes et enfin les caractéristiques individuelles et technologiques.

2.2.1 Les conditions facilitantes

Les conditions facilitantes renvoient à la conviction d'une personne qu'il existe une infrastructure organisationnelle et technique pour soutenir l'utilisation du système (Venkatesh et al, 2003). Ce déterminant est formé de deux sous-facteurs distincts : le contrôle comportemental perçu et la compatibilité. Chacun de ces sous-facteurs est mis en œuvre de façon à intégrer les éléments de l'environnement technologique et organisationnel permettant de minimiser les obstacles à l'utilisation.

Le contrôle comportemental perçu d'un individu sur une technologie réfère à la confiance en sa capacité à utiliser la technologie. Étant donné qu'il est partagé avec plusieurs autres facteurs clés, notamment l'intention comportementale à utiliser la technologie, nous aborderons sa fonction dans la sous-section suivante ([point 2.2.2](#)). La compatibilité est définie comme « le degré auquel une innovation est perçue comme s'alignant avec les valeurs existantes, les besoins et les expériences antérieures des futurs adoptants » [traduction libre] (Moore et Benbasat, 1991, p. 195).

Venkatesh et al. (2003) souligne que l'effet des conditions facilitantes sur l'intention comportementale passe entièrement par l'espérance d'effort, cette dernière jouant donc un rôle clé dans la manière dont les conditions facilitantes influencent la décision d'une personne à adopter un comportement. Les conditions facilitantes sont donc des facteurs qui peuvent influencer l'utilisation d'un système ou d'une innovation (facilitation ou difficulté d'utilisation, facteurs environnementaux de soutien à l'utilisation) et leurs perceptions peuvent varier en fonction de l'expérience de l'utilisateur.

2.2.2 Intention comportementale à utiliser la technologie : contrôle comportemental et contrôle comportemental perçu

L'adoption d'un comportement spécifique est régie par des normes subjectives, comme « La perception qu'a une personne selon laquelle la majorité de ses proches pensent qu'elle devrait (ou non) adopter un certain comportement » [traduction libre] (Fishbein et Ajzen, 1975, p.302). Les résultats empiriques de 16 études suggèrent que, pour les comportements considérés, les caractéristiques personnelles ont tendance à surpasser l'influence de la pression sociale perçue (Ajzen, 1991). Selon cet auteur, la motivation et la capacité interagissent dans leurs effets sur la réalisation du comportement. Les intentions comportementales

devraient influencer la performance dans la mesure où la personne a le contrôle du comportement ; la performance devrait augmenter avec le contrôle du comportement dans la mesure où la personne est motivée pour essayer.

Le comportement des individus est fortement influencé par leur confiance en leur capacité à le réaliser, c'est-à-dire par leur contrôle comportemental perçu. L'expérience passée d'un comportement est la source d'information la plus importante sur le contrôle comportemental (Bandura, 1982). Il est donc cohérent que le contrôle comportemental perçu puisse jouer un rôle important dans l'amplification de l'effet du comportement passé sur le comportement futur (Ajzen, 1991). L'ensemble de ces éléments cumulés ajoute une valeur prédictive des intentions comportementales de l'individu dans l'acceptabilité de la technologie.

Une autre approche du contrôle perçu peut être trouvée dans la théorie de la motivation à l'accomplissement d'Atkinson (1964). Un facteur important de cette théorie est l'espérance de succès définie comme la probabilité perçue de réussir une tâche donnée.

L'importance du volontariat dans l'utilisation d'une technologie joue aussi un rôle significatif dans le contrôle comportemental perçu (Venkatesh et al, 2003). Cette notion de volontariat, définie par Moore et Benbasat (1991) comme « la mesure dans laquelle l'utilisation de l'innovation est perçue comme étant volontaire ou de libre arbitre » [traduction libre] (Moore et Benbasat, 1991, p. 195), joue en faveur de l'acceptabilité et de l'adoption des nouvelles technologies. Ajzen et al. (1991) précisent d'ailleurs qu'une intention comportementale ne peut s'exprimer que si le comportement en question se trouve sous contrôle volontaire, c'est-à-dire si la personne peut décider librement d'adopter ou non le comportement. Cela étant dit, ce comportement dépend également de facteurs comme la disponibilité, les compétences, le temps, la coopération des autres, etc. Ainsi, ces facteurs représentent le contrôle réel que les individus ont sur le comportement.

Pour conclure, le contrôle comportemental perçu, en plus de l'intention, s'est établi comme un facteur clé influençant directement l'utilisation, particulièrement à mesure que l'expérience s'accroît (Venkatesh et al, 2003).

2.2.3 Les motivations

La question des motivations occupe une place prépondérante pour comprendre les dynamiques qui guident l'intention comportementale d'un individu. Elles peuvent être intrinsèques ou extrinsèque à l'individu, ou encore hédonique.

La motivation intrinsèque est définie comme la perception selon laquelle les utilisateurs voudront effectuer une activité « sans autre renforcement apparent que le processus d'exécution de l'activité en soi » [traduction libre] (Davis et al., 1992, p. 1112). Les points de vue des auteurs divergent quant au rôle de la motivation intrinsèque. Par exemple, Venkatesh (2000) modélise la motivation intrinsèque comme un déterminant de la facilité d'utilisation perçue, considérée comme un sous-facteur de l'espérance d'effort. Toutefois, dans le modèle motivationnel (MM), elle est présentée comme un effet direct sur l'intention comportementale. Pour l'individu, l'efficacité est également un des principaux facteurs théorisés pour comprendre la motivation intrinsèque (Bandura, 1982). Ce facteur fonctionne de façon autonome vis-à-vis des facteurs évaluant le comportement. De plus, l'efficacité influence l'affect, la persistance de l'effort et la motivation en raison des besoins innés de compétence et d'autodétermination (Bandura, 1982).

La motivation extrinsèque est la perception que les utilisateurs voudront effectuer une activité « parce qu'elle est perçue comme un moyen d'atteindre des résultats appréciés qui sont distincts de l'activité elle-même, tel que l'amélioration des performances professionnelles, de la rémunération ou des promotions » [traduction libre] (Davis et al., 1992, p.1112). De plus, la motivation extrinsèque est considérée comme un sous-concept influant le déterminant « espérance de performance ».

La motivation hédonique, soit le plaisir ressenti lors de l'utilisation d'une technologie, est un facteur clé dans l'acceptation et l'utilisation de cette technologie (Brown et Venkatesh, 2005). Cette motivation influence directement l'acceptation et l'utilisation de la technologie dans le contexte de la société de l'information et de la consommation. Par conséquent, la motivation hédonique est ajoutée comme un facteur prédictif de l'intention comportementale des consommateurs d'utiliser une technologie (Venkatesh et al., 2012).

2.2.4 Utilité perçue et facilité d'utilisation perçue

La relation directe entre l'utilité perçue et l'intention comportementale est fondée sur l'hypothèse selon laquelle la décision d'utiliser une technologie est prise à la suite de l'analyse des conséquences d'une telle utilisation sur la performance perçue par l'individu. L'utilité perçue peut être influencée par la facilité d'utilisation perçue et par de nombreuses variables externes.

La facilité d'utilisation perçue traduit les jugements des effets requis pour pouvoir utiliser les technologies (Davis, 1989). La facilité d'utilisation perçue (complexité) et l'utilité perçue (avantage relatif) constituent deux composantes fondamentales de la TAM qui trouvent leur fondement dans la théorie de diffusion de l'innovation (Moore et Benbasat, 1991). Plusieurs auteurs s'accordent sur le fait que la facilité d'utilisation d'une innovation se réfère à la perception de sa difficulté à être utilisée ou mise en œuvre. Moore et Benbasat (1991) la définissent comme « le degré auquel une innovation est perçue comme difficile à utiliser » [traduction libre] (Moore et Benbasat, 1991, p. 195), tandis que Rogers et Shoemaker (1971) la décrivent comme « la mesure dans laquelle une innovation est perçue comme relativement difficile à mettre en œuvre » [traduction libre] ou « à comprendre et utiliser » [traduction libre] (Thompson et al., 1991, p. 128).

2.2.5 Les croyances

Les croyances en l'efficacité personnelle peuvent influencer le choix des activités, la préparation à une activité, l'effort déployé pendant la performance ainsi que les schémas de pensée et les réactions émotionnelles (Ajzen, 1991). Les croyances à propos d'un objet constituent la base de la formation de l'attitude envers cet objet, d'autant plus que les attitudes sont généralement mesurées en évaluant les croyances d'une personne (Fishbein et Ajzen, 1991, cités dans Venkatesh et al., 2003). On distingue trois types de croyances saillantes : les croyances comportementales qui sont censées influencer les attitudes à l'égard du comportement, les croyances normatives qui constituent les facteurs sous-jacents des normes subjectives, et enfin, les croyances de contrôle à la base des perceptions de contrôle comportemental.

2.2.5.1 Croyances comportementales

D'après Ajzen (1991), les croyances comportementales influencent les attitudes à l'égard du comportement et servent à l'évaluation des conséquences du comportement. Ces croyances concernent la représentation vécue ou anticipée des avantages et des inconvénients qui pourraient découler de l'adoption d'un comportement spécifique. Une croyance est donc le résultat d'une association entre le comportement et une de ses caractéristiques.

2.2.5.2 Croyances normatives et normes subjectives

Pour Ajzen (1991), les croyances normatives se réfèrent à l'évaluation de la probabilité qu'un comportement soit approuvé ou désapprouvé par des individus ou des groupes de référence significatifs. L'influence des croyances normatives dépend de deux sous-facteurs : l'intensité de la croyance elle-même (si le groupe de référence approuve ou désapprouve le comportement) et la motivation de la personne à se conformer aux opinions de ce groupe de référence.

Les normes subjectives, qui représentent la pression sociale perçue, sont évaluées en demandant aux personnes dans quelle mesure elles pensent que les personnes importantes dans leur vie approuveraient ou désapprouveraient leur comportement.

2.2.5.3 Croyances de contrôle

Les croyances de contrôle peuvent être fondées en partie sur l'expérience passée du comportement, mais elles seront généralement aussi influencées par des informations sous-jacentes au comportement. Notamment, elles sont influencées par les expériences de connaissances et d'amis ainsi que par d'autres facteurs qui augmentent ou réduisent la difficulté perçue de la réalisation du comportement en question. En somme, « plus les individus pensent posséder de ressources et d'opportunités, et moins ils anticipent d'obstacles ou d'entraves, plus ils devraient avoir l'impression de contrôler le comportement » [traduction libre] (Ajzen, 1991, p.196). Les croyances en l'efficacité personnelle peuvent influencer le choix des activités, la préparation à une activité, l'effort déployé pendant la performance ainsi que les schémas de pensée et les réactions émotionnelles (Ajzen, 1991).

En conclusion, ce sont les croyances qui sont considérées comme les principaux facteurs des intentions et des actions d'une personne (Ajzen, 1991). Cette affirmation a été validée par un certain nombre d'auteurs qui ont justifié théoriquement et empiriquement qu'il existait des liens directs entre croyance et intention d'utiliser la technologie (Bagozzi, 1981).

2.2.6 Habitudes d'utilisation de la technologie

L'habitude est un facteur prédictif essentiel de l'intention d'utilisation des technologies (Davis et Venkatesh, 2004). En effet, l'habitude diminue ou augmente la force de la relation entre l'intention comportementale et l'utilisation de la technologie. La répétition d'un comportement peut créer des attitudes et intentions stables, activées par des objets d'attitude ou indices environnementaux (Ajzen et Fishbein, 2000). Une fois activées, les attitudes et les intentions dirigent le comportement de manière automatique sans besoin d'activités mentales conscientes (Fazio, 1990).

2.2.7 Caractéristiques individuelles ou personnelles

Les caractéristiques individuelles incluent une variété de sous-facteurs, tels que l'anxiété, qui peuvent être particulièrement pertinents dans le contexte de technologies émergentes, notamment celles basées sur l'intelligence artificielle (IA). L'enjeu au regard des technologies utilisant l'IA est que « certaines caractéristiques individuelles pourraient être des modérateurs de l'impact de l'opacité du modèle sur les prédicteurs d'UTAUT et de l'impact des prédicteurs d'UTAUT sur les résultats » [traduction libre] (Venkatesh, 2022, p. 18).

2.2.8 Caractéristiques technologiques

Les caractéristiques technologiques peuvent être examinées comme la perception qu'ont les individus envers la conception de la technologie et particulièrement envers les défis des technologies émergentes utilisant l'intelligence artificielle. Par exemple, la perception des erreurs du modèle d'IA, notamment au regard de la transparence du modèle algorithmique (Venkatesh, 2022). Ces perceptions influencent les prédicteurs de l'UTAUT 2, tels que l'espérance de performance.

3 Interactions et synergies des facteurs de l'intention comportementale : schéma conceptuel de synthèse

La théorie unifiée de l'acceptabilité et de l'utilisation d'une technologie, développée par Venkatesh et ses collègues (2003), puis enrichie en 2012 et 2022, constitue le socle du schéma conceptuel présenté en annexe ([figures 1 et 2](#)). Celui-ci synthétise la diversité des facteurs influençant l'acceptabilité d'une technologie selon différentes approches théoriques. Ce modèle intégrateur vise à mieux comprendre les mécanismes sous-jacents à l'intention d'adoption, en considérant l'intention comportementale comme un levier central dans une perspective prédictive, en amont du déploiement technologique.

À partir de cette base théorique, nous avons élaboré un schéma conceptuel (voir [annexe 1](#)) qui recense les principaux facteurs déterminant l'intention comportementale des individus vis-à-vis des technologies. Il est structuré autour de facteurs majeurs et de leurs sous-facteurs, mettant en évidence une hiérarchie explicite d'influences. Les flèches directionnelles traduisent les interactions dynamiques entre les composantes, soulignant les interdépendances et la complexité des processus d'acceptabilité.

À partir de ce schéma conceptuel intégrateur, nous avons proposé une vue d'ensemble des principaux déterminants de l'intention comportementale et de leurs dynamiques. Son originalité réside dans une représentation synthétique de l'ensemble des facteurs d'influence identifiés dans les théories majeures de l'acceptabilité des technologies. Ce cadre constitue ainsi une base de lecture et de réflexion pour appréhender la complexité de l'acceptabilité sociale des technologies en contexte varié, en particulier lorsqu'il s'agit d'évaluer ou de prédire, a priori, l'usage potentiel d'une technologie.

Dans la section suivante, une contextualisation des éléments constitutifs de ce schéma intégrateur sera proposée à travers l'analyse de différentes recherches empiriques sélectionnées, illustrant concrètement les différentes dimensions de l'acceptabilité des technologies chez les individus.

4 Consulter l'intention comportementale : perspectives empiriques et contextuelles

Afin de contextualiser des recherches empiriques en lien avec le schéma conceptuel de synthèse présenté ci-dessus, nous avons sélectionné quelques études qui mobilisent les différents facteurs présentés dans les théories de l'acceptabilité d'une technologie. Certaines de ces recherches évaluent l'acceptabilité de l'intention d'utilisation de la technologie, a priori, tandis que d'autres recherches évaluent l'acceptabilité de l'utilisation réelle de l'outil, a posteriori.

4.1 L'acceptabilité sous toutes ses formes

Les recherches sur l'acceptabilité des technologies visent à comprendre les facteurs qui influencent leur adoption et leur usage. Cette démarche est particulièrement importante dans des contextes où les technologies sont nouvelles ou disruptives. Bel (2016), dans son étude sur les systèmes de transports intelligents coopératifs, s'intéresse à la prédiction de l'utilisation de technologies inconnues. L'absence de représentations préalables chez les utilisateurs pose un défi particulier, nécessitant l'articulation entre cadres théoriques sur l'acceptabilité (Venkatesh et Bala, 2008) et la prédiction comportementale (Ajzen, 1991).

L'importance de l'acceptabilité est également soulignée par Dubois et Bobillier-Chaumon (2009), qui distinguent entre acceptabilité (évaluation anticipative) et acceptation (impacts réels après adoption). Ces auteurs proposent un modèle combinant ces deux aspects pour mieux guider la conception technologique et son intégration dans les organisations. Cette distinction trouve un écho dans les travaux de Koulouri et al. (2022), qui explorent l'acceptabilité des robots conversationnels pour la santé mentale. Leur étude part du postulat que ces outils numériques peuvent améliorer l'accès aux soins, mais leur adoption reste tributaire des perceptions des utilisateurs finaux et des professionnels de santé.

Une autre recherche de Ifenthaler et Schweinbenz (2013) souligne que l'adoption de technologies proposées dans le cadre de pratiques scolaires a été perçue comme une décision positive par les utilisateurs d'adopter la technologie. Toutefois, cette adoption peut être différenciée entre l'utilisation prévue et utilisation réelle.

Les recherches précédentes convergent aussi toutes sur un point : l'acceptabilité est une étape majeure de l'intégration des technologies dans leur contexte spécifique.

4.1.1 Facteurs contextuels et spécifiques

Une diversité de facteurs d'influence de l'intention comportementale est prise en considération dans ces recherches ou chaque déterminant saillant est présenté avec ses sous-facteurs individuels, contextuels et spécifiques aux technologies. Ces sous-facteurs jouent un rôle distinct, mais complémentaire dans la compréhension des dynamiques propres à l'acceptabilité des technologies. Ainsi, trois catégories de facteurs polarisant un ensemble de concepts se dégagent : individuels, contextuels et spécifiques aux technologies.

4.1.1.1 Facteurs individuels

Plusieurs recherches montrent que les expériences et les caractéristiques des utilisateurs jouent un rôle clé dans l'acceptabilité d'une technologie. Par exemple, Bel (2016) identifie l'expérience antérieure avec des technologies similaires comme un facteur influençant directement les attitudes envers de nouvelles technologies. De manière similaire, Zhang et al. (2022) montrent que l'habitude et la familiarité avec les robots conversationnels favorisent leur adoption continue, un constat également confirmé dans l'étude d'Amer Jid Almahri et al. (2020) sur les étudiants universitaires.

Par ailleurs, la confiance et la perception des risques sont essentielles. Miles et al. (2022) montrent que les préoccupations liées à la cybersécurité freinent l'acceptation des robots conversationnels dans les soins de santé, tandis que Koulouri et al. (2022) soulignent que la confiance dans la sécurité des données est indispensable pour garantir l'adoption de ces robots conversationnels en santé mentale.

4.1.1.2 Facteurs contextuels

Les normes sociales et l'influence des pairs sont également des facteurs importants. Dubois et Bobillier-Chaumon (2009) mettent en évidence l'influence des normes sociales et des pressions environnementales sur l'acceptabilité des technologies en milieu professionnel. Dans une veine similaire, Huang et al. (2013) montrent que l'influence sociale joue un rôle déterminant dans l'adoption des téléphones Pad (un appareil hybride intégrant un ordinateur personnel [PC] et un téléphone intelligent) renforçant la nécessité d'un soutien social pour favoriser l'adoption.

La compatibilité avec les pratiques existantes est un autre facteur contextuel essentiel. Harst et al. (2020) insistent sur l'importance de l'adéquation des technologies aux besoins et attentes des utilisateurs, tandis que Cacciamani et al. (2018) soulignent que les conditions de soutien, comme les infrastructures pédagogiques, influencent positivement l'acceptabilité des tablettes en éducation.

4.1.1.3 Facteurs spécifiques aux technologies

Les caractéristiques des technologies elles-mêmes, comme leur utilité perçue et leur personnalisation, sont essentielles. Selon Gatzoufa et Saprikis (2023), l'utilité perçue est un prédicteur majeur de l'adoption des robots conversationnels, une observation qui rejoint celle de Bel (2016) sur la valeur perçue des technologies. En outre, Zhang et al. (2022) montrent que la personnalisation et l'anthropomorphisme des robots conversationnels renforcent leur acceptabilité, tandis que Koulouri et al. (2022) identifient l'adaptabilité du contenu et l'interactivité comme des caractéristiques déterminantes pour les robots conversationnels en santé mentale.

4.1.2 Méthodologies utilisées pour évaluer l'acceptabilité

Les recherches adoptent des méthodologies variées pour explorer l'acceptabilité des technologies, allant d'approches quantitatives à des approches mixtes. Par exemple, Cacciamani et al. (2018) et Amer Jid Almahri et al. (2020) utilisent des analyses quantitatives avancées, comme de la modélisation par équations structurelles, selon la méthode des moindres carrés partiels (PLS-SEM) pour modéliser les relations entre les facteurs d'acceptabilité et les comportements des utilisateurs. En revanche, Koulouri et al. (2022) combinent des enquêtes, des entretiens semi-structurés et des outils de conception centrée sur l'utilisateur (personas, scénarios) pour explorer en profondeur les perceptions des utilisateurs.

Les approches mixtes, comme celles de Gatzoufa et Saprikis (2023), permettent d'enrichir l'analyse en combinant des données quantitatives et qualitatives. Cette méthodologie est particulièrement adaptée pour des contextes complexes où les perceptions subjectives jouent un rôle important. Bel (2016), pour sa part, intègre une approche théorique, empirique et contextuelle pour construire un modèle robuste prédictif de l'acceptabilité.

4.1.3 Résultats et défis rencontrés

Malgré leurs contributions importantes, les recherches sur l'acceptabilité rencontrent plusieurs défis. L'écart entre les intentions déclarées et les comportements réels est une limite récurrente, récemment soulignée par Miles et al. (2022) et Raffaghelli et al. (2022). À cet égard, les auteurs révèlent des différences significatives entre les prédictions du comportement, modélisées par le Modèle d'Acceptation de la Technologie (TAM), et le comportement réel des utilisateurs vis-à-vis des technologies. Contrairement à l'hypothèse du TAM, qui stipule que l'intention d'utilisation joue un rôle significatif entre les perceptions (utilité perçue, facilité

d'utilisation perçue) et l'utilisation réelle, cette recherche a démontré que la facilité d'utilisation perçue peut exercer une influence directe significative sur l'utilisation réelle, sans passer par les intentions. Les recherches précitées montrent que les résultats basés sur des technologies futures ou des données auto-déclarées du comportement prédictif peuvent manquer de validité contextuelle.

Les différences culturelles et socio-économiques posent également un problème. Gatzoufa et Saprikis (2023) remarquent que l'acceptabilité des robots conversationnels varie en fonction des niveaux d'accès aux technologies et de littératie numérique dans différents pays. De même, Harst et al. (2020) insistent sur l'importance de prendre en compte les environnements spécifiques pour prédire avec précision l'acceptabilité.

Enfin, les approches centrées uniquement sur les caractéristiques techniques des technologies sont jugées insuffisantes. Dubois et Bobillier-Chaumon (2009) et Koulouri et al. (2022) plaident pour une approche plus holistique, intégrant des dimensions psychosociales et contextuelles pour comprendre les dynamiques d'adoption.

4.1.4 Synthèse des facteurs clés

Les recherches sur l'acceptabilité des technologies convergent vers une compréhension multiple des facteurs influençant l'adoption ou la prévision d'adoption de la technologie. Les sous-facteurs et facteurs techniques, comme la convivialité et l'utilité perçue, sont des éléments fondamentaux (Bel, 2016 ; Zhang et al., 2022). Cependant, ces aspects techniques devraient être complétés par des éléments psychosociaux, tels que l'influence sociale et la confiance (Dubois et Bobillier-Chaumon, 2009 ; Harst et al., 2020).

Par ailleurs, des caractéristiques spécifiques, comme la personnalisation et l'anthropomorphisme, jouent un rôle croissant dans l'acceptabilité des technologies interactives, notamment les robots conversationnels (Koulouri et al., 2022 ; Zhang et al., 2022). Ces recherches montrent que l'acceptabilité ne peut être réduite à une seule dimension, mais résulte d'une interaction complexe entre facteurs individuels, contextuels et technologiques.

Conclusion

L'analyse des dynamiques d'acceptabilité des technologies à la lumière du modèle UTAUT met en évidence la complexité des processus d'adoption et la nécessité d'un ancrage contextuel pour en prédire efficacement l'usage réel dans des environnements variés (Venkatesh, 2022 ; Venkatesh et al., 2003, 2012). Conçu comme une synthèse intégrative de huit théories majeures de l'acceptation technologique, l'UTAUT a été initialement pensé pour résoudre des problématiques organisationnelles et sociétales générales. Il s'avère particulièrement adapté à l'évaluation de l'adoption dans des contextes institutionnels ou à ressources limitées, où les enjeux infrastructurels et sociaux sont prégnants (Lee et al., 2025).

Les travaux de Venkatesh et al. (2003, 2012) soulignent que les facteurs sociodémographiques et contextuels — tels que l'âge, le sexe, l'expérience, le volontariat, mais aussi des dimensions comme la confiance, le risque perçu ou la personnalisation — influencent significativement l'intention comportementale (Venkatesh, 2022 ; Venkatesh et al., 2003, 2012). Toutefois, bien que le modèle UTAUT soit réputé pour sa robustesse prédictive, expliquant jusqu'à 70 % de la variance des comportements d'adoption technologique, son déploiement

requiert une expertise méthodologique approfondie et des données riches et contextualisées (Lee et al., 2025), ce qui en limite parfois la portée opérationnelle et la capacité analytique.

Un autre constat réside dans l'usage largement modifié du cadre UTAUT. Peu d'études se limitent à sa version originale ; la majorité le révisé en y intégrant des facteurs externes ou en le combinant à d'autres modèles théoriques dans une perspective d'enrichissement. Si cette souplesse permet une meilleure adaptation aux contextes d'usage, elle peut également compromettre son intégrité théorique, dans la mesure où UTAUT repose sur une intégration cohérente de huit cadres conceptuels distincts (Lee et al., 2025). Cependant, dans le champ de la santé mentale numérique des adolescents, des variables comme la confiance dans la sécurité des données, la perception du risque ou encore la stigmatisation sont essentielles (OMS, 2024 ; Koulouri et al., 2022). De même, dans les technologies fondées sur l'intelligence artificielle, l'aversion au risque algorithmique, la transparence perçue ou l'innovation personnelle constituent des facteurs clés de l'acceptabilité (Venkatesh, 2022).

Par ailleurs, il convient de souligner que le modèle UTAUT s'inscrit dans une approche principalement déterministe, privilégiant des outils statistiques pour mesurer l'effet des facteurs sur l'intention comportementale. Cette orientation, centrée sur la prédiction, tend cependant à occulter les dimensions subjectives, relationnelles ou contextuelles qui construisent l'acceptabilité d'une technologie. Le recours à une démarche mixte apparaît comme un levier d'enrichissement du cadre initial, en permettant de saisir plus finement les perceptions, les résistances ou les mécanismes d'appropriation des individus (Bobillier-Chaumon, 2013 ; Scherer et al., 2019) et dont la pertinence varierait selon la temporalité de l'innovation – qu'il s'agisse de la phase de prédéploiement, de l'usage réel ou de l'appropriation (Bel, 2016 ; Koulouri et al., 2022).

Il conviendra également d'intégrer davantage la distinction entre acceptabilité anticipée et acceptation effective, tout en prenant en compte les écarts souvent relevés entre intention déclarée et comportement réel (Raffaghelli et al., 2022). L'environnement culturel, les inégalités d'accès, les compétences numériques et les conditions de soutien institutionnel demeurent des modérateurs déterminants pour comprendre la diversité des usages (Gatzoufa et Saprikis, 2023 ; Harst et al., 2019).

En définitive, l'acceptabilité technologique ne peut être envisagée seulement comme un construit homogène, à l'image du schéma intégrateur proposé ([annexe 1](#)), mais bien comme une constellation de facteurs interconnectés, dépendant à la fois des caractéristiques individuelles, des environnements sociaux et des propriétés technologiques. Une compréhension approfondie de ces dynamiques apparaît dès lors essentielle pour renforcer l'adoption des dispositifs numériques par les individus et en garantir une intégration durable et respectueuse dans les champs de la santé, de l'éducation et des organisations.

Références bibliographiques

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ajzen, I. et Fishbein, M. (1980, mars 17). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. <https://www.semanticscholar.org/paper/Understanding-Attitudes-and-Predicting-Social-Ajzen-Fishbein/2303e303f57636618d9c8d5b0050c558a565e835>

- Ajzen, I. et Fishbein, M. (2000). Attitudes and the attitude–behavior relation: Reasoned and automatic processes. Dans W. Stroebe et M. Hewstone (dir.), *European review of social psychology* (Vol. 11, pp. 1–33). Chichester, UK: Wiley. <https://doi.org/10.1080/14792779943000116>
- Almahri, A. J., Bell, D. et Merhi, M. (2020). Understanding student acceptance and use of chatbots in United Kingdom universities: A structural equation modelling approach. *Proceedings of the 2020 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management (ICIM)*, 284–288. <https://doi.org/10.1109/ICIM49319.2020.244712>
- Amadiou, F., Mulet, J., Van der Linden, J., Lombard, J. et van de Leemput, C. (2019). Acceptabilité des technologies d'apprentissage mobile : Le cas des tablettes. *Éducation permanente*, 219(2), 31-40. <https://doi.org/10.3917/edpe.219.0031>
- Arts, J. W. C., Frambach, R. T. et Bijmolt, T. H. A. (2011). Generalizations on consumer innovation adoption : A meta-analysis on drivers of intention and behavior. *International Journal of Research in Marketing*, 28(2), 134–144. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2010.11.002>
- Atkinson, J. W. (1964). *An introduction to motivation*. Van Nostrand.
- Bagozzi, R. P. (1981). Attitudes, intentions, and behavior: A test of some key hypotheses. *Journal of Personality and Social Psychology*, 41(4), 607–627. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.41.4.607>
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37(2), 122–147. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.37.2.122>
- Bel, M. (2016). Prédire l'utilisation d'une technologie nouvelle : le cas des Systèmes de Transports Intelligents Coopératifs [Thèse de doctorat, Université Grenoble Alpes]. HALtheses. <https://theses.fr/2016GREAH027>
- Bobillier Chaumon, M.-E. (2013). Acceptabilité technologique, acceptation et appropriation : des notions en tension. *Activités*, 10(2), 107–122. <https://activites.revues.org/3077>
- Bobillier-Chaumon, M. et Dubois, M. (2009). L'adoption des technologies en situation professionnelle : Quelles articulations possibles entre acceptabilité et acceptation ? *Le travail humain*, 72(4), 355–382. <https://doi.org/10.3917/th.724.0355>
- Cacciamani, S., Villani, D., Bonanomi, A., Carissoli, C., Olivari, M. G., Morganti, L., Riva, G. et Confalonieri, E. (2018). Factors affecting students' acceptance of tablet PCs: A study in Italian high schools. *Journal of Research on Technology in Education*, 50(2), 120–133. <https://doi.org/10.1080/15391523.2017.1409672>
- Compeau, D. R. et Higgins, C. A. (1995a). Application of social cognitive theory to training for computer skills. *Information Systems Research*, 6(2), 118–143. <https://doi.org/10.1287/isre.6.2.118>
- Compeau, D. R. et Higgins, C. A. (1995b). Computer self-efficacy: Development of a measure and initial test. *MIS Quarterly*, 19(2), 189–211. <https://www.jstor.org/stable/249688>
- Compeau, D. R., Higgins, C. A. et Huff, S. (1999). Social cognitive theory and individual reactions to computing technology: A longitudinal study. *MIS Quarterly*, 23(2), 145–158. <https://www.jstor.org/stable/249749>

- Davis, F. D. et Venkatesh, V. (2004). Toward preprototype user acceptance testing of new information systems: Implications for software project management. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 51(1), 31–46. <https://doi.org/10.1109/TEM.2003.820878>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P. et Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), Article 8. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P. et Warshaw, P. R. (1992). Extrinsic and intrinsic motivation to use computers in the workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(14), 1111–1132. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1992.tb00945.x>
- Dillon, A. et Morris, M. G. (1996). User acceptance of information technology: Theories and models. *Annual Review of Information Science and Technology*, 31, 3–32.
- Dubois, M. et Bobillier-Chaumon, M. E. (2009). L'adoption des technologies en situation professionnelle : Quelles articulations possibles entre acceptabilité et acceptation ? *Le Travail Humain*, 72(4), 355–382. <https://doi.org/10.3917/th.724.0355>
- Fazio, R. H. (1990). Multiple processes by which attitudes guide behavior: The mode model as an integrative framework. *Advances in Experimental Social Psychology*, 23(1), 75–109. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60318-4](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60318-4)
- Fishbein, M. et Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, Addison-Wesley.
- Gatzioufa, P. et Saprikis, V. (2022). A literature review on users' behavioral intention toward chatbots' adoption. *Applied Computing and Informatics*. <https://doi.org/10.1108/ACI-01-2022-0021>
- Goodhue, D. L. (1995). Understanding user evaluations of information systems. *Management Science*, 41(12), 1827–1844. <https://doi.org/10.1287/mnsc.41.12.1827>
- Goodhue, D. L. et Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213. <https://doi.org/10.2307/249690>
- Harst, L., Lantzsich, H. et Scheibe, M. (2019). Theories predicting end-user acceptance of telemedicine use: Systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 21(5). <https://doi.org/10.2196/13117>
- Huang, C.-Y. et Kao, Y.-S. (2015). UTAUT2 based predictions of factors influencing the technology acceptance of phablets by DNP. *Mathematical Problems in Engineering*, 2015, 603747. <https://doi.org/10.1155/2015/603747>
- Ifenthaler, D. et Schweinbenz, V. (2013). The acceptance of Tablet-PCs in classroom instruction: The teachers' perspectives. *Computers in Human Behavior*, 29(3), 525–534. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.11.004>
- Koulouri, T., Macredie, R. D. et Olakitan, D. (2022). Chatbots to support young adults' mental health: An exploratory study of acceptability. *ACM Transactions on Interactive Intelligent Systems*, 12(2), Article 11, 1–39. <https://doi.org/10.1145/3485874>

- Leonard-Barton, D. et Deschamps, I. (1988). Managerial influence in the implementation of new technology. *Management Science*, 34(10), 1252–1265. <https://doi.org/10.1287/mnsc.34.10.1252>
- Lee, A. T., Ramasamy, R. K. et Subbarao, A. (2025). Understanding psychosocial barriers to healthcare technology adoption: A review of TAM Technology Acceptance Model and Unified Theory of Acceptance and Use of Technology and UTAUT frameworks. *Healthcare*, 13(3), 250. <https://doi.org/10.3390/healthcare13030250>
- Melián-González, S., Taño, D. et Bulchand-Gidumal, J. (2019). Predicting the intentions to use chatbots for travel and tourism. *Current Issues in Tourism*, 24(1), 1–19. <https://doi.org/10.1080/13683500.2019.1706457>
- Miles, O., West, R. et Nadarzynski, T. (2021). Health chatbots acceptability moderated by perceived stigma and severity: A cross-sectional survey. *DIGITAL HEALTH*, 7. <https://doi.org/10.1177/20552076211063012>
- Moore, G. C. et Benbasat, I. (1991). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. *Information Systems Research*. <https://doi.org/10.1287/isre.2.3.192>
- Raffaghelli, J. E., Rodríguez, M. E., Guerrero-Roldán, A.-E. et Bañeres, D. (2022). Applying the UTAUT model to explain the students' acceptance of an early warning system in higher education. *Computers & Education*, 182, 104468. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2022.104468>
- Rogers, E. M. et Shoemaker, F. F. (1971). *Communication des innovations : Une approche interculturelle* (2e éd.). Presses libres.
- Terrade, F., Pasquier, H., Reerinck-Boulanger, J., Guingouain, G. et Somat, A. (2010). L'acceptabilité sociale : La prise en compte des déterminants sociaux dans l'analyse de l'acceptabilité des systèmes technologiques. *Le travail humain*, 72(4), Article 4. <https://doi.org/10.3917/th.724.0383>
- Thompson, R. L., Higgins, C. A. et Howell, J. M. (1991). Personal computing: Toward a conceptual model of utilization. *MIS Quarterly*, 15(1), Article 1. <https://doi.org/10.2307/249443>
- Venkatesh, V. (2000). Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model. *Information Systems Research*, 11(4), 342–365. DOI:[10.1287/isre.11.4.342.11872](https://doi.org/10.1287/isre.11.4.342.11872)
- Venkatesh, V. (2022). Adoption and use of AI tools: A research agenda grounded in UTAUT. *Annals of Operations Research*, 308(1–2), 641–652. <https://doi.org/10.1007/s10479-020-03918-9>
- Venkatesh, V. et Bala, H. (2008). Modèle d'acceptation de la technologie 3 et programme de recherche sur les interventions. *Sciences de la décision*, 39 : 273-315. <https://doi-org.acces.bibl.ulaval.ca/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. et Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), Article 3. <https://doi.org/10.2307/30036540>

- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L. et Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157– 178.
<https://doi.org/10.2307/41410412>
- World Health Organization. (2024, September 25). *Teens, screens and mental health*. WHO Europe.
<https://www.who.int/europe/fr/news/item/25-09-2024-teens--screens-and-mental-health>
- Zhang, B., Zhu, Y., Deng, J., Zheng, W., Liu, Y., Wang, C. et Zeng, R. (2022). “I Am Here to Assist Your Tourism”: Predicting continuance intention to use AI-based chatbots for tourism. Does gender really matter? *International Journal of Human–Computer Interaction*, 39(9), 1887–1903.
<https://doi.org/10.1080/10447318.2022.2124345>

Annexe 1. Schéma conceptuel des principaux facteurs déterminant l'intention comportementale des individus face aux technologies

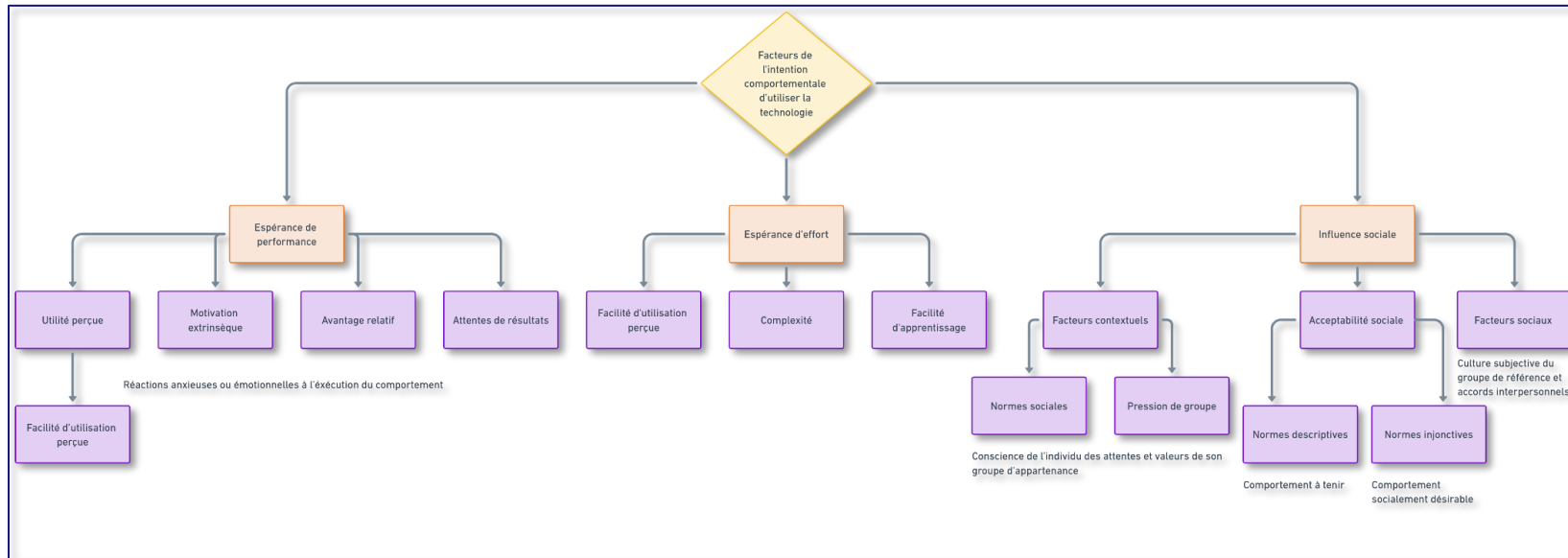


Figure 1. Relations d'influence des facteurs et concepts prédictifs de l'intention comportementale d'utilisation de la technologie.

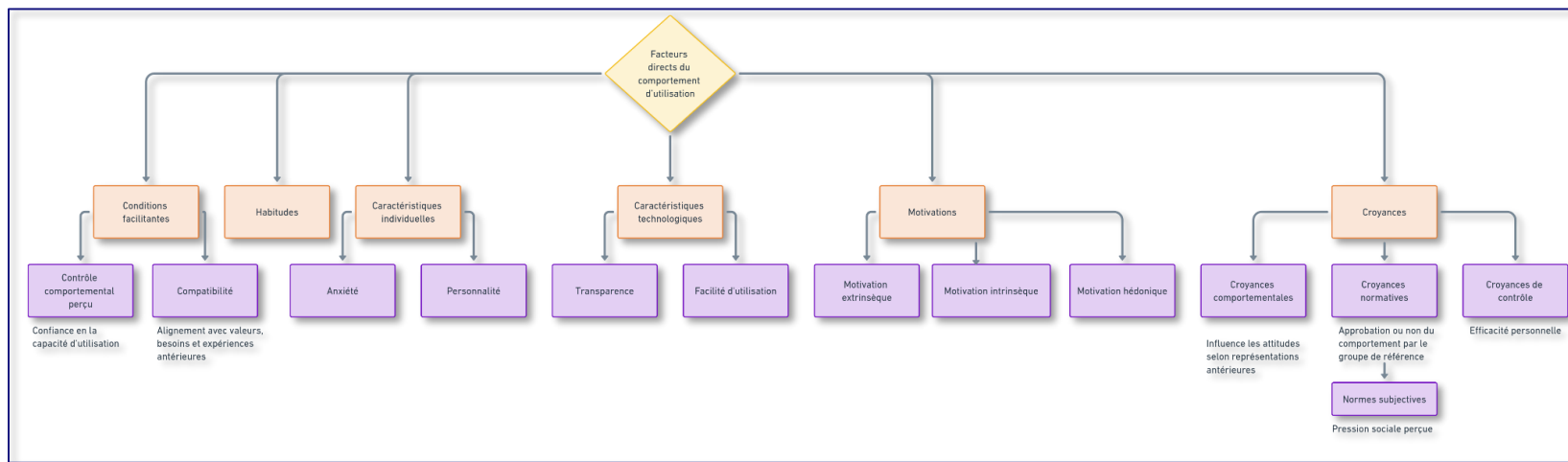


Figure 2. Relations d'influence des facteurs et concepts prédictifs du comportement d'utilisation de la technologie.